



ПОЛТАВСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

НАКАЗ

16.03.2017

м. Полтава

№ 25

Про роботу зі зверненнями
громадян за 2016 рік

Протягом 2016 року до Департаменту надійшло 2426 звернень громадян. З розрахунку на 10 тис. населення найбільшу кількість отримано від жителів Кобеляцького (28,8), Гадяцького (27,2), Хорольського (24,2), Диканського (21,1), Миргородського (20,9), Козельщинського (19,9) районів.

Із загальної кількості звернень, що надійшли до Департаменту, 267 (32,2%) отримано з вищих органів влади, у тому числі: 9 – з Верховної Ради України, 158 - з Міністерства соціальної політики України, 81 - з Полтавської облдержадміністрації, 19 - з Полтавської обласної ради.

За 2016 рік до Міністерства соціальної політики України від мешканців області надійшло 1379 звернень, що на 205 більше порівняно з 2015 роком (1174). Найбільша кількість звернень з питань надання житлових субсидій - 340 (24,7%), пільг та компенсацій - 161 (11,7%), соціального захисту осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи - 31 (2,2%).

З метою дотримання вимог Закону України „Про звернення громадян” (зі змінами), 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”, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян в органах соціального захисту

НАКАЗУЮ:

1. Затвердити додаткові заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян (додаються).

2. Звернути увагу заступника директора Департаменту – начальника управління соціального захисту населення Матуйзо С.В., директора Центру

по нарахуванню та здійсненню соціальних виплат у Полтавській області Гречаник Л.І. на необхідність вжиття дієвих заходів щодо підвищення рівня інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення з питань порядку надання пілг, компенсацій, призначення житлових субсидій.

2. Звернути увагу начальника управління кадрової роботи та у справах соціального захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи Болюти В.М. на необхідність вжиття дієвих заходів щодо підвищення рівня інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення з питань соціального захисту громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи.

3. Першому заступнику директора Департаменту – начальнику управління фінансів та стаціонарних закладів Черняк Н.С., начальнику управління кадрової роботи та у справах соціального захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи Болюті В.М., начальникам управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконавчих комітетів міських, районних у містах рад, директорам територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), директорам будинків-інтернатів:

- взяти під особистий контроль організацію роботи зі зверненнями громадян;

- підвищити ефективність інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення з питань забезпечення державних соціальних гарантій;

- забезпечити щоквартальний аналіз стану роботи зі зверненнями громадян та причин виникнення звернень.

4. Контроль за виконанням наказу покласти на начальника управління кадрової роботи та у справах соціального захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи Болюту В.М.

Директор Департаменту



Л.В.Корнієнко

Наказ підготовлено:

Начальник управління кадрової роботи та
у справах соціального захисту населення
від наслідків Чорнобильської катастрофи
Департаменту

В.М.Болюта

ПОГОДЖЕНО:

Перший заступник директора
Департаменту – начальник управління
фінансів та стаціонарних установ

Н.С.Черняк

Заступник директора Департаменту –
Начальник управління
соціального захисту населення

С.В.Матуйзо

Заступник директора Департаменту –
начальник управління
соціально-правових відносин

Л.Г.Новосад

Начальник відділу
бухгалтерського обліку, звітності

Н.М.Зінченко

Начальник відділу
правового забезпечення та у справах
внутрішньо переміщених осіб

Л.О.Кармазін –
Денисенко

16.03.2017

506. P-10/1561
вср 16.03.2017

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ директора Департаменту
соціального захисту населення
Полтавської обласної державної
адміністрації

16.03.2017

№ 25

**Додаткові заходи
щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян**

№ п/п	Найменування заходу	Терміни виконання	Відповідальні виконавці
1.	При розгляді звернень громадян чітко дотримуватись вимог Закону України „Про звернення громадян”, 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”.	Постійно	Керівники структурних підрозділів Департаменту, начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад, директори територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), будинків-інтернатів, Центру по нарахуванню та здійсненню соціальних виплат у Полтавській області
2.	Підвищити рівень інформаційно-роз’яснювальної роботи з населенням з питань соціального захисту. Запровадити надання роз’яснень через засоби масової інформації, електронні інформаційні ресурси, громадські організації щодо нових нормативно-правових актів та внесених змін до чинного законодавства з питань соціального захисту.	Не пізніше 3-х робочих днів з дня набрання чинності нормативно-правових актів чи змін до чинного законодавства	Керівники структурних підрозділів Департаменту, начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад, директори територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)
3.	Запровадити адресне інформування окремих категорій населення у разі	Постійно	Керівники структурних підрозділів Департаменту,

	внесення змін до нормативно-правових актів, які зумовлюють значні зміни порядку надання та зменшення розмірів державних соціальних гарантій.		начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад
4.	Активізувати роботу мобільних соціальних офісів. Проводити позапланові виїзди мобільних соціальних офісів до населених пунктів, мешканці яких найбільше звертаються з питань соціального захисту.	Постійно	Начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад, директори територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)
5.	При зверненні заявників до органів соціального захисту населення за наданням державних соціальних гарантій забезпечити визначення права на всі види державних допомог за єдиною заявою на підставі одного пакету документів.	Постійно	Начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад
6.	У разі прийняття рішення щодо відмови у призначенні державних соціальних гарантій, у тому числі за рішенням районних комісій, забезпечити обов'язкове надання заявнику письмової відповіді про відмову (за умови комісійного рішення - протокол) з посиланням на норми чинного законодавства з обов'язковим наданням роз'яснень особисто заявнику у будь-якій прийнятній формі.	Не пізніше наступного дня після прийняття рішення	Начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад
7.	Підвищити дієвість співпраці з установами, підприємствами, організаціями, які задіяні в процесі надання державних соціальних гарантій. Своєчасно інформувати їх про зміни у чинному законодавстві, які регламентують порядок надання державних	Постійно	Керівники структурних підрозділів Департаменту, начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій виконкомів міських, районних у містах рад

	соціальних гарантій.		
8.	Запровадити розгляд повторних звернень за обов'язкової особистої зустрічі з заявниками керівників установ	Постійно	Начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад, директори територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)
9.	Забезпечити постійну ефективну роботу телефонних „гарячих ліній”.	Постійно	Директор Центру по нарахуванню та здійсненню соціальних виплат у Полтавській області, начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій виконкомів міських, районних у містах рад
10.	Забезпечити вільний доступ громадян до установ соціального захисту та щоденний прийом громадян працівниками.	Постійно	Керівники структурних підрозділів Департаменту, начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій виконкомів міських, районних у містах рад, директори територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)
11.	Забезпечити системне доведення через засоби масової інформації, електронні інформаційні ресурси, громадські організації, сільські, селищні ради, об'єднані територіальні громади інформації щодо порядку надання матеріальної допомоги з обласного та місцевих бюджетів.	Не рідше 1 разу в квартал	Керівники структурних підрозділів Департаменту, начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад
12.	Запровадити щоквартальний аналіз звернень громадян та вжити додаткових заходів	До 15 числа місяця наступного	Управління кадрової роботи та у справах соціального захисту населення від

	щодо підвищення рівня роз'яснювальної роботи з питань, які порушуються у зверненнях громадян.	наступного за звітним кварталом	наслідків Чорнобильської катастрофи, управління захисту райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад, директори територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Центру по нарахуванню та здійсненню соціальних виплат у Полтавській області
13.	Інформацію про виконання додаткових заходів щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян надавати Департаменту	До 20 числа місяця наступного за звітним кварталом	Начальники управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, виконкомів міських, районних у містах рад, директори територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг), Центру по нарахуванню та здійсненню соціальних виплат у Полтавській області,

Начальник управління кадрової роботи та у справах соціального захисту населення від наслідків Чорнобильської катастрофи



В.М.Болота

