

**Інформаційно-аналітична довідка
про звернення громадян, що надійшли на адресу департаменту праці та
соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації
протягом 2015 року**

Проаналізувавши надходження упродовж 2015 року звернень громадян до департаменту праці та соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі - Департаменту) щодо роботи із зверненнями громадян надаємо наступні узагальнення та висновки:

1. Департаментом постійно здійснюються заходи щодо забезпечення виконання в області 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 обласної державної адміністрації від 14.02.08 № 48 „Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008”, від 05.11.2015 № 366 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 9 місяців 2015 року» та інших нормативно-правових актів, що регламентують роботу із зверненнями громадян.

2. Упродовж 2015 року на адресу департаменту надійшло і було опрацьовано 1659 звернень громадян, що на 234 або 12,3 % менше у порівнянні зі звітним періодом 2014 року. Але суттєво збільшилася (на 15 %) кількість звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня: з 1133 звернень у 2014 до 1334 звернень у 2015 році.

За кількістю звернення, що надійшли упродовж 2015 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так: з облдержадміністрації – 421, з Міністерства соціальної політики України – 89, від депутатів обласної ради – 45, з обласної ради – 18, від Народних депутатів України – 12, з прокуратури Житомирської області – 12, від Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 6, з прокуратури м. Житомира – 2, від Уповноваженого Президента України з прав людей з інвалідністю – 1, з апарату Верховної Ради України – 1.

Також зменшилася (на 4,5 %) кількість звернень, які надійшли з Урядової телефонної «гарячої лінії»: до 727 звернень за звітний період 2015 року (із 760 звернень 2014 року).

Було отримано 14 листів від представників засобів масової інформації, а саме від редакції газети «Ехо» (11) щодо призначення субсидії, пільгового забезпечення, санаторно-курортного лікування пільгових категорій населення, соціального супроводу та надання компенсації за втрачене майно внаслідок аварії на ЧАЕС тощо; редакції «Голос України» стосовно забезпечення соціальним супроводом; редакції «Житомирщина» щодо

скорочення заявника з роботи; редакції «Коростишівська газета» стосовно правильності розрахунку посадового окладу. Цей показник зменшився на 64,2 % в порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

3. За 2015 рік найбільше звернень громадян на адресу Департаменту надійшло з таких регіонів:

- м. Житомир – 444 (26,7% від загальної кількості звернень за вказаний період);

- Коростишівський район – 127 (7,7%);

- м. Коростень – 99 (5,9%);

- м. Бердичів – 79 (4,7%);

- Овруцький район – 76 (4,6%).

Найменше звернень громадян до Департаменту за вказаний період надійшло від жителів Брусилівського (9 або 0,54%), Любарського (10 або 0,6%) та Бердичівського (13 або 0,78%) районів.

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

Найбільш активно зверталися до департаменту за звітній період цього року жителі Лугинського району – 17 звернень на 10 тис. населення. У першу трійку за цим показником увійшли також Народицький район та м. Житомир – по 16 звернень та м. Коростень – 15 звернень на 10 тис. населення. Це пов'язано з необхідністю вирішення проблемних питань громадян, постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС.

Найменшу активність виявили жителі Любарського району – 3, Бердичівського району – 4 та Брусилівського району – 5 звернень на 10 тис. населення, що свідчить про найбільш стабільну соціальну ситуацію в них.

5. У загальній кількості звернень частка колективних звернень громадян на адресу Департаменту за 9 місяців 2015 року склала 2,59%. В абсолютних показниках їх кількість збільшилася на 29.

6. Протягом 2015 року до Департаменту надійшло 29 повторних звернення громадян (за відповідний період минулого року було 25). 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.

7. Переважну більшість звернень на адресу Департаменту склали звернення від найменш соціально захищених категорій громадян – інвалідів, пенсіонерів, ветеранів війни та праці, одиноких матерів, багатодітних сімей, внутрішньо переміщених осіб та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Серед 1659 громадян, які зазначили свій соціальний статус, найбільше звернень на адресу Департаменту надійшло:

від інвалідів загального захворювання – 281;
 від пенсіонерів – 277;
 від внутрішньо переміщених осіб – 180;
 від осіб, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 109 (з яких 30 – від ліквідаторів аварії на ЧАЕС);
 від безробітних – 90;
 від робітників – 69;
 від багатодітних сімей – 60;
 від одиноких матерів – 50;
 від учасників бойових дій – 35;
 від працівників бюджетної сфери – 25;
 від дітей війни – 25;
 від ветеранів праці – 15;
 від інвалідів ВВВ – 14;
 від підприємців – 8;
 від військовослужбовців – 7;
 від Матерів-героїнь – 4;
 від держслужбовців – 3;
 від осіб, позбавлених волі – 2;
 від служителів релігійних організацій – 1;
 від сирота – 1;
 від студентів – 1.

8. 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:

- 403 (24,3%) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 366 (22,1%) – щодо надання всіх видів соціальної державної допомоги;
- 170 (10,24%) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 105 (6,32%) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 93 (5,6%) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 89 (5,36%) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 72 (4,33%) – щодо соціального захисту переселенців з АР Крим та Сходу України;
- 51 (3,07%) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 41 (2,47%) – щодо забезпечення житлом;
- 37 (2,23%) – щодо роз'яснення правових питань;
- 36 (2,16%) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 33 (2%) – щодо забезпечення інвалідними колясками та протезно-ортопедичними виробами;

- 28 (1,7%) – щодо пенсійного забезпечення;
- 28 (1,7%) – щодо соціального обслуговування населення та надання гуманітарної допомоги;
- 26 (1,56%) – щодо встановлення соціального статусу;
- 22 (1,32%) – щодо забезпечення інвалідів спецавтотранспортом;
- 20 (1,2%) – щодо виплати заборгованості разової грошової допомоги до 5 травня;
- 3 (0,18%) – щодо забезпечення тюнерами для приймання сигналів цифрового телебачення;
- 2 (0,12%) – щодо видачі довідки про заробітну плату;
- 1 (0,06%) – щодо надання реабілітаційних послуг;
- 1 (0,06%) – щодо соціального захисту бездомних громадян;
- 1 (0,06%) – щодо соціального захисту звільнених з місць позбавлення волі;
- 31 (1,86%) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

9. Найбільш чисельними є питання призначення житлових субсидій, оскільки Кабінетом Міністрів України 28.02.2015 прийнято постанову №106 «Про удосконалення порядку надання житлових субсидій», яка набрала чинності з 01.05.2015. Значна кількість звернень пов'язана з наданням роз'яснень чинного законодавства у зв'язку з призначенням житлових субсидій на осіб, які фактично проживають у житлових приміщеннях, та необхідністю декларування тих видів доходів, які отримує домогосподарство (разова матеріальна допомога, допомога на поховання, відсотки за депозитами тощо); правомірністю відмови у призначенні субсидій та отримання повідомлення про призначення житлових субсидій.

За кількістю звернень з питань призначення житлових субсидій у першу п'ятірку входять: м.Житомир – 132 (32,7% до загальної кількості цих питань за звітний період 2015 року), м. Коростень – 34 (8,4%), Житомирський район – 23 (5,7%), Баранівський район – 19 (4,7%) та м. Бердичів – 17 (4,2%). Не надходило звернень з цих питань від жителів Малинського району.

Наразі надзвичайно гостро постали питання надання населенню державної допомоги.

За звітний період 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 01.01.2016 року 18274 малозабезпечених сімей отримали державну соціальну допомогу. Заборгованість з виплати відсутня.

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, які

часто звертаються щодо переведення та отримання державної допомоги за фактичним місцем проживання.

Станом на 01.01.2016 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, місцевими управліннями праці та соціального захисту населення обліковано 6 572 внутрішньо переміщені сім'ї (10 338 осіб).

Щомісячна адресна допомога 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, призначена 5 835 сім'ям (9 268 особам), які мають право на її призначення.

З жовтня 2014 року по грудень 2015 року виплата адресної допомоги зазначеній категорії громадян проведена на загальну суму 55,2 млн. грн. в тому числі 47,97 млн. грн. з початку року.

На третьому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання соціального захисту громадян, постраждалих від наслідків 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 (станом на 01.06.2015 кредиторська заборгованість компенсації за втрачене майно становила 103,3 млн. грн.);

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 (зі змінами)» кошти на виконання згаданої програми не передбачені, тому зазначена проблема у 2014 році не була 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 серії Г та дітям, а також дружині (чоловіку), опікуну неповнолітніх дітей померлого громадянина, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою.

10. Директором Департаменту під особистий контроль взято розгляд звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (12) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (4). Зазначені категорії порушували переважно питання стосовно виплати разової грошової допомоги до 5 травня, соціальної допомоги, пільгового забезпечення, забезпечення ортопедичним взуттям, тюнером для приймання сигналів цифрового телебачення, автотранспортом, інвалідним візком, житлом; питання призначення житлової субсидії, перерахунку розміру пенсії, заміни газового лічильника, ремонту будівлі.

11. 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 2015 рік надійшло 54 запити публічного характеру, з них: від установ та організацій – 37, від громадян – 17 та від представників ЗМІ – 9. 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; щодо виплати разової грошової допомоги до 5 Травня; щодо інформації про заробітну плату та службові відрадження директора департаменту; щодо висновків комісії по перевірці Володарськ-Волинського територіального центру; щодо діяльності будинків-інтернатів; щодо наявності у директора департаменту статусу інваліда та пенсіонера; щодо бюджету програм і проектів від іноземних партнерів; щодо забезпечення ВПО безкоштовним житлом або пільговим кредитуванням житла та діючих при міністерствах робочих груп, які опікуються проблемами ВПО; щодо інформації про державних службовців віком до 35-ти та більше 55-ти років, які працюють в Департаменті та осіб, з якими було укладено цивільно-правові угоди; щодо кількості працівників, які отримують доплату за науковий ступінь; щодо нормативно-правових актів, на підставі яких нараховано субсидію; щодо кількості вихованців у дитячих будинках-інтернатах, які переведені до геріатричних пансіонатів та психоневрологічних інтернатів та контактів керівників цих закладів; щодо надання роз'яснень трудового законодавства; щодо пільгового перевезення пенсіонерів, школярів та дітей, інвалідність яких пов'язана з наслідками аварії на ЧАЕС; щодо надання копій розпоряджень кількості заяв та банку даних постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи; щодо утримання ОСББ «Теплий стан»; щодо надання відомостей ЄДАР осіб, які мають право на пільги за соціальною ознакою. Всі запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано відповідну інформацію.

12. 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, 17 березня, 07 квітня, 08 травня, 05 червня, 07 серпня, 04 грудня, «Ехо» від 22-28 січня, 19-25 лютого, 23-29 квітня, 28 травня – 03 червня, 06-12 серпня) та місцевих газетах, на веб-сайтах Департаменту й облдержадміністрації.

13. Упродовж 2015 року відбулося 12 прямих тематичних телефонних ліній за участю керівного складу Департаменту, на які звернулося 84 особи. 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 129, та 23 виїзних прийомів у районах та містах області, під час яких прийнято 306 громадян. Водночас, щоденно особистий прийом громадян здійснюється начальниками відділів та спеціалістами упродовж повного робочого дня.

14. 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 114 громадян. Цей показник збільшився на 14 % у порівнянні із минулорічним.

15. 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, 27.04.15, 19.10.15) у директора Департаменту та на засіданнях колегії Департаменту (18.02.15, 30.10.15).

На колегії Департаменту було підведено підсумки роботи із зверненнями громадян у 2015 році та забезпечення вимог законодавства України з цих питань в органах праці та соціального захисту населення, прийнято відповідне рішення та видано наказ по системі. Також стан роботи зі зверненнями громадян в органах праці та соціального захисту населення за підсумками 9 місяців 2015 року було розглянуто на засіданні колегії 30 жовтня та прийнято відповідне рішення і видано наказ.

Крім цього, було затверджено графік особистого прийому громадян на 2015 рік, який оприлюднено на веб-сайті Департаменту та розміщено 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 (109) та районних (637) 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», «Мій Житомир», «Віч-на-Віч», «Пріоритети часу» та інших.

Наразі департаментом праці та соціального захисту населення 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 та соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації
 за 2015 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			
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	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%
1659	1893	-234	-12,3%	29	25	+4	+13,7%	1334	1133	+201	+15%	14	5	+9	+64,2%	306	443	-137	-30,9%	1651	1848	-197	-10,6%