

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

Протягом січня-вересня 2013 року до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації надійшло 1130 звернень, що на 151 одиницю, або на 12% менше ніж у відповідному періоді минулого року.

Проведений аналіз звернень показує, що 66% – це письмові звернення і 34% – усні. Кількість письмових звернень зменшено на 163 одиниці порівняно з відповідним періодом 2012 року.

На особистому прийомі прийнято 385 звернень (34,1%), через органи влади надійшло 615 звернень (54,4%), поштою отримано — 104 (9%), через інші установи – 16 (1,4%), від уповноваженої особи 9 (0,8%) і через засоби масової інформації - 1 звернення (0,1%).

Із загальної кількості отриманих звернень позитивно вирішено 256 питань, надано 818 роз'яснень, 3 громадянам мотивовано відмовлено в задоволенні запиту та 5 звернень переадресовано за належністю. На даний час у департаменті знаходиться на опрацюванні 53 звернення.

Всього протягом січня-вересня 2013 року у зверненнях було порушено 1135 питань.

Одними із найбільш часто порушуваних питань є:

призначення і виплата державних допомог та субсидій – 239 (21% від загальної кількості питань);

надання матеріальної допомоги – 239 (21%);

забезпечення пільгового санаторно-курортного лікування, виплата компенсації за невикористану путівку – 139 (12%);

визначення соціального статусу та одержання пільг – 76 (7%).

За результатами проведеного аналізу встановлено, що збільшилась кількість звернень від ветеранів праці і пенсіонерів, а також від осіб, які постраждали від аварії на ЧАЕС.

Разом з тим, зменшилась кількість запитів від членів багатодітних сімей і одиноких матерів та від інвалідів, учасників війни і бойових дій, а також прирівняних до них осіб, членів сімей загиблих військовослужбовців (у т.ч. вдів загиблих на фронті).

Відмічається позитивна тенденція до зменшення кількості колективних звернень.

Протягом січня-вересня 2013 року до департаменту соціального захисту населення надійшло 12 таких звернень, що на 46% менше ніж за відповідний період 2012 року.

Зменшено кількість повторних звернень на 5 одиниць порівняно з відповідним періодом 2012 року.

Всі звернення, що надходять до департаменту, розглядаються особисто директором, по суті порушених питань даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов'язково письмово інформуються про результати розгляду.

Особлива увага приділяється проведенню особистих прийомів громадян керівництвом департаменту, які проходять відповідно до графіку. Графік затверджується головою облдержадміністрації. Всього протягом січня-вересня 2013 року на особистому прийомі прийнято 385 осіб.

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

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.

Для попередження збільшення кількості звернень від громадян працівниками департаменту соціального захисту населення використовуються різні форми роз'яснень законодавчих актів: семінари, наради, виступи по місцевому радіо і телебаченню, публікації в обласних газетах, виїзди в регіони.

Департамент соціального захисту населення облдержадміністрації тісно співпрає із засобами масової інформації. Протягом січня-вересня 2013 року на шпальтах газет "Кіровоградська правда", "Сільське життя", "Народне слово", "Сільське життя плюс", "Первая городская" неодноразово надавались відповіді на запитання читачів, здійснено виступ на Радіо "Ера ФМ" з наданням роз'яснень на тему: "Призначення пенсії багатодітним матерям та призначення їм пенсії за особливі заслуги перед Україною", а також на сайті департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації висвітлюються питання соціального захисту різних категорій населення.

Питання своєчасного та якісного розгляду звернень громадян усіма посадовими особами, недопущення бездушності по відношенню до найменш соціально захищених верств населення - інвалідів, пенсіонерів, багатодітних сімей, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, знаходяться на постійному контролі департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації.