**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в феврале 2019 года**

В феврале 2019 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 февраля 2019 года в Департамент поступило 154 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (37,0%), значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 13,6%, переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 27,3%, из органов прокуратуры РФ – 5,8%, из Государственной Думы РФ - 2,6%, от Уполномоченного по правам человека в Ивановской области – 3,2 %, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 1,3% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 37,7%, в отдел социальных гарантий направлено 20,1%, в управление по опеке и попечительству – 17,5% обращений, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 11,0%, в управление социального обслуживания – 8,4%.

В большинстве писем граждан (29,8%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (14,9%), улучшения жилищно-бытовых условий (4,5%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (10,4%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий составили 43,6 %. Доля обращений граждан по иным вопросам – 26,6%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (37,0%) и малообеспеченных граждан (11,0 %), от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 5,8%; 17,1% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 14,9%, одиноких матерей – 0,9%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 1,3%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 2,6% обращений. Также обращались в Департамент безработные граждане -2,6 %, участники ликвидации аварии на ЧАЭС и учащиеся – по 1,3 % и др.

Большая часть письменных обращений (48,4%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Шуя и Шуйском муниципальном районе – 4,2%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 7,2%. На контроль поставлены 32,6% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в феврале 2019 года рассмотрены 94,8% письменных обращений, из них более половины (57,1%) – в срок до 15 дней, 39,8% – до 1 месяца, 3,1% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 93,3% писем; в 6,7% 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 61 граждан.

Большая часть граждан (38 чел.) побывали на личном приеме в феврале у специалистов управления по опеке и попечительству - 62,3 % 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 активной информационной деятельностью 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 опеке и попечительству на личный прием обратилось 38 граждан, что составило 62,3% от общего количества обратившихся в Департамент граждан. В отдел социальных гарантий – 7 граждан (11,5 %), в правовое управление – 6 граждан (9,8 %), в управление по делам семей, воспитывающих детей 4 гражданина (6,6 %). Основные вопросы с которыми обращались: по вопросу подбора ребенка в семью, оказание материальной помощи, основная часть обратившихся на личный прием граждан – из областного центра (50,6%).