

**Інформаційно-аналітична довідка
про звернення громадян, що надійшли на адресу
департаменту праці, соціальної та сімейної політики
Житомирської облдержадміністрації
протягом 2018 року**

Робота із зверненнями громадян у департаменті праці, соціальної та сімейної політики обласної державної адміністрації (далі - Департамент) упродовж 2018 року здійснювалася відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших нормативно-правових актів, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

Аналіз стану реалізації громадянами конституційного права на звернення, виконання відповідних доручень Міністерства соціальної політики України, розпоряджень голови обласної державної адміністрації від 14.02.2008 № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008» та від 03.09.2018 № 343 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у I півріччі 2018 року» свідчить, що Департаментом протягом 2018 року вживались дієві заходи, спрямовані на вирішення питань соціального захисту населення.

З урахуванням 43 колективних звернень упродовж звітнього періоду на адресу Департаменту надійшло і було опрацьовано 4295 звернень громадян, що на 1632 одиниці або 37,99 % більше у порівнянні зі звітним періодом 2017 року. Також суттєво збільшилася (на 51,44 %) кількість звернень, що надішли через органи влади вищого рівня: з 2012 звернень у 2017 до 4144 звернень у 2018 році.

За кількістю звернення, що надійшли протягом 2018 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так: з облдержадміністрації – 3970 (серед них: з Урядової телефонної «гарячої лінії» – 2559 та з «гарячої лінії» голови ОДА І.П. Гундича – 88), з Міністерства соціальної політики України – 131, з обласної ради – 26, з прокуратури Житомирської області – 6, від Народних депутатів України – 5, від Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 2, від депутатів обласної ради – 2, від Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції – 2.

Було отримано 11 листів від представників засобів масової інформації, а саме від редакції газети «Ехо» щодо забезпечення санаторно-курортним лікуванням, призначення субсидії, пільгового забезпечення, надання соціальної допомоги як малозабезпеченій сім'ї, забезпечення інвалідним візком, поновлення чорнобильського посвідчення, надання компенсації за проїзд та втрачене майно у зоні відчуження, видачі довідок для оформлення

чорнобильської пенсії, соціального захисту родини учасника бойових дій, діяльності працівників Радомишльського психоневрологічного інтернату тощо. Цей показник зменшився на 35,29 % в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (в абсолютних показниках на 6).

За 2018 рік найбільше звернень громадян на адресу Департаменту надійшло з таких регіонів:

- м. Житомир – 1108 (25,79 % від загальної кількості звернень за вказаний період);
- м. Бердичів – 357 (8,3 %);
- м. Коростень – 292 (6,79 %);
- Коростишівський район – 247 (5,75 %);
- Житомирський район – 222 (5,16 %).

Найменшу активність за вказаний період виявили жителі Малинського (30), Народицького (39) та Попільнянського (32) районів.

Протягом 2018 року до Департаменту надійшло 33 повторних звернень громадян, що на 16 одиниць або на 32,65 % менше у порівнянні з відповідним періодом минулого року. Основною причиною їх надходження є відсутність законних підстав для позитивного вирішення поставлених питань або вирішення яких можливе лише у судовому порядку. Але замість цього громадяни, незважаючи на надані роз'яснення, продовжують звертатися до Департаменту.

Аналіз статистичних даних за соціальним статусом заявників свідчить, що переважну більшість звернень на адресу Департаменту склали звернення від найменш соціально захищених категорій громадян: осіб з інвалідністю, пенсіонерів, ветеранів війни та праці, одиноких матерів, багатодітних сімей, внутрішньо переміщених осіб та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Серед 2220 громадян, які зазначили свій соціальний статус, найбільше звернень на адресу Департаменту надійшло:

- від осіб з інвалідністю загального захворювання – 532;
- від пенсіонерів – 531;
- від робітників – 183;
- від безробітних – 144;
- від одиноких матерів – 144;
- від внутрішньо переміщених осіб – 146;
- від осіб, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 109 (з яких 36 – від ліквідаторів аварії на ЧАЕС);
- від багатодітних сімей – 90;
- від учасників бойових дій – 57;
- від працівників бюджетної сфери – 43;
- від дітей війни – 28;

- від осіб з інвалідністю внаслідок війни – 17;
- від осіб з інвалідністю внаслідок ВВВ – 10;
- від підприємців – 10;
- від державних службовців – 7;
- від військовослужбовців – 4;
- від студентів – 5;
- від Матерів-героїнь – 3;
- від осіб, позбавлених волі – 2;
- від учасників війни – 2;
- від ветеранів праці – 1;
- від селянина – 1.

Тематика звернень постійно аналізується, виділяються найбільш гострі питання, які потребують негайного вирішення, узагальнюються проблеми, які піднімають жителі області, їх вирішення враховується в діяльності Департаменту. Так, в результаті аналізу актуальності та гостроти проблем, що цікавлять населення області, виявлено, що із загальної кількості порушених питань у письмових зверненнях:

- 1743 (40,58 %) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 897 (20,88 %) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 532 (12,38 %) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;
- 198 (4,6 %) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 184 (4,28 %) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 123 (2,86 %) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 91 (2,1 %) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 78 (1,8 %) – щодо забезпечення інвалідними колясками та протезно-ортопедичними виробами;
- 76 (1,76 %) – щодо соціального обслуговування населення та надання гуманітарної допомоги;
- 69 (1,6 %) – щодо пенсійного забезпечення;
- 59 (1,37 %) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 53 (1,23%) – щодо соціального захисту внутрішньо переміщених осіб;
- 35 (0,81 %) – щодо забезпечення житлом;
- 34 (0,79 %) – щодо забезпечення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом;
- 17 (0,39 %) – щодо роз'яснення правових питань;
- 16 (0,37 %) – щодо встановлення соціального статусу;

- 14 (0,32 %) – щодо забезпечення тюнерами для приймання сигналів цифрового телебачення;
- 13 (0,3 %) – щодо перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня учасникам бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок війни;
- 1 (0,023 %) – щодо видачі довідки про заробітну плату;
- 1 (0,023 %) – щодо надання реабілітаційних послуг;
- 61 (1,42 %) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

Найбільш чисельними є питання призначення житлових субсидій. З метою удосконалення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива Кабінетом Міністрів України у 2018 році десять разів вносилися зміни до чинних нормативно-правових документів (до постанови КМУ від 21.10.1995 № 848 «Про спрощення порядку надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива» – 5 разів, до постанови КМУ від 06.08.2014 № 409 «Про встановлення державних соціальних стандартів у сфері житлово-комунального обслуговування» – 3 рази, до постанови КМУ від 23.08.2016 №534 «Деякі питання надання субсидій для відшкодування витрат на оплату комунальних послуг» – 2 рази).

Значна кількість звернень пов'язана з наданням роз'яснень чинного законодавства, правомірністю відмови та отримання повідомлення про призначення житлових субсидій.

Залишається актуальним також питання стосовно надання матеріальної допомоги. За звітний період 2806 громадянам області надано одноразову матеріальну допомогу за рахунок коштів державного та обласного бюджетів на загальну суму 3 823,1 тис.грн. (452 чол. – 317,2 тис.грн. з державного бюджету; 2354 чол. – 3 505,9 тис.грн. з обласного бюджету).

На третьому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання надання населенню державної соціальної допомоги. За 2018 рік більшість звернень стосувалися безпосередньо дати виплати державної соціальної допомоги, в той час, коли виплата державних видів соціальної допомоги, відповідно до законодавства, здійснюється щомісяця за поточний місяць без зазначення конкретної дати по мірі надходження коштів з державного бюджету у вигляді субвенцій до місцевих бюджетів на вказані цілі.

За станом на 01.01.2019 року 17483 малозабезпечені сім'ї отримали державну соціальну допомогу. Заборгованість з виплати відсутня.

Водночас, до Департаменту часто звертаються внутрішньо переміщені особи з тимчасово окупованих територій України (Автономна Республіка Крим та м. Севастополь) та внутрішньо переміщені особи з окремих районів Донецької та Луганської областей України, де органи державної влади

тимчасово не здійснюють свої повноваження щодо переведення та отримання щомісячної адресної допомоги за фактичним місцем проживання.

За станом на 01.01.2019 року відповідно до Порядку оформлення і видачі довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 № 509 «Про облік осіб, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції», місцевими управліннями праці та соціального захисту населення обліковано 4,7 тис. внутрішньо переміщених сімей (7,3 тис. осіб).

За звітний період щомісячну адресну допомогу згідно з Порядком надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 №505, призначено 2,5 тис. сімей, які мають право на її призначення на загальну суму 35,2 млн. грн.

Відповідно до абзацу 5 пункту 1 Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» директором Департаменту під особистий контроль взято розгляд звернень та забезпечується проведення першочергового особистого прийому осіб з інвалідністю внаслідок Великої Вітчизняної війни (10) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (3).

Зазначені категорії громадян порушували переважно питання стосовно надання допомоги у проведенні ремонту будинку, забезпечення спецавтотранспортом, тюнером для перегляду цифрового телебачення, санаторно-курортним лікуванням, надання матеріальної допомоги, одноразової грошової допомоги до 5 Травня, призначення соціальної допомоги, житлової субсидії та пільгового забезпечення.

Одним із методів підвищення прозорості діяльності органів влади є налагодження ефективного зворотного зв'язку з мешканцями області та співпраця із засобами масової інформації.

Відповідно до абзацу 9 пункту 1 зазначеного Указу Президента України серед населення області постійно ведеться широка роз'яснювальна робота з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях до Департаменту.

З цією метою та задля зняття соціальної напруги серед жителів області упродовж 2018 року відбулося 12 прямих тематичних телефонних «гарячих ліній» за участю керівного складу Департаменту, на які звернулося 82 особи. Крім того, щоденно працюють 8 «гарячих» телефонних ліній з актуальних питань діяльності Департаменту.

Наказами по Департаменту від 28.12.2017 № 145, від 23.01.2018 № 12, від 28.03.2018 № 38, від 02.07.2018 №87, від 01.10.2018 № 138 та від 01.10.2018 № 139 затверджено графіки участі керівництва Департаменту у

прямих телефонних «гарячих ліній»; графіки «гарячих телефонних ліній» з актуальних питань діяльності Департаменту та графіки проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Департаменту.

Номери телефонів та час проведення «гарячих ліній» розміщено в друкованих засобах масової інформації (газета «Ехо» від 22 – 28 лютого 2018 року, від 12-18 квітня 2018 року, від 26 квітня – 02 травня 2018 року, від 26 липня – 1 серпня 2018 року, від 04 – 10 жовтня 2018 року, від 11 – 17 жовтня 2018 року, від 29 листопада – 05 грудня 2018 року та газета «Житомирщина» від 02 березня 2018 року, від 17 квітня 2018 року, від 27 квітня 2018 року, від 10 серпня 2018 року, від 05 жовтня 2018 року, від 12 жовтня 2018 року, від 04 грудня 2018 року) та на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації. Графіки особистих прийомів громадян на 2018 рік розміщено у газеті «Ехо» від 01 – 07 лютого 2018 року, газеті «Житомирщина» від 30 січня 2018 року та на веб-сайті Департаменту.

Керівництвом Департаменту проведено 38 особистих та 15 виїзних прийомів, під час яких прийнято 165 громадян. Водночас, щоденно особистий прийом громадян здійснюється начальниками відділів (секторів) та спеціалістами.

З метою забезпечення прозорості і відкритості в діяльності Департаменту найактуальніші питання, що порушуються у зверненнях знаходять своє відображення на сторінках веб-сайту Департаменту у вигляді інформаційних матеріалів, роз'яснень, рекомендацій тощо.

На офіційному веб-сайті Департаменту функціонує постійна рубрика «Звернення громадян», в якій можна ознайомитися із щоквартально оновленими інформаційно-аналітичними та статистичними даними про стан роботи із зверненнями громадян.

Організація роботи із зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі в Департаменті, дане питання систематично розглядається на нарадах у керівництва Департаменту та на засіданнях колегії Департаменту.

Для забезпечення виконання вимог законодавства України з цих питань підвідомчим установам доручено продовжити виконання наказу від 21.05.2008 № 56 та забезпечити виконання наказів від 17.01.2018 № 6 та від 11.10.2018 № 149.

В області постійно ведеться роз'яснювальна робота з актуальних питань праці та соціального захисту населення в засобах масової інформації, а саме: публікації в обласних (55) та районних (728) газетах.

Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з місцевими телеканалами: обласного, СК-1 і «Союз-TV» та беруть участь в телерадіопередачах (21). Крім того, для висвітлення актуальних питань практично у всіх заходах залучалися ЗМІ.

На виконання вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації», з метою оперативного реагування та своєчасного надання запитуваної інформації в Департаменті налагоджена відповідна робота. За 2018 рік надійшло 64 запити публічного характеру, з них: від громадян – 29,

від установ та організацій – 23, від представників ЗМІ – 6; з веб-сайту «Доступ до правди» – 5; від регіонального представництва Уповноваженого ВРУ з прав людини у Житомирській області – 1. У запитах порушувались питання про надання інформації щодо преміювання працівників Департаменту у 2014-2017 роках та розміру премій директора у 2018 році; щодо посад державних службовців, до яких застосовується підвищення окладу відповідно до постанов КМУ від 09.08.2017 №575 і від 25.01.18 №24; щодо кількості, категорії та суми виділених коштів на забезпечення санаторно-курортного лікування пільгових категорій населення, переліку санаторних закладів, монетизації проїзду пільгових категорій населення; щодо надання допомоги ЗСУ, учасникам АТО, ВПО та використання системи державних закупівель; щодо договірних відносин з ПП «Компанія РОС» та переліку ремонтних робіт; щодо програм соціального захисту осіб з інвалідністю, порядку отримання компенсації за втрачене майно у зоні відчуження, призначення субсидії; щодо порушення законодавства з праці лігоспів; кількості ВПО; порядку отримання фінансової допомоги громадськими організаціями та суми коштів, передбачених на їх підтримку тощо. Всі запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано відповідну інформацію.

Департаментом праці, соціальної та сімейної політики облдержадміністрації постійно проводиться робота щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, у разі необхідності, поновлення порушених конституційних прав. Саме тому робота зі зверненнями громадян є одним з пріоритетних напрямів діяльності Департаменту та знаходиться на постійному контролі.

Інформація

про розгляд звернень громадян у департаменті
праці, соціальної та сімейної політики Житомирської облдержадміністрації

за 2018 рік

Всього письмових звернень				Повторні письмові звернення				З органів влади вищого рівня				Одержано від редакцій газет				Прийнято на особистому прийомі керівниками ДПСЗН				Надійшло контрольних листів			
2018 рік	2017 рік	результат		2018 рік	2017 рік	результат		2018 рік	2017 рік	результат		2018 рік	2017 рік	результат		2018 рік	2017 рік	результат		2018 рік	2017 рік	результат	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%
4295	2663	+1632	+37,99%	33	49	-16	-32,65%	4144	2012	+2132	+51,44%	11	17	-6	-35,29%	136	208	-72	-34,61%	4287	2634	+1653	+38,55%