

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 04 серпня 2020 року № 494-р "Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до облдержадміністрації, районних державних адміністрацій та виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення, міських, селищних, сільських рад об'єднаних територіальних громад області у першому півріччі 2020 року", протягом 2020 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) вживались відповідні заходи щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян.

Протягом звітного періоду до департаменту надійшло 2306 звернення, з яких через органи влади - 415 звернень (17,98 %), на особистому та виїзних прийомах прийнято 57 звернень (2,47 %), через інші установи – 1834 звернення (79,55 %).

Проведений аналіз звернень показує, що 94 % - це письмові звернення і 6 % - усні.

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

Всього протягом звітного періоду у зверненнях було порушено понад 2400 питань. Одними із найбільш часто порушених питань є:

призначення і виплата державних допомог та субсидій – 1422 (59,25% від загальної кількості питань);

надання матеріальної допомоги – 780 (32,5%);

решта – інші питання (8,25 %).

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 Указу Президента України щодо поліпшення діалогу влади і суспільства шляхом безпосереднього спілкування з громадянами, особлива увага приділяється проведенню керівництвом департаменту особистих прийомів громадян, які проводяться відповідно до графіка, затвердженого головою облдержадміністрації.

У січні-грудні 2020 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 47 осіб.

В департаменті забезпечується реалізація конституційних прав громадян на письмові 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, робота телефонної "гарячої лінії". Всього протягом звітного періоду надано 197 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 із зверненнями громадян постійно розглядаються на засіданнях колегії департаменту. 25 вересня поточного року відбулася колегія департаменту із розгляду вищезазначених питань, за результатами якої директором департаменту видано наказ від 30 вересня 2020 року № 103, відповідно до якого начальникам управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, міськвиконкомів та виконкомів районних у місті Кропивницькому рад дані відповідні доручення щодо посилення роботи із зверненнями громадян. Стан виконання цих доручень постійно тримається на контролі.

В департаменті постійно приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення операції об'єднаних сил на сході України, військовослужбовці, які брали, або беруть участь у проведенні цієї операції, члени їх сімей, внутрішньо переміщені особи, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

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