***Інформація про роботу з документами***

***та зі зверненнями громадян***

***в управлінні соціальної політики***

***Білгород-Дністровської міської ради за 9 місяців 2018 року***

Протягом 9 місяців 2018 року управлінням соціальної політики опрацьовано 8163 **документи, з них :**

**3177 вхідних документів, в тому числі :**

26 – документів вищих органів влади ( в т.ч. 16 постанов КМУ)

15 – документів з Адміністрації Президента України ( в т.ч. 2 Закони

 України, 2 Указ Президента України)

41 – листування з Мінсоцполітики

18 - розпорядження Одеської ОДА

3 – рішення Одеської обласної ради

32 – листування з Одеською ОДА

652 – листування з Департаментом соціальної та сімейної політики ОДА

63 - розпорядження міського голови

46 – рішень виконавчого комітету

494 – листування з управліннями соціального захисту населення

194 – листування з виконкомом та його структурними підрозділами

1593 - листування з організаціями та установами з питань діяльності управління

**3465 - вихідних документів**

**Аналіз документообігу в управлінні за 9 місяців 2016-2018 рр.**

За 9 місяців 2018 року до управління соціальної політики Білгород- Дністровської міської ради надійшло 1521 **звернення від громадян**.

Кількість звернень в порівнянні з минулим роком зменшилась на 39 звернень.

На особистому прийомі до начальника та заступника начальника управління у 2018 році надійшло 50 звернення, у 2017 році було 76 звернень.

Управлінню соціальної політики від виконавчого комітету міської ради для розгляду протягом 9 місяців 2018 року надійшло 532 звернення, з яких :

351 звернення громадян до виконавчого комітету

1 звернення до Уповноваженого з прав дитини

1 звернення до народного депутата України

7 звернень до Департаменту соціальної та сімейної політики ОДА

150 звернень громадян на Урядову гарячу лінію

28 звернень до контактного центру Б-Дністровської міської ради.

З вищенаведеного аналізу видно, що за останні три рокі відбувається тенденція зменшення звернень громадян на Урядову гарячу лінію та органів влади. Фахівцями управління щодня проводяться прийоми громадян на місцях, а також мобільні офіси із залученням фахівців інших структур міста, відповідальних за соціальний захист населення. Впровадження таких заходів в практику надало можливість мешканцям міста вирішувати свої питання на місцях.

З метою надання безоплатної первинної правової допомоги населенню наказами начальника управління від 28.05.2015р. № 24 та від 12.10.2016р. № 21 визначено відповідальних посадових осіб управління, які надають безоплатну первинну правову допомогу населенню міста, смт Затока та Сергіївка.

За підсумками аналізу надходження звернень громадян встановлено, що протягом 9 місяців 2018 році управлінням розглянуто 1 колективне звернення з питань соціальної підтримки дітей-інвалідів. Повторних, неодноразових, дублетних звернень влади від громадян міста за звітний період не надходило.

Найбільшу частку усіх звернень —20,5%, як і в попередні роки, становлять звернення щодо надання матеріальної допомоги, що відображає реалії сьогодення нашого міста — великий прошарок соціально незахищених категорій населення; низькі статки його мешканців; велику кількість тяжких захворювань, на лікування яких потрібні значні кошти. Дані звернення виноситься на розгляд координаційної ради у зв’язку з тим, що потребують колегіального розгляду та прийняття рішення.

Протягом 9 місяців 2018 року до управління надійшло 505 звернень від пільгових категорій громадян :

* учасників війни – 4
* дітей війни - 26
* інвалідів війни – 19
* учасників бойових дій – 118
* ветеранів праці – 17
* осіб з інвалідністю I, II, III групи – 198
* одиноких матерів - 52
* від «Матерів – героїнь» – 0
* учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та постраждалих осіб від аварії на ЧАЕС– 13
* від сімей, які мають дітей з інвалідністю – 38
* багатодітних сімей - 44
* інших категорій (вдови військослужбовців, вдови УБД та інші )- 144
* від героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу та Героїв України звернення не надходили.

Найвагомішою часткою звернень від представників пільгових категорій

громадян до управління є звернення від осіб з інвалідністю I, II, III групи –29,4%, інші категорії – 21,4 %, учасників бойових дій – 17,5 %, багатодітних сімей – 6,5% та одиноких матерів –7,7 % .

Основні питання, з якими звертаються пенсіонери, ветерани, особи з

інвалідністю, одинокі матері, багатодітні сім’ї - це питання надання матеріальної допомоги, надання пільг.

Із загальної кількості звернень (1521) за 9 місяців 2018 року по 890 зверненням питання вирішені позитивно, що складає 58,5 % від загальної кількості звернень, на 616 звернень (40,5 %) надані роз’яснення, 13 звернень (0,8%) переслані до розгляду за територіальною належністю. На всі звернення, які розглядались управлінням, заявникам надавались повні та обґрунтовані відповіді у встановлені законодавством строки. Станом на 01.10.2018 року в управлінні на розгляді залишилося 2 звернення.

В управлінні постійно ведеться особистий прийом громадян начальником та його заступником згідно графіку, затвердженого наказом начальника управління, який розміщений на інформаційному стенді при вході до управління та на офіційному веб-сайті міста. Систематично ведеться робота з налагодження діалогу з мешканцями міста шляхом проведення широкомасштабної інформаційно-роз'яснювальної діяльності, спрямованої на зменшення проблемних питань.

На апаратних нарадах у начальника управління систематично розглядаються питання організації роботи зі зверненнями громадян, аналізуються та узагальнюються питання, що порушуються у зверненнях громадян, виявляються причини, що їх породжують та за результатами такого аналізу вносяться пропозиції щодо розв’язання найбільш актуальних проблем.

Начальниками відділів управління взято під особистий контроль розгляд звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому інвалідів ВВВ, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України та жінок, яким присвоєно почесне звання „Мати – героїня”. Всі спеціалісти управління попереджені про персональну відповідальність за розгляд звернень громадян.

Особлива увага приділяється зверненням інвалідів, учасників антитерористичної операції, сім'ям учасників АТО та сім'ям загиблих учасників АТО, а також зверненням, які надходять до управління від внутрішньо переміщених осіб. Приділяється увага питанням поліпшення умов проживання та соціального забезпечення осіб з інвалідністю, забезпечення їх автотранспортом, як засобом протезування та забезпечення осіб з інвалідністю технічними засобами реабілітації.

Питання роботи зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі в управлінні соціальної політики Білгород-Дністровської міської ради ведеться відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постанови Кабінету Міністрів від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження класифікатора звернень громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

Начальник управління Д.А.Базіленко

Вик.Терещенко Л.В.

2-24-04