

**Аналітична довідка про підсумки розгляду звернень громадян,
що надійшли до Департаменту соціального захисту населення
Чернігівської обласної державної адміністрації
у продовж I півріччя 2018 року**

Департаментом соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі – Департамент) проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян у I півріччі 2018 року у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року.

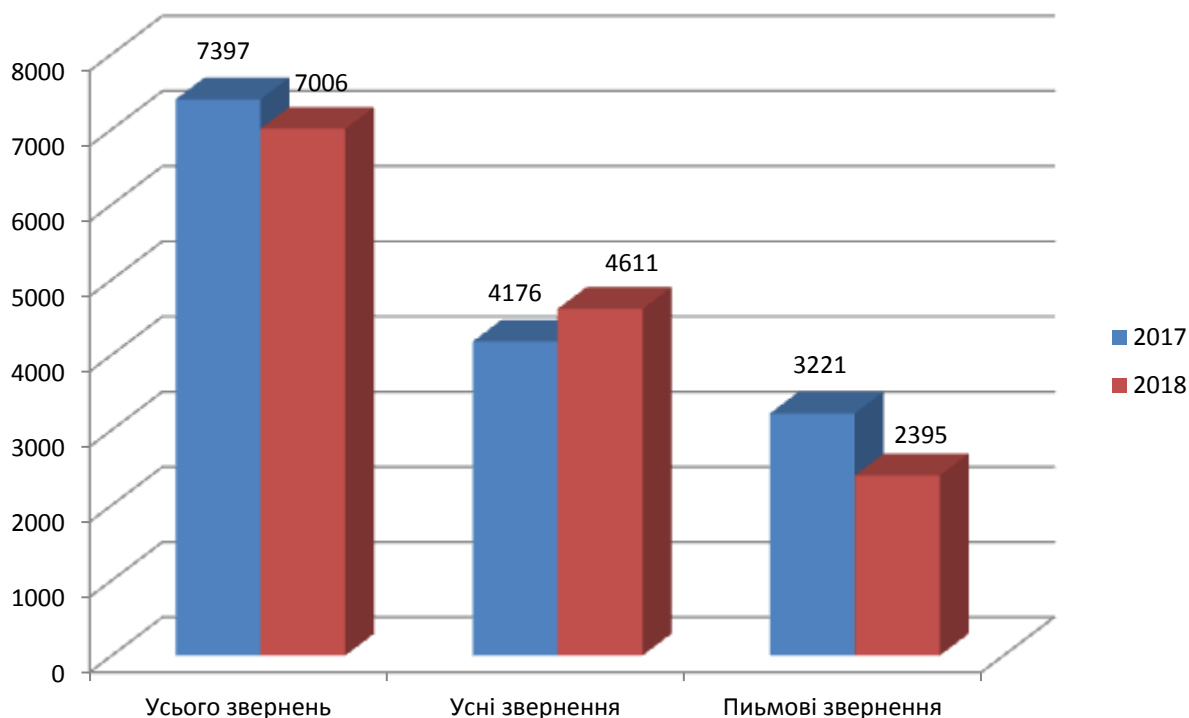
Проведений аналіз свідчить, що за I півріччя 2018 року в динаміці загальних показників роботи із зверненнями громадян, що надходять на розгляд до системи соціального захисту населення області, спостерігається тенденція щодо зменшення їх загальної кількості (див. таблицю 1).

Таблиця 1

**Динаміка загальних показників
роботи із зверненнями громадян системи
соціального захисту населення Чернігівської області
у I півріччі 2018 року у порівнянні з I півріччям 2017 року**

Назва установ системи, які розглядають звернення	Усні звернення				Письмові звернення				Всього звернень			
	2017	2018	Результат		2017	2018	Результат		2017	2018	Результат	
			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %			Абсолютна величина +/-	Відносна величина %
Департамент соціального захисту	596	292	-304	51,01%	1109	1039	-70	6,31%	1705	1331	-374	21,94%
Районні, міські управління, будинки-інтернати, територіальні центри	3580	4319	+739	20,64%	2112	1356	-756	35,8%	5692	5675	-17	0,3%
Разом по системі	4176	4611	+435	10,42%	3221	2395	-826	25,64%	7397	7006	-391	5,29%

Динаміка загальних показників роботи із зверненнями



Протягом звітної періоду працівниками системи розглянуто 7006 звернень громадян з питань, що належать до компетенції органів соціального захисту населення. Це на 391 або на 5,29 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Із загальної кількості звернень найбільшу питому вагу займають усні звернення. Упродовж I півріччя 2018 року керівниками та спеціалістами органів соціального захисту населення Чернігівської області на особистому прийомі надано роз'яснень 4611 відвідувачам, що на 435 або на 10,42 % більше, ніж протягом I півріччя 2017 року.

Кількість усних звернень по системі соціального захисту у звітному періоді дещо зростає, а динаміка письмових — зменшилась. Така тенденція на збільшення усних звернень обумовлена нестабільною ситуацією в країні та змінами до деяких законів України, постанов Кабінету Міністрів України.

Всього упродовж I півріччя поточного року розглянуто 2395 письмових звернення, що на 826 або на 25,64 % менше, ніж за відповідний період минулого року.

За соціальним розподілом: 95,6 % письмових звернень надійшло від пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян, малозабезпечених непрацюючих верств населення; 0,6 % — від ветеранів Другої світової війни; 3,8 % — від робітників, службовців та їх сімей.

За основними напрямками діяльності: 57,4 % — надання адресних соціальних виплат (призначення державних допомог та надання субсидій); 5,3 % — надання пільг; 2,1 % — чорнобильські питання; 3,6 % — забезпечення інвалідів спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням; 0,5 % — оплата праці, трудові відносини та експертиза умов праці; 3,0 % — робота

інтернатних установ та соціального обслуговування населення; 1,3 % – пенсійне забезпечення; 26,8 % – інші.



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

Питання, що порушувались у 382 або у 15,9 % звернень, було вирішено позитивно, по 1935 або 80,8 % — їх авторам надано відповідні роз'яснення згідно із чинним законодавством України, у 22 випадках заявнику відмовлено у задоволенні поставлених питань з об'єктивних причин.

У I півріччі 2018 року до Департаменту через вищестоящі органи надійшло 944 письмових звернень. До районних, міських управлінь соціального захисту населення надійшло через райдержадміністрації, міські ради, районні у місті ради та інші вищестоящі органи – 1966 звернень (за 2017 рік – 1765 звернень).

Також за I півріччя 2018 року розглянуто в установлені законодавством строки 17 звернень від народних депутатів України.

У I півріччі 2018 року надійшло 51 повторних звернень, безпосередньо Департаментом було розглянуто 28 проти 125 у 2017 році — повторних звернення.

Усі звернення розглянуто вчасно, причому на 943 — відповіді надано протягом 5 днів, на 1219 – протягом 15 днів, на 169 – протягом 30 днів, більше місяця не розглядалось жодне звернення, на розгляді залишається 64 звернення.

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.