

СТАН
розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення
Дніпропетровської облдержадміністрації
за 2025 рік

Протягом 2025 року до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) надійшло 2231 звернення, що на 13% менше, ніж у 2024 році (2571 звернення). З обласної військової адміністрації отримано 752 звернення, Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України – 175 звернень, Національної соціальної сервісної служби України – 51 звернення, обласної ради – 1 звернення, від інших установ та організацій – 225. Безпосередньо від громадян отримано 441 звернення (засобами поштового зв'язку – 347, на електронну пошту – 94). Окрім того, опрацьовано 412 звернень з гарячої лінії голови облдержадміністрації та 174 – з Урядової гарячої лінії.

Головними питаннями, які порушуються у зверненнях, є питання: надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 640; виплати компенсації за проїзд дітей пільгових категорій до місць відпочинку та оздоровлення й у зворотному напрямку – 436; призначення та виплати всіх видів державних допомог, у тому числі ВПО – 428; влаштування до будинків-інтернатів та надання соціальних послуг – 227; встановлення статусу та пільг окремим категоріям громадян – 55; проходження альтернативної (невійськової) служби – 53; забезпечення автотранспортом та засобами пересування, реабілітації – 40; отримання житла соціального призначення – 34; пенсійного забезпечення – 30; надання гуманітарної допомоги – 27; забезпечення санаторно-курортною путівкою – 26; інших питань соціального характеру – 235.

Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільша кількість громадян звернулась до департаменту з питань:

надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 640 (29%);

виплати компенсації за проїзд дітей пільгових категорій до місць відпочинку та оздоровлення й у зворотному напрямку – 436 (19%);

призначення та виплати всіх видів державних допомог, у тому числі ВПО – 428 (19%).

За підсумками розгляду звернень у 2025 році вирішено позитивно питання, зазначені у 570 зверненнях, що становить 25% від їх загальної кількості, надано роз'яснення на 1624 звернення (73%).

Станом на 01 січня 2026 року залишаються на розгляді 37 звернень (2%), які надійшли у грудні 2025 року.

Якщо проаналізувати отримані звернення по категоріям заявників, то найбільша кількість звернень надійшла від громадян пільгових категорій: осіб з інвалідністю I, II та III групи (327); внутрішньо переміщених осіб (199); осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій (67); багатодітних сімей (26); ветеранів праці (23) та дітей війни (23).

В департаменті функціонують телефонні лінії для надання інформаційно-консультативної допомоги громадянам. Це дозволяє громадянам оперативно у телефонному режимі отримати кваліфіковані роз'яснення та відповіді на питання, з якими вони звертаються. Так, у 2025 році за допомогою телефонного зв'язку найбільше звертались внутрішньо переміщені особи (646), всім надано роз'яснення та необхідну допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Також, в програмному комплексі Державного підприємства “Реінтеграція та відновлення” (гаряча лінія – 15-48), отримано та опрацьовано 179 звернень ВПО, які мешкають на території області.

Разом з тим, департаментом було проведено 33 засідання обласної комісії з питань надання допомоги незахищеним верствам населення та особам, які опинилися у складних життєвих обставинах. За рахунок коштів обласного бюджету виділено:

матеріальну допомогу членам сімей 200 цивільних громадян, загиблих (померлих) внаслідок військової агресії Російської Федерації, на загальну суму 60,0 млн грн;

одноразову допомогу 2 родинам, в яких народилась трійня (або більше дітей), на загальну суму 200,0 тис. грн.