

Аналіз звернень громадян
управління соціального захисту населення Вітовської районної державної адміністрації
за 2018 рік

Протягом січня – грудня п.р. до управління соціального захисту населення Вітовської районної державної адміністрації надійшло 118 звернень від громадян, у відповідному періоді минулого року 176, з них 109 звернень громадян розглянуто на особистих та виїзних прийомах начальником та заступниками начальника управління, яким надані усні роз'яснення.

В управлінні соціального захисту населення Вітовської районної державної адміністрації всі звернення розглядаються начальником та його заступниками в межах їх повноважень.

За звітний період 2018 року з проблемними питаннями звернулося 118 осіб, роз'яснення по яким надано:

- начальником управління – 45;
- заступником начальника управління – начальником відділу соціальної допомоги – 22;
- заступником начальника управління – начальником відділу праці та роботи з персоналом – 51.

За суб'єктом переважають індивідуальні звернення – 118 або 100 %, колективних 0 (у порівнянні з минулим роком (індивідуальних звернень – 175 або 99,4 %, колективних – 1).

Провівши моніторинг звернень за січень-грудень 2018 року, можна зробити наступні висновки.

1. За соціальним статусом звернень:

| Соціальний статус | Абсолютні показники | | Відсоткові показники, % | |
|-------------------------------|---|---|-------------------------------|-------------------------------|
| | Кількість звернень за місяць поточного року | Кількість звернень за звітний період поточного року | Звітний місяць поточного року | Звітний період поточного року |
| пенсіонер | 2 | 40 | 16,7 | 33,8 |
| безробітний | 0 | 6 | 0,0 | 5,1 |
| робітник | 1 | 12 | 8,3 | 10,2 |
| підприємець | 3 | 9 | 25,0 | 7,6 |
| працівник бюджетної сфери | 0 | 14 | 0,0 | 11,9 |
| державний службовець | 0 | 4 | 0,0 | 3,4 |
| учень, студент | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 |
| інші (категорія не визначена) | 6 | 33 | 50,0 | 28,0 |
| ВСЬОГО | 12 | 118 | 100 | 100 |

2. За ознаками надходження:

| Ознака надходження | Абсолютні показники | | Відсоткові показники, % | |
|-------------------------|-----------------------------------|---|-------------------------|-----------------------|
| | Кількість звернень за місяць п.р. | Кількість звернень за звітний період поточного року | місяць поточного року | період поточного року |
| первинне | 12 | 118 | 100 | 100 |
| повторне | 0 | 0 | 0 | 0 |
| неодноразове (дублетне) | 0 | 0 | 0 | 0 |
| ВСЬОГО | 12 | 118 | 100 | 100 |

3. За категоріями:

| Категорія | Абсолютні показники | | Відсоткові показники, % | |
|-----------|-----------------------|-----------------------|-------------------------|------------------|
| | Кількість звернень за | Кількість звернень за | місяць поточного | період поточного |

| | місяць п.р. | звітний період поточного року | року | року |
|---|-------------|----------------------------------|------------|------------|
| одинока мати | 0 | 3 | 0,0 | 2,5 |
| багатодітна сім'я | 2 | 6 | 16,7 | 5,1 |
| дитина війни | 1 | 2 | 8,3 | 1,7 |
| учасник бойових дій | 0 | 2 | 0,0 | 1,7 |
| учасник ВВВ | 1 | 2 | 8,3 | 1,7 |
| мати-героїня | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 |
| осіб, які постраждали від аварії на ЧАЕС | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 |
| учасник ліквідації аварії на ЧАЕС | 0 | 2 | 0,0 | 1,7 |
| ветеран праці | 0 | 1 | 0,0 | 0,8 |
| інвалід | 1 | 18 | 8,3 | 15,3 |
| інваліди ВВВ | 0 | 0 | 0,0 | 0,0 |
| інші (категорія не визначена) | 7 | 82 | 58,4 | 69,5 |
| ВСЬОГО | 12 | 118 | 100 | 100 |

Основні питання цієї категорії громадян: Роз'яснення щодо порядку перерахунку пенсій, отримання субсидій, надання пільг, надання матеріальної допомоги, питання праці.

На виконання вимог ст. 20 Закону України "Про звернення громадян" протягом звітнього періоду притягнення винних осіб до відповідальності за невиконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян не було.

Дані про дотримання графіків особистого та виїзного прийомів громадян начальником та заступниками начальника управління:

| | Заплановано особистих прийомів за графіком | Фактично проведено за звітний період | Прийнято громадян | Заплановано особистих виїзних прийомів | Фактично проведено за звітний період | Прийнято громадян |
|---|---|--|----------------------|---|---|----------------------|
| Начальник управління | 24 | 16 | 24 | 24 | 14 | 15 |
| Заступник начальника управління – начальник відділу соціальної допомоги | 24 | 11 | 11 | 24 | 11 | 10 |
| Заступник начальника управління – начальник відділу праці та роботи з персоналом | 24 | 23 | 26 | 24 | 23 | 23 |
| Разом | 72 | 50 | 61 | 72 | 48 | 48 |

Інформація щодо кількості звернень за період поточного року по кожній (сільській, селищній раді) із зазначенням кількості звернень по кожному питанню наведена в додатку 2.

Проведення інформаційно – роз'яснювальної роботи серед жителів Вітовського району постійно проводиться шляхом розповсюдження буклетів, листівок, зустрічей в трудових колективах, проведенням «гарячих» телефонних ліній, опублікування статей в газеті.

З метою постійного контролю за організацією роботи із зверненнями громадян, стан цієї роботи щоквартально розглядається на колегіях управління. Остання колегія управління

на якій було розглянуто питання «Про хід виконання Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» за III квартали 2018 року» проведена 28.12.2018. Робота зі зверненнями громадян також щоквартально розглядається на апаратних нарадах зі структурними підрозділами управління. Щоквартально узагальнені відомості роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у зверненнях питань публікується на сайті райдержадміністрації, проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян. Запроваджено особисте звітування начальників відділів перед начальником управління щодо роботи зі зверненнями громадян.

В ЗМІ за звітний період надруковано 109 дописів та інформацій щодо роз'яснення діючого законодавства з соціальних питань, питань праці та роботи соціальних закладів по наданню послуг соціально незахищеним верствам населення з метою попередження звернень громадян. Випущено 234 буклетів та 165 листівок з різних питань соціального захисту. Спеціалістами управління проведено 296 «гарячих» ліній з питань віднесених до компетенції управління. Оголошення про проведення спеціалістами «гарячих ліній» публікуються на сайті районної державної адміністрації, на сторінці соціального захисту у фейсбуці та у вигляді листівок розповсюджене в сільських, селищних радах.

Ще одним з видів проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи є зустрічі в трудових колективах та днів інформування. За звітний період проведено 286 зустрічей в трудових колективах і 171 днів інформування.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань, реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом при управлінні:

- постійно поновлюється інформація на інформаційних стендах в управлінні та сільських, селищних радах щодо змін з питань соціального захисту населення, з пенсійних питань, питань праці, соціальної допомоги, субсидій;

- оформлені папки з інформаційними матеріалами у ФАПх, дільничних лікарнях, амбулаторіях, аптеках, поштових відділеннях, відділеннях ПАТ «Ощадбанку», в школах та дитячих дошкільних закладах району, бібліотеках, а також розповсюджуються листівки та буклети, які готуються спеціалістами управління;

- функціонують «гарячі» телефонні лінії начальника та заступників начальника управління (графіки затверджено наказом начальника управління від 02.01.2018 № 3 «А»). За звітний період проведено 25 «гарячих» ліній з 36 запланованих. У січні - грудні 2018 року на «гарячу» телефонну лінію надійшло 4 звернення щодо отримання субсидії та надання пільг на проїзд.

- систематично працює «телефон довіри» (8⁰⁰ до 12⁰⁰ та 13⁰⁰ до 17⁰⁰ з понеділка по четвер, в п'ятницю з 8-00 до 12-00 та з 13-00 до 16-00 за телефоном 64 47 91).

- проводяться скайп-спілкування з мешканцями району з питань соціального захисту. Протягом звітного періоду проведено 4 скайп-спілкування за участю начальників відділів. Всього послугою скористалися 106 осіб.