**Отчет о работе Департамента**

 **социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в марте 2020 года**

В марте 2020 года Департаментом социальной защиты населения Ивановской области проводилась последовательная работа по рассмотрению письменных обращений граждан. Руководители и специалисты Департамента осуществляли личный прием жителей региона.

В течение марта 2020 года в Департамент поступило 206 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (38,4%), значительная часть переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 22,3%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 20,4%. Из Государственной Думы РФ поступило 5,8% обращений от общего количества, из органов прокуратуры РФ - 4,4%, от Уполномоченного по правам ребенка в Ивановской области – 2,4% и из др. органов - менее, чем по 1%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 27,7%. В управление по опеке и попечительству – 18,4%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 16,0%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 15,5% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел кадровой и организационной работы – 10,2%, управление социального обслуживания – 8,7%, в отдел информационных технологий и аналитической обработки данных – 1,9%, в правовое управление - 1,5%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 50,1%. В 33,0% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (18,9%), улучшения жилищно-бытовых условий (4,4%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (8,7%), социального обслуживания (1,0%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 13,6% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (9,7%), оформление опеки (1,9%), о санаторно-курортном лечении (1,0%), лишение родительских прав (1,0%) и др.

Большинство письменных обращений поступили от пенсионеров по возрасту (29,1%) и от работающих граждан (служащие, военнослужащие) – 16,0%; от малообеспеченных граждан поступило 15,0 % от общего количества поступивших обращений, 24,3% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 16,5%, одиноких матерей – 6,8%, семей, воспитывающих детей-инвалидов, – 1,0%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 3,1% обращений. Также в Департамент обращались вдовы и члены семей, погибших военнослужащих, доля их обращений составила – 1,0%, а также учащиеся(2,1%) и безработные граждане (4,4%).

Большая часть письменных обращений (50,6%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 11,1%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 4,8%, Родниковском муниципальном районе – 4,3%. На контроль поставлены 35,1% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в марте 2020 года рассмотрены 91,1% письменных обращений, из них около половины (33,2%) – в срок до 15 дней, 54,1% – до 1 месяца, 3,8% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 8,9%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 96,6% рассмотренных писем; в 3,4% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.

В течение отчетного периода в Департаменте социальной защиты населения Ивановской области на личном приеме у руководителей и специалистов побывали 61 гражданин.

Большая часть граждан (47 чел.) побывали на личном приеме в марте у специалистов управления по опеке и попечительству - 77,0 % от общего количества обратившихся в Департамент, в том числе в региональном банке данных о детях-сиротах и детях, оставшихся без попечения родителей, по вопросу подбора ребенка в семью. Постоянно высокое количество обращений граждан по данному вопросу обусловлено активной информационной деятельностью Департамента, в том числе увеличением числа материалов о детях-сиротах. Специалисты отмечают, что большинство граждан, обратившихся по вопросам опеки, составили жители областного центра и других регионов.

 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 марте был ограничен личный прием граждан. По всем интересующим граждан вопросам рекомендовано обращаться в Департамент посредством электронной почты либо письменных почтовых отправлений, поэтому в структурных подразделениях Департамента на личном приеме побывало небольшое количество граждан.