

Про роботу зі зверненнями громадян у I кварталі 2015 року

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», 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», відповідних доручень Міністерства соціальної політики України, розпоряджень голови облдержадміністрації та інших нормативно-правових актів, що регламентують роботу із зверненнями громадян, інформуємо, що департаментом праці та соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – Департамент) 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.

Аналіз динаміки надходжень звернень громадян до Департаменту упродовж I кварталу 2015 року свідчить про зменшення їх кількості у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року. Так, станом на 01.04.2015 до Департаменту надійшло поштою та отримано на особистому прийомі 403 письмових звернень, що на 3,4 % менше у порівнянні з I кварталом минулого року. Зокрема, зменшилася (на 3,2 %) кількість звернень, що надішли через органи влади вищого рівня: з 126 звернень у 2014 до 122 звернень у 2015 році.

За кількістю звернення, що надійшли в I кварталі 2015 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так: з облдержадміністрації – 82 (у 2014 році – 78), від депутатів обласної ради – 12 (у 2014 році – 10), з Міністерства соціальної політики України – 19 (у 2014 році – 23), з обласної ради – 2 (у 2014 році – 7), з прокуратури Житомирської області – 3 (у 2014 році – 7), від Народних депутатів України – 4. Також зменшилася (на 3,4 %) кількість звернень, які надійшли з Урядової телефонної «гарячої лінії»: 171 звернення за звітний період 2015 року (у 2014 році -177).

З урахуванням 9 колективних звернень до Департаменту звернулося 411 громадян, які порушили такі питання:

144 (35 %) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;

50 (12,2 %) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;

45 (11 %) – щодо соціального захисту переселенців з АР Крим та Сходу України; надання їм матеріальної допомоги та пропозиції мешканців області щодо надання їм тимчасового житла;

23 (5,6%) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;

20 (4,9 %) – щодо забезпечення інвалідними колясками та протезно-ортопедичними виробами;

19 (4,6 %) – щодо оплати праці, погашення заборгованості із виплати заробітної плати, соціально-трудових відносин;
 16 (3,9 %) – щодо пенсійного забезпечення;
 16 (3,9 %) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
 12 (2,9 %) – щодо функціонування інтернатних установ;
 11 (2,7 %) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
 11 (2,7 %) – щодо забезпечення житлом;
 8 (1,9 %) – щодо встановлення соціального статусу;
 7 (1,7 %) – щодо соціального обслуговування населення та надання гуманітарної допомоги;
 6 (1,5 %) – щодо роз'яснення правових питань;
 5 (1,2 %) – щодо забезпечення тюнером для приймання сигналів цифрового телебачення;
 5 (1,2 %) – щодо забезпечення інвалідів транспортним засобом;
 2 (0,5 %) – щодо виплати одноразової грошової допомоги до 5 травня;
 1 (0,2 %) – щодо видачі довідки про заробітну плату;
 10 (2,4 %) – інші питання та питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

Як свідчить проведений аналіз, одним із найбільш гострих залишається питання надання населенню державних видів допомоги. Протягом січня-березня цього року більшість звернень стосувалися встановлення права на призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, перевірки правильності визначення розміру державних видів допомог. Разом з тим, за звітний період більшість звернень була безпосередньо з приводу дати виплати допомоги, в той час, коли виплата державних видів 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.

Станом на 01.04.2015 року 12517 малозабезпечених сімей отримали державну соціальну допомогу. Заборгованість з виплати відсутня.

На другому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання соціального захисту громадян, постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС. Чільне місце займають такі питання:

1) погашення заборгованості за втрачене на радіоактивно забрудненій території майно.

У зв'язку із недостатньою сумою фінансуванням упродовж тривалого часу обліковується значна заборгованість за втрачене на радіоактивно забрудненій території майно, що призводить до великої кількості звернень від громадян;

2) забезпечення житлом громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи.

На сьогодні на обліку перебуває 397 сімей, які потребують переселення із населених пунктів області, віднесених до зони безумовного (обов'язкового) відселення.

Оскільки Законом України «Про Державний бюджет України на 2015 рік» кошти на виконання згаданої програми не передбачені, тому зазначена проблема у поточному році не буде вирішена;

3) підтвердження та встановлення статусу постраждалим внаслідок Чорнобильської катастрофи, а саме:

- надання довідок встановленого зразка про період та місце проживання на радіоактивно забрудненій території, копій справ потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи та учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС;

- надання підтверджуючих документів для призначення пенсій із зменшенням пенсійного віку відповідно до Закону;

- надання роз'яснень щодо порядку встановлення статусу учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, потерпілих внаслідок Чорнобильської катастрофи, зокрема, категорій 1, 2, 3, 4, серії Г та дітям, а також дружині (чоловіку), опікуну неповнолітніх дітей померлого громадянина, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою.

У зв'язку з проведенням антитерористичної операції та загостренням військово-політичної ситуації на сході нашої держави, на Житомирщину продовжують прибувати громадяни із тимчасово окупованої території. Саме тому до Департаменту надходять звернення від цих громадян стосовно отримання тимчасового житла. Крім цього, внутрішньо переміщені особи часто звертаються щодо переведення та отримання державної допомоги за фактичним місцем проживання.

Станом на 01.04.2015 року відповідно до постанови 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 8591 внутрішньо переміщена особа (5360 сімей).

За призначенням щомісячної адресної допомоги відповідно до Порядку надання щомісячної адресної допомоги особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.10.2014 № 505, звернулося 8043 особи (4958 сімей).

Вказана допомога призначена 7864 особам (4843 сім'ям), які перебувають на обліку в місцевих управліннях праці та соціального захисту населення та мають право на її призначення. Виплата проведена на загальну суму 21,3 млн.грн.

Переважну більшість звернень на адресу Департаменту склали звернення від найменш соціально захищених категорій громадян – інвалідів,

пенсіонерів, ветеранів війни та праці, одиноких матерів, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Слід зазначити, що серед 411 громадян, що звернулися до Департаменту, зазначили свій соціальний захист 275 осіб, серед них:

- 69 – інваліди;
- 49 – пенсіонери;
- 39 – переселенці;
- 24 – особи, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС (з яких 3 – ліквідатори аварії на ЧАЕС);
- 19 – безробітні;
- 16 – багатодітні сім'ї;
- 16 – одинокі матері;
- 14 – робітники;
- 9 – учасники бойових дій;
- 5 – інваліди ВВВ;
- 5 – діти війни;
- 4 – працівники бюджетної сфери;
- 2 – ветерани праці;
- 2 – підприємці;
- 1 – військовослужбовець.

Директором Департаменту під особистий контроль взято розгляд звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (5), які порушували питання стосовно виплати разової грошової допомоги до 5 травня, пільгового забезпечення та забезпечення ортопедичним взуттям, тюнером для приймання сигналів цифрового телебачення.

Значна увага приділяється розгляду звернень громадян, що надійшли повторно (8), кількість яких зменшилася у порівнянні з I кварталом 2014 року на 3 звернення. 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.

Протягом звітної періоду до Департаменту надійшло 12 запитів від депутатів обласної ради; з них 7 від головного редактора газети «Ехо», депутата обласної ради Яцкевича В.М. щодо звернень громадян стосовно виплати різних видів державної соціальної допомоги, забезпечення телетюнером та санаторно-курортним лікуванням пільгових категорій населення та інше.

У ході проведення аналізу надходження звернень громадян встановлено, що найбільше їх (в абсолютних цифрах) до Департаменту впродовж звітної періоду надійшло з таких регіонів: з м. Житомира – 73, з Овруцького району – 26 та з Коростишівського району – 24. Найменше звернень громадян за вказаний період надійшло від жителів Брусилівського району – 2 звернення, по 3 звернення з Бердичівського, Ємільчинського та

Любарського районів і по 4 звернення з Коростенського, Народицького та Червоноармійського районів.

Проте більш наочним є показник зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення. Співставлення таких показників із середніми по області певною мірою відображає соціально-економічну напруженість в регіоні.

Так, найбільше звернень надійшло до Департаменту (у розрахунку на 10 тис. населення) із Лугинського (5,9 %), Овруцького (4,5 %) та Народицького (4,2 %) районів, які є постраждалими внаслідок аварії на ЧАЕС. Це пояснюється необхідністю вирішення на державному рівні низки «чорнобильських» питань. Також досить активно зверталися мешканці Коростишівського (5,8 %) та Ружинського районів (5 %). Це пов'язано з необхідністю вирішення проблемних питань громадян зі сходу України, які тимчасово мешкають в санаторії «Тетерів» в м. Коростишеві та яким надали тимчасове житло небайдужі до їхньої біди жителі Ружинського району. Найменше звернень надійшло від мешканців Любарського (1%), Бердичівського (1%) та Ємільчинського (0,8%) районів, що свідчить про найбільш стабільну соціальну ситуацію в них.

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 квартал 2015 року надійшло 8 запитів публічного характеру, з них: від органів влади вищого рівня вищого рівня, установ та організацій – 4, від громадян – 2 та від представників ЗМІ – 2. У запитах порушувались питання про надання інформації щодо встановлення статусу учасника ліквідації аварії на ЧАЕС; щодо виконання плану заходів реалізації стратегії захисту та інтеграції ромського населення; щодо фінансування та надання матеріальної допомоги громадським організаціям; щодо надання декларації про доходи керівника департаменту; щодо переведення котелень на альтернативні види палива; щодо соціальної підтримки внутрішньо переміщених громадян; щодо надання довідки-рахунку на сплату митних платежів та переоформлення гуманітарного автомобіля. Всі запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміні та запитувачем надано відповідну інформацію.

Працівники Департаменту на чолі зі своїм керівником прагнуть до відкритості та прозорості у роботі зі зверненнями громадян. Для цього щоквартально наказом по Департаменту затверджуються графіки участі директора та заступників директора Департаменту у прямій телефонній лінії («гаряча лінія»), проведення виїзних прийомів громадян. Номери телефонів та час проведення цих ліній оголошувалися по обласному радіо та розміщувалися в друкованих засобах масової інформації («Житомирщина» від 06 лютого та 17 березня, «Ехо» від 22-28 січня, 19-25 лютого) та місцевих газетах, на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації.

Протягом I кварталу 2015 року відбулося 3 прями тематичні телефонні лінії за участю керівного складу Департаменту, на які звернулися 24 громадянина. Крім того, щоденно працюють 10 «гарячих» телефонних ліній з актуальних питань діяльності Департаменту.

Керівництво Департаменту значну увагу приділяє безпосередньому спілкуванню з мешканцями області під час особистих прийомів, яких протягом звітного періоду проведено **38**, та 3 виїзних прийомів у районах та містах області, під час яких прийнято 80 громадян. Водночас, щоденно особистий прийом громадян здійснюється начальниками відділів та спеціалістами упродовж повного робочого дня.

На офіційному веб-сайті Департаменту окремою сторінкою розміщена інформація щодо звернень громадян та запитів на публічну інформацію. Найактуальніші питання, що порушуються у зверненнях та інформаційних запитах, знаходять своє відображення на сторінках веб-сайту Департаменту у вигляді інформаційних матеріалів, роз'яснень, рекомендацій тощо.

Крім того, працює відкрита на веб-сайті Департаменту «Інтернет-приймальня», де кожен громадянин має можливість звернутись та отримати оперативне роз'яснення з наболілих питань. За звітний період через мережу Інтернет звернулися та отримали роз'яснення фахівців 43 громадяни. Цей показник збільшився на 41,9 % у порівнянні із I кварталом 2014 року.

Організація роботи зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі в Департаменті, зокрема: питання роботи зі зверненнями систематично розглядається на робочих і розширених апаратних нарадах (16.02.15) у директора Департаменту та на засіданнях колегії Департаменту (18.02.15).

Так, на колегії Департаменту було підведено підсумки роботи із зверненнями громадян у 2014 році та забезпечення вимог законодавства України з цих питань в органах праці та соціального захисту населення, прийнято відповідне рішення та видано наказ по системі.

Крім цього, було затверджено графік особистого прийому громадян на 2015 рік, який був оприлюднений на веб-сайті Департаменту та в друкованих засобах масової інформації (газета «Ехо», випуск №10 від 05 – 11 березня 2015 року).

Одним із методів підвищення прозорості діяльності органів влади є налагодження ефективного зворотного зв'язку з мешканцями області та співпраця із засобами масової інформації. З цією метою та задля зняття соціальної напруги серед населення області постійно ведеться роз'яснювальна робота з актуальних питань праці та соціального захисту населення в засобах масової інформації, а саме: публікації в обласних (26) та районних (142) газетах. Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з обласною державною телерадіокомпанією та беруть участь в телерадіопередачах з метою висвітлення соціальних питань в рамках програм «У пошуках роботи», «Єдина країна: гаряча лінія», «Соціальні пріоритети», «Кур'єр» та інших.

З метою надання практично- методичної допомоги районним і міським управлінням праці та соціального захисту населення здійснюється щоквартальний моніторинг організації роботи зі зверненнями громадян.

Наразі департамент праці та соціального захисту населення облдержадміністрації забезпечує необхідні заходи щодо реалізації конституційного права громадян на звернення, неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян» на засадах об'єктивності, всебічності та вчасності їх розгляду відповідно до вимог чинного законодавства. Саме тому робота зі зверненнями громадян є одним з пріоритетних напрямів його діяльності та знаходиться на постійному контролі.

Інформація про розгляд звернень громадян в департаменті
праці та соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації

за I квартал 2015 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			
2015 рік	2014 рік	результат		2015 рік	2014 рік	результат		2015 рік	2014 рік	результат		2015 рік	2014 рік	результат		2015 рік	2014 рік	результат		2015 рік	2014 рік	результат	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%
403	417	-14	-3,4	8	11	-3	-27,3	122	126	-4	-3,2	0	0	0	0	62	123	-61	-49,6	398	374	+24	+56,1