**Про стан розгляду звернень громадян**

**в управлінні праці та соціального захисту населення**

**виконавчого комітету Вараської міської ради**

**за 2019 рік**

Управління праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Вараської міської ради в роботі зі зверненнями громадян керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян» із змінами, Інструкцією 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.

Протягом 2019 року забезпечено розгляд 108 письмових звернень громадян, що на 9 звернень більше ніж в 2018 році.Із загальної кількості звернень 106– індивідуальних, 2– колективних.

Серед питань, порушених у зверненнях, основними є:

- дотримання вимог трудового законодавства (33 звернення);

- призначення державних соціальних допомог та субсидій на відшкодування витрат на житлово-комунальні послуги (24 звернення);

- призначення компенсацій, пільг та допомогвідповідно до Закону України «Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» (16 звернень);

- надання пільг пільговим категоріям громадян (11 звернень);

- надання матеріальної допомоги (10 звернень);

- з інших питань (12 звернень).

Управлінням забезпечено здійснення опрацювання та розгляд звернень громадян до Урядового контактного центру. Протягом 2019 року розглянуто 39 звернень, що надійшлина урядову «гарячу лінію».

Як свідчить моніторинг, на урядову телефонну «гарячу лінію» громадяни передусім зверталися з питань:

- дотримання вимог трудового законодавства (15 звернень);

-призначення державних соціальних допомогта субсидій на відшкодування витрат на житлово-комунальні послуги (15 звернень);

- надання піль пільговим категоріям громадян (5 звернень);

- з інших питань (4 звернення).

По всім зверненням громадяни отримали обґрунтовані роз’яснення.

Забезпечення на належному рівні доступу до публічної інформації здійснювалось відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Наказом «Про забезпечення доступу до публічної інформації в управлінні праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Вараської міської ради» затверджено Порядок складання, подання, опрацювання та розгляду запитів щодо надання публічної інформації, що знаходиться у володінні управління праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Вараської міської ради.

Протягом 2019 року надійшло 580 запитів на отримання публічної інформації, що на 555 запитів більше ніж у 2018 році.З них, за період з 25 квітня 2019 року по 04 жовтня 2019 року лише від двох заявників надійшло 546 запитів на отримання публічної інформації.

Питання організації роботи із запитами та зверненнями депутатів місцевих рад забезпечено відповідно до Закону України«Про статус депутатів місцевих рад». Протягом 2019 року надійшло 1 звернення народного депутата України, та 26 звернень від депутатів Вараської міської ради сьомого скликання.

З метою забезпечення кваліфікованого та оперативного розгляду усних звернень громадян на належному рівні забезпечено реалізацію прав громадян на особистий прийом.

Визначені дні прийому громадян: понеділок,середа з 8-00 год. до 17-15 год.(обідня перерва з 13-00 год. до 14-00 год.), вівторок, четвер з 14-00 год. до 17-15 год.(обідня перерва з 13-00 год. до 14-00 год.). Однак, як правило, прийом громадян начальником управління проводився щоденно.Графік особистого прийому громадян розміщено на інформаційному стенді та на веб-сайті міської ради.

Відповідно до журналу особистого прийому громадян протягом 2019 року начальником управління здійснено прийом 1103 громадян.

З метою підвищення рівня правової обізнаності громадян, що звертаються до управління у загальнодоступних місцях розміщено інформаційний стенд для ознайомлення із нормативно-правовими актами, в тому числі із Законом України «Про звернення громадян».

Наказом «Про визначення місця для роботи з документами, що містять публічну інформацію в управлінні праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Вараської міської ради» визначено спеціальне місце для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, та їх копіями, де заявники можуть оформити запит чи звернення, отримати копії відповідних документів у паперовій формі або отримати їх для самостійного сканування (фотографування) у приміщенні управління.