Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (далі – департамент) здійснювалися відповідні заходи, необхідні для реалізації конституційного права громадян на звернення.

        Згідно проведеному аналізу кількості вхідної кореспонденції за 2021 рік надійшло 12 293 звернень громадян.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання:

* найбільше, а саме 12 278 звернень громадян міста надійшло через міську раду;
* 279 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 576 звернень надійшло з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, а саме, з Урядової гарячої лінії;
* 240 звернень з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 21 звернення з Дніпропетровської обласної державної адміністрації;
* 1 звернення з Міністерства у справах ветеранів України;
* 4 звернення з департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації;
* 2 звернення з Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
* 2 звернення з служби у справах дітей облдержадміністрації;
* 1 звернення з комітету з питань соціальної політики захисту прав ветеранів;
* 1 звернення з Апарату Верховної ради України;
* 3 звернення з Офісу Президента України;
* 1 звернення з Прокуратури України;
* 1 звернення з Дніпропетровської обласної прокуратури;
* 2 звернення з Дніпропетровської обласної ради;
* 2 звернення з Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України;
* 1 звернення з Регіонального представництва Уповноваженого ВРУ з прав людини у Дніпропетровській області;
* 1 звернення з Міністерства соціальної політики України;
* 1 звернення з Міністерства у справах ветеранів України;
* 5 звернень депутатів;
* 1 звернення з управління містобудування та архітектури облдержадміністрації;
* 1 звернення з управління патрульної поліції у Дніпропетровській області;
* 2 звернення з урядовий уповноважений з прав осіб з інвалідністю;
* 1 звернення з департаменту соціального захисту осіб з інвалідністю;
* 5 звернень з відділу організації прийому звернень громадян, розгляду звернень та запитів Прокуратури Дніпровської області.

             Громадянами міста у зверненнях порушувались питання щодо:

* надання матеріальної допомоги – 11 506 звернень;
* отримання соціальних виплат, субсидій – 96;
* надання матеріальної допомоги на поховання – 527;
* отримання гуманітарної допомоги – 47;
* виплата часткової грошової компенсації вартості путівки за самостійне саноторно-курортного лікування – 13;
* матеріальна допомога члену сім`ї загиблого учасника АТО – 26;
* інші питання соціального захисту – 78.

          Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в департаменті ведеться за декількома напрямками. Це підготовка щотижневої статистичної звітної інформації про кількісні показники розгляду звернень, дотримання терміну розглядів та надання відповідей*.*

     Також у департаменті приділяється особлива увага якості розгляду звернень громадян та вирішенню порушених питань по суті.

       Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час апаратних нарад у департаменті.

        Робота з розгляду звернень громадян щодо невідкладного реагування на їх пропозиції, заяви, скарги знаходиться на постійному контролі керівництва департаменту і спрямовується на вдосконалення форм та методів цієї роботи.