

## ЗВІТ

### про стан розгляду звернень громадян у Центральному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради за 9 місяців 2023 року

Робота зі зверненнями громадян у Центральному 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 Соборного, Шевченківського та Центрального районів міста конституційного права на звернення до органів влади.

Станом на 30.09.2023 до Управління надійшло 2801 звернень громадян, мешканців Соборного, Шевченківського та Центрального 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 :

- 35 звернення, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 896 звернень, що надійшло з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, в т.ч. Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації та Урядової гарячої лінії;
- 406 звернення, що надійшло з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 288 звернення, що надійшло з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 10 звернень, що надійшли із Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- 38 звернення, що надійшло на електронну пошту до міської ради;
- 653 звернень, що надійшли на електронну адресу управління;
- 460 звернень, що надійшло до керівництва Центрального управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради;
- 7 звернень громадян, які були на особистому прийомі керівника 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 – 2206;
- ✓ повторних – 573;
- ✓ колективних – 22.

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

- отримання допомоги на проживання ВПО – 1269;
- отримання гуманітарної допомоги – 66;
- отримання соціальних виплат – 899;
- визначення соціального статусу – 30;
- надання (позбавлення) пільг на ЖКП та проїзд в транспорті – 8;
- призначення, перерахунок та виплата пенсій – 1;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 19;
- робота закладів соціального захисту – 53;
- роз'яснення, реформування законодавства із соціального захисту – 42;
- інші питання соціального захисту – 474.

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення:

- дитина війни – 25;
- учасників бойових дій – 218;
- ветеранів праці – 49;
- осіб з інвалідністю I групи – 201;
- осіб з інвалідністю II групи – 116;
- осіб з інвалідністю III групи – 69;
- одиноких матерів – 43;
- багатодітних сімей – 31;
- внутрішньо переміщених осіб – 1269;
- учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 22;
- особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 33;
- діти з інвалідністю – 72;
- особа з інвалідністю внаслідок війни – 3;
- член сім'ї загиблого учасника АТО – 36;
- інші категорії – 614.

За соціальним станом надійшло звернень:

- пенсіонерів – 610;
- переселенець – 1269;
- робітників – 35;
- працівників бюджетної сфери – 16;
- військовослужбовців – 134;
- підприємців – 20;
- безробітних – 40;
- учнів, студентів – 22;
- інших – 655.

В переважній кількості звернення, які були розглянуті Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради станом на

30.09.2023, 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» та отримання довідки ВПО.

Інші причини надходження звернень були: призначення та виплата державних соціальних допомог; 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 на період військового стану, отримання матеріальної та гуманітарної допомоги та інше .

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 Соборного, Шевченківського та Центрального 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.