**ДОВІДКА**

**про роботу із зверненнями громадян, які надійшли**

**до Міністерства соціальної політики України**

**у І півріччі 2020 року**

Міністерство соціальної політики України (далі – Міністерство), як центральний орган виконавчої влади, що відповідає за формування та реалізацію державної соціальної політики, здійснює заходи щодо оперативного реагування на соціальні потреби суспільства.

Міністерство діє відповідно до Конституції України, законів України та на підставі Положення про Міністерство соціальної політики України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 17.06.2015 № 423 (зі змінами).

Робота із зверненнями громадян у Міністерстві спрямована на забезпечення громадян їх конституційного права на звернення, створення належних умов для реалізації цього права відповідно до 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”.

Міністерством постійно здійснюються заходи щодо інформування населення про зміст впроваджуваних в Україні соціально-економічних реформ під час проведення прямих телефонних ліній, прес-конференцій, брифінгів, виступів керівництва Міністерства на радіо і телебаченні, розміщення у засобах масової інформації інтерв’ю, публікацій та інших роз’яснювальних матеріалів.

На офіційному веб-сайті Міністерства розміщуються актуальні матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян у центральному апараті Мінсоцполітики. Зокрема, оприлюднена інформація про роботу із зверненнями громадян, графік прийому громадян керівництвом Міністерства, форми та порядок подання запитів на інформацію, розпорядником якої є Міністерство соціальної політики України, контактна інформація щодо посадових осіб центрального апарату Міністерства.

З метою вдосконалення роботи із зверненнями громадян та організації особистого прийому громадян у апараті Міністерства наказом Мінсоцполітики від 27.04.2020 № 269, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 19.05.2020 за № 452/34735, внесено зміни до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві соціальної політики України, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 07.11.2011 № 426, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 18.11.2011 за № 1320/20058 (зі змінами).

На виконання доручення Кабінету Міністрів України від 05.03.2018 № 8815/1/1-18 стосовно звітності центральних та місцевих органів виконавчої влади про роботу із зверненнями громадян до Кабінету Міністрів України надіслана звітна інформація про роботу із зверненнями громадян у першому та другому кварталах 2020 року (листи Мінсоцполітики від 08.04.2020 № 4846/0/2-20/31, від 06.07.2020 № 9677/0/2-20/31).

У І півріччі 2020 року до центрального апарату Міністерства від громадян надійшло 14407 звернень, у тому числі 358 – колективних. Із зазначеної кількості звернень за формою надходження:

▪ 2692 - поштою, що складає 18,7 % від загальної їх кількості;

▪ 5565 (38,6 %) – електронною поштою;

▪ 955 (6,6 %) від громадян на особистому прийомі;

▪ 3796 (26,3 %) через органи влади, з них 1340 від Кабінету Міністрів України;

▪ 5 через засоби масової інформації;

▪ 1394 (9,7 %) від інших органів (установ, організацій), у тому числі 1357 звернень від Державної установи „Урядовий контрактний центр”.

У розрахунку на сто тисяч населення найбільшу кількість звернень зареєстровано від жителів м. Києва (96,3), Київської (63,9), Харківської (43,5), Полтавської (38,1), Дніпропетровської (36,0) та Запорізької (35,2) областей; найменшу – від мешканців Луганської (14,4), Закарпатської (16,0), Тернопільської (18,4), Донецької (19,3), Волинської (20,8) та Чернівецької (20,9) областей.

У порівнянні з відповідним періодом 2019 року спостерігається зменшення кількості звернень громадян до Мінсоцполітики (– 21%).

Громадяни порушували у зверненнях наступні питання:

* пенсійне забезпечення – 3825 (26,5 % від загальної кількості звернень);
* пільги та компенсації – 1837 (12,8 %);
* субсидії – 1738 (12,1 %);
* соціальний захист сімей з дітьми – 1050 (7,3 %);
* соціальний захист осіб з інвалідністю – 824 (5,7 %);
* соціальний захист осіб, що знаходяться в складних життєвих обставинах, у тому числі під час надзвичайної ситуації у зв’язку з пандемією короновірусу COVID-19 – 722 (5,0 %);
* усиновлення, соціальний захист прав дитини – 563 (3,9 %);
* запобігання, протидія домашньому насильству – 357 (2,5 %);
* скарги на дії посадових осіб – 354 (2,5 %);
* соціальний захист постраждалих від Чорнобильської катастрофи – 351 (2,4 %);
* житлове питання – 267 (1,9 %);
* пропозиції щодо внесення змін до законодавства – 257 (1,8 %);
* надання матеріальної допомоги – 209 (1,5 %);
* діяльність закладів підтримки та догляду – 206 (1,4 %);
* соціальний захист внутрішньо переміщених осіб – 205 (1,4 %);
* встановлення статусу особи з інвалідністю внаслідок війни, ветерана праці, члена сім’ї загиблого (померлого) ветерана війни – 163 (1,1 %);
* санаторно-курортне лікування, оздоровлення дітей – 150 (1,0 %);
* оплата та умови праці, питання зайнятості – 143 (1,0 %);
* індексація доходів, прожитковий мінімум – 128 (0,9 %);
* соціальний захист потерпілих на виробництві, оплата листків непрацездатності – 124 (0,9 %);
* оформлення вантажів гуманітарної допомоги – 38 (0,3 %);
* трудове законодавство – 37 (0,3 %);
* організація прийому громадян – 32 (0,2 %);
* питання ґендерної рівності – 21 (0,1 %);
* інші питання – 204 (1,4 %).

За участю керівництва Мінсополітики 03 березня 2020 року відбулася пряма телефонна лінія. Загалом на пряму телефону лінію надійшло 17 дзвінків від громадян. Всі громадяни отримали фахові роз’яснення.

У І півріччі 2020 року керівництвом Міністерства та спеціалістами структурних підрозділів на особистому прийомі громадян розглянуто 955 звернень.

На даний час керуючись постановою Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 № 211 „Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19ˮ проведення особистого прийому громадян у громадській приймальні Міністерства тимчасово призупинено і буде відновлено після  поліпшення епідситуації.

У І півріччі 2020 року відсоток повторних звернень складає 10 % від загальної кількості звернень громадян. Найбільше повторних звернень надійшло від жителів м. Києва, Дніпропетровської, Київської, Харківської, Донецької та Одеської областей. Повторно громадяни звертались, в основному, з питань надання житлових субсидій, пенсійного забезпечення, надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг, соціального захисту осіб з інвалідністю.

В частині, що стосується результатів розгляду звернень, слід зазначити, що станом на 07 липня 2020 року структурними підрозділами Міністерства надані відповідні роз’яснення та необхідна інформація на 11949 звернень, надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України „Про звернення громадян” – 1736 звернень; не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України „Про звернення громадян” – 16 звернень, знаходяться у стадії розгляду – 706 звернень.

Питання організації розгляду звернень громадян та їх особистого прийому, як один із ключових елементів налагодження діалогу влади та суспільства, й надалі перебуватиме на постійному контролі керівництва Мінсоцполітики.

Додаток: на 5 арк.