**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в августе 2019 года**

В августе 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 августа 2019 года в Департамент поступило 131 письменное обращение. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей - 33,6%, значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 22,1% и из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 21,4%, из органов прокуратуры РФ – 6,1%, из Правительства РФ и от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – по 3,1%, из Государственной Думы РФ - 2,3%, из других органов - менее, чем по 2%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 34,4%, в управление по делам семей, воспитывающих детей – 25,2%, в управление социального обслуживания – 19,1%, в управление по опеке и попечительству – 12,2%, в отдел социальных гарантий – 7,6%, в правовое управление Департамента- 1,5%.

В большинстве обращений граждан содержались вопросы о предоставлении различных видов льгот (22,1%) и обеспечения социальных гарантий (21,4%). В значительном количестве обращений граждан (45,8%) содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки, среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи - 20,6%, улучшения жилищно-бытовых условий - 2,3%, вопросы обеспечения жильем детей-сирот составили 7,6%, вопросы по делам семей, воспитывающих детей – 6,1%, социального обслуживания и помещения в стационарные учреждения – 9,2%. Доля обращений граждан по иным вопросам в совокупности составила 10,7%.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (22,1%) и малообеспеченных граждан 16,0%. Значительная часть обращений поступила от работающих граждан (служащие, военнослужащие) - 11,5%; 22,9% обращений направили члены семей, воспитывающих детей, в том числе многодетных – 16,0%, одиноких матерей – 3,8%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 3,1%. От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 7,6% обращений, от участников войн, вдов и членов семей погибших военнослужащих - 2,3%, от безработных граждан – 2,3% и других менее, чем по 1,0%.

Большая часть письменных обращений (54,1%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о. Тейково и Тейковском муниципальном районе – 4,6%, в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 6,4%, Родниковском муниципальном районе 4,5%. На контроль поставлены 41,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в первом полугодии 2019 года рассмотрены 97,9% письменных обращений, из них более половины (71,4%) – в срок до 15 дней, 24,6% – до 1 месяца, 2,1% – до 5 дней, 1,9% обращений находятся на рассмотрении.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 95,2% рассмотренных писем; в 4,8% 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 86 граждан.

Большая часть граждан (69 чел.) побывали на личном приеме в августе у специалистов управления по опеке и попечительству - 80,2 % 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. Постоянно высокое количество 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.