

На виконання Закону України "Про звернення громадян", 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 16 лютого 2023 року № 151-р "Про стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2022 році" протягом I кварталу 2023 року департаментом соціального захисту населення облвійськادміністрації (далі – департамент) проводилась робота щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян області на звернення.

Відповідно до Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг" та інших актів законодавства протягом звітного періоду звернення громадян до департаменту надходили через автоматизовану систему електронного документообігу "Док Проф 3".

Протягом I кварталу 2023 року до департаменту надійшло 251 звернення, з яких через органи влади - 232 звернення (92,4 %) (Урядову гарячу лінію 27 усних звернень; Кіровоградський регіональний контактний центр - 205), на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 18 осіб (7,3 %), через інші установи – 1 звернення (0,3 %).

За звітний період повторних звернень до департаменту не надходило.

Значна кількість питань, з якими звертались громадяни протягом звітного періоду, становлять питання призначення і виплати грошової допомоги і компенсації внутрішньо переміщеним особам; призначення і виплата всіх видів державної соціальної допомоги малозабезпеченим громадянам, багатодітним сім'ям та іншим незахищеним верствам населення; а також надання матеріальної допомоги громадянам, які її потребують.

Всі звернення, що надходили до департаменту, розглядались особисто директором по суті порушених в них питань та надавались відповідні доручення виконавцям звернень. Авторам звернень направлялись відповіді про результати розгляду в письмовій формі. За звітний період порушення встановленого терміну розгляду звернень відсутні.

На виконання вимог Указу Президента України щодо поліпшення діалогу влади і суспільства шляхом безпосереднього спілкування з громадянами, особлива увага приділялась проведенню керівництвом департаменту особистих прийомів громадян, який здійснювався відповідно до графіка, затвердженого головою облвійськкадміністрації. Впродовж I кварталу 2023 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 18 осіб.

Поряд з цим, відповідно до графіка, затвердженого директором департаменту, проводилась робота з функціонування телефонної "гарячої лінії" (протягом звітного періоду надійшло 49 усних звернень) та "телефону довіри" (протягом звітного періоду надійшло 10 усних звернень) з різних питань соціального захисту населення.

З метою зменшення звернень громадян та причин, що їх породжують, на вебсайті департаменту розміщено 11 статей щодо роз'яснення норм чинного законодавства з різних питань соціального захисту населення та графіки прийому громадян керівництвом департаменту.

Особлива увага приділялась вирішенню питань, з якими звертались члени сімей учасників бойових дій, які загинули під час захисту незалежності, суверенітету та територіальної цілісності держави, військовослужбовці ЗСУ, які захищали або захищають Україну, члени їх сімей, ветерани війни та праці, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребували соціального захисту та підтримки. Поряд з цим, значна кількість звернень громадян, що надходили до департаменту становлять звернення внутрішньо переміщених осіб.

Стан роботи із зверненнями громадян постійно розглядається на засіданнях колегії департаменту. 20 березня поточного року відбулася колегія департаменту, на якій розглянуто питання стану роботи зі зверненнями громадян в департаменті у 2022 році. За результатами колегії директором департаменту видано наказ від 21 березня 2023 року № 25 відповідно до якого начальникам управлінь соціального захисту населення

райдержадміністрацій, міськвиконкомів та виконкомів районних у місті Кропивницькому рад надані доручення щодо вжиття невідкладних заходів з питання забезпечення реалізації конституційного права громадян на усне і письмове звернення, в тому числі електронне; встановлення дієвого контролю за повним, кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, додержанням установлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень. Стан виконання цих доручень постійно тримається на контролі.

Питання всебічного, своєчасного та якісного розгляду звернень громадян знаходились на постійному контролі керівництва департаменту.