

Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради за підсумками 2020 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 2020 року до управління надійшло 2104 звернення 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 :

- 109 звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 1186 звернень що надійшли з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, а саме, з Урядової гарячої лінії;
- 216 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 61 звернення, що надійшло з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 332 звернення, що надішли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 175 звернень, що надійшли до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради;
- 11 звернень громадян на особистих прийомах начальника управління.
- 14 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 – 1826;
 - ✓ дублетних звернень – відсутні;
 - ✓ повторних – 75.

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

- визначення соціального статусу – 26;
- надання матеріальної та гуманітарної допомоги, в т.ч. в період карантину – 232;
- санаторно-курортне лікування – 30;
- отримання соціальних виплат, субсидій – 112 ;
- надання (позбавлення) пільг на ЖКП та проїзд в транспорті – 260;
- призначення, перерахунок та виплата пенсій – 6;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 28;
- робота закладів соціального захисту – 20;
- інші питання соціального захисту – 362.

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення:

- учасників війни – 7;
- дітей війни – 63;
- осіб з інвалідністю внаслідок Другої Світової війни – 5;
- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 106;
- учасників бойових дій – 46;
- ветеранів праці – 24 ;
- осіб з інвалідністю I групи – 39;
- осіб з інвалідністю II групи – 90;
- осіб з інвалідністю III групи – 68;
- дітей з інвалідністю з дитинства – 1;
- одиноких матерів – 293;
- багатодітних сімей – 77;
- осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 7;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 11;
- учасників АТО – 6;
- внутрішньо переміщених осіб – 18
- інші категорії – 1243.

За соціальним станом надійшло звернень:

- пенсіонерів – 437;
- робітників – 85;
- працівників бюджетної сфери – 18;
- держслужбовців – 3;
- військовослужбовців – 8;
- підприємців – 14,
- безробітних – 96;
- журналістів – 16;
- інших – 1408.

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 нових видів соціальної допомоги (допомога дітям ФОП на період карантину).

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 приміщенні правління, офіційній сторінці управління у Facebook, 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.