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

В июле 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 июля 2018 года в Департамент поступило 126 письменных обращений. Большинство письменных обращений переадресованы из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы (37,1%), поступило непосредственно от заявителей (23,6%), часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ (17,1%), из Государственной Думы РФ - 7,9%, из органов прокуратуры РФ – 7,8%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области -6,5%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в отдел социальных гарантий (27,8%), в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 23%, в управление по опеке и попечительству – 19,0%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 16,7% обращений, в управление социального обслуживания - 10,3%, в отдел кадровой и организационной работы – 3,2% обращений.

В большинстве писем граждан (42,9%) содержатся вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки. Среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (19,8%). Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий, в том числе о предоставлении жилья детям-сиротам содержались в 24,6% обращений. Доля обращений граждан по организации детского летнего отдыха – 3,2%; по иным вопросам – 9,5 %.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (41,3%) и малообеспеченных граждан (18,8%), 13% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных – 6,3%, одиноких матерей –2,6%, неполных – 3,0%; семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 1,1%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 7,1% обращений. Реже обращались в Департамент работающие граждане (служащие, военнослужащие) – 10,1%; безработные – 1,9%; учащиеся – 0,5% и др.

Большая часть письменных обращений (45,2%) поступила от жителей областного центра, а также живущих в г.о. Кинешма и Кинешемском муниципальном районе (8,7%). На контроль поставлены 37,9% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в июле 2018 года рассмотрено 98,9% письменных обращений, из них более половины (58,5%) – в срок до 15 дней; 27,7% – до 1 месяца; 12,7% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 91,4% писем; 2,1% просьб, содержащихся в обращениях, удовлетворены; в 5,4% 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 114 граждан.

Большая часть граждан (66 чел.) побывали на личном приеме у специалистов управления по опеке и попечительству (57,9% 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.