Динаміка загальних показників

роботи із зверненнями громадян системи

соціального захисту населення Чернігівської області

за 2020рік порівняно з 2019 роком

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва установ системи, які розглядають звернення | Усні звернення | | | | Письмові звернення | | | | Всього звернень | | | |
| 2019 | 2020 | Результат | | 2019 | 2020 | Результат | | 2019 | 2020 | Результат | |
| Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % |
| Департамент соціального захисту | 679 | 503 | -176 | -26% | 2948 | 2230 | -718 | -24% | 3738 | 2733 | -1005 | -27 % |
| Районні, міські управління, будинки -інтернати, територіальні центри | 9606 | 8120 | -1486 | -15% | 3032 | 3018 | -14 | -0,5% | 13055 | 11138 | -1917 | -15% |
| Разом  по системі | 10285 | 8623 | -1662 | -16% | 5980 | 5248 | -732 | -12% | 16793 | 13871 | -2922 | -17% |

Упродовж 2020 року працівниками органів соціального захисту населення області розглянуто 13871 звернення громадян. Це на 2922 або на 17 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

На особистому прийомі, через телефони «гарячих ліній» надано роз’яснень 8623 відвідувачам, що на 1662 або на 16 % менше, ніж за 2019 рік.

Кількість усних та письмових звернень, що надійшли до органів соціального захисту населення області, у звітному періоді у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року дещо зменшилась.

За соціальним розподілом найбільше письмових звернень надійшло від пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян і малозабезпечених непрацюючих верств населення – 91 %, робітників, службовців і членів їх  
сімей – 3 %, ветеранів війни, учасників бойових дій – 6 % .

За основними напрямками діяльності органів соціального захисту населення області переважали питання щодо надання адресних соціальних виплат (призначення державних допомог та надання субсидій) – 53,0 %, пільг – 8,0 %, забезпечення інвалідів спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням – 2,0 %, роботи інтернатних установ системи, зокрема соціального обслуговування населення – 1,8 %, соціального захисту громадян, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи – 1,5 %, з пенсійних питань – 0,7 %, оплати праці, трудових відносин та експертизи умов праці – 0,6 %, з інших – 32,4 %.

Динаміка письмових звернень, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації за 2020 рік в порівнянні до 2019 року дещо зменшилась. Більш за все звернень надійшло від жителів міст області. Все ж таки перше місце за актуальністю займають питання встановлення субсидій та виплати соціальних допомог найбільш малозахищеним верствам населення, надання пільг.

У звітному періоді структурними підрозділами Департаменту та місцевими управліннями соціального захисту населення вживалися заходи по забезпеченню своєчасного та всебічного розгляду звернень громадян, заявникам надавалася допомога у вирішенні порушених ними проблем.

Питання, що порушувались у 463 (9,0 %) зверненнях, були вирішені позитивно, по 4724 (91,0 %) – їх авторам надано відповідні роз’яснення згідно із чинним законодавством України.

Через редакції газет звернулась у звітному періоді 1 особа (газета "ГАРТ").

Повторних звернень за ІV квартали 2020 року – 113. Частіше їх надсилали жителі м. Чернігова. В основному підставою до їх подання була незгода з прийнятими за результатами розгляду попередніх звернень рішеннями.

Порушень термінів розгляду звернень громадян у звітному періоді не зафіксовано. Усі звернення розглянуто вчасно згідно з вимогами чинного законодавства. Причому на 1797 звернень відповіді надано протягом 5 днів, на 2871 – протягом 15, на 519 – протягом 30, більше місяця не розглядалося жодного звернення. На розгляді ще перебуває 61 звернення.

Особистий прийом громадян в органах соціального захисту населення області проводиться згідно із затвердженими графіками, які розміщено на видному для відвідувачів місці. З впровадженям в державі карантиних обмежень, пов’язаних з захворюванням на COVID-19, особистий прийом громадян було скасовано, всі зверненн надсилались через засоби телефонно-електронно комунікаційні системи.

Стан роботи зі зверненнями громадян аналізується щоквартально. Доповідні записки інформаційно-аналітичного характеру за підсумками зазначеної роботи розглядаються на нарадах і засіданнях колегії Департаменту, а також на тематичному професійному навчанні кадрів.

Налагоджено систему проведення щотижневих апаратних нарад, де в обов’язковому порядку проводиться моніторинг стану роботи з документами та зверненнями громадян. Постійно акцентується увага на дотриманні основних положень Закону України «Про звернення громадян».

Для більшої поінформованості та правової освіти населення області, а також з метою скорочення кількості письмових та усних звернень громадян фахівці Департаменту та місцевих управлінь соціального захисту населення постійно проводять широку інформаційно-роз’яснювальну роботу через засоби масової інформації, офіційні веб сайти органів влади, надання консультацій у громадських приймальнях щодо права громадян на соціальний захист, за допомогою «гарячих телефонних ліній», на виїзних днях особистого прийому громадян.