**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в апреле 2021 года**

В апреле 2021 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 апреле осуществлялся ограниченный личный прием граждан руководителями и специалистами Департамента (принято на личном приеме 40 граждан).

В течение апреля 2021 года в Департамент поступило 235 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (54,5%), из администрации и представительства Президента РФ - 11,9%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 15,7%. Из органов прокуратуры – 1,7%, от уполномоченного по делам человека в Ивановской области – 2,6%, от уполномоченного по делам ребенка в Ивановской области – 0,9%, из Государственной Думы РФ переадресовано 1,7% письменных обращений, из других органов - менее, чем по 0,5%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 25,9% и управление по опеке и попечительству – 24,3%. В управление по делам семей, воспитывающих детей - 20,9%, в управление социального обслуживания – 11,5%, в отдел социальных гарантий - 10,2%, в отдел информационных технологий и аналитической обработки данных Департамента – 5,1%, в отдел кадровой и организационной работы – 1,3%. 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 43,9%. В 29,4% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (10,2%), улучшения жилищно-бытовых условий (3,0), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (9,0%), оформления опеки (1,7%), вопросы социального обслуживания и стационарных учреждений (5,5%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 17,7% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (4,7%), обеспечение санаторно-курортным лечением (4,3%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от работающих граждан (служащих, военнослужащих) – 25,5%, пенсионеров по возрасту - 25,1 % и малообеспеченных граждан - 19,6% от общего количества поступивших обращений; 10,2% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 5,1%, одиноких матерей – 1,3%, семьи, имеющие детей-инвалидов – 3,8% ); от неработающих граждан – 4,3% обращений, от граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 2,9% обращений, от учащихся – 1,7% от общего количества поступивших обращений.

Большая часть письменных обращений (42,7%) поступила от жителей областного центра (Ивановского муниципального района) и из других регионов (17,9%), а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 3,1%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 2,9%, в Южском муниципальном районе – 1,9% и др. На контроль поставлены 41,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в апреле 2021 года рассмотрены 86,1% письменных обращений, из них около половины (43,2%) – в срок до 15 дней, 48,2% – до 1 месяца, 8,6% – до 5 дней.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 97,4% рассмотренных писем; в 2,6% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.