

## Стан розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації у I півріччі 2019 року

Протягом I півріччя 2019 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) опрацьовано 8396 звернень, що на 16,4% більше, ніж за I півріччя 2018 року (7011).

Окрім того, протягом звітнього періоду було опрацьовано 208 звернень з Урядової гарячої лінії, що на 7,5% менше ніж у I півріччі 2018 року (225), та 113 – з гарячої лінії губернатора, що на 41,7% менше ніж за аналогічний період 2018 року (194).

Основними питаннями, які порушувались у зверненнях, є: надання матеріальної допомоги – 7265 (86,5%); призначення субсидії, та надання пільг при оплаті житлово-комунальних послуг – 550 (6,5%); влаштування та обслуговування в будинках-інтернатах – 75 (0,9%); призначення соціальних виплат – 64 (0,8%); виділення житла соціального призначення – 50 (0,6%); питання пенсійного забезпечення – 46 (0,5%); інші питання соціального характеру – 346 (4,2%).

За результатами розгляду письмових звернень:

3584 – вирішено позитивно;

4445 – надано роз'яснення;

6 – направлено за належністю до інших організацій, оскільки зазначені питання не відносились до повноважень департаменту;

361 – перебувають на розгляді.

В області створено систему надання адресної допомоги малозабезпеченим громадянам та тим, які опинились у скрутному матеріальному становищі. Протягом звітнього періоду було проведено 12 засідань обласної комісії та за рахунок коштів обласного бюджету 4261 заявнику виділено одноразову матеріальну допомогу на загальну суму 8,5 млн. грн., середній розмір якої становив – 1993 грн.

Разом з тим, в департаменті створені “гарячі” телефонні лінії. Так, протягом звітнього періоду на гарячі телефонні лінії департаменту всього звернулось 101 особа.

Робота гарячих телефонних ліній дає можливість громадянам в телефонному режимі отримати кваліфіковані роз'яснення щодо чинного законодавства та оперативно вирішити проблемні питання, які їх турбують.

Проведенню особистих прийомів громадян керівництвом департаменту приділяється особлива увага. Особисто директором департаменту та його заступниками прийнято 22 особи. Всім громадянам які звернулись було надано вичерпну відповідь на всі поставлені питання.

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.