

Інформація  
про стан роботи зі зверненнями громадян  
управління соціального захисту населення  
Южноукраїнської міської ради за 9 місяців 2021 року

Виконуючи основні вимоги Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008, з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях, задоволення законних вимог заявників, управлінням соціального захисту населення Южноукраїнської міської ради забезпечено їх своєчасний, об'єктивний, всебічний розгляд. За наслідками вирішення питань заявникам надаються письмові відповіді в установлені законодавством строки.

За звітний період до управління соціального захисту населення Южноукраїнської міської ради ( до 16.08.2021 департаменту соціальних питань та охорони здоров'я Южноукраїнської міської ради) надійшло **51 звернення** громадян, у відповідному періоді минулого року – **76 звернень**.

Протягом **дев'яти місяців 2021 року** до управління надійшли звернення:

- Особи з інвалідністю внаслідок війни –0
- учасників війни – 2, УБД, АТО - 0
- робітників та службовців –7
- осіб з інвалідністю загального захворювання та пенсіонерів –19
- безробітних – 3
- інших громадян –20

**Шляхи надходження**

- міського виконавчого комітету –42
- депутатів – 0
- ДСЗН –0
- ОП – 9
- Інші – 0
- **Звернення надходили з таких питань:**
- роз'яснення законодавства про пенсії – 1
- призначення пенсій та допомог на дітей –5
- надання матеріальної допомоги –9
- соціального захисту – 0
- встановлення статусу -0
- призначення субсидій - 1
- надання санаторно-курортних путівок - 0
- питання праці -4
- роботи будинків-інтернатів та влаштування в будинки-інтернати –1
- роз'яснення та пільги особам з інвалідністю та учасникам війни – 5
- забезпечення автотранспортом – 0
- захист населення від наслідків Чорнобильської катастрофи –1
- охорона здоров'я -12
- інших питань –12 (отримання захисник масок, транспорт для хворих на гемодіаліз, роз'яснення постанов КМУ )

В управлінні соціального захисту населення Южноукраїнської міської ради ( далі – управління) всі звернення розглядаються начальником та його заступниками за напрямками у межах їх повноважень, згідно з обов'язками за посадовими інструкціями.

За звітний період 2021 року розглянуто начальником управління 51 звернення, з них: особистий прийом -2;

заступником начальника управління - 11;

заступником начальника управління - начальником відділу з питань праці та сім'ї-6;

начальником відділу з питань соціального захисту населення – 11;

директором КЗ «ТЦСО» -6;  
начальник відділу державних допомог -1;  
начальник відділу охорони здоров'я – 14;  
завідувач сектору персоніфікованого обліку-0

Протягом звітного періоду необґрунтованих заяв та скарг до управління не надходило. За звітний період 48 заявникам надано роз'яснення, 3 вирішено.

На виконання ст.18 Закону України «Про звернення громадян» в управлінні створено умови для участі заявників у розгляді звернень та ознайомлення їх з матеріалами перевірок. У звітному періоді громадяни не виявили бажання знайомитися з матеріалами перевірок та особисто брати участь у розгляді їх заяв. Осіб, незадоволених результатами розгляду звернень, не було.

Розгляд звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України розглядаються особисто начальником управління або заступниками. Здійснюється першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня». У звітному періоді звернення від вищезначених категорій громадян не надходили.

Особлива увага також приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Протягом звітного періоду звернулося 31 особа. Основні питання, з якими зверталися громадяни цих категорій, - це надання матеріальної допомоги, роз'яснення пільг, питання охорони здоров'я.

З метою постійного контролю за організацією роботи із зверненнями громадян щотижня на апаратній нараді при начальнику управління проводиться аналіз звернень, які надійшли до управління протягом звітного періоду, 12.01.2021 підготовлена директору департаменту аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у департаменті протягом 2020 року, яка розміщена на офіційному веб-сайті міста, та розглянута на засіданні колегії 15.03.2021.

Протягом звітного періоду повторних звернень не було. На виконання вимог ст.20 Закону України «Про звернення громадян» протягом звітного періоду в управлінні звернення розглядалися в установлені законом терміни.

За дев'ять місяців 2021 року питома вага звернень, розглянутих на особистих прийомах, складає 17 % від загальної кількості (всього 51, на особистому прийомі 9 звернень). Графіки особистого прийому громадян доведено до відома населення в газеті «Контакт» від 11.02.2021 №6 та на офіційному веб-сайті міста.

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань, реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом при управлінні:

- функціонують основні та щотижневі «гарячі лінії» (затверджено графік проведення «гарячих» телефонних ліній, наказ від 22.12.2020 року № 128, на 12 місяців заплановано 36 «гарячих» телефонних ліній (проведено – 27), надано 8 консультацій за телефонами основною «гарячої лінії» та 183 протягом щотижневих «гарячих ліній», оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному веб-сайті міста та в газеті «Контакт» від 11.02.2021 №6.

- щоденно за телефоном 5-82-30 з 8.00 до 12.00 з 13.00 до 16.00 працює «телефон довіри», графік проведення «телефонну довіри» затверджений наказом директора департаменту від 22.12.2020 року № 128, розміщений на офіційному веб-сайті міста та в газеті «Контакт» від 11.02.2021 №6. У звітному періоді дзвінки на «телефон довіри» не надходили;

- 190 інформацій з питань соціального захисту розміщено на офіційному веб-сайті міста, 19 інформацій надруковано в газетах «Контакт» та «Енергетик», проведено 49 зустрічей у трудових колективах міста.