

**Про роботу зі зверненнями громадян
у Територіальному центрі соціального обслуговування
(надання соціальних послуг) Печерського району м. Києва
у 2018 році**

У Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Печерського району м. Києва (далі – Територіальний центр) діє система організації роботи зі зверненнями громадян, яка визначає порядок роботи з пропозиціями, заявами, скаргами громадян на підвідомчій території.

Територіальний центр:

- забезпечує дотримання вимог Конституції України, законодавства України щодо забезпечення громадянам необхідних умов для реалізації їх конституційних прав на звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;
- вживає заходів з удосконалення роботи з листами, забезпечення уважного прийому громадян, вчасного реагування на їх запити та прохання;
- аналізує стан розгляду звернень, що надходять;
- вживає заходи щодо ліквідації причин, що породжують скарги.

Керівництво Територіального центру:

- веде особистий прийом громадян згідно з затвердженим графіком (інформацію розміщено на сайті Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, на інформаційних стендах, що розташовані на першому поверсі всіх трьох об'єктів Територіального центру);
- розглядає пропозиції, заяви і скарги громадян;
- дає доручення керівникам структурних підрозділів щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян;
- найбільш складні письмові й усні звернення розглядаються особисто (за місцем проживання або на підставі доповідних записок, матеріалів аналізу з питань розгляду звернень, довідок про наслідки перевірок окремих письмових і усних звернень).

Нормативно-правова база, що використовується працівниками Територіального центру під час роботи зі зверненнями громадян:

- Закон України «Про звернення громадян»,
- Закон України «Про інформацію»,
- Закон України «Про доступ до публічної інформації»,
- постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження 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, у засобах масової інформації»,
- інші нормативно-правові акти щодо роботи зі зверненнями громадян.

Крім того, наказом від 14.09.2016 № 158 визначено відповідальну особу з питань запитів на доступ до публічної інформації, яка відповідає за систематизацію, аналіз та контроль щодо задоволення запитів на інформацію, забезпечує координацію дій працівників структурних підрозділів з метою оперативної підготовки відповідей на запити.

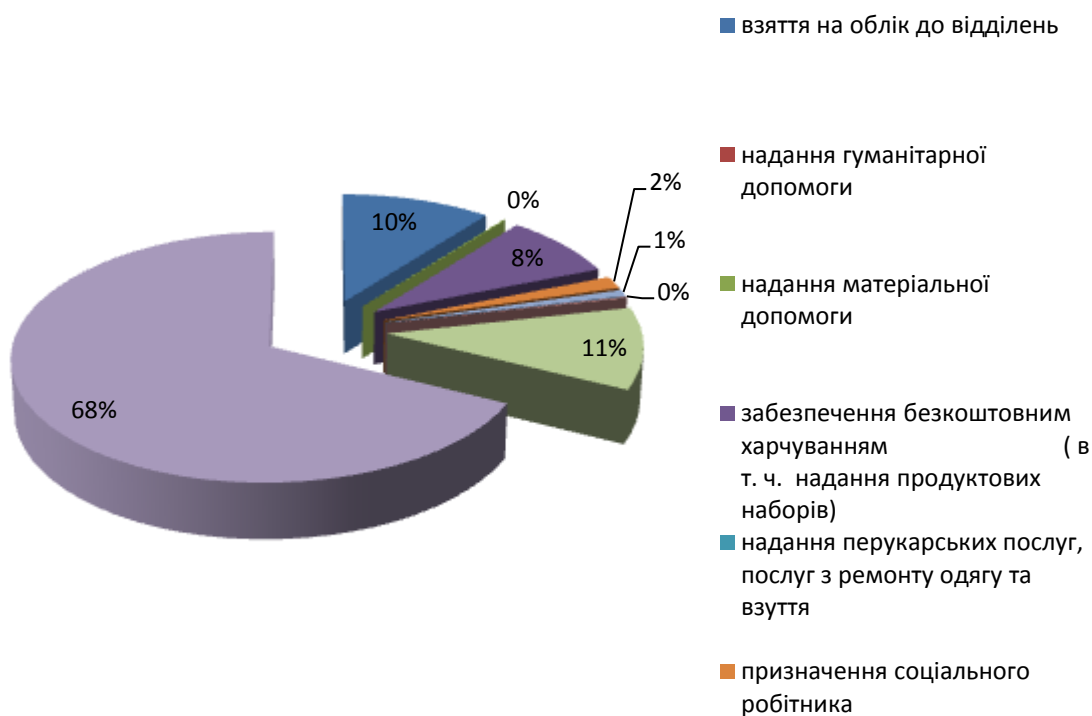
Всього за 9 місяців поточного року до Територіального центру надійшло 808 звернень. За категоріями вони представлені на Діаграмі 1.

Діаграма 1



Діаграма 2

Основні питання, які порушувалися громадянами у зверненнях



До категорії «інше», яка складає 68% належать заяви:

- про надання наборів миючих засобів - 249 осіб;
- про припинення надання соціальних послуг з причини переїзду до іншого місця проживання або, коли особа більш не потребує надання соціальних послуг (родичі для догляду забирають до себе) – 55 осіб;
- про звільнення від плати за надання соціальних послуг – 34 особи.

Якщо проаналізувати звернення за кореспондентами, то діаграма виглядатиме наступним чином:

Діаграма 3

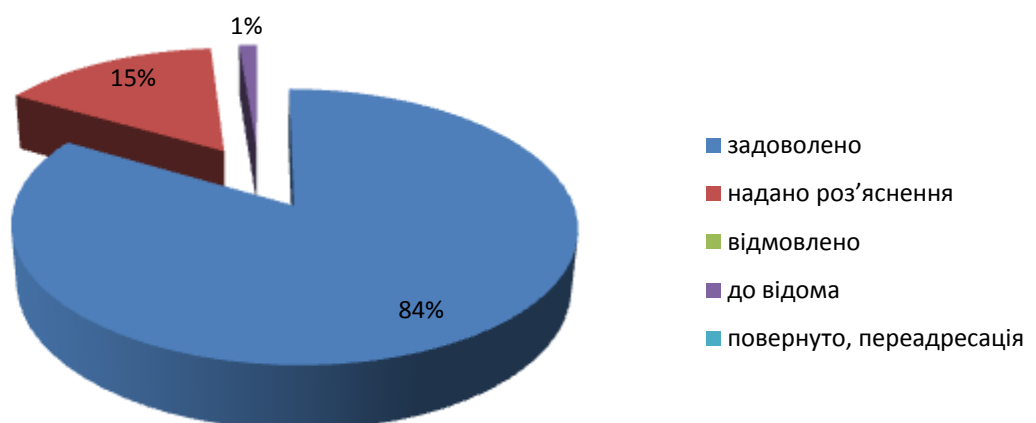
Звернення громадян за кореспондентами



На діаграмі 4 відображено результати розгляду звернень громадян.

Діаграма 4

Результати розгляду звернень громадян



Як бачимо, відмов, повернень чи переадресації звернень у 2018 році територіальним центром не здійснювалося; 84% звернень задоволено; по 15% - надано роз'яснення; 1% - до відома.

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Територіальний центр систематично планує та організовує роботу щодо розгляду звернень у своїх структурних підрозділах, вживає необхідні заходи з усунення причин, що спричиняють виникнення скарг громадян; аналізує стан роботи зі зверненнями громадян, інформує про це Печерську районну у місті Києві державну адміністрацію та Київський міський територіальний центр соціальних послуг.

Соціальна інформація, що є у зверненнях громадян, має велике значення для покращення результатів роботи Територіального центру, як за напрямом надання соціальних послуг, так і господарської й кадрової діяльності. Аналіз такої інформації дозволяє робити висновки про причини й умови, підказує шляхи покращення роботи Територіального центру, вносити пропозиції щодо поліпшення справи, правового реагування тощо.

До речі, завдяки систематичним зверненням гр.Марківської С.І., у т.ч. з кадрових питань, Територіальний центр Печерського району **став єдиним** серед усіх територіальних центрів міста Києва, який тільки протягом січня-жовтня 2018 року забезпечив підвищення кваліфікації та професійне навчання з напряму «Соціальна робота» **102** працівників Територіального центру, з них: 55 - на базі Територіального центру (наказ від 13.11.2017 № 177 «Про проведення навчання працівників»); 35 - на базі паліативного відділення «Хоспіс» Київської міської клінічної лікарні № 2; 8 - за державною професійною програмою на базі Таврійського національного університету ім. В.І. Вернадського; 1 – на базі центру підвищення кваліфікації працівників сфери управління Міністерства соціальної політики України; 1 – на базі Спільноти самаритян України; 2 – на базі МБФ «Єврейський Хесед «Бней Азріель».