

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о состоянии работы с обращениями граждан,**  
**поступившими в Министерство социального развития**  
**Республики Марий Эл за 9 месяцев 2020 года**

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.

За 9 месяцев 2020 г. в Министерство поступило 7 814 обращений от граждан, в т.ч. 1281 - письменное, 6 533 - устных. Количество обращений за 9 месяцев 2020 г. увеличилось на 128 % (4384 обращения) по сравнению с аналогичным периодом 2019 г., в том числе количество письменных обращений увеличилось на 129 % (722 обращения), количество устных обращений увеличилось на 127 % (3662 обращения).

Из общего количества обращений, поступивших в Министерство, по 6 983 обращениям заявителям даны соответствующие разъяснения, 742 обращений – удовлетворены. По состоянию на 1 октября 2020 г. в стадии рассмотрения находятся 66 обращений, поступивших в Министерство в III квартале 2020 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, в т.ч. семьям с детьми, социальным обслуживанием в подведомственных Министерству организациях, улучшением жилищных условий отдельных категорий граждан, а также оказанием материальной помощи.

Министерством проводится постоянная 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.