

**Інформаційно-аналітична довідка про звернення громадян,
що надійшли на адресу департаменту праці та соціального захисту
населення Житомирської обласної державної адміністрації
протягом 2017 року**

Робота із зверненнями громадян у департаменті праці та соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі - Департамент) протягом 2017 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 03.08.2017 № 303 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 2017 року» свідчить, що Департаментом протягом 2017 року вживались дієві заходи, спрямовані на вирішення питань соціального захисту населення.

З урахуванням 39 колективних звернень упродовж звітнього періоду на адресу Департаменту надійшло і було опрацьовано 2663 звернення громадян, що на 496 одиниць або 15,7 % менше у порівнянні зі звітним періодом 2016 року. Але суттєво збільшилася (на 71,7 %) кількість звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня: з 569 звернень у 2016 до 2012 звернень у 2017 році.

За кількістю звернення, що надійшли протягом 2017 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так: з облдержадміністрації – 1843, з Міністерства соціальної політики України – 107, з обласної ради – 39, від Народних депутатів України – 12, з прокуратури Житомирської області – 9, від Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 2.

Було отримано 17 листів від представників засобів масової інформації, а саме від редакції газети «Ехо» щодо забезпечення санаторно-курортним лікуванням, призначення субсидії, пільгового забезпечення, надання соціальної допомоги як малозабезпеченій сім'ї, забезпечення інвалідним візком, поновлення чорнобильського посвідчення, надання компенсації за проїзд та втрачене майно у зоні відчуження, видачі довідок для оформлення чорнобильської пенсії, соціального захисту родини учасника бойових дій, діяльності працівників Радомишльського психоневрологічного інтернату тощо. Цей показник зменшився на 19 % в порівнянні з аналогічним періодом минулого року (в абсолютних показниках на 4).

За 2017 рік найбільше звернень громадян на адресу Департаменту надійшло з таких регіонів:

- м. Житомир – 632 (23,7 % від загальної кількості звернень за вказаний період);

- м. Бердичів – 217 (8,1 %);

- Житомирський район – 180 (6,7 %).

- Коростишівський район – 167 (6,2 %);

- м. Новоград-Волинський – 138 (5,1 %);

- м. Коростень – 124 (4,6 %);

- Баранівський район – 116 (4,3 %);

- Овруцький район – 103 (3,8 %);

- Радомишльський район – 101 (3,8 %).

Найменшу активність за вказаний період виявили жителі Бердичівського (17), Брусилівського (17) та Лугинського (18) районів.

Протягом 2017 року до Департаменту надійшло 49 повторних звернень громадян, що на 20 одиниць або на 40,8 % більше 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 2663 громадян, які зазначили свій соціальний статус, найбільше звернень на адресу Департаменту надійшло:

від осіб з інвалідністю загального захворювання – 297;

від учасників бойових дій – 286;

від пенсіонерів – 253;

від внутрішньо переміщених осіб – 158;

від робітників – 100;

від осіб, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 87 (з яких 40 – від ліквідаторів аварії на ЧАЕС);

від безробітних – 80;

від одиноких матерів – 78;

від осіб з інвалідністю внаслідок війни – 50;

від багатодітних сімей – 50;

від дітей війни – 18;

від працівників бюджетної сфери – 15;

від ветеранів праці – 9;

від державних службовців – 8;

- від осіб з інвалідністю внаслідок ВВВ – 7;
- від Матерів-героїнь – 6;
- від студентів – 6;
- від підприємців – 6;
- від осіб, позбавлених волі – 4;
- від учасників війни – 3;
- від військовослужбовців – 1;
- від селянина – 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:

- 702 (26,36 %) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 423 (15,88 %) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 413 (15,5 %) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;
- 275 (10,32 %) – щодо перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня учасникам бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок війни;
- 175 (6,57 %) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 136 (5,1 %) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 98 (3,68 %) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 97 (3,64 %) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 63 (2,36 %) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 55 (2 %) – щодо забезпечення інвалідними колясками та протезно-ортопедичними виробами;
- 54 (2,02%) – щодо соціального захисту переселенців з АР Крим та Сходу України;
- 43 (1,61 %) – щодо забезпечення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом;
- 25 (0,93 %) – щодо пенсійного забезпечення;
- 14 (0,52 %) – щодо встановлення соціального статусу;
- 13 (0,48 %) – щодо забезпечення житлом;
- 12 (0,45 %) – щодо соціального обслуговування населення та надання гуманітарної допомоги;
- 10 (0,37 %) – щодо роз'яснення правових питань;
- 4 (0,15 %) – щодо видачі довідки про заробітну плату;
- 3 (0,11 %) – щодо забезпечення тюнерами для приймання сигналів цифрового телебачення;
- 2 (0,07 %) – щодо соціального захисту бездомних громадян;

- 1 (0,03 %) – щодо надання реабілітаційних послуг;
- 49 (1,84 %) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

Найбільш чисельними є питання призначення житлових субсидій, оскільки Кабінетом Міністрів України 13.09.2017 прийнято постанову №735 «Про внесення змін до Положення про порядок призначення та надання населенню субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива».

Урядом удосконалено процес надання житлових субсидій населенню. Зокрема, зменшено період, за який враховуються доходи домогосподарств для призначення їм житлових субсидій, з чотирьох до двох останніх кварталів; надано можливість призначення субсидії недієздатній особі за заявою опікуна, врегульовано питання виплати призначеної субсидії на придбання твердого палива і скрапленого газу у разі смерті особи, якій було призначено субсидію. Також встановлено, що субсидія не призначатиметься лише за наявності заборгованості, загальна сума якої перевищуватиме 20 неоподаткованих мінімумів доходів громадян, переглянуто соціальні нормативи споживання газу для побутових потреб, врегульовано питання проведення розрахунку невикористаних сум субсидій об'єднаннями співвласників багатоквартирного будинку та житлово-будівельними кооперативами.

Значна кількість звернень пов'язана з наданням роз'яснень чинного законодавства, правомірністю відмови та отримання повідомлення про призначення житлових субсидій.

Також, чисельні звернення від громадян були стосовно надання матеріальної допомоги. За звітний період 3068 громадянам області надано одноразову матеріальну допомогу за рахунок коштів державного та обласного бюджетів на загальну суму 4902,5 тис.грн. (1154 чол. – 753,8 тис.грн. з державного бюджету; 1914 чол. – 4148,7 тис.грн. з обласного бюджету).

На третьому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання надання населенню державної соціальної допомоги. За 2017 рік 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 01.01.2018 року 20943 малозабезпечені сім'ї 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 28.12.2017 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», місцевими управліннями праці та соціального захисту населення обліковано 4,7 тис. внутрішньо переміщених сімей (7,3 тис. осіб).

За станом на 01.01.2018 року 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 3,2 тис. сімей, які мають право на її призначення на загальну суму 35,1 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 (7) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (6).

Зазначені категорії громадян порушували переважно питання стосовно надання допомоги у проведенні ремонту будинку, забезпечення спецавтотранспортом, санаторно-курортним лікуванням, надання матеріальної допомоги, одноразової грошової допомоги до 5 Травня, виплати коштів на придбання твердого палива, призначення житлової субсидії 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 2017 року відбулося 12 прямих тематичних телефонних «гарячих ліній» за участю керівного складу Департаменту, на які звернулося 75 осіб. Крім того, щоденно працюють 10 «гарячих» телефонних ліній з актуальних питань діяльності Департаменту.

Наказами по Департаменту від 04.01.2017 № 1; від 27.03.2017 № 53; від 30.03.2017 № 26; від 07.08.2017 № 65; від 07.08.2017 № 66; від 27.09.2017 № 91 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 26 січня – 01 лютого; від 23 лютого – 01 березня, від 08 – 14 червня, від 10 – 16 серпня, від 24 – 30 серпня; від 30 листопада – 06 грудня 2017 року та газета «Житомирщина» від 24 січня, 24 лютого, 14 квітня, 05 травня, 09 червня, 01 серпня, 15 серпня, 29 серпня, 28 листопада 2017 року) та на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації.

Керівництвом Департаменту проведено 53 особисті прийоми та 12 виїзних прийомів, під час яких прийнято 208 громадян. 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 сторінках веб-сайту Департаменту у вигляді інформаційних матеріалів, роз'яснень, рекомендацій тощо.

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 робочих і розширених апаратних нарадах у керівництва Департаменту та на засіданнях колегії Департаменту.

Для забезпечення виконання вимог законодавства України з цих питань підвідомчим установам доручено продовжити виконання наказу від 08.05.2012 № 56 та забезпечити виконання наказу від 30.01.2017 № 10.

Водночас, в області постійно ведеться роз'яснювальна робота з актуальних питань праці та соціального захисту населення в засобах масової інформації, а саме: публікації в обласних (68) та районних (533) газетах.

Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з обласною телерадіокомпанією, місцевими телеканалами та беруть участь в телерадіопередачах (34) з метою висвітлення соціальних питань в рамках програм «Єдина країна: гаряча лінія», «Відкрита студія» та інших. Крім того, для висвітлення актуальних питань практично у всіх заходах залучалися ЗМІ.

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 2017 рік надійшло 60 запитів публічного характеру, з них: від громадян – 22, від установ та організацій – 22, від представників ЗМІ – 11, з веб-сайту «Доступ до правди» – 2, від народного депутата України Оксани Юриницької – 1, від адвоката С.В. Денисенко – 1, від радника Міністерства соціальної політики України з питань внутрішньо переміщених осіб в Житомирській області О.П.Янко – 1. У запитах порушувались питання про надання

інформації щодо кількості ВПО по категоріям та таких, які проживають в об'єднаних територіальних громадах, та які були залучені до програми підтримки індивідуального житлового будівництва у сільській місцевості Житомирської області; щодо кількості осіб з інвалідністю внаслідок війни, які перебувають на черзі на отримання спецавтотранспорту, надання витягу та копії наказу стосовно видачі автомобіля; щодо кількості безпритульних та державних програм стосовно їх соціального захисту; стосовно кількості вихованців, копій кошторисів, штатних розписів усіх дитячих будинків-інтернатів Житомирської області; щодо консультативно-дорадчих органів; щодо суми коштів для забезпечення ліками громадян, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС; щодо кількості осіб, які отримують послугу паліативного догляду, у територіальних центрах соціального обслуговування; про надання роз'яснень щодо роботи за сумісництвом, проїзду для пільгових категорій громадян, призначення субсидії, порядку надання одноразової грошової допомоги до 5 Травня у 2017 році; про надання інформації щодо проведення децентралізації, кількості звернень про надання коментарів, документів, якими встановлений порядок та терміни надання коментарів на усні та письмові запити; щодо кількості державних службовців; щодо відряджень по території України та за кордон тощо. Всі запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано відповідну інформацію.

Наразі департаментом праці та соціального захисту населення облдержадміністрації 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 та соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації
 за 2017 рік

Всього письмових звернень				Повторні письмові звернення				З органів влади вищого рівня				Одержано від редакцій газет				Прийнято на особистому прийомі керівниками ДПСЗН				Надійшло контрольних листів			
2017 рік	2016 рік	результат		2017 рік	2016 рік	результат		2017 рік	2016 рік	результат		2017 рік	2016 рік	результат		2017 рік	2016 рік	результат		2017 рік	2016 рік	результат	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%				
2663	3159	-496	-15,7%	49	29	+20	+40,8%	2012	569	+1443	+71,7%	17	21	-4	-19%	208	322	-114	-35,4%	2634	3143	-509	-16,19%