

Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради за підсумками 2019 року

Робота зі зверненнями громадян у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради (далі – управління) здійснюється з урахуванням вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 №109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, створено необхідні умови для реалізації мешканцями Амур-Нижньодніпровського, Індустріального та Самарського районів міста конституційного права на звернення до органів влади.

Протягом 2019 року до управління надійшло 1376 звернень громадян, мешканців Амур-Нижньодніпровського, Індустріального, Самарського та інших районів міста у яких були порушені питання щодо отримання роз’яснень стосовно розрахунку та виплати пільг та субсидій, розрахунку та виплати усіх видів соціальних допомог та компенсацій, отримання соціальних гарантій багатодітними сім’ями, санаторно-курортного лікування, засобів реабілітації пільговими категоріями громадян, загальних питань, які стосуються організації роботи та надання консультацій спеціалістами управління.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання :

- 26 звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 704 звернення, що надійшли з Дніпропетровського обласного контактного центру, в т.ч. Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації та Урядової гарячої лінії;
- 125 звернень, що надійшли з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 339 звернень, що надішли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 151 звернення, що надійшло до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради;
- 7 звернень громадян на особистих прийомах начальника управління.
- 10 інформаційних запитів згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації»;

Згідно з даними інформаційно-аналітичної комп’ютерної бази «Загальний облік звернень громадян» за класифікацією виділяють наступні:

- за ознакою надходження:
 - ✓ первинних звернень – 1342;
 - ✓ дублетних звернень – відсутні;
 - ✓ повторних – 34.
- за суб’єктом надходження:
 - ✓ індивідуальних звернень – 1374;

✓ колективних звернень – 2.

Більшість звернень та порушені в них питання стосуються наступних напрямків діяльності:

- визначення соціального статусу – 8;
- надання матеріальної допомоги – 22;
- часткова грошова компенсація вартості самостійного санаторно-курортного лікування – 1;
- отримання соціальних виплат, субсидій – 865;
- отримання гуманітарної допомоги – 2;
- надання (позбавлення) пільг на ЖКП та проїзд в транспорті – 125;
- призначення, перерахунок та виплата пенсій – 2;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 20;
- робота закладів соціального захисту – 53;
- інші питання соціального захисту – 278.

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення:

- учасників війни – 7;
- дітей війни – 48;
- осіб з інвалідністю внаслідок Другої Світової війни – 4;
- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 10;
- учасників бойових дій – 14;
- ветеранів праці – 9;
- осіб з інвалідністю I групи – 22;
- осіб з інвалідністю II групи – 56;
- осіб з інвалідністю III групи – 30;
- дітей з інвалідністю з дитинства – 2;
- одиноких матерів – 76;
- багатодітних сімей – 42;
- осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 5;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 9;
- інші категорії – 1029;
- внутрішньо переміщених осіб – 13.

За соціальним станом надійшло звернень:

- пенсіонерів – 315;
- робітників – 51;
- працівників бюджетної сфери – 5;
- держслужбовців – 3;
- військовослужбовців – 2;
- підприємців – 2;
- безробітних – 24;
- учнів, студентів – 4;
- журналістів – 2;
- інших – 666.

Основними причинами їх надходження є: зміни у Порядку надання пільг та субсидій, їх «монетизація», які відбулися у 2019 році, питання оздоровлення або отримання компенсації за самостійне оздоровлення пільговими категоріями громадян, які мають відповідне право, отримання технічних засобів реабілітації особами з інвалідністю, розмір соціальних допомог і компенсацій та терміни їх виплати, незадоволення громадян неможливістю позитивного вирішення питань, обумовлену повноваженнями управління та виконавчих органів влади.

Керівниками та спеціалістами управління приділяється особлива увага якості розгляду звернень громадян та вирішенню порушених питань по суті.

Для більшої поінформованості та правової освіти населення, а також з метою скорочення кількості звернень громадян спеціалістами управління, які здійснюють особистий прийом відвідувачів проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота населення щодо змін у законодавстві з урахуванням особливостей кожної родини.

Інформація щодо графіків проведення особистого прийому керівництва управління оприлюднена на стендах у вестибюлі будівлі управління, офіційній сторінці управління у Facebook та особисто надається мешканцям Амур-Нижньодніпровського, Індустріального, та Самарського районів у телефонному режимі.

Із загальної кількості звернень, які надішли у 2019 році (1376):

- 1335 звернень вирішено по суті з наданням роз'яснень згідно з вимогами чинного законодавства (в межах повноважень);
- 7 звернень поставлено на довгостроковий контроль;
- 34 звернення направлено за належністю, оскільки питання, порушені у зверненнях не відносяться до повноважень управління.

В управлінні відпрацьована система щодо своєчасного надання відповідей на звернення громадян у терміни, передбачені діючим законодавством.

Контроль за опрацюванням звернень громадян здійснюється за допомогою інформаційно - аналітичної комп'ютерної програми "Загальний облік звернень громадян", щотижнево керівникам відділів управління надаються нагадування про терміни виконання звернень громадян з чітким зазначенням термінів їх виконання.

Питання щодо своєчасного опрацювання звернень громадян згідно з вимогами чинного законодавства перебувають під постійним контролем керівництва управління та виконавчих органів міської ради.

Начальник управління



С. В. Котищук

