



УКРАЇНА

**ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ**

**Н А К А З**

06 березня 2019 року

м. Чернігів

№ 15

**Про стан виконавської дисципліни,  
організації виконання завдань, визначених  
актами законодавства, розпорядженнями і  
дорученнями Президента України, Кабінету  
Міністрів України, та роботи із зверненнями  
громадян за підсумками 2018 року**

Аналіз стану організації виконання завдань, визначених законодавчими і нормативними актами України та роботи із зверненнями громадян свідчить, що упродовж 2018 року в системі органів соціального захисту населення області здійснювались організаційно-практичні заходи з метою зміцнення виконавської дисципліни, посилення персональної відповідальності за доручені ділянки роботи.

У звітному періоді у Департаменті соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі – Департамент) було проведено комплексну перевірку робочою групою обласної державної адміністрації стану виконавської дисципліни. За результатами перевірки було надано звіт з зазначенням рекомендацій та зауважень. Всі порушення було усунено, рекомендації взято до уваги.

Департаментом підготовлено та направлено місцевим органам соціального захисту населення інформаційно-аналітичні доповідні записки до відома та для вжиття заходів відповідного реагування; налагоджено чітку системну роботу по контролю за станом виконавської дисципліни.

Постійно здійснювався аналіз стану виконавської дисципліни та роботи із зверненнями громадян на апаратних нарадах та тематичних навчаннях працівників.

Систематично проводився моніторинг стану роботи з документами на обласному та на місцевих рівнях, удосконалювалася практика відпрацювання з виконавцями питань роботи з контрольними документами.

Упродовж 2018 року до Департаменту надійшло 2635 документів. З них: нормативного, методичного та інформаційно-роз'яснювального характеру – 1389; з контрольним терміном виконання – 1238, у тому числі: 1050 – з

одноразовим контролем, 188 – з постійним (довготривалим) контролем із періодичністю подання звітності та інформацій щоденно, щотижнево, щомісячно, щоквартально, 1 раз на півріччя, щорічно.

Усі документи виконуються без порушення встановлених термінів.

Упродовж 2018 року працівниками органів соціального захисту населення області розглянуто 16793 звернення громадян. Це на 1481 або на 9,67 % більше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

На особистому прийомі надано роз'яснень 10813 відвідувачам, що на 1585 або на 17,2 % більше, ніж за 2017 рік.

Кількість усних та письмових звернень, що надійшли до органів соціального захисту населення області, у звітному періоді у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року дещо збільшилась.

За соціальним розподілом найбільше письмових звернень надійшло від пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян і малозабезпечених непрацюючих верств населення – 79,8 %, робітників, службовців і членів їх сімей – 19,9 %, ветеранів Другої світової війни – 0,3 %.

За основними напрямками діяльності органів соціального захисту населення області переважали питання щодо надання адресних соціальних виплат (призначення державних допомог та надання субсидій) – 71,84 %, пільг – 4,06 %, забезпечення інвалідів спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням – 2,44 %, роботи інтернатних установ системи, зокрема соціального обслуговування населення – 1,87 %, соціального захисту громадян, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи – 1,52 %, пенсійного забезпечення – 0,9 %, оплати праці, трудових відносин та експертизи умов праці – 0,5 % та інші – 16,87 %.

Динаміка письмових звернень, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації збільшилась в порівнянні з 2017 роком. Більш за все звернень надійшло від жителів міст області. Все ж таки перше місце за актуальністю займають питання щодо встановлення субсидій та виплати соціальних допомог найбільш малозахищеним верствам населення. Така тенденція обумовлена змінами до законодавства, які відбулися протягом 2018 року та низьким рівнем доходів населення.

Друге місце посіли питання щодо отримання пільг, забезпечення санаторно-курортним лікуванням і реабілітаційними засобами.

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 615 (10,29 %) зверненнях, були вирішені позитивно, по 5213 (87,0 %) – їх авторам надано відповідні роз'яснення згідно із чинним законодавством України, у 11 випадках заявникам відмовлено у задоволенні поставлених питань з об'єктивних причин.

За 2018 рік до Департаменту через вищестоящі органи надійшло письмових 2758 звернень, що на 680 звернень більше, ніж за 2017 рік (2078).

Від народних депутатів України до Департаменту надійшло 64 звернень проти 86 за 2017 рік.

До місцевих управлінь соціального захисту населення через районні державні адміністрації, міські ради, районні у місті ради та інші вищестоящі органи надійшло – 2522 звернення проти 3180 за 2017 рік.

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

Повторних звернень до місцевих управлінь надійшло 46 за 2018 рік, безпосередньо Департаментом було розглянуто 60 проти 81. 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 2170 звернень відповіді надано протягом 5 днів, на 3278 – протягом 15, на 391 – протягом 30. Станом на 01.01.2019 на розгляді перебувало 141 звернення.

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

Фахівцями Департаменту та районних, міських управлінь постійно проводиться широка інформаційно-роз'яснювальна робота 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.

Потребує поліпшення робота зі зверненнями громадян в частині фінансового забезпечення можливості листування із заявниками.

У той же час, стан виконавської дисципліни в роботі органів соціального захисту населення області потребує покращення.

Допускаються недоліки щодо своєчасного і якісного виконання документів з боку районних та міських управлінь.

З метою вирішення існуючих у сфері соціального захисту населення проблем, підвищення якості та результативності роботи по виконавській дисципліни та по роботі із зверненнями громадян, на виконання рішення колегії Департаменту, **н а к а з у ю:**

1. Заступникам директора Департаменту, керівникам структурних підрозділів Департаменту, начальникам управлінь соціального захисту населення районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, керівникам підвідомчих установ системи соціального захисту населення області:

1.1. Посилити персональну відповідальність державних службовців за якісне виконання у встановлені терміни завдань, визначених актами законодавства, указами і дорученнями Президента України, постановами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, розпорядженнями, дорученнями голови обласної державної

адміністрації, наказами Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації.

1.2. Приділяти особливу увагу розгляду звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких та багатодітних матерів, осіб, які переселилися з тимчасово окупованих територій та територій проведення антитерористичної операції, членів сімей загиблих та учасників антитерористичної операції.

1.3. Не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням термінів, визначених чинним законодавством.

1.4. Забезпечити регулярний особистий прийом громадян, надання у межах компетенції консультацій у громадських приймальнях, на виїзних днях особистого прийому громадян щодо їх права на соціальний захист.

1.5. Налагодити системну роботу через засоби масової інформації щодо роз'яснення діючого законодавства України.

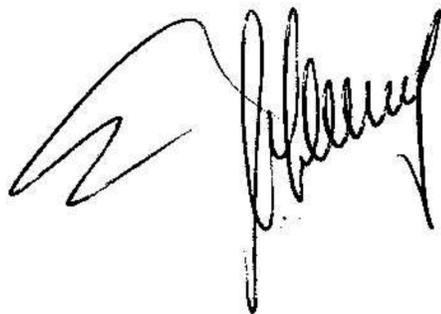
1.6. Продовжити практику розгляду питань щодо стану виконавської дисципліни, стану роботи зі зверненнями громадян на апаратних нарадах та засіданнях колегій Департаменту.

2. Зобов'язати начальників управлінь соціального захисту населення районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування та керівників підвідомчих установ системи соціального захисту населення області провести перевірки стану виконання нормативно-правових актів і рівня організаційної роботи з документами та зі зверненнями громадян. За наслідками перевірок визначити та проаналізувати причини, які не дозволяють якісно та у встановлені терміни виконувати контрольні документи та змушують їх звертатися за допомогою до органів вищого рівня.

3. Начальникам управлінь соціального захисту населення районних державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування, керівникам підвідомчих установ системи соціального захисту населення області проінформувати Департамент про результати проведеної роботи та внести конструктивні пропозиції щодо дієвих шляхів урегулювання проблемних питань у роботі до 25.03.2019.

4. Контроль за виконанням наказу покладаю на заступників директора Департаменту відповідно до функціональних обов'язків.

Директор



О. РУСІН