

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о состоянии работы с обращениями граждан,**  
**поступившими в Министерство социального развития**  
**Республики Марий Эл в 2018 году**

Работа по рассмотрению обращений граждан проводилась в Министерстве социального развития Республики Марий Эл в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядком организации работы с обращениями граждан в Министерстве, утвержденным приказом Министерства от 28 июня 2017 г. № 335.

В 2018 г. в Министерство поступило 7826 обращений от граждан, в т.ч. 931 письменных, 6 895 устных. Общее количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось - на 3,4 % (258 обращений), при этом количество письменных обращений уменьшилось на 19 % (225 обращений), количество устных обращений увеличилось на 7,5 % (483 обращения).

Из общего количества обращений, поступивших в Министерство в 2018 г., по 5 634 обращениям заявителям даны соответствующие разъяснения, 1 709 обращений удовлетворены.

По состоянию на 1 января 2019 г. в стадии рассмотрения находятся 22 обращения, поступивших в Министерство в IV квартале 2018 г.

Анализ поступивших обращений показывает, что граждане обращаются по вопросам, связанным с разъяснением действующего законодательства в области социального обслуживания населения и предоставления социальных услуг, предоставлением мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, социальным обслуживанием в подведомственных Министерству организациях, улучшением жилищных условий отдельных категорий граждан, а также оказанием материальной помощи.

В 2018 г. на личный прием к министру социального развития Республики Марий Эл в общественную приемную Министерства обратились 64 гражданина. Основные вопросы касались предоставления мер социальной поддержки, направления в стационарные учреждения системы социальной защиты, улучшения жилищных условий.

В 2018 г. Министерством проводилась работа, направленная на устранение причин, способствующих повышению активности обращений. Так, по каждому вопросу, поставленному в обращении, даются подробные, компетентные разъяснения, соблюдаются сроки рассмотрения обращений. Кроме того, на официальном сайте Министерства и в средствах массовой информации размещаются разъяснения законодательства по вопросам, наиболее часто встречающимся в обращениях граждан.