Робота зі зверненнями громадян здійснювалась відповідно до вимог законів України «Про звернення громадян», «Про статус народних депутатів України», «Про місцеве самоврядування в Україні», 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», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами), інших нормативно – правових документів.

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення в Правобережному управлінні соціального захисту населення Дніпровської міської ради (далі – Управління) постійно проводилась відповідна робота щодо надання обґрунтованих та найбільш повних відповідей за зверненнями громадян, без порушення строків, встановлених законодавством.

З 01.01.2023 по 31.12.2023 до Управління надійшло та відпрацьовано 1246 звернень. Найбільш актуальними питаннями, з якими громадяни зверталися, є питання щодо:

– призначення усіх видів соціальної допомоги, в тому числі надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання – 832 звернення;
– влаштування до будинків-інтернатів – 69 звернень;
– компенсація витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб – 17 звернень;
– надання матеріальної допомоги – 26 звернень;
– питання щодо технічних та інших засобів реабілітації – 27 звернень;
– отримання «пакунку малюка» – 15 звернень;
– визначення соціального статусу – 21 звернення;
– діяльність органів місцевого самоврядування – 90 звернень;
– санаторно-курортне лікування – 13 звернень;
– призначення, перерахунок та виплата пенсій – 3 звернення;
– роз'яснення реформування законодавства з соціального захисту – 58 звернень;
– інші питання соціального захисту – 75 звернень.

Серед громадян, які мають відповідні пільгові категорії:

– особа з інвалідністю 1 групи – 30;
– особа з інвалідністю 2 групи – 51;
– особа з інвалідністю 3 групи – 30;
– дитина-інвалід – 3;
– багатодітна сім'я – 37;
– одинока мати – 64;
– дитина війни – 6;
– учасники бойових дій – 10;

– ветерани праці – 3;
– учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 3;
– особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 3;
– ветерани військової служби – 1;
– інвалід війни – 2;
– сім’ї загиблих – 1;
– переселена або внутрішньо переміщена особа – 627;
– інші категорії – 375.

У 11 зверненнях громадян, відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», були порушені питання, які не входили до повноважень Управління. Такі звернення були перенаправлені за належністю до відповідних органів, про що було своєчасно повідомлено громадян, які подали звернення.

Всі звернення зареєстровані в комп’ютерному модулі «Загальний облік звернень громадян» в програмному забезпеченні «Електронне самоврядування».

Управлінням постійно ведеться робота зі зверненнями громадян, аналіз опрацьованих звернень та робота щодо удосконалення алгоритму відпрацювання звернень.