

**Інформаційно-аналітична довідка**  
**про звернення громадян, що надійшли на адресу департаменту праці та**  
**соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації**  
**протягом 2016 року**

Проаналізувавши надходження упродовж 2016 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, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 14.02.08 № 48 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008» та інших нормативно-правових актів, що регламентують роботу із зверненнями громадян.

2. Упродовж 2016 року на адресу департаменту надійшло і було опрацьовано 3159 звернень громадян, що на 1500 або 47,5 % більше у порівнянні зі звітним періодом 2015 року. Але суттєво зменшилася (на 57,3%) кількість звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня: з 1334 звернень у 2015 до 569 звернень у 2016 році.

За кількістю звернення, що надійшли упродовж 2016 року через органи влади вищого рівня, розподіляються так: з облдержадміністрації – 394, з Міністерства соціальної політики України – 114, з обласної ради – 42, від депутатів обласної ради – 5, від Народних депутатів України – 4, з прокуратури Житомирської області – 4, від Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 4, з Житомирської місцевої прокуратури – 1, від Військової прокуратури Житомирського гарнізону – 1, від Комітету у справах ветеранів, учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та людей з інвалідністю – 1.

Також зменшилася (на 33 %) кількість звернень, які надійшли з Урядової телефонної «гарячої лінії»: до 487 звернень за звітний період 2016 року (із 727 звернень 2015 року).

Було отримано 21 лист 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, протезами для очей, поновлення чорнобильського посвідчення, надання компенсації за втрачене майно у зоні відчуження, видачі довідок для оформлення чорнобильської пенсії, соціального захисту родини учасника

бойових дій. Цей показник збільшився на 33,3 % в порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

3. За 2016 рік найбільше звернень громадян на адресу Департаменту надійшло з таких регіонів:

- м. Житомир – 803 (25,4 % від загальної кількості звернень за вказаний період);

- Коростишівський район – 127 (7,7 %);

- м. Новоград-Волинський – 693 (21,9 %);

- м. Бердичів – 303 (9,6 %);

- Житомирський район – 204 (6,5 %).

Найменше звернень громадян до Департаменту за вказаний період надійшло від жителів Брусилівського (12 або 0,37 %), Малинського (14 або 0,44 %) та Народицького (16 або 0,5 %) 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 м. Новоград-Волинський – 123 звернення на 10 тис. населення. У першу трійку за цим показником увійшли також м. Бердичів – 39 звернень, м. Житомир – 30 звернень та Новоград-Волинський і Романівський райони – по 29 звернень на 10 тис. населення. Це пов'язано з необхідністю вирішення проблемних питань учасників бойових дій та інвалідів війни при перерахунку розміру виплаченої одноразової грошової допомоги до 5 травня.

Найменшу активність виявили жителі Попільнянського району – 6, Андрушівського, Коростенського, Малинського, Брусилівського та Черняхівського районів – по 7 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 2016 рік склала 1 %. В абсолютних показниках їх кількість зменшилася на 9 у порівнянні зі звітним періодом 2016 року.

6. Протягом 2016 року до Департаменту надійшло 29 повторних звернень громадян (за відповідний період минулого року було також 29). 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 3159 громадян, які зазначили свій соціальний статус, найбільше звернень на адресу Департаменту надійшло:

- від учасників бойових дій – 1804;
- від інвалідів загального захворювання – 232;
- від пенсіонерів – 228;
- від осіб, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 111 (з яких 49 – від ліквідаторів аварії на ЧАЕС);
- від внутрішньо переміщених осіб – 103;
- від одиноких матерів – 85;
- від інвалідів війни – 75;
- від багатодітних сімей – 59;
- від безробітних – 52;
- від робітників – 52;
- від ветеранів праці – 23;
- від дітей війни – 17;
- від інвалідів ВВВ – 14;
- від працівників бюджетної сфери – 12;
- від підприємців – 8;
- від військовослужбовців – 7;
- від Матерів-героїнь – 4;
- від держслужбовців – 2;
- від осіб, позбавлених волі – 2;
- від служителів релігійних організацій – 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:

- 1883 (59,6%) – щодо перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня учасникам бойових дій та інвалідам війни;
- 336 (10,63%) – щодо призначення та виплати житлових субсидій;
- 270 (8,55%) – щодо надання всіх видів соціальної державної допомоги;
- 121 (3,83%) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 95 (3%) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 78 (2,46%) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 56 (1,77%) – щодо оплати праці та зайнятості населення;
- 45 (1,43%) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 42 (1,33%) – щодо соціального захисту переселенців з АР Крим та Сходу України;

- 34 (1,08%) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 31 (1%) – щодо забезпечення інвалідів спецавтотранспортом;
- 26 (0,82%) – щодо забезпечення житлом;
- 25 (0,8%) – щодо пенсійного забезпечення;
- 25 (0,8%) – щодо забезпечення інвалідними колясками та протезно-ортопедичними виробами;
- 22 (0,7%) – щодо встановлення соціального статусу;
- 17 (0,53%) – щодо соціального обслуговування населення та надання гуманітарної допомоги;
- 10 (0,31%) – щодо роз'яснення правових питань;
- 1 (0,03%) – щодо забезпечення тюнерами для приймання сигналів цифрового телебачення;
- 42 (1,33%) – питання, які виходять за межі компетенції Департаменту.

9. Найбільш чисельними є питання перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня учасникам бойових дій та інвалідам війни.

Законом України «Про внесення змін до Бюджетного кодексу України щодо реформи міжбюджетних відносин» від 28 грудня 2014 року № 79-VIII внесено зміни до Прикінцевих положень Бюджетного кодексу України, відповідно до яких Кабінет Міністрів України має право встановлювати розміри виплати щорічної разової грошової допомоги до 5 травня.

Пунктом 26 Прикінцевих положень Бюджетного кодексу України, встановлено, що норми статей 12, 13, 14, 15 та 16 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» застосовуються у порядку та розмірах, встановлених Кабінетом Міністрів України, виходячи з наявних фінансових ресурсів державного і місцевого бюджетів та бюджетів фондів загальнообов'язкового державного соціального страхування. Враховуючи зазначене, підстави для проведення перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня учасникам бойових дій та інвалідам війни відсутні. Але через невірне трактування нормативних актів громадяни цієї категорії продовжують звертатися до Департаменту.

Оскільки на території Житомирської області знаходиться аеромобільна частина м. Житомир, артилерійська частина м. Бердичів та механізована і розвідувальна частини м. Новоград-Волинський, тому за кількістю звернень з питань перерахунку розміру одноразової грошової допомоги до 5 травня у першу трійку входять: м.Новоград-Волинський – 657 (20,8% до загальної кількості цих питань за звітний період 2016 року), м. Житомир – 521 (16,5%) та м. Бердичів – 252 (7,97%).

Наразі надзвичайно гостро постали 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.

На третьому місці серед загальної кількості порушених проблем – питання надання населенню державної соціальної 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 01.01.2017 року 21438 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 29.12.2016 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 8,0 тис. внутрішньо переміщених сімей (12,2 тис. 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 7,0 тис. сімей (11,0 тис. осіб), які мали право на її призначення.

За січень – грудень 2016 року виплата допомоги проведена на загальну суму 39,8 млн. грн.

10. Директором Департаменту під особистий контроль взято розгляд звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни (14) та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» (4). Зазначені категорії порушували переважно питання стосовно виплати соціальної та матеріальної допомоги, забезпечення санаторно-курортним лікуванням, дровами, житлом та автотранспортом; виплати компенсації на бензин та одноразової грошової допомоги до 5 Травня; пільгового та пенсійного забезпечення; ремонту будинку.

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 2016 рік надійшло 68 запити публічного характеру, з них: від громадян – 28, від установ та організацій – 22, від представників ЗМІ – 15, та від депутатів обласної ради (Вітусевича В.Й., Дзюбенко О.М.) – 3. 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 відрядження 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 тощо. Всі запити розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано відповідну інформацію.

12. Упродовж 2016 року відбулося 11 прямих тематичних телефонних ліній за участю керівного складу Департаменту, на які звернулося 91 особа. Крім того, щоденно працюють 10 «гарячих» телефонних ліній з актуальних питань діяльності Департаменту.

Наказом від 30.12.2015 № 95 затверджено графік особистого прийому громадян на 2016 рік. Графіки особистого прийому та телефонних «гарячих ліній» оприлюднено на веб-сайті Департаменту та розміщено в друкованих засобах масової інформації (газета «Ехо» від 28 січня – 02 лютого 2016 року, 28 липня – 3 серпня 2016 року, 29 вересня – 05 жовтня 2016 року, 24 – 30

листопада 2016 року та газета «Житомирщина» від 13 березня 2016 року, 29 липня 2016 року, 30 вересня 2016 року, 06 грудня 2016 року).

Керівництвом Департаменту проведено 104 особистих прийомів та 16 виїзних прийомів, під час яких прийнято 322 громадяни. Водночас, щоденно особистий прийом громадян здійснюється начальниками відділів та спеціалістами упродовж повного робочого дня.

13. 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.

14. 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 директора Департаменту (25.02.2016, 18.04.2016, 25.08.2016, 13.10.2016) та на засіданнях колегії Департаменту заслухано питання: 01.04.2016 - про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2015 року та 01.11.2016 – про роботу із зверненнями громадян та забезпечення вимог законодавстві України з цих питань в органах праці та соціального захисту населення.

Для забезпечення вимог законодавства України з цих питань в органах праці та соціального захисту населення, підвідомчим установам доручено продовжити виконання наказів від 08.05.2012 № 56 та від 02.11.2016 № 91.

15. 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 (79) та районних (401) газетах. Традиційно керівники та фахівці Департаменту тісно співпрацюють з обласною державною телерадіокомпанією та беруть участь в телерадіопередачах (61) з метою висвітлення соціальних питань в рамках програм «У пошуках роботи», «Єдина країна: гаряча лінія», «Відкрита студія», «Правда тут», «Пріоритети часу», «Віч-на-Віч» та інших. Крім того, для висвітлення актуальних питань практично у всіх заходах залучалися ЗМІ.

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 2016 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			
2016 рік	2015 рік	результат		2016 рік	2015 рік	результат		2016 рік	2015 рік	результат		2016 рік	2015 рік	результат		2016 рік	2015 рік	результат		2016 рік	2015 рік	результат	
		+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%			+/-	+/-%				
3159	1659	+1500	+47,5%	29	29	-	-	569	1334	-765	-57,3%	21	14	+7	+33,3%	322	306	-16	-4,9%	3143	1651	+1492	+47,5%