

СТАН
розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення
Дніпропетровської облдержадміністрації
за 2023 рік

Протягом 2023 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) отримано на розгляд 4938 звернень, що на 29% менше, ніж у 2022 році (6968 звернень).

Найбільшу кількість звернень отримано від вищестоящих органів влади – 3491 (обласної військової адміністрації – 2966, Національної соціальної сервісної служби України – 471, Міністерства соціальної політики України – 40, обласної ради – 14), установ та організацій – 130. Безпосередньо до департаменту надійшло 280 звернень за допомогою засобів поштового зв'язку.

Разом з тим, протягом звітного періоду було опрацьовано 586 звернень з гарячої лінії голови облдержадміністрації, що на 25% більше, ніж у 2022 році (471), та 257 – з урядової гарячої лінії, що на 13% менше, ніж за аналогічний період 2022 року (293).

Головними питаннями, які порушуються у зверненнях, є питання: надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 3202; призначення та виплати всіх видів державних допомог, у тому числі ВПО – 860; влаштування до будинків-інтернатів та надання соціальних послуг – 206; встановлення статусу та пільг окремим категоріям громадян – 94; забезпечення автотранспортом та засобами пересування, реабілітації – 63; забезпечення санаторно-курортною путівкою – 50; проходження альтернативної (невійськової) служби – 46; надання гуманітарної допомоги – 38; отримання компенсації за витрат за тимчасове розміщення, (перебування) ВПО – 19; пенсійного забезпечення – 12; отримання житла соціального призначення – 11; інших питань соціального характеру – 337.

Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільша кількість громадян звернулась до департаменту з питань надання матеріальної допомоги (65%), призначення та виплати всіх видів державних допомог (17%).

За підсумками розгляду звернень у 2023 році вирішено позитивно питання, зазначені у 225 зверненнях, що становить (4,6%) від їх загальної кількості, надано роз'яснення на 4713 звернень (95%).

Станом на 01 січня 2024 року 22 (0,4%) звернення, які надійшли у грудні 2023 року, залишались 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 (1130); ветеранів праці (430); дітей війни (192); осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій (164).

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. У 2023 році найбільше звертались внутрішньо переміщені особи (876), яким надано роз'яснення та необхідну допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Мешканці області мають можливість у зручний для них час направити свої звернення на електронну поштову адресу департаменту: gurczn@adm.dp.gov.ua. У 2023 році департаментом розглянуто 194 електронних звернень, що на 52% менше ніж у 2022 році (402).

В програмному комплексі Державного підприємства “Реінтеграція та відновлення”, яке належить до управління Мінреінтеграції (гаряча лінія), отримано та опрацьовано 2222 звернення ВПО, які мешкають на території області.

Особистий прийом громадян керівництвом департаменту здійснюється відповідно до затвердженого графіку прийому громадян, з яким можна ознайомитись на інформаційному стенді в приміщенні департаменту. Так, у 2023 році особисто директором департаменту та заступниками директора прийнято 5 громадян, яким надано вичерпну відповідь на поставленні питання.

Департаментом було проведено 26 засідань обласної комісії з питань надання допомоги незахищеним верстам населення та особам, які опинилися у складних життєвих обставинах. За рахунок коштів обласного бюджету виділено матеріальну допомогу членам сімей 180 цивільних громадян, загиблих (померлих) внаслідок військової агресії російської федерації, на загальну суму 54,0 млн грн.

Розгляд звернень громадян в департаменті здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства, з дотриманням термінів розгляду, виконання та вирішення порушених громадянами питань.