**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у департаменті соціального захисту населення Сумської міської ради**

**за 1 квартал 2018 року**

Основним законодавчим актом, який регулює відносини у сфері розгляду звернень громадян є Конституція України, а тому організація роботи зі зверненнями громадян у департаменті соціального захисту населення Сумської міської ради організована відповідно до ст. 40 Конституції України.

Окрім того робота зі звернення громадян ведеться відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, постанови Кабінету Міністрів України від 24.08.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

Аналіз динаміки надходжень звернень громадян до департаменту протягом I кварталу 2018 року свідчить про зменшення їх кількості у порівнянні з відповідним періодом 2017 року. Загальна кількість звернень протягом звітного періоду складає 702 звернення, що менше на 400 або на 36%. Із них, 155 – це письмові звернення та 547 - усні (звернення на «Урядовий контактний центр», до Сумського обласного контактного центру, на особистому прийомі у керівників міста та у керівників департаменту). У порівнянні з 1 кварталом 2017 року кількість письмових звернень зменшилась на 46 (26%) та усних – на 354 (39%).

За категоріями авторів із загальної кількості звернень переважають звернення від осіб з інвалідністю (128), від «дітей війни» (82) та ветеранів праці (80). Далі категорії заявників розподіляються наступним чином: одинокі матері – 46; учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та постраждалі – 27; багатодітні сім'ї – 23; особи з інвалідністю внаслідок війни – 21; учасники війни – 16; учасники бойових дій – 6; особи з інвалідністю внаслідок Великої Вітчизняної війни – 1. Інші категорії (із звернень яких не можливо визначити статус особи) складають найбільшу частку – 272 звернення.

За соціальним станом авторів, звернення розподілилися по категоріям: пенсіонери – 241, робітники – 41, працівники бюджетної сфери та державні службовці – 16, підприємці – 18, безробітні особи – 61, студенти – 4, інші категорії (не можливо визначити за зверненням) – 321.

Серед основних питань, що порушують найменш захищені категорії населення у зверненнях (зокрема особи з інвалідністю, ветерани війни та праці, пенсіонери) - це питання надання матеріальної допомоги (150 звернень), кількість яких збільшилася на 70%, та оформлення житлової субсидії (197 звернень) - менше на 72% у порівнянні з минулим періодом. Щодо надання матеріальної допомоги слід відмітити, що виплата такої допомоги передбачена за рахунок коштів міського та державного бюджетів і проводиться за рішенням відповідних комісій у межах асигнувань на відповідний рік.

З питань призначення державної соціальної допомоги та її виплати надійшло 55 звернень (менше на 56 звернень), з питання визначення соціального статусу та отримання пільг – 45, забезпечення санаторно-курортним лікуванням та виплати компенсації – 22, соціального захисту осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС – 20, з питань пенсійного забезпечення – 19, побут осіб з інвалідністю – 5, забезпечення засобами пересування, автотранспортом, виплати компенсацій – 9, з інших питань соціального захисту – 180.

Департаментом розглянуто 190 звернень громадян, що звернулися до Сумського обласного контактного центру та на «Урядовий контактний центр» (менше на 168 звернень або на 47%).

Звернення, що надходять до департаменту, уважно розглядаються, викладені факти ретельно перевіряються. Так, з виходом на місце розглянуто 136 звернень, на контролі перебувало 37 звернень. На всі звернення надаються обґрунтовані відповіді у передбачений законодавством строк, в яких роз’яснюються положення чинного законодавства, право громадян на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду: 45% звернень (317) розглянуто в термін до 5 днів; 52% звернень (362) розглянуто в термін до 15 днів, 3% (22) звернення розглянуто в термін до 30 днів, 1 звернення розглядалось більше місяця, але не більше 45 днів. Автори звернень обов’язково повідомляються про результати розгляду. Із загальної кількості звернень вирішено позитивно – 339, надано мотивованих роз’яснень – 349, відмовлено у задоволенні – 8, направлено для виконання за належністю – 6.

Директором департаменту під особистий контроль взято розгляд одного звернення особи з інвалідністю внаслідок Великої Вітчизняної війни. Звернень від Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєне почесне звання України «Мати-героїня» до департаменту не надходило.

Протягом 1 кварталу 2018 року розглянуто 3 повторних звернення (1 письмове та 2 усних), які стосувались питання призначення субсидії та встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни; колективних – 4 та неодноразових - 6. Основною причиною надходження повторних звернень є відсутність законних підстав для позитивного вирішення поставлених питань. Заявникам надані роз’яснення про те, що питання, які порушувалися у зверненнях, не можуть бути задоволені в повному обсязі, оскільки департамент діє в межах наданих йому повноважень.

Опрацьована одна електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів («Вимагаємо безоплатний та безлімітний проїзд осіб з інвалідністю всіх груп та пенсіонерів у маршрутках міста Суми»), та яка розглядалася як колективне звернення. Інформація направлена до відділу транспорту, зв'язку та телекомунікаційних послуг Сумської міської ради.

Враховуючи вимоги сучасності та стрімкий розвиток новітніх технологій, набирає популярності такий вид звернень як «електронне звернення». Звернення громадян через офіційну електронну пошту департаменту є досить зручним для мешканців міста, так як вони мають можливість звернутись дистанційно в будь-який час зі зручного для них місця (зареєстровано 3 таких звернення).

З метою посилення персональної відповідальності посадових осіб департаменту та підпорядкованих установ щодо додержання вимог Закону України «Про звернення громадян» постійно проводиться робота щодо вчасного виявлення найбільш гострих суспільно значущих проблем, що породжують звернення громадян і потребують негайного вирішення. Щотижня підсумки роботи розглядаються на апаратних нарадах при директору департаменту та на нарадах у структурних підрозділах.

У межах компетенції вживаються вичерпні заходи до позитивного вирішення проблем порушених у зверненнях громадян (зокрема відбуваються виїзди за місцем проживання заявників із метою обстеження матеріально-побутових умов та відбуваються співбесіди із заявниками у телефонному режимі).

Задля підвищення прозорості діяльності департаменту використовується ефективний зворотній зв’язок із мешканцями міста. З цією метою постійно проводиться роз’яснювальна робота з актуальних питань соціального захисту. Так, розміщено 348 (на 107 більше ніж за 1 квартал 2017 року) інформаційних матеріалів через мережу Інтернет, в тому числі на офіційному сайті Сумської міської ради, в друкованих засобах масової інформації, на сторінці департаменту в соціальній мережі «Фейсбук». Відповідна інформація постійно оновлюється на інформаційних стендах. Здійснено 2 виступи на телебаченні, проведено 1 засідання «круглого столу» та 36 зустрічей в установах, організаціях, на підприємствах міста та за місцем проживання громадян. Керівним складом департаменту проведено 12 виїзних особистих прийомів.

Загалом, загальна кількість громадян, прийнятих департаментом протягом звітного періоду становить 50 190, що більше на 7 217 осіб.

На «гарячі» телефонні лінії звернулося 14 980 громадян, що більше на 10 271 звернення у порівнянні з 1 кварталом 2017 року або на 68%.

Продовжує роботу «мобільний соціальний офіс» по здійсненню прийому мешканців міста за місцем проживання. У 2018 році відбулося 3 виїзди, під час яких прийнято 54 особи.