**ДОВІДКА**

**про підсумки роботи органів праці та соціального захисту населення**

**зі зверненнями громадян за І півріччя 2020 року**

У І півріччі 2020 року Департаментом розглянуто 1116 звернень, із них 436 – письмових та 680 – усних, що на 5% менше, ніж за аналогічний період минулого року.

Крім того, в умовах карантину, зросла кількість звернень громадян на телефонні «гарячі лінії» Департаменту. У звітному періоді на телефонні «гарячі лінії» Департаменту надійшло 4512 дзвінків.

Усні звернення від громадян надійшли: на особистому прийомі в Департаменті (31), на консультативному (559), через Урядовий та обласний контактні центри (89), на особистому прийомі голови та заступника голови облдержадміністрації (1); письмові звернення: з Міністерства соціальної політики України (85), з облдержадміністрації (257), від інших установ та організацій (15), від заявників (79).

Зменшилась кількість звернень, що надійшли до розгляду від облдержадміністрації – на 48 (або на 15,7%), від Міністерства соціальної політики України – на 61 (або на 41,7%).

У розрахунку на 10 тис. населення найбільше звернень надійшло до розгляду в Департамент від мешканців міста Суми (5,7), Шостка (5,0), Сумського (4,7) району.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшилася кількість звернень від мешканців міста Шостка ( на 6), Путивльського району (на 5), міста Глухів (на 4); зменшилась – від мешканців міста Охтирка (на 37), Буринського (на 20), Липоводолинського (на 12).

Упродовж звітного періоду у своїх письмових зверненнях громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги (238). Продовжували надходити звернення з питань житлових субсидій, зокрема їх виплати у готівковій формі (91). Залишалися актуальними питання установлення статусу та надання пільг (40), забезпечення засобами пересування та реабілітації (21), соціального захисту внутрішньо переміщених осіб та учасників АТО і членів їх родин (17), пенсійного забезпечення (11).

Належна увага в Департаменті приділяється зверненням, що надійшли від осіб з інвалідністю внаслідок Великої Вітчизняної війни та інших пільгових категорій заявників.

У звітному періоді до Департаменту надійшло 135 звернень від осіб з інвалідністю І-ІІІ груп, ветеранів праці, багатодітних сімей, осіб постраждалих від аварії на Чорнобильській АЕС, одиноких матерів, учасників бойових дій та членів їх сімей, внутрішньо переміщених осіб. Вирішено позитивно 41 звернення.

До місцевих департаменту, управлінь (праці) соціального захисту населення на розгляд надійшло 1562 письмових звернення від громадян, що на 981 звернення (або на 38,5%) менше, ніж за І півріччя 2019 року. Департаментом у січні-червні 2020 року розглянуто на 106 (або на 19,6%) письмових звернень менше, ніж за аналогічний період 2019 року.

Працівниками Департаменту вживаються заходи щодо ґрунтовного та всебічного розгляду звернень громадян, усунення причин, що їх породжують, та своєчасного інформування за наслідками їх розгляду. Звернення громадян розглядаються у визначені чинним законодавством строки, своєчасно вживаються заходи з недопущення випадків безпідставної передачі їх розгляду іншим установам, надання заявникам необґрунтованих відповідей та без роз’яснень законодавчого права для вирішення піднятих авторами листів питань. Основна частина звернень, що не потребують додаткового вивчення, розглядаються в терміни до 5 днів (60%звернень) та до 15 днів (32,9% звернень). Порушень вимог нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян не було.

Щотижня здійснюється аналіз надходження та розгляду письмових звернень до Департаменту та звернень громадян, що надходять через ДУ «Сумський обласний контактний центр» та з Урядової «гарячої лінії». Щокварталу обговорюється стан роботи зі зверненнями громадян на засіданні колегії Департаменту при підведенні підсумків роботи в соціальній сфері. Моніторинг надходження та розгляду звернень громадян надсилається керівникам місцевих департаменту, управлінь (праці) соціального захисту населення для відповідного реагування.

Здійснюється моніторинг звернень за категорією заявників та характером піднятих питань, що порушують громадяни під час дзвінків. Надійшло 89 звернень (у тому числі через УКЦ – 76, через СОКЦ – 13), що на 27% менше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

Запроваджена звітність начальників відділів на апаратній нараді при керівникові Департаменту про результати розгляду звернень громадян за вимогами чинних законодавчих та нормативних актів.

У порядку контролю на апаратній нараді при директорові Департаменту 05.06.2020 заслухано звіт щодо розгляду звернень громадян Департаментом, що надійшли від ДУ «Сумський обласний контактний центр» за 5 місяців 2020 року.

Відпрацьована практика проведення особистого та виїзного прийомів громадян керівництвом відповідно до графіків, затверджених тимчасово виконуючим обов`язки голови Сумської обласної державної адміністрації І. Купрейчик від 28.12.2019 та наказу Департаменту від 24.12.2019 № 196-ОД «Про організацію виїзного прийому громадян у 2020 році». Директором Департаменту, його заступниками під час проведення прийому з особистих питань розглянуто 31звернення,у тому числі за місцем проживання заявників у місті Лебедин, Сумському та Лебединському районах. Керівниками відділів прийнято на консультативному прийомі 559 відвідувачів.

Виїзні прийоми відновляться після закінчення карантинних заходів.

У департаменті, управліннях (праці) соціального захисту населення районних державних адміністрацій, міських рад на особистому та консультативному прийомах прийнято 2812 осіб. У більшості звернень піднімаються питання, що вимагають надання авторам листів відповідей роз’яснювального характеру.

В органах соціального захисту населення налагоджена інформаційно-роз’яснювальна робота серед населення області. Для роз’яснення актуальних питань, що порушують громадяни у зверненнях, керівники та спеціалісти Департаменту спілкуються з населенням через засоби масової інформації.

З метою роз’яснення найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у своїх зверненнях, керівники та спеціалісти Департаменту систематично спілкуються з населенням через засоби масової інформації – пресу, телебачення, радіо.

За І півріччя 2020 року керівниками та спеціалістами Департаменту проведено 4 виступи на радіо, 7 – на телебаченні.

У звітному періоді 2020 року для публікацій в засобах масової інформації підготовлено 127 матеріалів щодо роз’яснення питань державної соціальної політики. Актуальна інформація розміщується на веб-розділі Департаменту соціального захисту населення веб-порталу місцевих органів виконавчої влади Сумської області, офіційній сторінці Департаменту у Facebook та сайті Міністерства соціальної політики України.Упродовж 6 місяців на веб-розділі Департаменту в розділі «Новини» та у Facebook розміщено 233 матеріали, для розміщення на веб-сторінці «Регіональні новини» офіційного веб-сайту Мінсоцполітики направлено 32 матеріали.

У регіональних засобах масової інформації опубліковано 3815 матеріалів, підготовлених працівниками місцевих департаменту та управлінь. Найбільше матеріалів з питань насильства в сім’ї, протидії торгівлі людьми (556), порядку призначення та надання субсидії (489), соціального захисту учасників АТО (433), з різних питань (324), виплати соціальних допомог (292), надання пільг (281), діяльності департаменту та місцевих управлінь (праці) соціального захисту населення (185).

Інформаційно-роз’яснювальна робота належним чином організована департаментом соціального захисту населення Сумської міської ради (опубліковано 1387 матеріалів),управліннями (праці) соціального захисту населення у містах Конотоп (227), Шостка (176), Охтирка(140),Глухівському (225), Сумському (187), Кролевецькому (140) районах.