Аналітична довідка про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення Чернігівської обласної державної адміністрації за І півріччя 2020 року

Департаментом соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі – Департамент) проаналізовано стан роботи із зверненнями громадян у І півріччі 2020 року у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року.

Проведений аналіз свідчить, що за І півріччя 2020 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 І півріччі 2020 року у порівнянні з І півріччям 2019 року

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Назва установ системи, які розглядають звернення | Усні звернення | | | | Письмові звернення | | | | Всього звернень | | | |
| 2019 | 2020 | Результат | | 2019 | 2020 | Результат | | 2019 | 2020 | Результат | |
| Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % | Абсолютна величина  +/- | Відносна величина  % |
| Департамент соціального захисту | 353 | 278 | -75 | 21% | 1649 | 1239 | -410 | 25% | 2002 | 1517 | -485 | 24% |
| Районні, міські управління, будинки- інтернати, територіальні центри | 5430 | 3462 | -1968 | 36% | 2102 | 933 | -1169 | 59% | 7532 | 4395 | -3237 | 43% |
| Разом  по системі | 5783 | 3740 | -2043 | 35% | 3751 | 2172 | -1579 | 42% | 9534 | 5912 | -3622 | 38% |

Протягом звітного періоду працівниками системи розглянуто 5912 звернень громадян з питань, що належать до компетенції органів соціального захисту населення. Це на 3622 або на 38 % менше порівняно з аналогічним періодом минулого року.

Із загальної кількості звернень найбільшу питому вагу займають усні звернення. Упродовж І півріччя 2020 року керівниками та спеціалістами органів соціального захисту населення Чернігівської області на особистому прийомі надано роз’яснень 3740 відвідувачам, що на 2043 або на 35 % менше, ніж протягом І півріччя 2019 року.

Всього упродовж І півріччя поточного року розглянуто 2172 письмові звернення, що на 1579 або на 42 % менше, ніж за відповідний період минулого року.

За соціальним розподілом: 92,3 % письмових звернень надійшло від пенсіонерів, інвалідів, одиноких непрацездатних громадян, малозабезпечених непрацюючих верств населення; 4,7 % – від ветеранів та учасників війни; 3,0 % – від робітників, працівників сільського господарства, службовців та їх сімей.

За основними напрямками діяльності: 62,0 % – надання адресних соціальних виплат (призначення адресних державних допомог та надання субсидій); 10,7 % – надання пільг; 2,2 % – забезпечення інвалідів спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням; 1,6 % – чорнобильські питання; 1,3 % – пенсійне забезпечення; 1,0 % – робота інтернатних установ та соціального обслуговування населення; 0,6 % – оплата праці, трудові відносини та експертиза умов праці; 20.6 % – 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. 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 168 або у 7,7 % звернень, було вирішено позитивно, по 1959 або 90,0 % — їх авторам надано відповідні роз’яснення згідно із чинним законодавством України.

У І півріччі 2020 року до Департаменту через вищестоящі органи надійшло 1116 письмових звернення. До районних, міських управлінь соціального захисту населення надійшло через райдержадміністрації, міські ради, районні у місті ради та інші вищестоящі органи – 810 звернень (за 2019 рік – 1912 звернень).

Також за І півріччя 2020 року від народних депутатів України розглянуто в установлені законодавством строки відповідно до Закону України «Про статус народного депутата України» – 20 звернень.

У І півріччі 2020 року надійшло 76 повторних звернень, безпосередньо Департаментом було розглянуто 60 проти 54 у 2019 році — повторних звернення.

Усі звернення розглянуто вчасно, причому на 741 — відповіді надано протягом 5 днів, на 1226 – протягом 15 днів, на 160 – протягом 30 днів, на розгляді залишається 45 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.

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