**Отчет о работе Департамента**

 **социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в октябре 2020 года**

В октябре 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 октябре осуществлялся ограниченный личный прием граждан руководителями и специалистами Департамента (принято на личном приеме 35 граждан).

В течение октября 2020 года в Департамент поступило 409 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (65,0%) и из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 14,4%. Из органов прокуратуры переадресовано – 2,4%, из администрации и представительства Президента РФ - 6,6%. Из Пенсионного Фонда РФ и Государственной Думы РФ – по 1,3%. От уполномоченного по делам ребенка в Ивановской области – 1,2% обращений, из других органов - менее, чем по 1,0%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 63,8%. В управление по делам семей, воспитывающих детей - 10,0%, в управление социального обслуживания – 8,8%, управление по опеке и попечительству – 7,6%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 5,4% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел информационных технологий и аналитической обработки данных Департамента – 2,2%, в правовое управление Департамента – 2,0%, 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 71,1%. В 22,1 % поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (10,8%), улучшения жилищно-бытовых условий (2,0%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (3,9%), оформления опеки (2,4%), социального обслуживания и стационарных учреждений (3,0%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 3,7% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (1,2%), обеспечение санаторно-курортным лечением (0,7%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от малообеспеченных граждан – 58,4% от общего количества поступивших обращений; от пенсионеров по возрасту - 16,6 %; от работающих граждан (служащих, военнослужащих) – 11,5%; 3,9% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 2,7%, одиноких матерей – 0,7%, семьи, имеющие детей-инвалидов – 0,5% ); от неработающих граждан – 1,7% обращений, от граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 5,1% обращений, от учащихся – 1,7% от общего количества поступивших обращений.

Большая часть письменных обращений (74,1%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 4,6%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 2,4%, Родниковском и Тейковском муниципальных районах – по 1,5%. На контроль поставлены 42,4% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в октябре 2020 года рассмотрены 93,9% письменных обращений, из них около половины (48,4%) – в срок до 15 дней, 15,4% – до 1 месяца, 36,2% – до 5 дней.

На рассмотрении находятся - 2,4% поступивших письменных обращений.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 97,1% рассмотренных писем; в 2,9% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.