ЗВІТ

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до

управління соціального захисту населення Покровської райдержадміністрації

за 2018 рік.

Організація роботи зі зверненнями громадян в управлінні соціального захисту населення Покровської райдержадміністрації за 2018 рік була спрямована на забезпечення виконання 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”.

 Протягом звітного періоду надходження звернень до управління соціального захисту населення Покровської райдержадміністрації збільшилось на 6,8 % у порівнянні з відповідним періодом минулого року і склали 254 звернення (2017 рік - 238 звернень). З них звернулися: усно – 216 громадян (2017 рік – 211 громадян), письмово – 38 громадян (2017 рік – 27 звернень). У звітному періоді надійшло 2 повторних звернення,колективних звернень не надходило.

 За характером і рейтингом, основні питання, з якими усно зверталися громадяни району до управління протягом звітного періоду стосувалися питань призначення житлових субсидій (58), нарахування і виплати державної соціальної допомоги сім’ям з дітьми (54), призначення та виплати щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в т.ч. на оплату житлово-комунальних послуг (36), надання матеріальної допомоги(21), надання пільг (11), забезпечення санаторно-курортними путівками (9), забезпечення технічними засобами реабілітації (9), та інші питання (18).

 За звітний період письмові звернення, з якими звернулися громадяни до управління, стосувалися питань соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (18), надання пільг (8), соціальних виплат сім’ям з дітьми (4), призначення житлових субсидій (3) та інші питання (5).

Протягом звітного періоду з урядової телефонної “гарячої лінії” до управління соціального захисту населення Покровської райдержадміністрації надійшло 77 звернень. За характером і рейтингом основні питання, з якими у телефонному режимі зверталися громадяни району стосувалися виплати державної соціальної допомоги сім’ям з дітьми (27 звернень), призначення житлової субсидії на оплату житлово-комунальних послуг (21 звернення), надання матеріальної та гуманітарної допомоги (13 звернень), інші питання (13 звернень) та виплати щомісячної адресної допомоги особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території України та районів проведення антитерористичної операції, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг (3 звернення).

Графіки проведення виїзних прийомів керівництвом управління доводяться до сільських, селищних голів, які в свою чергу повідомляють населенню про дату і час проведення прийомів.

Графіки прийому громадян керівництвом райдержадміністрації та керівництвом управління соціального захисту населення райдержадміністрації розміщено на інформаційному стенді управління.

 Крім того вказані графіки надруковано у регіональній газеті «Маяк» (15.03.2018р.) .

 Протягом звітного періоду було забезпечено проведення особистих і виїзних прийомів начальника та заступників начальника управління, проведення “прямої лінії” згідно затверджених графіків.

За 12 місяців 2018 ріку керівництвом управління здійснено 72 виїзних прийомів, взято участь у 12 інформаційних зустрічах з населенням та 4 днях віддаленого села, які організовує райдержадміністрація.

 Також в управлінні діє мобільний соціальний офіс, яким здійснено 24 виїздиу населені пункти району. Під час виїздів мобільного соціального офісу прийнято 780 заяв від мешканців району на призначення всіх видів соціальної допомоги та субсидій та надано 277 консультації , задоволено 708 звернень.

 В управлінні функціонують “гаряча” телефонна лінія (52-17-56, 095-047-98-20) та “Телефон довіри” (095-047-99-03) , на які громадяни району мають можливість звертатися для вирішення всіх питань соціального захисту з понеділка по п’ятницю з 800 до 1600.

 Протягом звітного періоду від громадян на “гарячу” телефонну лінію управління надійшло 77 звернень та на “Телефон довіри” – 8 звернень.

 Прийом у позаробочий час (субота) здійснюється керівництвом управління згідно затвердженого графіку та вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008.

Основними причинами, які породжують звернення, що надходять до управління є :

- бажання громадян таким чином вирішити проблеми (комунальні, побутові, соціальні тощо);

- незгода заявників з розмірами діючих соціальних виплат;

- зростання правової освіти населення, проте разом з цим і недостатнє знання чинного законодавства.

Дисциплінарних стягнень протягом 12 місяців 2018 року в управлінні не було.

 Питання про підсумки роботи з пропозиціями, заявами і скаргами громадян, що надійшли до управління соціального захисту населення Покровської райдержадміністрації щоквартально розглядаються на апаратних нарадах.

 У засобах масової інформації оприлюднені 23 статті щодо роботи із зверненнями громадян та роз’ясненнями чинного законодавства щодо соціального захисту населення.

 Робота із зверненнями громадян є одним із головних напрямків діяльності управління, тому і надалі особлива увага приділятиметься підвищенню її якості, виконавчої дисципліни працівників управління та дотриманню принципів законності.

Начальник управління В.В.Юрченко