

Аналітично довідка про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення Чернігівської обласної державної адміністрації у продовж 2017 року

Департаментом соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі – Департамент) проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян протягом 2017 року у порівнянні з 2016 роком.

Проведений аналіз свідчить: за 2017 рік у динаміці загальних показників роботи із зверненнями громадян, що надходять на розгляд до системи соціального захисту населення Чернігівської області, спостерігається тенденція щодо незначного зменшення їх загальної кількості (див. таблицю 1).

Таблиця 1

Динаміка загальних показників роботи із зверненнями громадян системи соціального захисту населення Чернігівської області за 2017 рік порівняно з 2016 роком

Назва установ системи, які розглядають звернення	Усні звернення				Письмові звернення				Всього звернень			
	2016	2017	Результат		2016	2017	Результат		2016	2017	Результат	
			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %
Департамент соціального захисту	1146	1366	+220	+19,2%	3454	2328	-1126	-32,6%	4600	3694	-906	-19,7%
Районні, міські управління, будинки - інтернати, територіальні центри	7157	7862	+706	+9,9%	5721	3756	-1965	-34,4%	12878	11618	-1260	-9,8%
Разом по системі	8303	9228	+925	+11,0%	9175	6084	-3091	-33,7%	17478	15312	-2166	-12,4%

Департамент соціального захисту

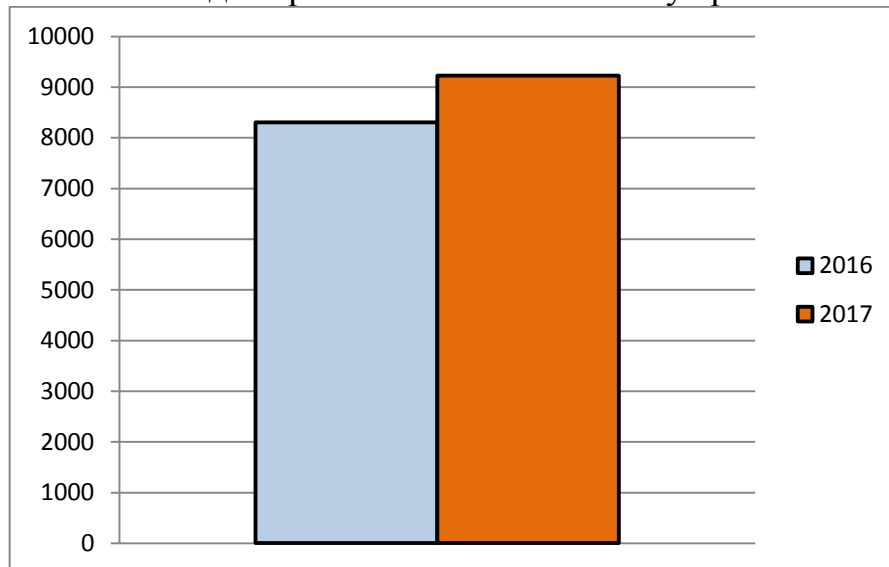
Районні, міські управління, будинки - інтернати, територіальні центри



Упродовж звітного періоду **працівниками органів соціального захисту населення області розглянуто 15312 звернень громадян**. Це на 2166 або на 12,4 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

На особистому прийомі надано роз'яснень 9228 відвідувачам, що на 925 або на 11,0 % більше, ніж за 2016 рік.

Надано роз'яснень на особистому прийомі



Кількість усних звернень, що надійшли до органів соціального захисту населення області, у звітному періоді у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року дещо збільшилась.

Проте **кількість письмових звернень, навпаки, значно зменшилась**. Так, упродовж чотирьох кварталів поточного року розглянуто 6084 звернень, що на 3091 або на 33,7 % менше, ніж за відповідний період минулого року.

За соціальним розподілом найбільше письмових звернень надійшло від пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян і малозабезпечених непрацюючих верств населення – 92,78 %, робітників, службовців і членів їх сімей – 5,8 %, ветеранів Другої світової війни – 1,25 % та працівників сільського господарства – 0,17 %.

За основними напрямками діяльності органів соціального захисту населення області переважали питання щодо надання адресних соціальних виплат (призначення державних допомог та надання субсидій) – 65,84 %, пільг – 3,83 %, соціального захисту громадян, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи – 1,17 %, забезпечення інвалідів спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням – 3,5 %, оплати праці, трудових відносин та експертизи умов праці – 1,2 %, роботи інтернатних установ системи, зокрема соціального обслуговування населення – 1,48 %, пенсійного забезпечення – 1,0 % та інші – 21,98 %.

Динаміка письмових звернень, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації зменшилась в

порівнянні з 2016 роком. Більш за все звернень надійшло від жителів міст області. За актуальністю найбільш питань щодо призначення субсидій та виплати соціальних допомог. Така тенденція обумовлена відповідною економічною ситуацією в країні, 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 направлені на забезпечення своєчасного та всебічного розгляду звернень громадян**, заявникам надавалася допомога у вирішенні порушених ними проблемних питань.

Питання, що порушувались у 864 (14,2 %) зверненнях, були вирішені позитивно, по 5141 (84,5 %) – їх авторам надано відповідні роз'яснення згідно із чинним законодавством України, у 14 випадках заявникам відмовлено у задоволенні поставлених питань з об'єктивних причин.



За 2017 рік до Департаменту **через органи вищого рівня** надійшло письмових 2078 звернень, що на 1064 звернення менше, ніж за 2016 рік (3142 звернення), від народних депутатів України — 86 проти 91 за 2016 рік.

До місцевих управлінь соціального захисту населення через районні державні адміністрації, міські ради, районні у містах ради та інші вищого рівня органи надійшло 3180 – звернень проти 4282 за 2016 рік.

Повторних звернень надійшло 187 за чотири квартали 2017 року, із них безпосередньо Департаментом розглянуто 81 проти 178 у минулому році. Частіше їх надсилали жителі м. Чернігова. В основному підставою до їх подання була незгода з прийнятими за результатами розгляду попередніх звернень рішеннями.

З виїздом на місце перевірено 4641 письмових звернень.

Порушень термінів розгляду звернень громадян у звітному періоді не зафіксовано. Усі звернення розглянуто вчасно згідно з вимогами чинного законодавства. Причому на 2745 звернень відповіді надано протягом 5 днів, на 2777 – протягом 15, на 494 – протягом 30. Більше місяця розглядалося 3 звернення (Управлінням соціального захисту населення Ріпкинської районної державної адміністрації) з наданням проміжної відповіді запитувачам, бо питання порушені у

листі вимагали додаткового розгляду. На розгляді ще перебуває 65 звернень, термін яких не сплив.

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

Стан роботи зі зверненнями громадян аналізується щоквартально. Доповідні записки інформаційно-аналітичного характеру за підсумками зазначеної роботи розглядаються на нарадах і засіданнях колегії Департаменту (27.04.2017, 15.08.2017, 07.11.2017), а також на тематичному професійному навчанні кадрів.

Налагоджено систему проведення щотижневих апаратних нарад, де в обов'язковому порядку розглядають стан роботи з документами та зверненнями громадян, постійно акцентується увага на дотриманні основних положень Закону України «Про звернення громадян», термінів розгляду.

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.