**Информация о работе с обращениями граждан в УСЗН г. Снежинска**

**за 2020 год**

 В 2020 года в УСЗН г. Снежинска поступило **146 обращений**, из них – 108 письменные обращения, 38 – устных.

Количество обращений в 2020 году увеличилось по сравнению с 2019 года на 10 обращений (6,85 %).

**Таблица №1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 | 2020 |
|  | Письменные | Устные | Письменные | Устные |
|  | 77 | 59 | 108 | 38 |
| Итого | 136 | 146 |

Наибольшее количество обращений граждан, поступивших в УСЗН г. Снежинска в 2020 году, касались вопросов: оказания материальной помощи, предоставления мер социальной поддержки семьям с детьми.

В 2020 году 24 письменных обращений (22,23 % от общего числа рассмотренных письменных обращений) исполнены в сокращенные сроки. Все заявления рассматриваются в рамках установленных законодательством сроков.

 **Таблица №2**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 | 2020 |
| до 5 дн. | до 15 дн. | до 1 мес. | до 5 дн. | до15 дн. | до 1 мес. |
| Письменные обращения | 5 | 18 | 54 | 24 | 35 | 49 |
| Всего: | 77 | 108 |

Управлением социальной защиты населения города Снежинска ведется разъяснительная работа с населением. В 2020 году руководством Управления и начальниками структурных подразделений по вопросам предоставления мер социальной поддержки в СМИ и на городском радио представлено более 25-ти интервью и комментариев. На информационных ресурсах опубликовано более 150 новостных информаций. Управлением проведено 3 «горячих линии»: по вопросам оказания мер социальной поддержки, в том числе в период ограничительных мероприятий. Консультацию получили 53 человека в рамках проведения «Дня приема граждан».

 В 2020 году актуальными темами стали:

- национальный *проект* *«Демография»: «Финансовая поддержка семей при рождении детей» и «Старшее поколение»;*

*- «Назначение и выплата пособий на детей» и другие*.

На телефон «горячей линии» в Комплексном центре социального обслуживания населения по вопросам дополнительной поддержки граждан в период действия ограничительных мероприятий, доставки продуктов питания, лекарственных препаратов, оказания помощи гражданам поступило 441 обращение.