**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в ноябре 2020 года**

В ноябре 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 ноябре осуществлялся ограниченный личный прием граждан руководителями и специалистами Департамента (принят на личном приеме 41 гражданин).

В течение ноября 2020 года в Департамент поступило 274 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (60,4%) и из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 16,8%. Из органов прокуратуры переадресовано – 7,7%, из администрации и представительства Президента РФ - 9,8%. От уполномоченного по делам ребенка в Ивановской области – 1,5% обращений, из других органов - менее, чем по 1,0%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 50,0%. В управление по опеке и попечительству – 20,1%, в управление социального обслуживания – 10,1%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 9,8%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 7,2% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в правовое управление Департамента и отдел информационных технологий и аналитической обработки данных Департамента – по 1,1%, в другие структурные подразделения Департамента менее, чем по 1%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 58,9%. В 26,3 % поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (9,1%), улучшения жилищно-бытовых условий (3,6%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (6,9%), оформления опеки (2,6%), вопросы социального обслуживания и стационарных учреждений (4,1%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 3,1% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (2,7%), обеспечение санаторно-курортным лечением (0,4%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от малообеспеченных граждан – 44,5% от общего количества поступивших обращений; от пенсионеров по возрасту - 18,6 %; от работающих граждан (служащих, военнослужащих) – 20,8%; 3,8% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 2,2%, одиноких матерей – 0,9%, семьи, имеющие детей-инвалидов – 0,7% ); от неработающих граждан – 2,2% обращений, от граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 2,1% обращений, от учащихся – 3,6% от общего количества поступивших обращений.

Большая часть письменных обращений (69,7%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 5,1%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 2,7%, в Тейковском муниципальном районе – 1,9%. На контроль поставлены 51,7% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в ноябре 2020 года рассмотрены 93,9% письменных обращений, из них около половины (46,1%) – в срок до 15 дней, 21,6% – до 1 месяца, 32,3% – до 5 дней.

На рассмотрении находятся - 6,1% поступивших письменных обращений.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 95,9% рассмотренных писем; в 4,1% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.