

**Стан розгляду звернень громадян
департаментом соціального захисту населення
Дніпропетровської облдержадміністрації
за 2022 рік**

За 2022 рік до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) на розгляд надійшло 6968 звернень, що на 45% менше, ніж у 2021 році (12736).

Найбільшу кількість звернень отримано від вищестоящих органів влади – 5035 (обласної державної адміністрації – 4352, Національної соціальної сервісної служби України – 646, Міністерства соціальної політики України – 31, обласної ради – 6), установ та організацій – 67 звернень. Безпосередньо до департаменту надійшло 402 звернення за допомогою засобів електронного зв'язку (електронна пошта: gupczn@adm.dp.gov.ua) та 700 за допомогою засобів поштового зв'язку.

Разом з тим, протягом звітного періоду було опрацьовано 293 звернення з Урядової гарячої лінії, що на 69% менше ніж у 2021 році (933), та 471 – з “Гарячої лінії голови облдержадміністрації”, що на 11% менше ніж за аналогічний період 2021 року (528).

Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців м. Дніпра – 3816 (55%), м. Кам'янського – 713 (10%), м. Кривого Рогу – 585 (8%), м. Нікополя – 150 (2%) та районів: Дніпровського – 148 (2%), Кам'янського – 110 (1%), Новомосковського – 90 (1%). Сумарний відсоток звернень мешканців цих територій складає 79%, решта – 21% звернень розподіляються між іншими містами та районами області.

Головними питаннями, які порушують у своїх зверненнях громадяни, є питання: надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 5055 (72,5%); соціального захисту внутрішньо перемішених осіб – 648 (9,3%); призначення соціальних виплат – 342 (4,9%); призначення та виплата монетизованих житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг – 180 (3%); виплати одноразової грошової допомоги до 5 травня – 122 (1,7%); влаштування до будинків-інтернатів та обслуговування підопічних – 119 (1,7%); встановлення статусу, пільг окремим категоріям громадян (особам з інвалідністю внаслідок війни, членам сімей загиблих (померлих) захисників та захисниць України, ветеранам війни, багатодітним родинам, ветеранам праці, громадянам, постраждалим від наслідків Чорнобильської катастрофи) – 46 (0,6%); пенсійного забезпечення – 40 (0,5%); забезпечення засобами реабілітації, пересування – 40 (0,5%); надання соціальних послуг територіальними центрами – 25 (0,3%); забезпечення санаторно-курортною путівкою – 15 (0,2%); забезпечення автотранспортом – 14 (0,2%); проходження альтернативної (невійськової) служби – 9 (0,1%); отримання житла соціального призначення – 5 (0,1%); іншого соціального характеру – 308 (4,4%).

Слід зазначити, що у 2022 році відсоток звернень від громадян найменш соціально захищених категорій зменшився на 53% (3567) у порівнянні з 2021 роком (7595).

За підсумками розгляду звернень у 2022 році:

5022 (72,1%) – надано роз'яснення;

1942 (27,8%) – вирішено позитивно;

4 (0,1%) – направлено за належністю до інших організацій, оскільки викладені у зверненнях питання не відносились до повноважень департаменту.

Протягом звітного періоду проведено 7 засідань обласної комісії з питань надання допомоги незахищеним верстам населення та особам, які опинилися у складних життєвих обставинах. За рахунок коштів обласного бюджету 2134 заявникам виділено одноразову матеріальну допомогу на загальну суму 4,2 млн грн, середній розмір якої становив 1968 грн.

В департаменті функціонують телефонні лінії для надання інформаційно-консультативної допомоги. Так, у 2022 році до департаменту найбільше громадян звернулося з наступних питань:

соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (більше 9 тис.);

призначення, виплати монетизованих житлових субсидій та пільг на оплату житлово-комунальних послуг (725).

Робота телефонних ліній дозволяє громадянам оперативно у телефонному режимі отримати кваліфіковані роз'яснення щодо чинного законодавства та відповіді на питання, з якими вони звертаються.

Враховуючи вищевикладене, можна зробити висновок, що розгляд звернень громадян в департаменті здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства, з дотриманням термінів розгляду, виконання та вирішення порушених громадянами питань.