

Інформаційно-аналітична довідка
про звернення громадян та запити на інформацію, що надійшли на
адресу департаменту праці, соціальної та сімейної політики
Житомирської облдержадміністрації
протягом 2019 року

Робота із зверненнями громадян у департаменті праці, соціальної та сімейної політики обласної державної адміністрації (далі - Департамент) упродовж 2019 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, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 14.02.2008 № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008» свідчить, що Департаментом протягом звітного періоду вживались дієві заходи, спрямовані на вирішення питань соціального захисту населення.

З урахуванням 39 колективних звернень упродовж 2019 року на адресу Департаменту надійшло і було опрацьовано 7240 звернень громадян, що на 2945 одиниць або 40,67 % більше у порівнянні зі звітним періодом 2018 року. Також суттєво збільшилася (на 41,31 %) кількість звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня: із 4144 звернень у 2018 до 7061 звернень у 2019 році.

За кількістю звернення, що надійшли протягом 2019 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так: з облдержадміністрації – 6838 (серед них: з Урядової телефонної «гарячої лінії» – 2899 та з «гарячої лінії» голови ОДА – 28), з Міністерства соціальної політики України – 188, з обласної ради – 19, від Народних депутатів України – 7, від Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 5, з Прокуратури Житомирської області – 4.

Було отримано 4 листи від представників засобів масової інформації, а саме від редакції газети «Ехо» щодо призначення житлової субсидії та пільгового забезпечення. Цей показник зменшився на 63,63 % в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (в абсолютних показниках на 7).

За звітний період 2019 року найбільше звернень громадян на адресу Департаменту надійшло з таких регіонів:

- м. Житомир – 1655 (22,85 % від загальної кількості звернень за вказаний період);
- м. Коростень – 463 (6,39 %);

- Олевський район – 424 (5,85 %).

Найменшу активність за вказаний період виявили жителі Малинського (45) та Народицького (51) районів.

За частотою надходження звернень на адресу Департаменту з різних регіонів у розрахунку на 10 тисяч населення відповідного регіону, можна визначити регіони з підвищеною суспільною занепокоєністю, виявити актуальність тих чи інших проблем для відповідного регіону.

Найбільш активно зверталися до Департаменту за звітній період цього року жителі Олевського (104 звернення на 10 тис. населення), Коростишівського (90) та Черняхівського (78) районів. Це пов'язано з необхідністю надання матеріальної допомоги та вирішення проблемних питань громадян зі сходу України, які тимчасово мешкають в ДП «Санаторій для батьків з дітьми «Тетерів» в м. Коростишів.

Найменшу активність виявили жителі Малинського (25 звернень на 10 тис. населення), Попільнянського (30), Радомишльського (33) та Андрушівського (34) районів, що свідчить про найбільш стабільну соціальну ситуацію в них.

Протягом 2019 року до Департаменту надійшло 24 повторних звернень громадян, що на 9 одиниць або на 3,03 % 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 4352 громадян, які зазначили свій соціальний статус, найбільше звернень на адресу Департаменту надійшло:

від осіб з інвалідністю від загального захворювання – 1146;

від пенсіонерів – 657;

від багатодітних сімей – 165;

від осіб, які потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 163 (з яких 39 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС);

від робітників – 139;

від внутрішньо переміщених осіб – 129;

від одиноких матерів – 121;

від учасників бойових дій – 110;

від безробітних – 83;

- від осіб з інвалідністю внаслідок війни – 44;
- від дітей війни – 39;
- від працівників бюджетної сфери – 38;
- від Матерів-героїнь – 21;
- від студентів – 7;
- від осіб з інвалідністю внаслідок ВВВ – 6;
- від державних службовців – 6;
- від підприємців – 4;
- від ветеранів праці – 4;
- від селян – 3.

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:

- 3414 (47,15 %) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 1846 (25,49 %) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 582 (8,03 %) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;
- 300 (4,14 %) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 206 (2,84 %) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 116 (1,6 %) – щодо соціального обслуговування населення та надання гуманітарної допомоги;
- 110 (1,51 %) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками та оздоровлення дітей;
- 109 (1,5 %) – щодо забезпечення житлом;
- 107 (1,47 %) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 85 (1,17 %) – щодо забезпечення технічними засобами реабілітації;
- 82 (1,13 %) – щодо соціального захисту внутрішньо переміщених осіб з АР Крим та Сходу України;
- 54 (0,74 %) – щодо пенсійного забезпечення;
- 52 (0,71 %) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 35 (0,48 %) – щодо забезпечення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом;
- 32 (0,44 %) – щодо встановлення соціального статусу;

- 16 (0,22 %) – щодо перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня учасникам бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок війни;

- 13 (0,17 %) – щодо роз'яснення правових питань;

- 10 (0,13 %) – щодо видачі довідки про заробітну плату;

- 7 (0,09 %) – щодо надання реабілітаційних послуг;

- 64 (0,88 %) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

Найбільш чисельними є питання надання населенню матеріальної допомоги. За станом на 24.12.2019 року 2720 громадянам Житомирської області надано одноразову матеріальну допомогу за рахунок коштів обласного та державного бюджетів на загальну суму 4137,60 тис. грн.

Залишається актуальним також питання стосовно призначення та надання населенню житлових субсидій. Урядом постійно удосконалюється процес надання житлових субсидій населенню.

За станом на 26.12.2019 житлову субсидію отримує 149,8 тис. домогосподарств (31,5 % домогосподарств області). Значна кількість звернень пов'язана з наданням роз'яснень чинного законодавства, правомірністю відмови в призначенні субсидії, розрахунку субсидії на опалювальний сезон, а також виплати житлової субсидії у готівковій чи безготівковій формі.

Найбільше звернень з питань призначення житлових субсидій надійшло від жителів м. Житомир – 562 (30,44 % від загальної кількості цих питань за звітний період 2019 року), м. Бердичів – 225 (12,18 %) та м. Коростень – 180 (9,75 %). Найменшу активність з даного питання за вказаний період виявили жителі Лугинського (7), Малинського (7) та Народицького (6) районів.

На третьому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання виплати державної соціальної допомоги.

Упродовж 2019 року 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 01.01.2020 року 14 648 малозабезпечених сімей 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 01.01.2020 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 4656 внутрішньо переміщених сімей (7175 осіб).

За станом на 01.01.2020 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 2187 сім'ям, які мають право на її призначення на загальну суму 33,2 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 (17) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (13). Зазначені категорії громадян порушували переважно питання стосовно забезпечення житлом, виділення матеріальної допомоги та одноразової грошової допомоги до 5 Травня, призначення державної соціальної допомоги, забезпечення спецавтотранспортом, санаторно-курортним лікуванням, призначення житлової субсидії, пенсійного 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 звітного періоду 2019 року відбулося 18 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 27.12.2018 № 211, від 09.01.2019 № 9, від 15.04.2019 № 65, від 24.06.2019 №108 та від 25.09.2019 №157 затверджено графіки участі керівництва Департаменту у прямих телефонних «гарячих лініях»; графіки «гарячих телефонних ліній» з актуальних питань діяльності Департаменту, графіки проведення особистих, виїзних прийомів громадян керівництвом Департаменту та Днів Департаменту.

Номери телефонів та час проведення «гарячих ліній» розміщено в друкованих засобах масової інформації (газета «Ехо» від 17-23 січня 2019 року, від 7-13 лютого 2019 року, від 7-13 березня 2019 року, від 23-29 травня

2019 року, від 29 серпня – 4 вересня 2019 року, від 3-9 жовтня 2019 року, від 5-11 грудня 2019 року та газета «Житомирщина» від 22 січня 2019 року, від 8 лютого 2019 року, від 6-8 березня 2019 року, від 22-24 травня 2019 року, від 17-19 липня 2019 року, від 3-6 серпня 2019 року, від 24-30 серпня 2019 року, від 2-4 жовтня 2019 року, від 4-6 грудня 2019 року) та на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації. Графіки особистих прийомів громадян на 2019 рік розміщено на веб-сайті газети «Эхо» echo.net.ua, у газеті «Житомирщина» від 5 лютого 2019 року та на веб-сайті Департаменту.

Керівництвом Департаменту проведено 33 особистих та 15 виїзних прийомів, під час яких прийнято 162 громадянина. Водночас, щоденно особистий прийом громадян здійснюється начальниками відділів (секторів) та спеціалістами упродовж повного робочого дня.

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

Крім того, 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 зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі в Департаменті, зокрема: питання роботи зі зверненнями систематично розглядається на апаратних нарадах (08.01.2019, 14.01.2019, 04.02.2019, 25.02.2019, 22.04.2019, 08.07.2019, 22.07.2019, 15.10.2019), у керівництва Департаменту та на засіданнях колегії Департаменту (31.01.2019, 09.10.2019).

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 01.02.2019 № 23, від 10.10.2019 № 169.

В області постійно ведеться роз'яснювальна робота з актуальних питань праці та соціального захисту населення в засобах масової інформації, а саме: публікації в обласних (64) та районних (понад 750) газетах.

Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з місцевими телеканалами СК-1 і «Союз-TV» та беруть участь в телерадіопередачах (26). Крім того, для висвітлення актуальних питань практично у всіх заходах залучалися ЗМІ.

Вищезазначені заходи спрямовані на забезпечення відкритості дій влади та сприяють налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

На виконання вимог **Закону України «Про доступ до публічної інформації»**, з метою оперативного реагування та своєчасного надання запитуваної інформації в Департаменті налагоджена відповідна робота. Упродовж 2019 року надійшло 79 запитів публічного характеру, з них: з

облдержадміністрації – 41, від громадських організацій – 21, від фізичних осіб – 8, обласної ради - 3, Міністерства соціальної політики – 2, з Департаменту фінансів облдержадміністрації – 2, з інших установ – 2 (Приватне акціонерне товариство «Комсомольська правда в Україні» та Управління стратегічних розслідувань в Житомирській області Департаменту стратегічних розслідувань національної поліції України). У запитах порушувались питання про надання інформації щодо виконання Розпорядження КМУ "Про затвердження Національного плану дій з виконання резолюції Ради Безпеки ООН 1325 "Жінки, мир, безпека" на період до 2020 року"; виконання вимог п.7 Постанови КМУ №551 від 11.07.2018 "Деякі питання видачі посвідчень особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та іншим категоріям громадян"; щодо призначення субсидії домогосподарству за адресою: вул. Лісова, 13, с. Бистрик, Ружинський район у 2014, 2015 роках; щодо програм пільгового проїзду та їх фінансування; про розроблення та затвердження регіональних і місцевих програм підтримки ВПО відповідно до плану заходів з реалізації Стратегії інтеграції ВПО; щодо функціонування антикорупційних підрозділів ОДА; щодо програми впровадження гендерної політики в області та звіту про використання коштів державного бюджету в частині забезпечення реалізації гендерної політики; щодо суми коштів, витрачених на надання адресної допомоги населенню області у 2014-2018 роках; щодо виконання плану заходів з реалізації I етапу Національної стратегії реформування системи інституційного догляду та виховання дітей на 2017-2022 роки; про надання паспортів бюджетних програм, програм обласного бюджету, що передбачають надання допомоги ветеранам; рішення, якими затверджено ці програми; звіти про їх виконання; інформацію про суми коштів на їх фінансування; кількість ветеранів в області; виділеної площі житла, матеріальної допомоги; працевлаштування; площу виділеної землі; реабілітації; підприємництва; інтернет-посилання на дану інформацію; щодо кількості УБД, які пройшли психологічну реабілітацію протягом 2018 року та які перебували на фізичному лікуванні або яким була надана психологічна реабілітація з 16 по 31.11.2018 в КУ "Обласний лікувальний центр вертебології і реабілітації"; щодо фінансової підтримки ГО тощо.

Всі запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано відповідну інформацію.

Відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 05.05.2011 №547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації», розпорядження голови облдержадміністрації від 04.03.2019 №70 «Про розгляд запитів щодо надання публічної інформації, розпорядником якої є Житомирська обласна державна адміністрація» та з метою забезпечення права кожного на доступ до інформації, у Департаменті затверджено наказ від 18.06.2019 № 99 «Про організацію роботи по розгляду запитів щодо надання публічної інформації, розпорядником якої є департамент праці, соціальної та сімейної політики обласної державної адміністрації».

Крім того, наказом від 19.09.2019 № 154 затверджено Порядок складання, подання та розгляду запитів щодо надання публічної інформації, розпорядником якої є департамент праці, соціальної та сімейної політики Житомирської обласної державної адміністрації (даний наказ зареєстровано у Головному територіальному управлінні юстиції у Житомирській області 10.10.2019 №61/1659).

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 2019 рік

Всього письмових звернень				Повторні письмові звернення				З органів влади вищого рівня				Одержано від редакцій газет				Прийнято керівниками ДПСЗН на особистому прийомі				Надійшло контрольних листів			
2018 рік	2019 рік	результат		2018 рік	2019 рік	результат		2018 рік	2019 рік	результат		2018 рік	2019 рік	результат		2018 рік	2019 рік	результат		2018 рік	2019 рік	результат	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%
4295	7240	+2945	+40,67	33	24	-9	-27,2	4144	7061	+2917	+41,31	11	4	-7	-63,6	136	93	-43	-31,61	4287	7224	+2937	+40,65