

Стан розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації за 2018 рік

За 2018 рік до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) надійшло 11406 звернень, що на 16% менше, ніж у 2017 році (13574 звернення). Кількість письмових звернень у 2018 році (10456) зменшилась на 16,6% у порівнянні з 2017 роком (12552 звернення).

На розгляд до департаменту з вищестоящих органів надійшло 8202 звернення (обласної державної адміністрації – 7768, Міністерства соціальної політики України – 358, обласної ради – 76).

Окрім того, протягом звітнього періоду було опрацьовано 517 звернень з Урядової гарячої лінії, що на 34,6% більше ніж у 2017 році (338 звернень), та 343 – з гарячої лінії голови облдержадміністрації, що менше на 43% ніж за аналогічний період 2017 року (602 звернення).

Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців м. Дніпра – 6124 (53,6%), м. Кривого Рогу – 916 (8%), м. Кам'янське – 722 (6,3%), та районів: Дніпровського – 431 (3,7%), Верхньодніпровського – 342 (3%), Новомосковського – 333 (2,9%). Сумарний відсоток звернень мешканців цих територій складає 77,5%, решта – 22,5% звернень розподіляються між іншими містами та районами області.

Головними питаннями, які порушують у своїх зверненнях громадяни, є питання: надання матеріальної допомоги – 9471 (83%); призначення житлової субсидії, субсидії на тверде паливо та надання пільг при оплаті за житлово-комунальні послуги – 615 (5,4%); призначення соціальних виплат – 175 (1,6%); влаштування та обслуговування в будинку-інтернаті – 163 (1,4%); пенсійного забезпечення – 148 (1,3%); інші соціальні питання – 834 (7,3%).

Хочеться відзначити, що відсоток звернень від громадян найменш соціально захищених категорій (інвалідів Великої Вітчизняної війни; дітей війни; учасників війни та бойових дій; учасників антитерористичної операції та членів їх сімей; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС; осіб, які постраждали від наслідків Чорнобильської катастрофи; осіб з інвалідністю; Матерів-героїнь; одиноких матерів; багатодітних сімей та ветеранів праці) у 2018 році зменшився на 20,1% (8440 звернень) у порівнянні з 2017 роком (10567 звернень).

За підсумками розгляду звернень у 2018 році:

- 6451 (56,5% від загальної кількості) – вирішено позитивно;
- 4720 (41,4%) – надано роз'яснення;
- 8 (0,1%) – направлено за належністю до інших організацій, оскільки викладені у зверненнях питання не відносились до повноважень департаменту.

Станом на 01 січня 2019 року 227 (2%) звернень перебували на розгляді.

Інформація про кількість розглянутих звернень громадян у розрізі структурних підрозділів департаменту у звітному періоді наведена у додатку.

Протягом звітнього періоду було проведено 26 засідань обласної комісії з питань надання допомоги незахищеним верстам населення та особам, які опинилися у складних життєвих обставинах, та за рахунок коштів обласного

бюджету 6690 заявникам виділено одноразову матеріальну допомогу на загальну суму 10,197 260 млн. грн., середній розмір якої становив 1524 грн.

В департаменті функціонують “гарячі” телефонні лінії на які протягом звітного періоду надійшло 210 звернень від громадян з наступних питань:

- призначення, виплата, розрахунок житлової субсидії на житлово-комунальні послуги (178 звернень);
- соціального захисту внутрішньо переміщених осіб (32 звернення).

Робота “гарячих” телефонних ліній дозволяє громадянам оперативного у телефонному режимі отримати кваліфіковані роз’яснення щодо чинного законодавства та відповіді на питання, з якими вони звертаються.

Також на електронну поштову адресу департаменту gupczn@adm.dp.gov.ua мешканці області мають можливість у зручний для них час направити своє електронне звернення.

Так, у 2018 році до департаменту від громадян надійшло 91 (0,7%) електронне звернення.

Особистий прийом громадян керівництвом департаменту здійснюється відповідно до затвердженого графіку прийому громадян, з яким можна ознайомитись на інформаційному стенді в приміщенні департаменту за адресою: вул. Набережна Перемоги, 26, м. Дніпро, на офіційному сайті облдержадміністрації (<http://www.adm.dp.gov.ua>) та веб-порталі “Відкрита влада” (<http://www.openpower.dp.gov.ua>).

Так, у 2018 році керівництвом департаменту під час особистого прийому було прийнято 92 громадянина, яким 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.