

Інформація  
про стан роботи зі зверненнями громадян  
в управлінні соціального захисту населення  
за 12 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, 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 надійшло **100 звернень** громадян, у відповідному періоді минулого року – **68 звернень**, що на **32** більше ніж у минулому.

Протягом **дванадцяти місяців 2024 року** до управління надійшли звернення:

- Особи з інвалідністю внаслідок війни – 0
- учасників війни – 0, УБД, АТО - 3
- робітників та службовців – 10
- осіб з інвалідністю загального захворювання та пенсіонерів – 20
- безробітних – 0
- інших громадян – 67

**Шляхи надходження**

- міського виконавчого комітету – 78
- депутатів – 0
- ДСЗН – 0
- ОП – 22
- Інші – 0
- **Звернення надходили з таких питань:**
- роз'яснення законодавства про пенсії – 0
- призначення ДСД – 17
- надання матеріальної, гуманітарної допомоги – 11
- соціального захисту – 0
- встановлення статусу – 0
- призначення субсидій – 0
- надання санаторно-курортних путівок – 0
- питання праці – 10
- роботи будинків-інтернатів та влаштування в будинки-інтернати – 0
- роз'яснення та пільги особам з інвалідністю та учасникам війни – 12
- забезпечення автотранспортом – 1
- захист населення від наслідків Чорнобильської катастрофи – 2
- інших питань – 47 ( про надання роз'яснення щодо отримання довідки про фактичне місце проживання, про догляд за людиною похилого віку, про пільгові перевезення, купівля електроплити, питання ВПО, насилля в сім'ї, про акт обстеження 560 ПКМУ. )

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 2024 року розглянуто начальником управління **100** звернень, з них: особистий прийом – 3;

заступником начальника управління – 9;

заступником начальника управління – начальником відділу з питань праці та сім'ї – 15;

начальником відділу з питань соціального захисту населення – 33;

директором КЗ «ТЦСО» -14;

начальник відділу державних допомог - 23;

завідувач сектору у справах ветеранів війни та персоніфікованого обліку - 3

Протягом звітнього періоду необґрунтованих заяв та скарг до управління не надходило.

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 звітньому 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, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Розглянуто 32 звернення вищезазначеної категорії громадян. Основні питання: надання матеріальної допомоги, роз'яснення пільг та державних соціальних допомог.

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 звітнього періоду, 11.01.2024 підготовлена начальнику управління аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні протягом 2023 року, яка розміщена на офіційному веб-сайті міста та розглянута на засідання колегії управління 18.03.2024, підготовлена начальнику управління аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні протягом 9 місяців 2024 року, яка розміщена на офіційному веб-сайті міста та розглянута на засідання колегії управління 10.10.2024..

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

За дванадцять місяців 2024 року питома вага звернень, розглянутих на особистих прийомах, складає 22 % від загальної кількості (всього 100) на особистому прийомі (22 звернення). Графіки особистого прийому громадян доведено до відома населення в газеті «Контакт» від 01.02.2024 № 5 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 22.12.2023 року № 100, на 12 місяців заплановано 36 «гарячих» телефонних ліній (проведено – 36, надано 15 консультацій), оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному веб-сайті міста та в газеті «Контакт» від 01.02.2024 № 5

- 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» розміщений на офіційному сайті міста та газеті «Контакт» від 01.02.2024 № 5. У звітньому періоді дзвінки на «телефон довіри» не надходили;

- 331 інформація з питань соціального захисту розміщено на офіційному веб-сайті міста.

