**ДОВІДКА**

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

**зі зверненнями громадян за 2022 рік**

За 2022 рік Департаментом розглянуто 1150 звернень, із них:

- 710 письмових, в тому числі: 34 - з Міністерства соціальної політики України, 115 - від Національної соціальної сервісної служби України, 166 з облдержадміністрації, 23 від інших установ та організацій, 370 - від заявників, 1 - з Міністерства у справах ветеранів України, 1- від Уповноваженого ВРУ з прав людини;

- 440 усних, в тому числі від громадян, що надійшли на особистому (4) та консультативному прийомі в Департаменті (300), через Урядовий та обласний контактні центри (136).

У звітному періоді на телефонні «гарячі лінії» Департаменту надійшло 9708 дзвінків, що на 5134 більше у порівнянні з відповідним періодом 2021 року.

Департаментом розглянуто на 10 (або на 1,4%) письмових звернень менше, ніж за аналогічний період 2021 року. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась кількість звернень з Урядової гарячої лінії – на 58 (або на 29,9 %), від облдержадміністрації на 113 (або на 40,5%), від Національної соціальної сервісної служби України – на 37 (або на 24,3 %), Збільшилась кількість звернень, що надійшли від заявників – на 138 (або на 59,4%), та з Міністерства соціальної політики України – на 11(або на 47,8%).

У розрахунку на 10 тис. населення найбільше звернень надійшло до розгляду в Департамент від мешканців Охтирського (30,6), Шосткинського (21,1), Сумського (17,0) районів, міст Ромни (7,1), Охтирка (6,9), Суми (7,1), Лебедин (6,4).

Упродовж звітного періоду у своїх письмових зверненнях громадяни найчастіше порушували питання соціального захисту внутрішньо переміщених осіб та учасників АТО і членів їх сімей -186, виплати державної соціальної допомоги, у тому числі на дітей -165, з питань надання матеріальної допомоги - 117, надання житлових субсидій - 82,

Продовжували надходити звернення з питань встановлення статусу та надання пільг - 49, забезпечення безкоштовною деревиною паливною - 46, виплати грошової допомоги до 5 травня деяким категоріям громадян - 45, надання гуманітарної допомоги - 44, роботи терцентрів, будинків-інтернатів – 35.

Залишились актуальними питання забезпечення технічними засобами реабілітації - 16, соціального захисту осіб, постраждалих на ЧАЕС -16, питань праці – 14, санаторно-курортного лікування – 2, протидії домашнього насилля – 2 та інші.

У звітному періоді до Департаменту надійшло 243 звернення 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.

До органів соціального захисту населення області на розгляд надійшло 4235 письмових звернення громадян, що на 2399 звернень менше, ніж за аналогічний період 2021 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 (26,5%звернень) та до 15 днів (36,7% звернень). До Департаменту надійшла одна скарга щодо порушення термінів надання відповіді на розгляд звернення громадян. Звернення не було надано вчасно у зв’язку з відсутністю поштових марок для відправлення пошти адресату. Випадків поновлення прав і свобод на звернення громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов’язків щодо розгляду звернень громадян не було.

У порядку контролю на апаратній нараді при директорові Департаменту 08.07.2022 заслухано звіт про розгляд звернень громадян Департаментом соціального захисту населення за І півріччя 2022 року, 12.08.2022 – щодо розгляду звернень громадян Департаментом, що надійшли від ДУ «Сумський обласний контактний центр» за І півріччя 2022 року, 04.11.2022 – про розгляд звернень громадян Департаментом соціального захисту населення, за 10 місяців 2022 року.

Керівниками відділів прийнято на особистому прийомі 300 відвідувачів. У більшості звернень піднімаються питання, що вимагають надання авторам листів відповідей роз’яснювального характеру.

З метою роз’яснення найбільш актуальних питань, що порушують громадяни у своїх зверненнях, керівники Департаменту спілкуються з населенням через засоби масової інформації. У звітному періоді проведено 4 виступи на радіо та 2 на телебаченні.

Упродовж 2022 року на веброзділі Департаменту вебпорталу місцевих органів виконавчої влади Сумської області в розділі «Новини» та на офіційній сторінці Департаменту у Facebook розміщено 448  матеріалів, з них 198 матеріалів щодо роз’яснення питань державної соціальної політики.

У регіональних засобах масової інформації області опубліковано 5856 матеріалів, підготовлених працівниками місцевих департаментів та управлінь. Найбільше матеріалів з питань роботи УСЗН (1025), звернень громадян (908), взаємодії з громадськими організаціями, роботи територіальних центрів соціального обслуговування (661), виплати соціальних допомог (621), порядку призначення та надання субсидії (365), запобігання насилля в сім’ї, протидія торгівлі людьми (295), інформацій для ВПО (292), з різних питань (272), соціального захисту учасників АТО (249), надання пільг (210), соціального захисту осіб з інвалідністю (159).

Інформаційно-роз’яснювальна робота належним чином організована департаментом соціального захисту населення Сумської міської ради (опубліковано 2222 матеріалів), управліннями (праці) соціального захисту населення у містах Лебедин (949), Охтирка (446), Сумському (481) та Шосткинському (377) районах.