

Аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян у
комунальному закладі «Територіальний центр соціального обслуговування
(надання соціальних послуг) Южноукраїнської міської
територіальної громади» (далі – КЗ «ТЦСО»)
за 9 місяців 2024 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, КЗ «ТЦСО» забезпечено їх своєчасний, об'єктивний, всебічний розгляд. За наслідками вирішення питань заявникам надаються письмові відповіді в установлені законодавством строки.

За звітний період до КЗ «ТЦСО» **звернень від** громадян не надходило. КЗ «ТЦСО» брало участь у розгляді звернень, які надходили до управління соціального захисту населення Южноукраїнської міської ради від 17 осіб, у порівнянні з минулим роком кількість звернень зменшилася на 23.

У КЗ «ТЦСО» всі звернення розглядаються директором або його заступником, згідно з обов'язками за посадовими інструкціями.

Протягом звітного періоду необгрунтованих заяв та скарг до КЗ «ТЦСО» не надходило.

На виконання ст.18 Закону України „Про звернення громадян” у КЗ «ТЦСО» 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.

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, внутрішньо переміщені особи та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Протягом звітного періоду звернулися 69 осіб, яким надані усні роз'яснення.

З метою постійного контролю за організацією роботи із зверненнями громадян щорічно проводиться аналіз звернень, які надійшли до КЗ «ТЦСО» протягом звітного періоду, 07.10.2024 підготовлена директору КЗ «ТЦСО» аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян протягом 9 місяців 2024 року, яка буде розміщена на офіційному веб-сайті міста, на офіційній сторінці в мережі «Фейсбук».

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

За 9 місяців 2024 року директором КЗ «ТЦСО» та його заступником проведено особистий прийом громадян в кількості 80 осіб. Графіки особистого прийому громадян доведено до відома населення в газеті «Контакт» від 21.12.2023 № 52, на офіційному веб-сайті міста, на сторінці в мережі «Фейсбук». Графіки особистого прийому громадян на 2024 рік доведено до відома населення в газеті «Контакт» від 21.12.2023 № 52, на офіційному веб-сайті міста, на сторінці в мережі «Фейсбук».

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом при КЗ «ТЦСО»:

- функціонують основні та щотижневі «гарячі лінії» (затверджено графік проведення «гарячих» телефонних ліній, наказ від 21.12.2023 № 52); на 9 місяців заплановано та проведено 135 «гарячих» телефонних ліній (надано консультації 87 особам); оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному веб-сайті міста та в газеті «Контакт» від 21.12.2023 №52. Графіки проведення телефонних «гарячих» ліній на 2024 рік доведено до відома населення в газеті «Контакт» від 21.12.2023 № 52, на офіційному веб-сайті міста, на сторінці в мережі «Фейсбук».

- створено «гарячу» телефонну лінію для виявлення потреб одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, сімей внутрішньо переміщених осіб, сімей з дітьми, зокрема з дітьми з інвалідністю. За допомогою звернулося 235 осіб. Потреби 224 осіб задоволені;

- надруковано 6 інформацій з питань соціального захисту.

Протягом звітного періоду на сторінці територіального центру соціальної мережі «Фейсбук» та на офіційному сайті міста розміщено 758 публікацій та статей і відео-уроків;

- розповсюджено 780 буклетів та інформаційних листівок.