**УКРАЇНА**

**ЧЕРНІГІВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ**

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ**

**НАКАЗ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 р. | Чернігів | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

***Про стан виконавської дисципліни,***

***організації виконання завдань, визначених***

***актами законодавства, розпорядженнями і***

***дорученнями Президента України, Кабінету***

***Міністрів України, та роботи із зверненнями***

***громадян за І квартал 2021 року***

Аналіз стану організації виконання завдань, визначених законодавчими і нормативними актами України та роботи із зверненнями громадян, свідчить, що упродовж І кварталу 2021 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 щотижнево здійснюється 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 І кварталу 2021 року до Департаменту надійшло в загальній кількості 2084 документа, з них: запитів, повідомлень, листів внутрішнього виконання – 1234, методичного та інформаційно-роз’яснювального характеру – 482 (433 у 2020 році); з контрольним терміном виконання – 368 (проти 323 у 2020 році), із яких: 292 – з одноразовим контролем та 76 – з постійним (довготривалим) контролем із періодичністю подання звітності та інформацій щоденно, щотижнево, щомісячно, щоквартально, 1 раз на півріччя, щорічно. Вихідних документів у звітному періоді 2453. Всі документи виконуються без порушення встановлених термінів.

Упродовж звітного періоду працівниками органів соціального захисту населення області розглянуто 3386 звернення, це на 675 або на 16,62 % менше порівняно з І кварталом минулого року.

На особистому прийомі надано роз’яснень 953 відвідувачам, що на 1853 або на 66 % менше, ніж за І квартал 2020 року, це пов’язано зі скасуванням особистих прийомів громадян, перебуванням області в карантинних умовах спричинених захворюванням на коронавірусну інфекцію COVІD-19.

Кількість письмових звернень, що надійшли до органів соціального захисту населення області, у звітному періоді порівняно з І кварталом 2020 року значно збільшилась. Так, упродовж І кварталу поточного року розглянуто 2433 письмових звернень, що на 1178 або на 93,86 % більше, ніж за відповідний період минулого року.

За соціальним розподілом найбільше письмових звернень надійшло від пенсіонерів, осіб з інвалідністю, одиноких непрацездатних громадян і малозабезпечених верств населення – 63,4 %, робітників, службовців і членів їх сімей – 1,6 %, осіб з інвалідністю внаслідок війн та учасників бойових дій – 35 %.

За основними напрямками діяльності органів соціального захисту населення області переважали питання щодо надання адресних соціальних виплат (призначення державних допомог та надання субсидій, виплати одноразової матеріальної допомоги до 5 травня) – 74,0 %, пільг – 3,8 %, соціального захисту громадян, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи – 1,3 %, забезпечення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом, засобами пересування та санаторно-курортним лікуванням – 0,8 %, оплати праці, трудових відносин та експертизи умов праці – 0,2 %, роботи інтернатних установ системи, зокрема соціального обслуговування населення –0,6 %, пенсійного забезпечення – 0,5 % та інші – 19,8 %.

Динаміка письмових звернень, що надійшли до Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації дещо збільшилась в порівнянні з І кварталом 2020 року. Перше місце за актуальністю мали питання щодо встановлення субсидій, виплати адресної та соціальних допомог найбільш малозахищеним верствам населення.

Друге місце посіли питання щодо отримання пільг, надання статусу постраждалого від Чорнобильської катастрофи, забезпечення соціальним житлом та 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 57 (3,0 %) зверненнях, були вирішені позитивно, по 2179 (97,0 %) – їх авторам надано відповідні роз’яснення згідно із чинним законодавством України, ще на розгляді перебуває 197 звернень.

У І кварталі 2021 року до Департаменту через вищестоящі органи надійшло

713 письмових звернень.

До місцевих управлінь соціального захисту населення через районні державні адміністрації, міські ради, районні у місті ради та інші вищестоящі органи надійшло – звернень 347 (за І квартал 2020 року – 507).

Повторних звернень до місцевих управлінь надійшло 7 проти 10 за І квартал 2020 року, безпосередньо Департаментом було розглянуто 8 проти 14. 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 466 звернень відповіді надано протягом 5 днів, на 1657 – протягом 15, на 113 – протягом 30. Більше місяця не розглядалося жодне звернення. На розгляді залишено ще 197 звернень.

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».

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 постійного контролю, моніторингу і покращення.

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 та закладів 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 директора Департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації.

1.2. Приділяти особливу увагу розгляду звернень ветеранів війни і праці, осіб з інвалідістю, громадян, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких та багатодітних матерів, осіб, які переселилися з тимчасово окупованих територій та територій проведення АТО\ООС, членів сімей загиблих та учасниківАТО\ООС.

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, телефонами «гарячих ліній», на виїзних днях особистого прийому громадян щодо їх права на соціальний захист.

1.5. Забезпечити 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. Контроль виконанням наказу залишаю за собою.

Директор Олег РУСІН

Проект наказу подає:

Начальник загального відділу Т. ХАРЧЕНКО

Доведено до відома:

Заступників директора Департаменту,

керівників структурних підрозділів Департаменту,

керівників районних, міських управлінь

праці та соціального захисту населення,

підвідомчих установ системи області