Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради за підсумками 2024 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 2024 року до управління надійшло 1203 звернення громадян, мешканців Амур-Нижньодніпровського, Індустріального, Самарського та інших районів міста у яких були порушені питання щодо отримання роз’яснень стосовно призначення та виплати усіх видів соціальної допомоги, у т.ч. внутрішньо переміщеним особам, отримання соціальних гарантій багатодітними сім’ями, санаторно-курортного лікування, засобів реабілітації для пільгових категорій громадян, гуманітарної допомоги, встановлення статусу та видачі посвідчень, влаштування до будинку-інтернату, загальних питань, які стосуються організації роботи та надання консультацій спеціалістами управління.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання :

- 26 звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 6 звернень, які надійшли на веб-сайт Дніпровської міської ради;
- 865 звернень, що надійшли з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, в т.ч.:
- 806 звернень, що надійшли з Урядової гарячої лінії;
- 59 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 60 звернень, що надійшли з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 32 звернення, що надійшли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 208 звернень, що надійшли до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради, в т.ч. - 1 звернення за допомогою функції «Зворотній зв'язок», що розміщена на офіційній сторінці Лівобережного УСЗН ДМР на веб-сайті Дніпровської міської ради;
- 4 звернення надійшло з Міністерства соціальної політики України;
- 2 звернення надійшло від Представника Уповноваженого з прав людини.

За формою надходження:

- надійшло поштою – 32;

- через уповноважену особу – 8;
- через органи влади – 990;
- засобами електронного зв'язку – 147;
- засобами телефонного зв'язку – 25.

За ознакою надходження:

- первинне – 1106;
- повторне – 79;
- дублетне – 1;
- неодноразове – 17.

У зверненнях заявниками найчастіше порушувалися питання:

- призначення/отримання соціальних виплат (окрім внутрішньо переміщених оссіб) –135;
- отримання довідки внутрішньо переміщеної особи, реєстрація чи зняття з обліку – 13;
- призначення/виплата допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам – 633;
- затримка виплати допомоги – 70;
- розмір/ правильність розрахунку соціальних виплат – 54;
- визначення соціального статусу/видача посвідчень пільговій категорії громадян – 22;
- санаторно-курортне лікування – 16;
- влаштування особи до будинку-інтернату – 10;
- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 13;
- сплата єдиного соціального внеску – 12;
- надання матеріально/гуманітарної допомоги – 10;
- питання соціального захисту населення роз`яснювального характеру – 157;
- робота закладів соціального захисту населення – 1;
- надання довідки про розмір допомоги – 22;
- видача акту встановлення факту здійснення догляду за особою з інвалідністю або за особою, що потребує постійного догляду – 13;
- надання соціальних послуг на професійній/непрофесійній основі – 22.

Звернення надійшла від соціально незахищених категорій населення, а саме:

Категорія заявника	**Кількість**
Багатодітна сім`я	25
Військовослужбовець	11
Особа з інвалідністю внаслідок війни	3
Одинока мати	60
Особа з інвалідністю I групи	19
Особа з інвалідністю II групи	37
Особа з інвалідністю III групи	27
Переселена або внутрішньо переміщена особа	633

Учасник бойових дій	7
Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	2
Інші категорії	379
Всього	**1203**

У переважній більшості, звернення, що розглянуто Лівобережним УСЗН ДМР протягом 2024 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», малозахищених верст населення, багатодітних родин, осіб похилого віку щодо отримання гуманітарної /матеріальної допомоги .

Інші звернення, які розглянуто управлінням, спричинено:

- питаннями виплати та фінансування соціальних допомог розміру виплат з урахуванням змін у законодавстві, змін у складі сім`ї, доходів заявника та членів родини, 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, надання роз'яснення щодо права на отримання державних соціальних виплат, місцевих соціальних гарантій.

За звітний період до управління надійшло 9 інформаційних запитів згідно Закону України «Про доступ до публічної інформації».

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 офіційній сторінці управління https://dniprorada.gov.ua/uk/page/livoberezhne-upravlinnya-socialnogo-zahistu-naselennya-dniprovskoi-miskoi-radi, у соціальній мережі Facebook, на стендах управління у Самарському районі 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.