**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в апреле 2020 года**

В апреле 2020 года Департаментом социальной защиты населения Ивановской области проводилась последовательная работа по рассмотрению письменных обращений граждан.

В период режима повышенной готовности, в целях предупреждения возникновения и распространения на территории Ивановской области особо опасных заболеваний, в том числе вызванных коронавирусом, а также недопущения распространения инфекции, на территории Ивановской области временно (на период эпиднеблагополучия) в апреле не осуществлялся личный прием граждан руководителями и специалистами Департамента.

В течение апреля 2020 года в Департамент поступило 649 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (55,5%), значительная часть переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 28,4%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 11,7%. Из Государственной Думы РФ поступило 0,6% обращений от общего количества, из органов прокуратуры РФ - 0,8%, из других органов - менее, чем по 0,5%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 60,2%. В управление по опеке и попечительству – 7,6%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 11,1%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 3,7% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел кадровой и организационной работы – 12,9%, управление социального обслуживания – 4,5%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 74,2%. В 17,5% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (10,8%), улучшения жилищно-бытовых условий (1,8%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (2,9%), социального обслуживания (2,0%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 4,5% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (2,3%), оформление опеки (1,7%), о санаторно-курортном лечении (0,3%), лишение родительских прав (0,2%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от малообеспеченных граждан - 58,2 % от общего количества поступивших обращений, от работающих граждан (служащие, военнослужащие) –9,4%; от пенсионеров по возрасту - 7,6%, от безработных граждан – 5,3% обращений, 17,5% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 13,3%, одиноких матерей – 4,0%, семей, воспитывающих детей-инвалидов – 0,2%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 1,1% обращений.

Большая часть письменных обращений (51,7%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 9,1%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 4,1%, Родниковском муниципальном районе – 3,2%. На контроль поставлены 38,6% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в апреле 2020 года рассмотрены 87,3% письменных обращений, из них около половины (30,4%) – в срок до 15 дней, 58,1% – до 1 месяца, 1,1% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 10,4%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 91,2% рассмотренных писем; в 8,8% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.