

Департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації постійно вживаються відповідні заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян.

Протягом 9 місяців 2014 року до департаменту надійшло 664 звернення, що на 466 одиниць, або на 40% менше ніж у відповідному періоді минулого року, з них через органи влади надійшло 262 звернення (40%), на особистому прийомі прийнято 221 звернення (34%), поштою отримано 164 (25%), через інші установи - 16 (3%).

Проведений аналіз звернень показує, що 67% - це письмові звернення і 33% - усні. За січень-вересень 2014 року повторних звернень до департаменту не надходило. Всього протягом 9 місяців 2014 року у зверненнях було порушено 709 питань. Одними із найбільш часто порушуваних питань є:

- призначення і виплата державних допомог та субсидій – 217 (31% від загальної кількості питань);
- надання матеріальної допомоги – 130 (19%);
- визначення соціального статусу та одержання пільг – 37 (5%).

Проведений аналіз показує, що зменшилась кількість запитів від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС на 30 одиниць в порівнянні з відповідним періодом минулого року та від одиноких матерів на 40 одиниць. Відмічається позитивна тенденція до зменшення кількості звернень від пенсіонерів. Зменшилась загальна кількість колективних звернень, що надійшли до департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації на 7 одиниць порівняно із січнем-вереснем минулого року і станом на 01 жовтня 2014 року становить 5 звернень. В основному, в колективних зверненнях порушуються питання щодо пільгового перевезення громадян та виплати заробітної плати працівникам вугільних підприємств.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни, що переселились із зони проведення антитерористичної операції та тимчасово окупованої території (АР Крим та м. Севастополь) та потребують соціального захисту і підтримки. Питання, з якими звертались громадяни зазначеної категорії населення стосувались призначення державної соціальної допомоги, виплати пенсій, працевлаштування, надання матеріальної допомоги, тощо. Всім громадянам було надано кваліфіковану первинну правову допомогу та відповідні роз'яснення у вирішенні соціальних проблем.

Крім того, з початку року до департаменту надійшло 1139 звернень з урядової "гарячої лінії", що на 604 звернення більше ніж за відповідний період минулого року та 988 звернень з Кіровоградського обласного контактного центру, що на 40 звернень більше ніж за відповідний період 2013 року. Збільшення кількості таких звернень пов'язано із змінами в законодавстві щодо виплати державної допомоги при народженні дитини, допомоги по догляду за дитиною по досягненню нею трирічного віку та надання населенню компенсації додаткових витрат на оплату комунальних послуг у зв'язку з підвищенням цін і тарифів на послуги.

Всі звернення, що надходять до департаменту, розглядаються особисто директором, по суті порушених питань даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень

обов'язково в письмовій формі інформуються про результати розгляду.

На виконання вимог Президента України щодо поліпшення діалогу влади і суспільства шляхом безпосереднього спілкування з громадянами, особлива увага приділяється проведенню керівництвом департаменту особистих прийомів громадян, що проводяться відповідно до графіка, затвердженого головою облдержадміністрації. За 9 місяців 2014 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 221 особа, з них 83 особи - особисто директором департаменту соціального захисту населення обласної державної адміністрації. Прийом громадян проводиться щоденно з 9.00 до 13.00 години, що максимально забезпечує інформаційно-консультативною допомогою пільгові верстви населення в будь-який робочий день тижня.

В департаменті соціального захисту населення використовуються різні форми роз'яснень нормативно-законодавчих актів, а саме: семінари, наради, виступи по місцевому радіо і телебаченню, виїзди в регіони. Крім того, на сайті департаменту, протягом III кварталу поточного року, надано 42 роз'яснення щодо питань державної соціальної політики. Проведення такої інформаційно-роз'яснювальної роботи дозволило значно зменшити загальну кількість звернень, що надходять до департаменту.

В департаменті забезпечується реалізація конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильне виконання норм Закону України «Про звернення громадян»

Питання своєчасного та якісного розгляду звернень громадян усіма посадовими особами, знаходиться на постійному контролі керівництва департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації.