**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в июле 2020 года**

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

В течение июля 2020 года в Департамент поступило 360 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (61,4%), значительная часть переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 16,1%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 11,4%. Из Пенсионного Фонда РФ поступил 1,0% обращений, из Государственной Думы РФ - 4,2% обращений от общего количества, из органов прокуратуры РФ - 3,1%, из других органов - менее, чем по 1,0%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 56,4%. В управление по делам семей, воспитывающих детей - 14,4%, в управление социального обслуживания – 13,9%, в управление по опеке и попечительству – 6,7%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 5,0% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел кадровой и организационной работы и правовое управление – по 1,1%, в другие структурные подразделения Департамента менее 1%.

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 57,1%. В 33,3% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (27,2%), улучшения жилищно-бытовых условий (1,0%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (3,4%), социального обслуживания (1,7%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 5,2% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (4,1%), оформление опеки (1,0%), о санаторно-курортном лечении (0,6%), лишение родительских прав (0,3%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от малообеспеченных граждан - 54,1 % от общего количества поступивших обращений, от работающих граждан (служащие, военнослужащие) – 14,3%; от пенсионеров по возрасту - 10,2%, от безработных граждан – 4,7% обращений, 8,1% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 5,1%, одиноких матерей – 1,4%, семьи, имеющие детей-инвалидов – 1,6% ). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 1,4% обращений, от учащихся – 1,1%.

Большая часть письменных обращений (62,6%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 4,8%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 4,0%, Родниковском муниципальном районе – 2,3%. На контроль поставлены 28,7% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в июле 2020 года рассмотрены 84,6% письменных обращений, из них около половины (39,2%) – в срок до 15 дней, 59,4% – до 1 месяца, 1,4% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 15,4%.

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