

ИНФОРМАЦИЯ
о состоянии работы с обращениями граждан,
поступившими в Министерство социального развития
Республики Марий Эл в 2020 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 2020 г. в Министерство поступило 9 936 обращений от граждан, в т.ч. 1 698 - письменных, 8 238 - устных. Общее количество обращений в 2020 г. увеличилось на 98 % (4930 обращений) по сравнению с аналогичным периодом 2019 г., в том числе количество письменных обращений увеличилось на 139 % (990 обращений), количество устных обращений увеличилось на 91 % (3940 обращений).

Из общего количества обращений, поступивших в Министерство, по 8 851 обращению заявителям даны соответствующие разъяснения, 947 обращений – удовлетворены. По состоянию на 1 января 2020 г. в стадии рассмотрения находились 101 обращение, поступившее в Министерство в IV 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 том числе пособий гражданам, имеющим детей, 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.