

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

Робота із зверненнями громадян у департаменті праці, соціальної та сімейної політики обласної державної адміністрації (далі - Департамент) упродовж 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, 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 11 колективних звернень упродовж 2020 року на адресу Департаменту надійшло і було опрацьовано 4665 звернень від громадян, що на 2575 одиниць або 35,6% менше ніж у 2019 році. Також суттєво зменшилася (на 37,18 %) кількість звернень, що надішли через органи влади вищого рівня: із 7061 звернень у 2019 році до 4436 звернень у 2020 році.

За кількістю звернення, що надійшли протягом 2020 року розподіляються так:

через органи влади вищого рівня

з облдержадміністрації – 4235 (серед них з Урядової телефонної «гарячої лінії» – 2105, Народних депутатів України – 221, «гарячої лінії» голови ОДА – 21, Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 7,);

з Міністерства соціальної політики України – 185,

з обласної ради – 16,

від інших респондентів

від заявників – 198 письмових звернень і 39 на особистому прийомі,

з Департаментів облдержадміністрації - 12,

з Пенсійного фонду України в Житомирській області – 6,

з Прокуратури Житомирської області – 6,

від представників засобів масової інформації – 3,

з інших організацій - 4.

У 2020 році найбільше письмових звернень громадян в кількісному показнику на адресу Департаменту надійшло з таких регіонів:

міста м. Житомир – 1158 (24, 8% від загальної кількості звернень);
 м. Бердичів – 443 (9,5%);
 м. Коростень – 359 (7,7%);

райони Олевський район –290 (6,2%)
 Овруцький район -200 (4,3%)
 Коростишівський район -194 (4,2%).

Найменшу активність за вказаний період виявили жителі Брусилівського (19 звернень або 0,4%), Малинського (29 або 0,6%) та Народицького (32 або 0,7%) районів.

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

В перерахунку на 10 тисяч населення найбільш активно зверталися до Департаменту за звітній період жителі таких *районів*

- Олевського (71 звернення на 10 тис. населення),
- Коростишівського (49 звернень на 10 тис. населення),
- Черняхівського (44 звернення на 10 тис. населення);

та наступних *міст*

- Бердичів (59 звернень на 10 тис. населення),
- Коростень (57 звернень на 10 тис. населення),
- Житомир (44 звернення на 10 тис. населення).

*Для порівняння: в цілому по області ця цифра становить 37 звернень на 10 тис. населення.

Така кількість звернень пов'язана з необхідністю надання всебічної підтримки найбільш вразливим верствам населення, а саме: матеріальної допомоги для лікування та подолання наслідків пожеж, вирішення проблемних питань громадян, постраждалих від ЧАЕС, та громадян зі сходу України, які тимчасово мешкають в санаторії для батьків з дітьми «Тетерів» в м. Коростишів. Під час карантину деякі районні/місцеві управління праці внаслідок захворювання частини працівників на COVID-19 та перебування іншої частини на самоізоляції проводила обмежений прийом громадян, це також сприяло збільшенню кількості звернень громадян до Департаменту, обласної державної адміністрації, на Урядову «гарячу» лінію.

Найменшу ж активність виявили жителі Брусилівського, Попільнянського, Бердичівського районів (по 13 звернень на 10 тис. населення в кожному), що є свідченням найбільш стабільної соціальної ситуації в них.

Протягом 2020 року до Департаменту надійшло 36 повторних звернень громадян, що на 12 одиниць або на 50 % більше у порівнянні з минулим роком. Внесення Урядом у липні 2020 року змін до законодавства щодо надання державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям та державної допомоги на дітей одиноким матерям вплинуло на кількість повторних звернень від громадян стосовно відмови у призначенні допомоги, правильності нарахування, обчислення сукупного доходу тощо. Тобто основною причиною надходження повторних звернень 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 і рекомендації, 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, від осіб, які потерпіли внаслідок аварії ЧАЕС, багатодітних сімей та одиноких матерів, внутрішньо переміщених осіб та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Серед громадян, які звернулися до Департаменту, 2131 особи зазначили свій соціальний статус:

- від осіб з інвалідністю – 640;
- від пенсіонерів – 394;
- від осіб, які потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 197 (з яких 38 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС);
- від багатодітних сімей – 147;
- від осіб з інвалідністю внаслідок війни – 126 (з них - від осіб з інвалідністю внаслідок ВВВ – 2);
- від робітників – 124;
- від одиноких матерів – 123;
- від внутрішньо переміщених осіб – 113;
- від учасників бойових дій – 89;
- від безробітних – 41;
- від дітей війни – 37;
- від підприємців – 26;
- від Матерів-героїнь – 17;
- від учасників війни -16;
- від працівників бюджетної сфери – 10;
- від членів сім'ї загиблого (померлого) ветерана війни - 7;
- від державних службовців – 6;
- від ветеранів праці – 6;
- від військовослужбовців – 5;
- від студентів – 3;
- від осіб, позбавлених волі -1;
- від реабілітованих чи членів їх сімей -1;
- від безпритульних - 1;
- від селян – 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:

- 2001 (42,9%) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 801 (17,2%) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;
- 634 (13,6%) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 327 (7,0%) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 169 (3,6%) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 102 (2,2%) – щодо забезпечення житлом;
- 87 (1,9%) – щодо перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня учасникам бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок війни;
- 87 (1,9 %) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 83 (1,8 %) – щодо надання гуманітарної допомоги;
- 75 (1,6%) – щодо пенсійного забезпечення;
- 56 (1,2 %) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 54 (1,2 %) – щодо соціального обслуговування населення;
- 53 (1,1 %) – щодо забезпечення технічними засобами реабілітації;
- менше 1%**
- 46 – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 29 – щодо роз'яснення правових питань;
- 25 – щодо забезпечення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом;
- 13 – щодо встановлення статусу Мати-героїня;
- 11 – щодо соціального захисту внутрішньо переміщених осіб з АР Крим та Сходу України;
- 11 – щодо фактів насильства в родині;
- 7– щодо встановлення соціального статусу;
- 6 – щодо надання реабілітаційних послуг;
- 5 – щодо встановлення пандусу;
- 4– щодо оздоровлення дітей;
- 2 – щодо забезпечення тюнером для перегляду цифрового телебачення;
- 1 – щодо соціального захисту бездомних громадян;
- 1 – щодо видачі довідки про заробітну плату;
- 1 – щодо виплати соціальної стипендії;
- 77 (1,7%) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

Найбільш чисельними є питання надання громадянам матеріальної допомоги. Найбільше звернень з цього питання надійшло від жителів м.Житомир – 441 (22 % від загальної кількості цих питань за звітний період), Олевського району – 228 (11 %) та Овруцького району – 133 (7 %).

Найменшу активність з даного питання за вказаний період виявили жителі Малинського, Народицького та Попільнянського районів – по 7 звернень з кожного.

За звітний період 2132 мешканцям Житомирщини надано одноразову матеріальну допомогу за рахунок коштів обласного та державного бюджетів на загальну суму 3645,2 тис.грн.

На другому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання виплати державної соціальної допомоги. Більшість цих звернень стосувалася 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 викликало збільшення питань від громадян стосовно правильності нарахування, обчислення сукупного доходу, причин відмови у призначенні допомоги тощо.

Найбільше таких звернень надійшло від жителів м. Житомир – 195 (24% від загальної кількості цих питань за звітний період 2020 року), м. Бердичів – 163 (20 %) та м. Коростень – 72 (9 %). Найменшу активність з даного питання за вказаний період виявили жителі Брусилівського (1), Любарського (2) та Коростенського (3) районів.

Протягом січня-грудня 2020 року державні види допомоги отримали 57,5 тис. родин з дітьми, 14,1 тис. малозабезпечених сімей, 19,6 тис. осіб з інвалідністю з дитинства та дітей з інвалідністю, 228 батьків-вихователів та прийомних батьків на загальну суму 2092,8 млн. грн.

Також залишається одним з найактуальніших питання стосовно призначення та надання населенню житлових субсидій, кількість яких значно зросла після початку опалювального сезону 2020-2021. Значна кількість звернень пов'язана з наданням роз'яснень чинного законодавства, розміру призначеної субсидії та правомірністю відмови у призначенні житлової субсидії, розрахунку субсидії на опалювальний сезон та терміну її виплати.

Найбільше звернень з питань призначення житлових субсидій надійшло від жителів м. Житомир – 194 (31 % від загальної кількості цих питань за звітний період), м. Бердичів – 123 (19 %) та м. Новоград-Волинського – 46 (7%). Найменшу активність з даного питання за вказаний період виявили жителі Романівського й Черняхівського районів (по 1 зверненню), та Брусилівського, Лугинського й Малинського районів (по 2 звернення).

За станом на 30.12.2020 субсидія на житлово-комунальні послуги нарахована на загальну суму 961,8 млн. грн. Середній розмір субсидії у грудні становив 1 686,97 грн.

Субсидія для придбання твердого палива та скрапленого газу нарахована на загальну суму 98,5 млн. грн. Середній розмір субсидії на тверде паливо і скраплений газ становить 3 220,99 грн.

За станом на 31 грудня 2020 року житлову субсидію в області отримує 135,3 тис. домогосподарств (це 28,5 % 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 та забезпечується проведення першочергового особистого прийому осіб з інвалідністю внаслідок війни (126) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (17). 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.

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, від 25.08.2020 №113, від 29.09.2020 № 134, від 02.11.2020 № 156, та від 03.12.2020 № 165 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, від 08.14.10.2020, від 05-12.11.2020,) 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, від 13.10.2020, від 07.11.2020,) та на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації.

Упродовж 2020 року відбулося 24 тематичні телефонні «гарячі лінії» за участю керівного складу Департаменту, на які звернулося 100 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 телефони «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 25.03.2020 рішенням КМУ на території України запроваджено карантинні заходи, внаслідок чого відбулося скасування особистих прийомів громадян (до особливого розпорядження). Тому з початку року до запровадження карантину 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. Зайшовши в постійну рубрику «Запитували-відповідаємо», громадяни отримують відповіді на свої нагальні запитання.

Про зміни в законодавчій сфері соціального захисту громадяни можуть отримати інформацію й з соціальних мереж. Так з метою поширення оновленої інформації серед населення області та роз'яснення найактуальніших питань, що хвилюють громадян, (особливо зважаючи на обмеження прийомів громадян в умовах карантину) постійно оновлюються матеріали з соціальних питань на сторінці департаменту у мережі «Facebook».

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, 26.10.2020).

Для забезпечення виконання вимог законодавства України підвідомчим установам доручено продовжити виконання наказу від 21.05.2008 № 56 та забезпечити виконання наказів від 21.02.2020 № 21 та від 26.10.2020 № 148.

В області постійно ведеться роз'яснювальна робота з актуальних питань праці та соціального захисту населення в засобах масової інформації, а саме: публікації в обласних (46) та районних (688) газетах.

Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з місцевими телеканалами СК-1 і «Союз-TV» та беруть участь в телерадіопередачах (24). 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. Протягом 2020 року до Департаменту надійшло 44 запити публічного характеру, з них від органів влади вищого рівня – 35 (серед них від представників засобів масової інформації - 5, від громадських організацій –20, від громадян-10); від громадян -9.

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 корона 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; щодо кількості отримувачів державної соціальної допомоги у м. Житомир; щодо проходження громадянами альтернативної (невійськової) служби; щодо обсягів коштів, які виділялися області у 1991-2020 роках для

забезпечення житлом та індивідуального будівництва постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи громадянам та інші.

Запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано інформацію, 4 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.

Робота зі зверненнями громадян є одним з пріоритетних напрямів діяльності Департаменту й знаходиться на постійному контролі.

З метою оперативного вирішення порушених у них питань та задоволення законних вимог заявників керівництвом та спеціалістами департаменту праці, соціальної та сімейної політики облдержадміністрації проводиться робота щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян.

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

за 2020 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			
2020 рік	2019 рік	результат		2020 рік	2019 рік	результат		2020 рік	2019 рік	результат		2020 рік	2019 рік	результат		2020 рік	2019 рік	результат		2020 рік	2019 рік	результат	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%
4665	7240	-2575	-35.6	36	24	+12	+50	4436	7061	-2625	-37.18	3	4	-1	-25	39*	93	-54	-58	4643	7224	-2581	-35.7

*З 01.01.2020 до 25.03.2020 (рішенням КМУ на території України з 25.03.2020 запроваджено карантинні заходи, внаслідок чого відбулося скасування особистих прийомів громадян, до особливого розпорядження).