

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян
в управлінні соціального захисту населення
Южноукраїнської міської ради за 12 місяців 2023 року

Виконуючи основні вимоги Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008, з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях, задоволення законних вимог заявників, управлінням соціального захисту населення Южноукраїнської міської ради забезпечено їх своєчасний, об'єктивний, всебічний розгляд. За наслідками вирішення питань заявникам надаються письмові відповіді в установлені законодавством строки.

За звітний період до управління соціального захисту населення Южноукраїнської міської ради надійшло 68 звернень громадян, у відповідному періоді минулого року –77 звернень, що на 9 менше ніж у минулому.

Протягом дванадцяти місяців 2023 року до управління надійшли звернення:

- Особи з інвалідністю внаслідок війни –0
- учасників війни – 0, УБД, АТО - 0
- робітників та службовців –9
- осіб з інвалідністю загального захворювання та пенсіонерів –31
- безробітних –1
- інших громадян –27

Шляхи надходження

- міського виконавчого комітету –47
- депутатів – 0
- ДСЗН –0
- ОП – 21
- Інші – 0
- Звернення надходили з таких питань:
 - роз'яснення законодавства про пенсії –0
 - призначення пенсій та допомог на дітей –2
 - надання матеріальної, гуманітарної допомоги –19
 - соціального захисту – 0
 - встановлення статусу -0
 - призначення субсидій - 0
 - надання санаторно-курортних путівок - 1
 - питання праці -11
 - роботи будинків-інтернатів та влаштування в будинки-інтернати –0
 - роз'яснення та пільги особам з інвалідністю та учасникам війни – 3
 - забезпечення автотранспортом – 0
 - захист населення від наслідків Чорнобильської катастрофи –1
 - інших питань – 31 (про порядок видачі гуманітарної допомоги, соціальні виплати ВПО, довідка багатодітному батьку, про надання копії протоколу про виділення житла дитині сироті, посвідчення багатодітної сім'ї, подяка працівникам, про видачу підгузок для дорослих, відкриття відділення для осіб з інвалідністю 18+)

В управлінні соціального захисту населення Южноукраїнської міської ради (далі – управління) всі звернення розглядаються начальником та його заступниками за напрямками у межах їх повноважень, згідно з обов'язками за посадовими інструкціями.

За звітний період 2022 року розглянуто начальником управління 68 звернень, з них: особистий прийом - 4;

заступником начальника управління - 8;

заступником начальника управління - начальником відділу з питань праці та сім'ї –14;

начальником відділу з питань соціального захисту населення – 3;

директором КЗ «ТЦСО» -31;

начальник відділу державних допомог -5;

завідувач сектору у справах ветеранів війни та персоніфікованого обліку-3

Протягом звітнього періоду необґрунтованих заяв та скарг до управління не надходило.

На виконання ст.18 Закону України «Про звернення громадян» в управлінні створено умови для участі заявників у розгляді звернень та ознайомлення їх з матеріалами перевірок. У звітному періоді громадяни не виявили бажання знайомитися з матеріалами перевірок та особисто брати участь у розгляді їх заяв. Осіб, незадоволених результатами розгляду звернень, не було.

Особлива увага також приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Протягом звітнього періоду звернулося 42 особи. Основні питання: надання матеріальної, гуманітарної допомоги, роз'яснення пільг, надання корму для тварин, питання евакуації, соціальні виплати ВПО.

З метою постійного контролю за організацією роботи із зверненнями громадян щотижня на апаратній нараді при начальнику управління проводиться аналіз звернень, які надійшли до управління протягом звітнього періоду, 09.01.2023 підготовлена начальнику управління аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні протягом 2022 року, яка розміщена на офіційному вебсайті міста та розглянута на засідання колегії управління 17.03.2023, 11.09.2023 підготовлена начальнику управління аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні за 9 місяців 2023 року та розміщена на офіційному вебсайті міста.

На виконання вимог ст.20 Закону України «Про звернення громадян» протягом звітнього періоду в управлінні звернення розглядалися в установлені законом терміни. Протягом звітнього періоду повторних звернень не було.

За дванадцять місяців 2023 року питома вага звернень, розглянутих на особистих прийомах, складає 30,8 % від загальної кількості (всього 68, на особистому прийомі 21 звернення).

З метою проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань, реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом при управлінні:

- функціонують основні та щотижневі «гарячі лінії» (затверджено графік проведення «гарячих» телефонних ліній, наказ від 22.12.2022 року № 104, на 12 місяців заплановано 36 «гарячих» телефонних ліній (проведено – 36, надано – 20 консультацій), оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному веб-сайті міста та в газеті «Контакт» від 02.02.2023 № 5.

- щоденно за телефоном 5-82-30 з 8.00 до 12.00 з 13.00 до 16.00 працює «телефон довіри», графік проведення «телефонну довіри» затверджений наказом начальника управління від 22.12.2023 року № 104, розміщений на офіційному вебсайті міста та в газеті «Контакт» від 02.02.2023 № 5. У звітному періоді дзвінки на «телефон довіри» не надходили;

- 375 інформацій з питань соціального захисту розміщено на офіційному веб-сайті міста.