

Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради за підсумками 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 2022 року до управління надійшло 2033 звернення громадян, мешканців Амур-Нижньодніпровського, Індустріального, Самарського районів міста, внутрішньо переміщених осіб, що евакуювалися з районів ведення бойових дій та тимчасово окупованих територій України, у яких були порушені питання щодо виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам відповідно до Постанови Кабінету Міністрів від 20.03.2022 № 332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам», отримання гуманітарної допомоги, роз’яснень стосовно призначення та виплати різних видів соціальної допомоги, розрахунку та виплати пільг та субсидій, отримання соціальних гарантій багатодітними сім’ями, засобів реабілітації пільговими категоріями громадян, загальних питань, які стосуються організації роботи та надання консультацій спеціалістами управління.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання:

- 100 звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 1251 звернення, що надійшли з Дніпропетровського Регіонального контактного центру;
- 157 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 124 звернення, що надійшли з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 50 звернень, що надішли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 346 звернень, що надійшло до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради;
- 2 звернення громадян на особистих прийомах начальника управління;
- 3 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 – 1706;
- ✓ дублетних звернень – 9;
- ✓ повторних – 76;
- ✓ неодноразових – 153;
- ✓ масових – 89.

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

- ВПО – 1227;
- отримання соціальних виплат, субсидій, їх призначення та перерахунок – 429;
- надання (позбавлення) пільг на ЖКП та проїзд в транспорті – 72;
- визначення соціального статусу – 11;
- санаторно-курортне лікування – 9;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 18;
- робота органів місцевого самоврядування – 79;
- інші питання соціального захисту – 188.

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення:

- учасників війни – 7;
- дітей війни – 25;
- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 17;
- учасників бойових дій – 17;
- ветеранів праці – 7;
- осіб з інвалідністю I групи – 13;
- осіб з інвалідністю II групи – 48;
- осіб з інвалідністю III групи – 38;
- одиноких матерів – 51;
- багатодітних сімей – 43;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 6;
- переміщених або внутрішньо переміщених осіб – 1227;
- інші категорії – 534.

За соціальним станом надійшло звернень:

- пенсіонерів – 225;
- робітників – 40;
- працівників бюджетної сфери – 10;
- держслужбовців – 3;
- військовослужбовців – 3;
- підприємців – 9;
- безробітних – 71;
- інших – 1675.

В переважній кількості, звернення, що розглянуто Лівобережним УСЗН ДМР протягом 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.