

Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради за підсумками 2021 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 2021 року до управління надійшло 1628 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, у тому числі у період карантину, пов’язаного із поширенням гострої респіраторної хвороби, спричиненої COVID-19. та надання консультацій спеціалістами управління.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання :

- 93 звернення, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 892 звернення, що надійшли з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, а саме, з Урядової гарячої лінії;
- 170 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 119 звернень, що надійшли з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 44 звернення, що надішли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 295 звернень, що надійшли до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради;
- 7 звернень громадян на особистих прийомах начальника управління.
- 8 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 – 1522;
- ✓ дублетних звернень – 2;
- ✓ повторних – 104.

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

- визначення соціального статусу – 17;
- надання матеріальної – 33;
- санаторно-курортне лікування – 37;
- отримання соціальних виплат, субсидій – 1026;
- надання (позбавлення) пільг на ЖКП та проїзд в транспорті – 72;
- призначення, перерахунок та виплата пенсій – 4;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 35;
- робота закладів соціального захисту – 22;
- інші питання соціального захисту – 382.

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення:

- учасників війни – 14;
- дітей війни – 36;
- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 16;
- учасників бойових дій – 47;
- ветеранів праці – 20;
- осіб з інвалідністю I групи – 36;
- осіб з інвалідністю II групи – 63;
- осіб з інвалідністю III групи – 56;
- одиноких матерів – 120;
- багатодітних сімей – 53;
- осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 12;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 12;
- учасників АТО – 28;
- внутрішньо переміщених осіб – 7;
- інші категорії – 1108.

За соціальним станом надійшло звернень:

- пенсіонерів – 388;
- робітників – 51;
- працівників бюджетної сфери – 5;
- держслужбовців – 3;
- військовослужбовців – 2;
- підприємців – 8;
- безробітних – 57;
- журналістів – 1;
- інших – 1115.

Основними причинами надходження звернень були: призначення та виплата державних соціальних допомог; надання та перерахунок пільг та субсидій; 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; робота структурних

підрозділів управління у період карантину; надання матеріальної та гуманітарної допомоги за рахунок коштів міського бюджету, надання консультацій щодо прийому он-лайн заяв і документів на призначення окремих видів допомог з використанням електронних сервісів, подання документів на призначення допомоги при народженні дитини, комплексної послуги “е-малятко” в Дії, подання документів на призначення компенсаційної виплати «муніципальна няня».

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 приміщенні правління, офіційній сторінці управління, інтернет порталі Дніпровської міської ради та особисто надається мешканцям Амур-Нижньодніпровського, Індустріального, та Самарського районів у телефонному режимі.

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.