**Отчет о работе Департамента социальной защиты населения Ивановской области с обращениями граждан в августе 2018 года**

В августе 2018 года Департаментом социальной защиты населения Ивановской области проводилась последовательная работа по рассмотрению письменных обращений граждан. Руководители и специалисты Департамента осуществляли личный прием жителей региона.

В течение августа 2018 года в Департамент поступило 141 письменных обращений. Большинство письменных обращений переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы (35,7%), поступило непосредственно от заявителей (33,8%), часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ (21,9%), из Государственной Думы РФ - 2,8%, из органов прокуратуры РФ – 4,9%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области - 0,7%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий (29,1%), в управление по делам семей, воспитывающих детей - 21,3%, в управление социального обслуживания - 17,7%, в отдел социальных гарантий направлено 14,9%, в управление по опеке и попечительству – 10,6% обращений, в правовое управление – 5,7% обращений.

В большинстве писем граждан (49,1%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки. Среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (17,8%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий, в том числе о предоставлении жилья детям-сиротам содержались в 12,6% обращений. Доля обращений граждан по организации детского летнего отдыха – 1,2%; по иным вопросам – 19,2 %.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (31,2%) и малообеспеченных граждан (17,6%), 15,4% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 12,0%, одиноких матерей –2,1%, неполных – 1,2%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 1,1%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 6,1% обращений. Реже обращались в Департамент работающие граждане (служащие, военнослужащие) – 7,8%; безработные – 5,0% и др.

Большая часть письменных обращений (44,7%) поступила от жителей областного центра, а также проживающих в г.о. Кинешма и Кинешемском муниципальном районе (7,9%). На контроль поставлены 29,2% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в августе 2018 года рассмотрены 94,6% письменных обращений, из них более половины (54,6%) – в срок до 15 дней, 29,9% – до 1 месяца, 10,1% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 84,8% писем; 3,8% просьб, содержащихся в обращениях, удовлетворены; в 11,4% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.

В течение отчетного периода в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области на личном приеме у руководителей и специалистов побывали 98 граждан.

Большая часть граждан (42 чел.) побывали на личном приеме в августе у специалистов управления по опеке и попечительству (42,9% от общего количества обратившихся в Департамент), в том числе в региональном банке данных о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, по вопросу подбора ребенка в семью. Возрастание количества обращений граждан по данному вопросу обусловлено активизацией информационной деятельности Департамента, в том числе увеличением числа материалов о детях-сиротах. Специалисты отмечают, что большинство граждан, обратившихся по вопросам опеки составили жители областного центра и других регионов.

В управление по делам семей, воспитывающих детей на личный прием в августе обратилось 30 граждан (30,6% от общего количества обратившихся в Департамент), основные вопросы с которыми обращались граждане: назначение компенсаций и пособий, предоставление льгот и гарантий, оказание материальной помощи, основная часть обратившихся в управление по делам семей, воспитывающих детей на личный прием граждан – из областного центра (17,4%).