Аналітична довідка про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення Чернігівської обласної державної адміністрації за І півріччя 2021 року

Департаментом соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі – Департамент) проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян у І півріччі 2021 року у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року.

Проведений аналіз свідчить, що за І півріччя 2021 року в динаміці загальних показників роботи із зверненнями громадян, що надходять на розгляд до Департаменту системи соціального захисту населення області, спостерігається тенденція щодо незначного зменшення їх загальної кількості (див. таблицю 1).

Таблиця 1

Динаміка загальних показників

роботи із зверненнями громадян

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва установ системи, які розглядають звернення | Усні звернення | | | | Письмові звернення | | | | Всього звернень | | | |
| 2020 | 2021 | Результат | | 2020 | 2021 | Результат | | 2020 | 2021 | Результат | |
| Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % |
| Департамент соціального захисту | 278 | 299 | 21 | 7,5% | 1239 | 1200 | -39 | 3% | 1517 | 1499 | -18 | 1% |

Протягом звітного періоду спеціалістами розглянуто 1499 звернень громадян з питань, що належать до компетенції органів соціального захисту населення. Це на 18 або на 19 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Із загальної кількості звернень найбільшу питому вагу займають письмові звернення. Упродовж І півріччя 2021 року керівниками та спеціалістами Департаменту на особистому прийомі надано роз’яснень 299 заявникам, що на 21 або на 7,5 % більше, ніж протягом І півріччя 2020 року.

За основними напрямками діяльності: 72,0 % – надання адресних соціальних виплат (призначення адресних державних допомог та надання субсидій); 6,0 % – надання пільг; 3,0 % – забезпечення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням; 3,0  % – чорнобильські питання; 1,0 % – пенсійне забезпечення; 2,3 % – робота інтернатних установ та соціального обслуговування населення; 0,5 % – оплата праці, трудові відносини та експертиза умов праці; 12,2 % – інші.

У звітному періоді структурними підрозділами Департаменту вживалися заходи по забезпеченню своєчасного і всебічного розгляду звернень. Заявникам надавалася допомога у вирішенні порушених проблем. Так у Департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації на період дії карантину спричиненого поширенням коронавірусної інфекції COVID-19 було запроваджено телефон «гарячої лінії» для консультацій громадян, насамперед одиноких та літнього віку, щодо питань пов’язаних з установленням карантину.

Питання, що порушувались у 15 або у 1,3 % звернень, було вирішено позитивно, по 1161 або 98,7 % — їх авторам надано відповідні роз’яснення згідно із чинним законодавством України.

У І півріччі 2021 року до Департаменту через вищестоящі органи надійшло 1071 письмових звернення.

Також за І півріччя 2021 року від народних депутатів України розглянуто в установлені законодавством строки відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України» – 16 звернень проти 20 за 2020 рік. Повторних звернень – 21 проти 60 за 2020 рік. Через редакції газет надійшло 2 звернення.

Усі звернення розглянуто вчасно, причому на 53 — відповіді надано протягом 5 днів, на 994 – протягом 15 днів, на129 – протягом 30 днів, на розгляді залишається 24звернення.

Порушень термінів розгляду звернень громадян у звітному періоді не зафіксовано.

Особистий прийом громадян в органах соціального захисту населення області проводиться згідно з графіками, які затверджено та розміщено на видному для відвідувачів місці.

Стан роботи із зверненнями громадян щоквартально аналізується, доповідні записки інформаційно-аналітичного характеру за підсумками зазначеної роботи розглядаються на нарадах та на засіданнях колегії Департаменту.

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

З метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування звертається постійна увага на безумовне виконання Указу Президента України   
від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», та передусім – на персональну відповідальність за належну організацію роботи на місцях з документами та зверненнями громадян, дотримання встановлених термінів, вирішення обґрунтованих заяв і скарг, організацію першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, а також вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Для більшої поінформованості та правової освіти населення області,  
 а також з метою скорочення кількості письмових та усних звернень громадян фахівцями Департаменту та місцевих управлінь соціального захисту постійно проводиться широка інформаційно-роз’яснювальна робота серед населення області із залученням засобів масової інформації, надаються консультації щодо права громадян на соціальний захист у громадських приймальнях, за допомогою «гарячих телефонних ліній», на виїзних днях особистого прийому громадян.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_