Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян
в управлінні соціального захисту населення
Південноукраїнської міської ради за 12 місяців 2025 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 Південноукраїнської міської ради надійшло 61 звернення громадян, у відповідному періоді минулого року – 100 звернень, що на 39 менше ніж у минулому.

Протягом дванадцяти місяців до управління надійшли звернення від:

- Особи з інвалідністю внаслідок війни –2
- учасників війни – 0, УБД, АТО - 6
- робітників та службовців –14
- осіб з інвалідністю загального захворювання та пенсіонерів – 17
- безробітних –1
- інших громадян –21

Шляхи надходження

- міського виконавчого комітету –43
- депутатів – 0
- ДСЗН –0
- ОП – 18
- Інші – 0
- Звернення надходили з таких питань:
- роз’яснення законодавства про пенсії – 0
- призначення ДСД – 0
- надання матеріальної, гуманітарної допомоги – 15
- соціального захисту – 0
- встановлення статусу -0
- призначення субсидій - 0
- надання санаторно-курортних путівок - 0
- питання праці - 8
- роботи будинків-інтернатів та влаштування в будинки-інтернати –0
- роз’яснення та пільги особам з інвалідністю та учасникам війни – 16
- забезпечення автотранспортом – 0
- захист населення від наслідків Чорнобильської катастрофи –2
- інших питань – 20 (неадекватна поведінка сусідів, насилля в сім’ї, ремонт сантехніки, встановлення архітектурної споруди, направлення на лікування сусіда, відмова у продажі квитка дитині загиблого учасника війни)

В управлінні соціального захисту населення Південноукраїнської 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 2025 року розглянуто начальником управління **61** звернення, з них: особистий прийом - 1;

заступником начальника управління - 12;

заступником начальника управління - начальником відділу з питань праці та сім’ї – 12;

начальником відділу з питань соціального захисту населення – 15;

директором КЗ «ТЦСО» -7;

начальник відділу допомог та компенсацій - 5;

завідувач сектору у справах ветеранів війни та персоніфікованого обліку – 7

головний спеціаліст – юрисконсульт - 2

Протягом звітного періоду необґрунтованих заяв та скарг до управління не надходило. За звітний період всім заявникам надані відповідні роз'яснення.

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.

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 32 особи. Основні питання: отримання автомобілю на пільгових умовах, отримання матеріальної допомоги.

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, 13.01.2025 підготовлена начальнику управління аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні протягом 2024 року, яка розміщена на офіційному вебсайті міста, та розглянута 20.02.2025 на засіданні колегії управління.

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

За дванадцять місяців 2025 року питома вага звернень, розглянутих на особистих прийомах, складає 29,5 % від загальної кількості (всього 61) на особистому прийомі (18 звернень).

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 23.12.2024 року № 92, на 12 місяців заплановано 36 «гарячих» телефонних ліній (проведено – 36, надано 16 консультацій), оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному вебсайті міста та в газеті «Контакт» від 27.12.2024 № 52. Наказом начальника управління від 09.09.2021 № 99, затверджений Порядок організації та проведення «гарячих» телефонних ліній.

- 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 начальника управління від 23.12.2024 року № 92, розміщений на офіційному сайті міста та газеті «Контакт» від 27.12.2024 № 52. Положення про організацію роботи «телефонну довіри», затверджене наказом начальника управління від 09.09.2021 № 99. У звітному періоді дзвінки на «телефон довіри» не надходили;

- 423 інформації з питань соціального захисту розміщено на офіційному вебсайті міста.