

**Інформаційно-аналітична довідка**  
**про звернення громадян та запити на інформацію, що надійшли на**  
**адресу департаменту праці, соціальної та сімейної політики**  
**Житомирської облдержадміністрації**  
**протягом I півріччя 2020 року**

Робота із зверненнями громадян у департаменті праці, соціальної та сімейної політики обласної державної адміністрації (далі - Департамент) протягом I півріччя 2020 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 із 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 10.02.2020 № 115 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2019 році» свідчить, що Департаментом протягом звітнього періоду вживались заходи, спрямовані на вирішення питань соціального захисту населення.

З урахуванням 15 колективних звернень упродовж I півріччя 2020 року на адресу Департаменту надійшло і було опрацьовано 2368 звернень громадян, що на 1878 одиниці або 55,8 % менше у порівнянні зі звітним періодом 2019 року.

За кількістю звернення, що надійшли протягом I півріччя 2020 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так: з облдержадміністрації – 2164 (серед них: з Урядової телефонної «гарячої лінії» – 990, Народних депутатів України – 124, Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 6, «гарячої лінії» голови ОДА – 9); з Міністерства соціальної політики України – 104, з обласної ради – 11, Пенсійного фонду України в Житомирській області – 5, Департаментів облдержадміністрації – 4, Прокуратури України в Житомирській області – 6, представників засобів масової інформації – 3, від заявників – 67 та інших організацій - 4.

За звітний період 2020 року найбільше звернень громадян на адресу Департаменту надійшло з таких регіонів:

- м. Житомир – 596 (25,17%) від загальної кількості звернень за вказаний період);
- м Бердичів – 186 (7,85%);
- м. Коростень – 168 (7,1%);
- Олевський район – 158 (6,67%);
- Коростишівський район – 103 (4,34%).

Найменшу активність за вказаний період виявили жителі Брусилівського (10), Малинського (12), Бердичівського (19), Народицького (20) та Попільнянського (22) районів.

Протягом I півріччя 2020 року до Департаменту надійшло 7 повторних звернень громадян. Основною причиною їх надходження є відсутність законних підстав для позитивного вирішення поставлених питань.

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 та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Серед 1022 громадян, які зазначили свій соціальний статус, найбільше звернень на адресу Департаменту надійшло:

- від осіб з інвалідністю (I, II, III груп) – 368;
- від пенсіонерів – 223;
- від осіб, які потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 115 (з яких 20 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС);
- від внутрішньо переміщених осіб – 53;
- від осіб з інвалідністю внаслідок війни – 52 (з яких 2 – від осіб з інвалідністю внаслідок ВВВ);
- від багатодітних сімей – 49;
- від учасників бойових дій – 30;
- від дітей війни – 27;
- від одиноких матерів – 27;
- від безробітних – 18;
- від робітників – 17;
- від підприємців – 11;
- від Матерів-героїнь – 6;
- від працівників бюджетної сфери – 6;
- від учасників війни – 4;
- від державних службовців – 4;
- від членів сім'ї померлого (загиблого) ветерана війни – 3;
- від ветеранів праці – 3;
- від військовослужбовців – 2;
- від студентів – 2;
- від селянина – 1;
- від особи, що позбавлена волі – 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:

- 1054 (44,51%) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 389 (16,42%) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 308 (13,0%) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;
- 167 (7,05%) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 68 (2,87%) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 61 (2,57%) – щодо забезпечення житлом;
- 52 (2,19%) – щодо надання гуманітарної допомоги;
- 38 (1,60%) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 36 (1,52%) – щодо пенсійного забезпечення;
- 28 (1,18%) – щодо забезпечення засобами технічної реабілітації;
- 27 (1,14%) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 22 (0,92%) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 21 (0,88%) – щодо соціального обслуговування населення;
- 19 (0,80%) – щодо виплати одноразової грошової допомоги до 5 травня;
- 10 (0,42%) – щодо встановлення статусу «Мати-героїня»;
- 7 (0,29%) – щодо забезпечення осіб з інвалідністю спец-автотранспортом;
- 6 (0,25%) – щодо надання роз'яснення з правових питань;
- 6 (0,25%) – щодо соціального захисту внутрішньо переміщених осіб з АР Крим та Сходу України;
- 5 (0,21%) – щодо встановлення пандусу;
- 4 (0,16%) – щодо соціального статусу;
- 4 (0,16%) – щодо оздоровлення дітей;
- 2 (0,08%) – щодо забезпечення тюнером;
- 1 (0,04%) – щодо виплати соціальної стипендії;
- 1 (0,04%) – щодо надання реабілітаційних послуг;
- 32 (1,35%) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

Найчастіше жителі області зверталися з питання надання їм матеріальної допомоги, зокрема, на лікування, подолання наслідків пожежі тощо. За станом на 01.07.2020 року одноразову матеріальну допомогу за рахунок коштів обласного та державного бюджетів отримали 1008 громадян області на загальну суму 1907,8 тис. грн.

Залишається актуальним питання стосовно призначення та надання населенню житлових субсидій. Значна кількість звернень пов'язана з наданням роз'яснень чинного законодавства, розміру призначеної субсидії та правомірністю відмови у призначенні житлової субсидії.

Найбільше звернень з питань призначення житлових субсидій надійшло від жителів м. Житомир – 118 (30,33% від загальної кількості цих питань за звітний період 2020 року), м. Бердичів – 58 (14,91%), м. Коростень – 32 (8,22%) та Коростишівського району – 25 (6,42%). Не надходило звернень з цих питань від жителів Черняхівського району.

За станом на 01.07.2020 субсидію на житлово-комунальні послуги нараховано на загальну суму 477,1 млн. грн. Середній розмір субсидії у червні становив 269,81 грн.

Субсидію для придбання твердого палива та скрапленого газу нараховано на загальну суму 82,2 млн. грн. Середній розмір субсидії на тверде паливо і скраплений газ становить 3220,8 грн.

За станом на 02 липня житлову субсидію в області отримує 103,4 тис. домогосподарств (21,8% домогосподарств області).

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

Протягом I півріччя 2020 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.

Протягом січня-червня 2020 року державні види допомоги отримали 48,7 тис. родин з дітьми, 10,3 тис. малозабезпечених сімей, 19,2 тис. осіб з інвалідністю з дитинства та дітей з інвалідністю, 218 батьків-вихователів та прийомних батьків на загальну суму 1019,9 млн.грн.

Завдяки своєчасному надходженню коштів з державного бюджету виплата зазначених вище видів державної допомоги проведена в повному обсязі в установлені терміни, заборгованості з виплати немає.

До Департаменту звертаються внутрішньо переміщені особи, які переїхали до Житомирської області з тимчасово окупованих територій України, переважно з питань отримання державних соціальних допомог.

За станом на 01.07.2020 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», на обліку у місцевих

управліннях праці та соціального захисту населення в області перебуває 4,5 тис. внутрішньо переміщених сімей (7,2 тис. осіб).

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, протягом січня-червня 2020 року отримали 1822 сім'ї на суму 16,4 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 осіб з інвалідністю внаслідок війни (52) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (6). Зазначені категорії громадян порушували переважно питання пільгового забезпечення, виділення матеріальної допомоги на лікування, забезпечення житлом, призначення державної соціальної допомоги та забезпечення спецавтотранспортом.

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.

Наказами по Департаменту від 02.01.2020 № 1, від 03.02.2020 № 11, від 26.03.2020 № 43 та від 31.03.2020 № 49, затверджено графіки участі керівництва Департаменту у прямих телефонних «гарячих лініях»; 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 06-12.01.2020, від 02-08.04.2020, від 30.04-06.05.2020, від 14-20.05.2020, від 11-17.06.2020) та газета «Житомирщина» від 10.01.2020, від 07.02.2020, від 03.04.2020, від 10.04.2020, від 15.05.2020, від 12.06.2020) та на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації.

Упродовж I півріччя 2020 року відбулося 9 тематичних телефонних «гарячих ліній» за участю керівного складу Департаменту, на які звернулося 43 особи, також щоденно працюють 8 «гарячих» телефонних ліній з актуальних питань діяльності Департаменту.

Крім того, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» (зі змінами), доручення голови облдержадміністрації від 27.03.2020 №1800/2-20/37 за результатами селекторної наради з головами райдержадміністрацій, головами об'єднаних територіальних громад 25.03.2020 та з метою підтримки одиноких осіб літнього віку, протягом дії карантину, в Департаменті запроваджено 2 консультативні телефони «гарячі лінії» з питань забезпечення одиноких осіб літнього віку продуктами харчування, ліками тощо.

З початку року, до запровадження карантину та скасування, до особливого розпорядження, особистих прийомів громадян, керівництвом Департаменту проведено 9 особистих та 2 виїзних прийомів, під час яких прийнято 39 громадян. Водночас, щоденно особистий прийом громадян здійснювали начальники відділів (секторів) та спеціалісти 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 до запровадження карантину: питання роботи зі зверненнями систематично розглядалися на робочих і розширених апаратних нарадах (13.01.2020, 03.02.2020, 24.02.2020) у керівництва Департаменту та на засіданнях колегії Департаменту (20.02.2020).

Для забезпечення виконання вимог законодавства України з цих питань підвідомчим установам доручено продовжити виконання наказу від 21.05.2008 № 56 та забезпечити виконання наказу від 21.02.2020 № 21.

В області постійно ведеться роз'яснювальна робота з актуальних питань праці та соціального захисту населення в засобах масової інформації, а саме: публікації в обласних (28) та районних (366) газетах.

Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з місцевими телеканалами СК-1 і «Союз-TV» та беруть участь в телерадіопередачах (12). Крім того, для висвітлення актуальних питань практично у всіх заходах залучалися ЗМІ.

Вищезазначені заходи спрямовані на забезпечення відкритості дій Департаменту 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. За I півріччя 2020 року до Департаменту надійшло 28 запитів публічного характеру, з них: від органів влади вищого рівня – 23, від представників засобів масової інформації - 2, від громадських організацій - 3.

У запитах порушувались питання, зокрема, щодо видатків передбачених на 2020 рік за бюджетним напрямом «Компенсація за втрачене майно та оплата витрат у зв'язку з переїздом на нове місце проживання громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи»; щодо розміру заробітної плати, що виплачена керівництву Департаменту та керівникам структурних підрозділів Департаменту у період із вересня по грудень 2019 року; щодо виплати кожному співробітнику надбавок всіх видів та преміювання кожного працівника протягом 2017-2020 років; щодо кількості психоневрологічних установ та кількості підопічних в них; щодо реалізації прав дітей в багатодітних родинах; щодо обсягу та розподілу субвенції з державного бюджету місцевим бюджетам для придбання житла дітям – сиротам, дітям, позбавленим батьківського піклування, особам з їх числа; щодо затверджених в області житлових програм, участь у яких можуть брати ВПО; щодо прийнятих обмежувальних заходів та заходів безпеки в умовах спалаху гострої респіраторної хвороби COVID-19; щодо забезпечення осіб з інвалідністю внаслідок війни автомобілями; щодо суми коштів передбачених в обласному бюджеті в поточному році на фінансову підтримку громадських організацій ветеранів та громадських організацій осіб з інвалідністю; щодо створених на території області ОТГ; щодо виготовлення соціальної реклами; щодо кількості виявлених та померлих осіб від короно вірусної хвороби COVID-19 у будинках-інтернатах; щодо визначення потреб населення адміністративно-територіальної одиниці у соціальних послугах на 2017-2019 роки та інші.

Запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано інформацію, два запити надіслано за належністю відповідним розпорядникам інформації.

Крім того, з метою забезпечення прозорості та інформаційної відкритості діяльності Департаменту на офіційному веб-сайті Департаменту систематично оприлюднюється інформація про обсяги видатків та надання кредитів загального та спеціального фондів обласного бюджету на поточний рік передбачених на галузь соціального захисту та соціального забезпечення.

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.

