

Аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян
у Лівобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської
міської ради за підсумками I півріччя 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 I півріччя 2024 року до управління надійшло 657 звернень 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 :

- 17 звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 5 звернень, які надійшли на веб-сайт Дніпровської міської ради;
- 490 звернень, що надійшли з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, у т.ч.:
 - 460 звернень, що надійшли з Урядової гарячої лінії;
 - 30 звернень, що надійшли з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації.
- 2 звернення надійшло з Міністерства соціальної політики України;
- 2 звернення, що надійшли від Представника Уповноваженого з прав людини;
- 18 звернень, що надійшли з департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації;
- 17 звернень, що надійшли з департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради та його структурних підрозділів;
- 106 звернень, що надійшло до керівництва Лівобережного управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради.

За формою надходження:

- надійшло поштою – 20;
- через уповноважену особу – 5;
- через органи влади – 546;
- засобами електронного зв’язку – 69;

- засобами телефонного зв'язку – 17.

За ознакою надходження:

- первинне – 606;

- повторне – 41;

- дублетне – 1;

- неодноразове – 9.

У зверненнях заявниками найчастіше порушувалися питання:

- призначення/отримання соціальних виплат (окрім внутрішньо переміщених осіб) – 68;

- розмір/правильність розрахунку соціальних виплат – 37;

- затримка виплати – 21;

- призначення/виплата допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам – 373;

- реєстрація/зняття з обліку внутрішньо переміщених осіб – 6;

- визначення соціального статусу/видача посвідчень пільговій категорії громадян – 11;

- санаторно-курортне лікування – 9;

- влаштування особи до будинку-інтернату – 2;

- реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації – 8;

- робота закладів соціального захисту – 1;

- сплата єдиного соціального внеску – 5;

- надання матеріально/гуманітарної допомоги – 7;

- надання соціальних послуг на непрофесійній основі – 6;

- надання довідок про розмір допомог – 11;

- видача акту встановлення факту здійснення догляду за особою з інвалідністю або за особою, що потребує постійного догляду, для супроводу такої особи з метою перетинання кордону України – 9.

- інші питання соціального захисту – 83.

Звернення надійшли від соціально незахищених категорій населення, а саме:

Категорія заявника	Кількість
Багатодітна сім'я	5
Військовослужбовець	8
Особа з інвалідністю внаслідок війни	1
Одинокa мати	33
Особа з інвалідністю I групи	13
Особа з інвалідністю II групи	18
Особа з інвалідністю III групи	14
Переселена або внутрішньо переміщена особа	372
Учасник бойових дій	5
Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС	1
Член сім'ї загиблого	1
Інші категорії	186
Всього	657

У переважній більшості, звернення, що розглянуто Лівобережним УСЗН ДМР протягом I півріччя 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 4 інформаційних запита 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.