Аналітична довідка про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення Чернігівської обласної державної адміністрації за 2019 року

Департаментом соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі – Департамент) проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян протягом 2019 року у порівнянні з 2018 роком.

Проведений аналіз свідчить: за 2019 рік у динаміці загальних показників роботи із зверненнями громадян, що надходять на розгляд до системи соціального захисту населення Чернігівської області, спостерігається незначне зменшення їх загальної кількості (див. таблицю 1).

Таблиця 1

Динаміка загальних показників

роботи із зверненнями громадян системи

соціального захисту населення Чернігівської області

за 2019 рік порівняно з 2018 роком

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва установ системи, які розглядають звернення | Усні звернення | | | | Письмові звернення | | | | Всього звернень | | | |
| 2018 | 2019 | Результат | | 2018 | 2019 | Результат | | 2018 | 2019 | Результат | |
| Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % |
| Департамент соціального захисту | 790 | 679 | -111 | -14,05% | 2948 | 2962 | +14 | +0,46% | 3738 | 3641 | -97 | -2,5% |
| Районні, міські управління, будинки -інтернати, територіальні центри | 10023 | 9606 | -417 | -4,16% | 3032 | 3244 | +212 | +7,0% | 13055 | 12850 | -205 | -1,57% |
| Разом  по системі | 10813 | 10285 | -528 | -4,88% | 5980 | 6206 | +226 | +3,78% | 16793 | 16491 | -302 | -1,8% |

Упродовж 2019 року працівниками органів соціального захисту населення області розглянуто 16491 звернення громадян. Це на 302 або на 1,8 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

На особистому прийомі надано роз’яснень 10285 відвідувачам, що на 528 або на 4,88 % менше, ніж за 2018 рік.

Кількість усних та письмових звернень, що надійшли до органів соціального захисту населення області, у звітному періоді у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року дещо зменшилась.

За соціальним розподілом найбільше письмових звернень надійшло від пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян і малозабезпечених непрацюючих верств населення – 92,75  %, робітників, службовців і членів їх  
сімей – 6,09 %, ветеранів Другої світової війни – 1,16 % .

За основними напрямками діяльності органів соціального захисту населення області переважали питання щодо надання адресних соціальних виплат (призначення державних допомог та надання субсидій) – 75,0 %, пільг – 5,83 %, соціального захисту громадян, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи – 1,68 %, забезпечення інвалідів спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням – 2,66 %, оплати праці, трудових відносин та експертизи умов праці – 0,4 %, роботи інтернатних установ системи, зокрема соціального обслуговування населення – 0,8 %, – 0,7 % та інші – 12,93 %.

Динаміка письмових звернень, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації дещо збільшилась в порівнянні з 2018 роком. 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. Така тенденція обумовлена змінами до законодавства, які відбулися протягом 2019 року.

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 430 (7,0 %) зверненнях, були вирішені позитивно, по 5702 (92,0 %) – їх авторам надано відповідні роз’яснення згідно із чинним законодавством України, у 6 випадках заявникам відмовлено у задоволенні поставлених питань з об’єктивних причин.

За 2019 рік до Департаменту через вищестоящі органи надійшло письмових 2775 звернень, що на 17 звернень більше, ніж за 2018 рік (2758 звернення). Від народних депутатів України до Департаменту надійшло 42 звернень проти 64 за 2018 рік.

До місцевих управлінь соціального захисту населення через районні державні адміністрації, міські ради, районні у місті ради та інші вищестоящі органи надійшло – 2939 зверненнь проти 2522 за 2018 рік.

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

Повторних звернень до місцевих управлінь надійшло 47 за ІV квартали 2019 року, безпосередньо Департаментом було розглянуто 92 проти 60. 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 2395 звернень відповіді надано протягом 5 днів, на 3421 – протягом 15, на 320 – протягом 30, більше місяця розглядалося 2 звернення, так як потребувало додаткового збору інформації. На розгляді ще перебуває 68 звернень.

**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, 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.