**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в сентябре 2020 года**

В сентябре 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 сентябре осуществлялся ограниченный личный прием граждан руководителями и специалистами Департамента (принято на личном приеме 39 граждан).

В течение сентября 2020 года в Департамент поступило 339 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (52,5%) и из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 21,2%. Также значительная часть обращений переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 15,3%. Из Пенсионного Фонда РФ – 2,4%, Государственной Думы РФ – 1,8%, органов прокуратуры переадресовано - 2,1% письменных обращений. От уполномоченного по делам ребенка в Ивановской области – 1,8% обращений, из других органов - менее, чем по 1,0%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 51,0%. В управление социального обслуживания – 13,3%, в управление по делам семей, воспитывающих детей - 13,0%, в управление по опеке и попечительству – 10,9%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 6,2% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел информационных технологий и аналитической обработки данных Департамента – 3,5%, в отдел кадровой и организационной работы – 1,5%, 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 63,9%. В 26,5 % поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (15,2%), улучшения жилищно-бытовых условий (2,7%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (2,1%), социального обслуживания (6,5%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 3,7% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (2,4%), оформление опеки (1,3%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от малообеспеченных граждан – 50,1% от общего количества поступивших обращений; от пенсионеров по возрасту - 22,4 %; от работающих граждан (служащих, военнослужащих) – 11,5%; 7,5% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 5,3%, одиноких матерей – 0,9%, семьи, имеющие детей-инвалидов – 0,3% ); от неработающих граждан – 2,1% обращений, от граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 2,7% обращений, от учащихся – 3,2% от общего количества поступивших обращений.

Большая часть письменных обращений (67,1%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 4,5%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 3,2%, Родниковском муниципальном районе – 2,3%. На контроль поставлены 34,8% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в сентябре 2020 года рассмотрены 91,6% письменных обращений, из них около половины (40,1%) – в срок до 15 дней, 51,2% – до 1 месяца, 0,3% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 8,4%.

В письменных обращениях, наряду с просьбами граждан, содержались вопросы, требующие разъяснений. Специалистами Департамента даны разъяснения на 96,3% рассмотренных писем; в 3,7% случаев (когда письменного ответа не требовалось) граждане получили разъяснения в устной форме.