

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, розпоряджень голови облдержадміністрації від 13 лютого 2008 року № 99-р “Про забезпечення виконання в області Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109”, від 03 лютого 2020 року № 109-р “Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2019 році”, у першому півріччі 2020 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) вживались відповідні заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян.

Протягом першого півріччя поточного року до департаменту надійшло 1022 звернення, з яких через органи влади надійшло 231 звернення (22,6 %), на особистому та виїзних прийомах прийнято 52 звернення (5,1 %), через інші установи – 739 звернень (72,3 %).

Проведений аналіз звернень показує, що 92 % - це письмові звернення і 8 % - усні.

За січень-червень 2020 року повторних звернень до департаменту не надходило.

Всього протягом звітної періоду у зверненнях було порушено понад 1100 питань. Одними із найбільш часто порушених питань є:

призначення і виплата державних допомог та субсидій – 551 (53,9% від загальної кількості питань);

надання матеріальної допомоги – 325 (31,8%);

решта – інші питання (14,3%).

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.

У січні-червні 2020 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 42 особи.

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". Враховуючи умови карантину, прийом громадян в департаменті проводився з 9.00 до 13.00 години, а з кінця червня - з 8.00 до 12.00 години, що давало змогу забезпечувати інформаційно-консультативною допомогою громадян-одержувачів допомоги в будь-який робочий день тижня.

Для зменшення кількості звернень від громадян, відповідальними працівниками департаменту використовуються різні форми роз'яснень законодавчих актів, а саме: семінари, наради, виступи по місцевому радіо і телебаченню, виїзди в регіони. Всього протягом звітного періоду надано 108 роз'яснень чинного законодавства шляхом розміщення інформації на сайтах департаменту та 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 їх постійно 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 департаменту, знаходяться на постійному контролі керівництва департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації.