

**СТАН**  
**розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення**  
**Дніпропетровської облдержадміністрації**  
**у I півріччі 2023 року**

Протягом I півріччя 2023 року до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) надійшло 3743 звернення, що на 24% менше, ніж за I півріччя 2022 року (4893 звернення).

Із зазначеної кількості звернень на розгляд до департаменту від вищестоящих органів влади надійшло 2856 (обласної військової адміністрації – 2506, Національної соціальної сервісної служби України – 323, Міністерства соціальної політики України – 14, обласної ради – 13), з Урядової гарячої лінії – 119, з гарячої лінії голови облдержадміністрації – 352.

Головними питаннями, які порушують у своїх зверненнях громадяни, є питання: надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 2770 (74%); соціального захисту внутрішньо перемішених осіб – 427 (11%); призначення соціальних виплат – 153 (4%); іншого соціального характеру – 393 (11%).

За результатами розгляду звернень громадян станом на 01.07.2023:

169 (4,5% від загальної кількості) – вирішено позитивно;

3491 (93,3%) – надано роз'яснення;

83 (2,2%) – перебувають на розгляді.

Якщо проаналізувати отримані звернення по категоріям заявників, то найбільша кількість звернень надійшла від громадян пільгових категорій: осіб з інвалідністю I, II та III групи (872); ветеранів праці (409); дітей війни (183); осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій (104).

В департаменті функціонують телефонні лінії для надання інформаційно-консультативної допомоги громадянам. Це дозволяє громадянам оперативно у телефонному режимі отримати кваліфіковані роз'яснення щодо чинного законодавства та відповіді на питання, з якими вони звертаються. Так, протягом січня-червня поточного року найбільше звертались внутрішньо переміщені особи (480), всім громадянам надано роз'яснення та необхідну допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Окрім того, мешканці області мають можливість у зручній для них час направити свої звернення на електронну поштову адресу департаменту: [gupczn@adm.dp.gov.ua](mailto:gupczn@adm.dp.gov.ua).

У I півріччі 2023 року департаментом розглянуто 127 (3,4% від загальної кількості) електронних звернень.

Розгляд звернень громадян в департаменті здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства.