**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в июне 2020 года**

В июне 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 июне осуществлялся ограниченный личный прием граждан руководителями и специалистами Департамента.

В течение июня 2020 года в Департамент поступило 414 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (56,3%), значительная часть переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 16,4%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 16,2%. Из Пенсионного Фонда РФ поступило 1,1% обращений, из Государственной Думы РФ и уполномоченного по делам ребенка в Ивановской области – по 1,0% обращений от общего количества, из органов прокуратуры РФ - 1,9%, из других органов - менее, чем по 1,0%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 47,1%. В управление по делам семей, воспитывающих детей - 18,3%, в управление социального обслуживания – 13,8%, в управление по опеке и попечительству – 10,4%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 4,1% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел кадровой и организационной работы – 1,0%, в другие структурные подразделения Департамента менее 1%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 54,9%. В 31,4% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (25,4%), улучшения жилищно-бытовых условий (1,0%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (3,6%), социального обслуживания (1,4%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 5,9% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (4,3%), оформление опеки (0,7%), о санаторно-курортном лечении (0,7%), лишение родительских прав (0,2%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от малообеспеченных граждан - 50,5 % от общего количества поступивших обращений, от работающих граждан (служащие, военнослужащие) – 13,8%; от пенсионеров по возрасту - 10,6%, от безработных граждан – 4,1% обращений, 7,5% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 4,8%, одиноких матерей – 1,7%, семьи, имеющие детей-инвалидов – 1,0% ). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 1,3% обращений, от учащихся – 1,2%.

Большая часть письменных обращений (66,4%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 4,7%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 4,4%, Родниковском муниципальном районе – 2,1%. На контроль поставлены 30,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в июне 2020 года рассмотрены 82,8% письменных обращений, из них около половины (40,1%) – в срок до 15 дней, 59,5% – до 1 месяца, 0,4% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 17,2%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 95,8% рассмотренных писем; в 4,2% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.