

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

Протягом I кварталу 2015 року до департаменту надійшло 185 звернень, що на 53 одиниці, або на 22% менше ніж у відповідному періоді минулого року, з них через органи влади надійшло 71 звернення (38%), на особистому прийомі прийнято 90 звернень (49%), поштою отримано 21 (12%), через інші установи - 3 (3%).

Проведений аналіз звернень показує, що 51% - це письмові звернення і 49% - усні. За січень-березень 2015 року повторних звернень до департаменту не надходило.

Всього протягом I кварталу 2015 року у зверненнях було порушено 244 питання.

Найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях є:

призначення і виплата державних допомог та субсидій – 97 (53% від загальної кількості питань);

надання матеріальної допомоги – 56 (30%);

визначення соціального статусу та одержання пільг – 19 (10%).

Проведений аналіз показує, що зменшилась кількість запитів від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (на 3 одиниці в порівнянні з відповідним періодом минулого року), від інвалідів (на 16 одиниць) та від багатодітних сімей (на 5 одиниць). Відмічається позитивна тенденція до зменшення кількості звернень від пенсіонерів.

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.

Крім того, за звітний період до департаменту надійшло 276 звернень з Кіровоградського обласного контактного центру та 52 звернення з урядової "гарячої лінії", які своєчасно розглянуто та надано відповіді у визначений термін.

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 I квартал 2015 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 90 осіб.

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»

Прийом громадян в департаменті проводиться щоденно з 9.00 до 13.00 години, що дає максимальну забезпеченість інформаційно-консультативною допомогою громадян-одержувачів допомоги в будь-який робочий день тижня.

Для зменшення кількості звернень від громадян працівниками департаменту соціального захисту населення використовуються різні форми роз'яснень законодавчих актів, а саме: семінари, наради, виступи по місцевому радіо і телебаченню, виїзди в регіони. Всього протягом звітної періоду проведено 4 семінари для спеціалістів

управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій та міськвиконкомів, надано понад 30 роз'яснень чинного законодавства шляхом розміщення інформації на сайті департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації та Кіровоградської обласної державної адміністрації, публікаціях в обласних газетах, а також виступів по телебаченню та в радіоефірі.

Питання про стан роботи зі зверненнями громадян постійно розглядається на засіданнях колегії департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації. За результатами видаються накази директора департаменту, даються відповідні доручення. Стан виконання тримається на контролі.

Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів їх сімей, внутрішньо переміщених осіб, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та інших громадян які потребують соціального захисту і підтримки.

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