

Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян  
у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської  
міської ради за підсумками I півріччя 2022 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 I півріччя 2022 року до управління надійшло 622 звернення громадян, мешканців Амур-Нижньодніпровського, Індустріального, Самарського та інших районів міста у яких були порушені питання щодо отримання роз’яснень стосовно призначення та виплати усіх видів соціальної допомоги, розрахунку та виплати пільг та субсидій, 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 :

- 49 звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 325 звернень, що надійшли з Дніпропетровського Регіонального контактного центру;
- 47 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 35 звернень, що надійшли з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 16 звернень, що надішли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 145 звернень, що надійшло до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради;
- 3 звернення громадян на особистих прийомах начальника управління;
- 2 інформаційних запита 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 – 600;
  - ✓ дублетних звернень – 1;
  - ✓ повторних – 21.

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

- ВПО – 234;
- отримання соціальних виплат, субсидій – 213;
- надання (позбавлення) пільг на ЖКП та проїзд в транспорті – 42;
- визначення соціального статусу – 3;
- санаторно-курортне лікування – 4;
- призначення, перерахунок та виплата пенсій – 4;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 12;
- робота закладів соціального захисту – 8;
- інші питання соціального захисту – 102.

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення:

- учасників війни – 4;
- дітей війни – 11;
- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 11;
- учасників бойових дій – 6;
- ветеранів праці – 5;
- осіб з інвалідністю I групи – 9;
- осіб з інвалідністю II групи – 20;
- осіб з інвалідністю III групи – 23;
- одиноких матерів – 14;
- багатодітних сімей – 20;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 4;
- переміщених або внутрішньо переміщених осіб – 234;
- інші категорії – 261.

За соціальним станом надійшло звернень:

- пенсіонерів – 91;
- робітників – 21;
- працівників бюджетної сфери – 4;
- держслужбовців – 1;
- військовослужбовців – 2;
- підприємців – 5,
- безробітних – 31;
- інших – 498.

В переважній кількості, звернення, що розглянуто Лівобережним УСЗН ДМР протягом I півріччя 2022 року, надійшли від внутрішньо переміщених осіб, що перемістилися внаслідок російської агресії після 24.02.2022, стосовно призначення та виплати допомоги на проживання відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 20.03.2022 № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам».

Інші звернення, які розглянуто управлінням, спричинено:

- питаннями виплати та фінансування соціальних допомог, наданням/скасуванням пільг з урахуванням змін у законодавстві,

призначенням субсидій; питаннями щодо оздоровлення або отримання компенсації за самостійне оздоровлення пільговими категоріями громадян; які мають відповідне право, отримання технічних засобів реабілітації особами з інвалідністю; розміру соціальних допомог і компенсацій та терміни їх виплати; роботи структурних підрозділів управління у період військового стану, надання матеріальної та гуманітарної допомоги.

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 управління, офіційній сторінці управління у Facebook та особисто надається мешканцям Амур-Нижньодніпровського, Індустріального, та Самарського районів у телефонному режимі та під час прийому громадян.

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.