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 2020 рік надійшло 15 942 звернень громадян.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання:

* найбільше, а саме 13 839 звернень громадян міста надійшло через міську раду;
* 1 016 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 699 звернень надійшло з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, а саме, з Урядової гарячої лінії;
* 354 звернень з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 22 депутатських звернень;
* 12 з Дніпропетровської обласної державної адміністрації;

             Громадянами міста у зверненнях порушувались питання щодо:

* надання матеріальної допомоги окремим категоріям громадян міста – 14 194 звернень;
* отримання роз'яснень щодо соціальних виплат, субсидій - 378;
* надання матеріальної допомоги на поховання деяких категорій осіб - 279;
* отримання гуманітарної допомоги – 260;
* щодо роботи закладів соціального захисту - 82;
* матеріальна допомога до святкових та пам’ятних дат – 75;
* виплата часткової грошової компенсації вартості путівки за самостійне оздоровлення дітей та інші питання соціального захисту – 74;
* інші питання соціального захисту – 600 звернень.

          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.