**Інформація про стан роботи зі зверненнями громадян у департаменті соціального захисту населення Сумської міської ради та про інформаційно-роз’яснювальну роботу**

**за підсумками І півріччя 2017 року**

**Аналіз динаміки надходжень звернень** громадян до департаменту протягом І півріччя 2017 року свідчить про збільшення їх кількості у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року. Загальна кількість звернень в департаменті протягом звітного періоду складає 1 717 звернень, що більше на 505 або на 42%. Із них, 327 – це письмові звернення та 1390 - усні (*звернення на «Урядовий контактний центр», Сумський обласний контактний центр, на особистому прийомі у керівників області та міста, а також у керівників департаменту*).

У порівнянні з відповідним періодом 2016 року серед **письмових звернень** збільшилась кількість на 66 звернень (на 25%).

За категоріями авторів із загальної кількості письмових звернень переважають звернення учасників бойових дій (39 осіб) та інвалідів (32 особи). 1 звернення надійшло від інваліда Великої Вітчизняної війни, 4 - від «дітей війни», 1 - від інваліда війни, 1 - від ветерана праці, 2 - від учасників війни, 2 - від одиноких матерів, 4 - від багатодітних сімей, 2 - від осіб, що потерпіли від аварії на ЧАЕС, від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС – 1, 238 звернень – від інших категорій громадян.

 За соціальним станом авторів звернень: від пенсіонерів – 59, від військовослужбовців – 1, від робітника – 1, від підприємців – 2, від студентів – 1, від інших категорій громадян – 263.

Серед авторів звернень переважають звернення учасників бойових дій, зокрема осіб, які приймали участь у проведенні антитерористичної операції, з питання проведення виплати разової грошової допомоги до 5 Травня у розмірах, встановлених Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту». Головна причина вищевказаної проблеми полягає у тому, що на державному рівні не врегульовано питання збалансованості фактичних видатків із Державного бюджету з реальною потребою коштів для проведення виплат ветеранам війни у розмірах, як це передбачено Законом. Неврегульованість нормативних актів призвела до звернень як до департаменту, так і до судових органів. Виплата разової грошової допомоги ветеранам війни здійснюється відповідно до Бюджетного кодексу України, Закону України про державний бюджет на відповідний рік та Конституції України, а департамент, як орган виконавчої влади, не має права встановлювати розміри допомоги, а лише виплачує її відповідно до визначених розмірів.

Як і в минулому році найменш захищені категорії населення, зокрема інвалідів, ветеранів війни та праці, пенсіонерів турбують питання надання матеріальної допомоги (78 звернень) та оформлення житлової субсидії (135 звернень, що більше на 67% ніж у І півріччі 2016 року). Стосовно питань 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.

Серед **усних звернень** (*1 390 звернень на «Урядовий контактний центр», Сумський обласний контактний центр, на особистому прийомі у керівників області та міста, а також у керівників департаменту*) в порівнянні з І півріччям 2016 року кількість збільшилася на 439 або на 46%.

 Найбільшу частку серед усних звернень мають питання оформлення субсидій – 864 (62% від загальної кількості усних звернень), призначення та виплати державної соціальної допомоги – 128 (менше на 35% ніж у І півріччі минулого року), надання матеріальної допомоги – 94 (більше на 62%), забезпечення санаторно-курортним лікуванням - 5, забезпечення засобами реабілітації - 1, визначення соціального статусу та одержання пільг – 45, з питань пенсійного забезпечення – 71, з питань праці – 17, з інших питань соціального захисту – 165.

Результати аналізу та узагальнення усних звернень дають змогу визначити найбільш актуальні проблеми, що хвилюють громадян. Передусім, це питання надання населенню житлових субсидій. Заявниками порушувалися питання щодо порядку та умов нарахування субсидії, визначення соціальних норм житла та ін. (864 звернення).

 **50% звернень** (859) розглянуто в термін до 5 днів; 49,9% звернень (856) розглянуто в термін до 15 днів, 2 (0,1%) виконувалися більше місяця. Автори звернень обов’язково повідомляються про результати розгляду. Із загальної кількості звернень вирішено позитивно – 19, надано мотивованих роз’яснень – 1686, направлено для виконання за належністю – 9, не підлягало розгляду 3 звернення.

Розглянуто 21 повторне звернення (12 письмових та 9 усних), які стосувались питання призначення субсидії, надання матеріальної допомоги; колективних – 4 та неодноразових - 2. Основною причиною надходження повторних звернень є відсутність законних підстав для позитивного вирішення поставлених питань. Заявникам надані роз’яснення, що питання, які порушувалися у зверненнях, не можуть бути задоволені в повному обсязі, оскільки департамент діє в межах наданих йому повноважень.

**Електронні петиції**, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку, та які розглядаються як колективні звернення, протягом 2017 року до департаменту **не надходили.**

Враховуючи вимоги сучасності та стрімкий розвиток новітніх технологій, популярним стає 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 15 таких звернень**).

Загальна ж кількість громадян, прийнятих департаментом у І півріччі 2017 року **становить 82 768 особи,** що на 17% більше ніж за аналогічний період 2016 року (69 129 чол.).

Серед населення постійно проводиться **роз’яснювальна робота** з актуальних питань соціального захисту. Так, розміщено **610** (*на 65 більше ніж у І півріччі 2016 року*) **інформаційних матеріалів** через мережу Інтернет, в тому числі на офіційному сайті Сумської міської ради, в друкованих засобах масової інформації. Відповідна інформація постійно оновлюється на інформаційних стендах як в департаменті, так і в організаціях-надавачах послуг та інших установах. Здійснено 14 виступів на телебаченні, проведено 2 засідання «круглого столу» та 86 зустрічей в установах, організаціях, підприємствах міста та за місцем проживання громадян.

З метою досягнення відкритості та прозорості у роботі, щоквартально затверджуються графіки проведення прийомів за місцем проживання та роботи громадян міста керівним складом департаменту: **проведено 25 виїзних прийомів.**