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 2022 рік надійшло 12 343 звернень громадян.

Із загальної кількості звернень, які надійшли на опрацювання:

* найбільше, а саме 12 332 звернень громадян міста надійшло через міську раду;
* 2 431 звернень з Гарячої лінії голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 3 556 звернень надійшло з Дніпропетровського Регіонального контактного центру, а саме, з Урядової гарячої лінії;
* 286 звернень з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 20 з Дніпропетровської обласної державної адміністрації;
* 7 з Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України;
* 1 з Міністерства у справах ветеранів України;
* 3 з департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації;
* 2 з Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
* 1 з відділу організації прийому звернень громадян, розгляду звернень та запитів Прокуратури Дніпровської області.

             Громадянами міста у зверненнях порушувались питання щодо:

* надання матеріальної допомоги – 6 406 звернень;
* отримання роз'яснень щодо соціальних виплат, субсидій – 5 270;
* надання матеріальної допомоги на поховання – 410;
* отримання гуманітарної допомоги – 5 171;
* щодо роботи закладів соціального захисту – 82;
* матеріальна допомога до святкових та пам’ятних дат – 57;
* виплата часткової грошової компенсації вартості путівки за самостійне оздоровлення дітей та інші питання соціального захисту – 13;
* отримання соціальних виплат – 64;
* компенсація витрат на комунальні послуги – 34;
* надання матеріальної допомоги на ліквідацію наслідків збройної агресії Російської Федерації (наслідків вибухів) – 156;
* відновлення житла після вибухів – 56;
* матеріальна допомога члену сім`ї загиблого учасника АТО – 58;
* компенсація витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб – 91;
* надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам – 129;
* інші питання соціального захисту – 752 звернення.

          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.