**Отчет о работе Департамента**

**социальной защиты населения Ивановской области**

**с обращениями граждан в мае 2020 года**

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

В течение мая 2020 года в Департамент поступило 780 письменных обращений. Большинство письменных обращений поступило непосредственно от заявителей (69,2%), значительная часть переадресована из администрации и представительства Президента РФ - 13,1%, из Правительства Ивановской области и Ивановской областной Думы - 10,4%. Из Пенсионного Фонда РФ поступило 1,8% обращений, из Государственной Думы РФ и уполномоченного по делам ребенка в Ивановской области – по 0,8% обращений от общего количества, из органов прокуратуры РФ - 0,4%, из других органов - менее, чем по 0,5%.

Наибольшее количество обращений были направлены для рассмотрения в управление социальных выплат, компенсаций и субсидий - 65,6%. В управление по делам семей, воспитывающих детей - 16,8%, в управление социального обслуживания – 7,4%, в управление по опеке и попечительству – 5,6%, в отдел социальных гарантий для рассмотрения было направлено 2,7% из общего количества поступивших в Департамент обращений, в отдел кадровой и организационной работы – 1,1%,

Вопросы о предоставлении различных видов льгот и обеспечения социальных гарантий содержались в большинстве обращений граждан, и составили 70,6%. В 24,0% поступивших писем граждан содержались вопросы о предоставлении различных мер социальной поддержки: среди наиболее частых – вопросы оказания материальной помощи (19,4%), улучшения жилищно-бытовых условий (1,1%), вопросы обеспечения жильем детей-сирот (2,4%), социального обслуживания (1,1%). Доля обращений граждан по иным вопросам составила 4,2% - это вопросы по делам семьи, женщин и детей (1,8%), оформление опеки (1,4%), о санаторно-курортном лечении (0,8%), лишение родительских прав (0,2%) и др.

Большинство письменных обращений поступило от малообеспеченных граждан - 69,7 % от общего количества поступивших обращений, от работающих граждан (служащие, военнослужащие) –5,6%; от пенсионеров по возрасту - 6,0%, от безработных граждан – 6,5% обращений, 7,4% обращений направили члены семей, воспитывающих детей (в том числе многодетных семей – 5,4%, одиноких матерей – 2,0%). От граждан с ограниченными возможностями здоровья поступило 1,5% обращений.

Большая часть письменных обращений (68,1%) поступила от жителей областного центра и Ивановского муниципального района, а также проживающих в г.о.Кинешма и Кинешемском муниципальном районе 5,2%, в г.о.Вичуга и Вичугском муниципальном районе – 3,1%, Родниковском муниципальном районе – 2,8%. На контроль поставлены 33,7% письменных обращений.

В ходе работы специалистами Департамента в мае 2020 года рассмотрены 85,6% письменных обращений, из них около половины (37,8%) – в срок до 15 дней, 47,0% – до 1 месяца, 0,8% – до 5 дней. На рассмотрении находятся - 14,4%.

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.