**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в августе 2020 года**

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

В период продолжающегося 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 августе осуществлялся ограниченный личный прием граждан руководителями и специалистами Департамента.

В течение августа 2020 года в Департамент поступило 411 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (42,1%), из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 35,3%. Также значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 10,2%. Из Пенсионного Фонда РФ, Государственной Думы РФ и органов прокуратуры переадресовано по 1,9% письменных обращений. От уполномоченного по делам ребенка в Ивановской области – 2,4% обращений, из других органов - менее, чем по 1,0%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление по опеке и попечительству – 35,3% и в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 31,4%. В управление по делам семей, воспитывающих детей - 15,1%, в управление социального обслуживания – 9,0%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 6,3% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел кадровой и организационной работы – 1,2%, в другие структурные подразделения Департамента менее 1%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 36,5%. Значительная доля обращений (26,8%) – обсуждение новых законопроектов по внесению изменений в «Семейный кодекс». В 22,6% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (13,4%), улучшения жилищно-бытовых условий (1,7%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (4,6%), социального обслуживания (2,9%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 14,1% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (3,9%), оформление опеки (2,9%), о санаторно-курортном лечении (1,0%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от работающих граждан (служащих, военнослужащих) – 38,5% от общего количества поступивших обращений; от малообеспеченных граждан - 28,7 %, от пенсионеров по возрасту - 12,1%, от неработающих граждан – 7,3% обращений, 5,6% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 3,6%, одиноких матерей – 1,5%, семьи, имеющие детей-инвалидов – 0,5% ). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 1,2% обращений, от учащихся – 1,5%.

Большая часть письменных обращений (58,8%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 6,1%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 3,9%, Родниковском муниципальном районе – 2,4%. На контроль поставлены 36,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в августе 2020 года рассмотрены 78,9% письменных обращений, из них около половины (40,3%) – в срок до 15 дней, 38,4% – до 1 месяца, 0,2% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 17,2%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 96,7% рассмотренных писем; в 3,3% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.