

## **СТАН**

### **розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення Дніпропетровської облдержадміністрації за 2019 рік**

За 2019 рік до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації надійшло 11958 звернень, що на 4,6% більше, ніж у 2018 році (11406 звернень). Кількість письмових звернень у 2019 році (11122) збільшилась на 5,9 % у порівнянні з 2018 роком (10456 звернень).

Також, протягом звітного періоду було опрацьовано 546 звернень з Урядової гарячої лінії, що на 5,3% більше ніж у 2018 році (517 звернень), та 212 – з гарячої лінії голови облдержадміністрації, що менше на 38,1% ніж за аналогічний період 2018 року (343 звернення).

Головними питаннями, які порушують у своїх зверненнях громадяни, є питання: надання матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення – 9735 (81,4%); призначення житлової субсидії, субсидії на тверде паливо та надання пільг при оплаті за житлово-комунальні послуги – 888 (7,4%); 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) – 194 (1,6%); влаштування та обслуговування в будинках-інтернатах – 164 (1,4%); призначення соціальних виплат – 147 (1,2%); отримання житла соціального призначення – 120 (1%); пенсійного забезпечення – 106 (0,9%); соціального захисту внутрішньо перемішених осіб – 75 (0,6%); інші соціальні питання – 529 (4,5%).

За підсумками розгляду звернень громадян у 2019 році:

7550 (63,1% від загальної кількості) – вирішено позитивно;

4400 (36,7%) – надано роз'яснення;

8 (0,1%) – направлено за належністю до інших організацій, оскільки викладені у зверненнях питання не відносились до повноважень департаменту.

В департаменті функціонують "гарячі" телефонні лінії, на які протягом звітного періоду надійшло 124 звернення.

Окрім того, протягом року до департаменту надійшло 78 (0,7%) електронних звернень та з "гарячої лінії" Мінсоцполітики – 161 повідомлення.

Найбільша кількість звернень на "гарячу лінію" Мінсоцполітики були з питань призначення житлової субсидії та надання пільг при оплаті за житлово-комунальні послуги.

Разом з тим, керівництвом департаменту згідно затвердженого графіку здійснювався особистий прийом громадян. Під час прийому

прийнято 40 осіб, яким надано вичерпну відповідь на всі поставлені питання.

Питання організації розгляду звернень громадян та їх особистого прийому, як один із ключових елементів налагодження діалогу влади та суспільства, й надалі перебуватиме на постійному контролі керівництва департаменту.