

## Стан розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації за 2021 рік

За 2021 рік до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) надійшло 12736 звернень, що на 0,2% більше, ніж у 2020 році (12711 звернень).

Окрім того, протягом звітнього періоду опрацьовано 933 звернення з Урядової гарячої лінії, що на 1% більше ніж у 2020 році (952 звернення), та 528 – з гарячої лінії голови облдержадміністрації, що на 1,2% більше ніж за аналогічний період 2020 року (454 звернення).

Головними питаннями, які порушують у своїх зверненнях громадяни, є питання: надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 9457 (74,2%); виплати одноразової грошової допомоги до 5 травня – 1314 (10,3%); призначення житлової субсидії, субсидії на тверде паливо та надання пільг при оплаті за житлово-комунальні послуги – 475 (3,7%); призначення соціальних виплат – 396 (3,1%); влаштування та обслуговування в будинках-інтернатах – 238 (1,8%); встановлення статусу, пільг окремим категоріям громадян (учасникам антитерористичної операції, особам з інвалідністю та ветеранам війни, багатодітним матерям, ветеранам праці, громадянам, постраждалим від наслідків Чорнобильської катастрофи) – 102 (0,8%); забезпечення засобами реабілітації, пересування – 68 (0,5%); отримання житла соціального призначення – 66 (0,5%); пенсійного забезпечення – 64 (0,5%); надання соціальних послуг територіальними центрами – 50 (0,4%); соціального захисту внутрішньо переміщених осіб – 48 (0,4%); забезпечення санаторно-курортною путівкою – 33 (0,2%); забезпечення автотранспортом – 32 (0,2%); трудових відносин та заборгованості із виплати заробітної плати – 23 (0,1%); проходження альтернативної (невійськової) служби – 13 (0,1%); іншого соціального характеру – 421 (3,2%).

За підсумками розгляду звернень у 2021 році:

7337 (57,6% від загальної кількості) – вирішено позитивно;

5334 (41,9%) – надано роз'яснення.

Станом на 01 січня 2022 року 65 (0,5%) звернень перебували на розгляді.

У зв'язку із встановленням карантину, з метою запобігання виникненню та поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, з 12 березня 2020 року прийом громадян керівництвом департаменту не проводився. Але, мешканці області мали можливість у зручній для них час направити свої звернення на електронні адреси департаменту: [gupczn@adm.dp.gov.ua](mailto:gupczn@adm.dp.gov.ua) та [tarantsova@adm.dp.gov.ua](mailto:tarantsova@adm.dp.gov.ua). Так, у 2021 році надійшло 520 (4,1%) електронних звернень.

Разом з тим, в департаменті функціонують телефонні лінії для надання інформаційно-консультативної допомоги з питань соціального захисту громадянам області. Протягом звітнього періоду надійшло 732 звернення.

Робота телефонних ліній дозволяє громадянам оперативно отримати кваліфіковані роз'яснення щодо чинного законодавства та відповіді на питання, які їх турбують.

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.