

Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради за підсумками I півріччя 2023 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 2023 року до управління надійшло 922 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, у т.ч. внутрішньо переміщеним особам, отримання соціальних гарантій багатодітними сім’ями, санаторно-курортного лікування, засобів реабілітації для пільгових категорій громадян, гуманітарної допомоги, встановлення статусу та видачі посвідчень, влаштування до будинку-інтернату, загальних питань, які стосуються організації роботи та надання консультацій спеціалістами управління.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання :

- 50 звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 8 звернень, які надійшли на веб-сайт Дніпровської міської ради;
- 487 звернень, що надійшли з Дніпропетровського Регіонального контактного центру;
- 49 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 56 звернень, що надійшли з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 72 звернення, що надішли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 13 звернень, що надійшли з Національної соціальної сервісної служби України;
- 180 звернень, що надійшло до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради;
- 3 звернення за допомогою функції «Зворотній зв'язок», що розміщена на офіційній сторінці Лівобережного УСЗН ДМР веб-сайту Дніпровської міської ради;
- 4 звернення громадян на особистих прийомах начальника управління.

За звітний період до управління надійшло 6 інформаційних запитів згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації».

У зверненнях заявниками найчастіше порушувалися питання:

- призначення/отримання соціальних виплат (окрім внутрішньо переміщених осіб) – 192;
- призначення/виплата допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам – 462;
- виплата витрат, що пов'язані з безоплатним тимчасовим розміщенням (перебуванням) внутрішньо переміщених осіб компенсації на оплату житлово-комунальних послуг особам за розміщення внутрішньо переміщених осіб – 6;
- затримка виплати допомоги – 64;
- отримання довідки внутрішньо переміщеної особи – 25;
- розмір/ правильність розрахунку соціальних виплат – 22;
- визначення соціального статусу – 24;
- санаторно-курортне лікування – 7;
- влаштування особи до будинку-інтернату – 6;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 5;
- робота закладів соціального захисту – 10;
- сплата єдиного соціального внеску – 9;
- надання матеріально/гуманітарної допомоги – 22;
- інші питання соціального захисту – 68.

Звернення надійшла від соціально незахищених категорій населення, а саме:

Категорія заявника	Кількість
Багатодітна сім'я	22
Ветеран військової служби	1
Ветеран праці	4
Дитина війни	3
Дитина-інвалід	1
Інші категорії	339
Не визначено	2
Одинокa мати	37
Особа з інвалідністю I групи	16
Особа з інвалідністю II групи	23
Особа з інвалідністю III групи	13
Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	2
Переселена або внутрішньо переміщена особа	446
Учасник АТО	2
Учасник бойових дій	4
Учасник війни	3
Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	3
Член сім'ї загиблого учасника АТО	1
<b>Всього</b>	<b>922</b>

В переважній більшості, звернення, що розглянуто Лівобережним УСЗН ДМР протягом I півріччя 2023 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», малозахисчених верст населення, багатодітних родин, осіб похилого віку щодо отримання гуманітарної /матеріальної допомоги .

Інші звернення, які розглянуто управлінням, спричинено:

- питаннями виплати та фінансування соціальних допомог розміру виплат з урахуванням змін у законодавстві, змін у складі сім'ї, доходів заявника та членів родини, 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, надання роз'яснення щодо права на отримання державних соціальних виплат, місцевих соціальних гарантій.

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.