Аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян у
комунальному закладі «Територіальний центр соціального обслуговування
(надання соціальних послуг) Південноукраїнської міської
територіальної громади» (далі – КЗ «ТЦСО»)
за 2025 рік

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» брав участь у розгляді звернень, які надходили до управління соціального захисту населення Південноукраїнської міської ради від 16 осіб.

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

Протягом звітного періоду необґрунтованих 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 66 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, 01.01.2026 підготовлена директору КЗ «ТЦСО» аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян протягом 2025 року, яка буде розміщена на офіційному веб-сайті міста, на сторінці КЗ «ТЦСО» 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 рік директором КЗ «ТЦСО» та його заступником проведено особистий прийом громадян в кількості 83 осіб. Графіки особистого прийому громадян доведено до відома населення в газеті «Контакт» від 12.12.2024 № 50, 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 18.11.2024 № 239); заплановано та проведено 144 «гарячих» телефонних ліній; оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному веб-сайті міста та в газеті «Контакт» від 12.12.2024 №50. Графіки проведення телефонних «гарячих» ліній на 2025 рік доведено до відома населення в газеті «Контакт» від 12.12.2024 № 50, 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 336 осіб. Потреби 331 особи задоволені;

- в газеті «Контакт» надруковано 6 інформацій з питань соціального захисту.

Протягом звітного періоду на сторінці територіального центру соціальної мережі «Фейсбук» та на офіційному сайті міста розміщено 925 публікацій та статті, відео-уроків;

- розповсюджено 520 буклетів та інформаційних листівок.