

**Інформаційно-аналітична довідка**  
**про звернення громадян та запити на інформацію, що надійшли на**  
**адресу департаменту праці, соціальної та сімейної політики**  
**Житомирської облдержадміністрації**  
**протягом 9 місяців 2020 року**

Робота зі зверненнями громадян у департаменті праці, соціальної та сімейної політики обласної державної адміністрації (далі - Департамент) упродовж 9 місяців 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 зі зверненнями громадян.

Аналіз стану реалізації громадянами конституційного права на звернення до органів державної влади, аналіз виконання відповідних доручень Міністерства соціальної політики України та 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 10.07.2020 № 410 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 2020 року та забезпечення виконання в області вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян» свідчить, що Департаментом протягом звітнього періоду вживались заходи, спрямовані на вирішення питань соціального захисту населення.

З урахуванням 18 колективних звернень упродовж 9 місяців 2020 року на адресу Департаменту надійшло і було опрацьовано 3400 звернень громадян, що на 2212 одиниці або 39,41 % менше у порівнянні зі звітним періодом 2019 року.

За кількістю звернення, що надійшли упродовж 9 місяців 2020 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так:

з облдержадміністрації 3076 (в тому числі: з Урядової телефонної «гарячої лінії» – 1460, Народних депутатів України – 196, Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 7, «гарячої лінії» голови ОДА – 16);

з Міністерства соціальної політики України – 144,

від заявників – 134,

з обласної ради – 18,

Департаментів облдержадміністрації – 9,

Пенсійного фонду України в Житомирській області – 6,

Прокуратури України в Житомирській області – 6,  
інших організацій – 4,  
представників засобів масової інформації – 3.

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

- м. Житомир – 873 (25,7%) від загальної кількості звернень за вказаний період);

- м. Коростень – 292 (8,59%);

- м Бердичів – 276 (8,12%);

- Олевський район – 272 (8,0%);

- Овруцький район – 178 (5,24%);

- Коростишівський район – 139 (4,09%).

Найменшу активність за вказаний період виявили жителі Брусилівського (14), Малинського (23), Народицького (27), Бердичівського (29), Попільнянського (29) районів та м. Малин (53).

За 9 місяців 2020 року до Департаменту надійшло 16 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 1498 громадян, які зазначили свій соціальний статус, найбільше звернень на адресу Департаменту надійшло:

від осіб з інвалідністю (I, II, III груп) – 451;

від пенсіонерів – 305;

від осіб, які потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 169 (з яких 28 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС);

від багатодітних сімей – 100;

від осіб з інвалідністю внаслідок війни – 91 (з яких 2 – від осіб з інвалідністю внаслідок ВВВ);

від одиноких матерів – 83;

від внутрішньо переміщених осіб – 81;

від учасників бойових дій – 58;

від дітей війни – 33;

від безробітних – 28;

від робітників – 22;

від підприємців – 20;

- від Матерів-героїнь –14;
- від учасників війни – 11;
- від працівників бюджетної сфери – 8;
- від державних службовців – 6;
- від членів сім'ї померлого (загиблого) ветерана війни – 5;
- від ветеранів праці – 4;
- від військовослужбовців – 4;
- від студентів – 3;
- віл 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:

- 1473 (43,32%) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 525 (15,44%) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;
- 467 (13,73%) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 234 (6,88%) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 112 (3,29 %) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 100 (2,94%) – щодо забезпечення житлом;
- 69 (2,03%) – щодо надання гуманітарної допомоги;
- 62 (1,82%) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 57 (1,68%) – щодо пенсійного забезпечення;
- 54 (1,58%) – щодо виплати одноразової грошової допомоги до 5 травня;
- 43 (1,26%) – щодо забезпечення засобами технічної реабілітації;
- 40 (1,18%) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 38 (1,12%) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 32 (0,94%) – щодо соціального обслуговування населення;
- 18 (0,52%) – щодо надання роз'яснення з правових питань;
- 13 (0,37%) – щодо забезпечення осіб з інвалідністю спец-автотранспортом;
- 11 (0,32%) – щодо встановлення статусу «Мати-героїня»;

- 8 (0,2%) – щодо соціального захисту внутрішньо переміщених осіб з АР Крим та Сходу України;
- 5 (0,14%) – щодо встановлення пандусу;
- 5 (0,14%) – щодо соціального статусу;
- 4 (0,12%) – щодо оздоровлення дітей;
- 4 (0,12%) – щодо надання реабілітаційних послуг;
- 2 (0,06%) – щодо фактів насильства над особою;
- 2 (0,06%) – щодо забезпечення тюнером;
- 1 (0,03%) – щодо виплати соціальної стипендії;
- 1 (0,03%) – щодо видачі довідки про заробітну плату
- 62 (1,8%) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

Найчастіше жителі області зверталися з питання надання їм матеріальної допомоги, зокрема, на лікування, подолання наслідків масових і локальних пожеж тощо. За станом на 25.09.2020 року одноразову матеріальну допомогу за рахунок коштів обласного та державного бюджетів отримали 1523 громадян області на загальну суму 2 671,8 тис. грн.

Актуальним залишається питання надання державної соціальної допомоги.

Протягом 9 місяців 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 на вказані цілі.

Крім того, у липні поточного року Урядом внесено зміни до законодавства щодо надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям та державної допомоги на дітей одиницями матерям, що вплинуло на збільшення кількості звернень від громадян стосовно правильності нарахування, обчислення сукупного доходу та відмови у призначенні допомоги.

Протягом січня-вересня 2020 року державні види допомоги отримали 53,2 тис. родин з дітьми, 11,2 тис. малозабезпечених сімей, 19,3 тис. осіб з інвалідністю з дитинства та дітей з інвалідністю, 228 батьків-вихователів та прийомних батьків на загальну суму 1 522,2 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 01.10.2020 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-серпня 2020 року отримали 1837 сім'ї на суму 21,7 млн. грн.

На третьому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання 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.

За станом на 01.10.2020 субсидію на житлово-комунальні послуги нараховано на загальну суму 502,6 млн. грн. Середній розмір субсидії у вересні становив 248,54 грн.

Субсидію для придбання твердого палива та скрапленого газу нараховано на загальну суму 94,6 млн. грн. Середній розмір субсидії на тверде паливо і скраплений газ становить 3367,21 грн.

Житлову субсидію в області станом на 01 жовтня поточного року отримує 106,7 тис. домогосподарств (22,5 % домогосподарств області).

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 (91) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (14). 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, від 31.03.2020 № 49, від 26.06.2020 № 87, від 23.07.2020 №94 та від 25.08.2020 №113 затверджено графіки проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Департаменту; графіки участі керівництва Департаменту у прямих телефонних «гарячих лініях»; графіки «гарячих телефонних ліній» з актуальних питань діяльності 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, від 23-29.07.2020, від 06-12.08.2020, від 03-09.09.2020) 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, від 21.07.2020, від 07.08.2020, від 11.09.2020) та на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації.

Упродовж 9 місяців 2020 року відбулося 16 тематичних телефонних «гарячих ліній» за участю керівного складу Департаменту, на які звернулося 76 осіб, 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 телефонні «гарячі лінії» з питань забезпечення одиноких осіб літнього віку продуктами харчування, ліками тощо. Також, здійснюється щоденний моніторинг щодо вжиття заходів по запобіганню поширенню коронавірусної інфекції COVID-19 в установах системи соціального захисту

З початку року до запровадження карантину та, як наслідок цього, 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/довідкових 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 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 (38) та районних (535) газетах.

Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з місцевими телеканалами СК-1 і «Союз-TV» та беруть участь в телерадіопередачах (19). 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 9 місяців 2020 року до Департаменту надійшло 35 запитів публічного характеру, з них від органів влади вищого рівня – 28 (серед них від представників засобів масової інформації - 3, від громадських організацій –15, від громадян-10); від громадян -7.

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; щодо кількості ВПО, які проживають в області, по категоріям; щодо надання фінансової підтримки інститутам громадянського суспільства 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.



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

за 9 місяців 2020 року

Всього письмових звернень				Повторні письмові звернення				З органів влади вищого рівня				Одержано від редакцій газет				Прийнято керівниками ДПСЗН на особистому прийомі				Надійшло контрольних листів			
2019 рік	2020 рік	результат		2019 рік	2020 рік	результат		2019 рік	2020 рік	результат		2019 рік	2020 рік	результат		2019 рік	2020 рік	результат		2019 рік	2020 рік	результат	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%
5612	3400	-2212	-39.49	20	16	-4	-20%	5485	3244	-2241	-40.8	1	3	+2	+200	84	39*	-45	-53.6	5601	3383	-2218	-39.6

\*З початку року до запровадження карантину (внаслідок якого відбулося скасування, до особливого розпорядження, особистих прийомів громадян).