

## **Стан розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації у I півріччі 2018 року**

Протягом I півріччя 2018 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) опрацьовано письмових та прийнятих на особистому прийомі громадян керівництвом 7011 звернень, що на 14,1% менше, ніж за I півріччя 2017 року (8158).

На розгляд до депаратменту з вищестоящих органів надійшло 5529 звернення, з:

- Дніпропетровської облдержадміністрації 5327
- Міністерства соціальної політики України 145
- Дніпропетровської обласної ради 57

Окрім того, протягом звітнього періоду було опрацьовано 225 звернень з Урядової гарячої лінії, що на 47% більше ніж у I півріччі 2017 року (153) та 194 – з гарячої лінії губернатора, що на 43,4% менше ніж за аналогічний період 2017 року (343).

Головними питаннями, які порушують у своїх письмових зверненнях громадяни, залишаються питання: надання матеріальної допомоги – 6183 (88,2%); житлових субсидій, субсидій готівкою на тверде паливо та право на пільги при оплаті житлово-комунальних послуг – 217 (3,1%); влаштування та обслуговування в будинку-інтернаті – 84 (1,2%); призначення соціальних виплат – 78 (1,1%); пенсійного забезпечення – 79 (1,1%); одноразової грошової допомоги до 5 травня – 49 (0,7%); соціального захисту внутрішньо перемішених осіб – 51 (0,7%).

За результатами розгляду письмових звернень:

3367 – вирішено позитивно;

3325 – надано роз'яснення;

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

315 – перебувають на розгляді.

Якщо проаналізувати отримані звернення по категоріям заявників, то це від: інвалідів I, II та III групи – 1822; учасників антитерористичної операції та членів їх сімей – 1139; дітей війни – 1016; ветеранів праці – 756; інвалідів війни – 229; учасників війни – 130; учасників бойових дій – 107; одиноких

матерів – 56; багатодітних сімей – 36; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 26; осіб, що потерпіли від наслідків Чорнобильської катастрофи – 15; інвалідів Великої Вітчизняної війни – 8.

Найбільшу кількість звернень громадян в департаменті відпрацьовано спеціалістами управління сім'ї та соціальної підтримки населення – 3311 (47,2%) (відділ пільг та субсидій – 1523, відділ соціальної допомоги та пенсійного страхування – 1365) та управління соціального захисту пільгових категорій громадян та оздоровлення – 2614 (37,3%) (відділ соціального захисту осіб з інвалідністю та ветеранів – 1486, відділ соціального забезпечення окремих категорій громадян – 1128)

Більш детальна інформація щодо отриманих та відпрацьованих звернень громадян спеціалістами структурних підрозділів департаменту в I півріччі 2018 року наведена у додатку.

В області створено систему надання адресної допомоги малозабезпеченим громадянам та тим, які опинились у скрутному матеріальному становищі. Так, протягом звітного періоду було проведено 13 засідань обласної комісії та за рахунок обласного бюджету 3732 заявникам виділено одноразову матеріальну допомогу на загальну суму 4 896 305,00 грн., середній розмір якої становив – 1311,97 грн.

Разом з тим, в департаменті створені “гарячі” телефонні лінії. Протягом звітного періоду було зафіксовано 103 звернення від громадян з наступних питань:

призначення, виплата, розрахунок житлової субсидії на житлово-комунальні послуги (83 звернення);

соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (20 звернень).

Зазначене дає можливість громадянам в телефонному режимі отримати кваліфіковані роз'яснення щодо чинного законодавства та вирішити проблемні питання, які їх турбують.

Проведенню особистих прийомів громадян керівництвом департаменту приділяється особлива увага. Так, у I півріччі 2018 року особисто директором департаменту та його заступниками прийнято 46 громадян, яким надано вичерпну відповідь на 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.