Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян
управління соціального захисту населення
Южноукраїнської міської ради за 9 місяців 2022 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 54 звернення громадян, у відповідному періоді минулого року – 51 звернення.

Протягом дев'яти місяців 2022 року до управління надійшли звернення від:

- Осіб з інвалідністю внаслідок війни –0
- учасників війни – 0, УБД, АТО - 1
- робітників та службовців –10
- осіб з інвалідністю загального захворювання та пенсіонерів –20
- безробітних – 1
- інших громадян –22

Шляхи надходження

- міського виконавчого комітету –45
- депутатів – 0
- ДСЗН –0
- ОП – 9
- Інші – 0
- **Звернення надходили з таких питань:**
- роз'яснення законодавства про пенсії –1
- призначення пенсій та допомог на дітей –1
- надання матеріальної та гуманітарної допомоги –35
- соціального захисту – 0
- встановлення статусу -0
- призначення субсидій - 0
- надання санаторно-курортних путівок - 0
- питання праці -7
- роботи будинків-інтернатів та влаштування в будинки-інтернати –0
- роз'яснення пільг особам з інвалідністю та учасникам війни – 2
- забезпечення автотранспортом – 0
- захист населення від наслідків Чорнобильської катастрофи –0
- інших питань –8 (про талони на пільговий проїзд, гуманітарну допомогу, про неправомірну, на думку заявника видачу гуманітарної допомоги)

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 54 звернення, з них: особистий прийом -2;

заступником начальника управління - 3;

заступником начальника управління - начальником відділу з питань праці та сім'ї – 9;

начальником відділу з питань соціального захисту населення – 6;

директором КЗ «ТЦСО» -33;

начальником відділу державних допомог -1;

завідувачем сектору персоніфікованого обліку-0

Протягом звітного періоду необґрунтованих заяв та скарг до управління не надходило. За звітний період 54 заявникам надано роз'яснення, з них 3 вже отримали матеріальну допомогу, 1 гуманітарну.

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.

Розгляд звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України розглядаються особисто начальником управління або заступниками. Здійснюється першочерговий особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня». Протягом звітного періоду звернення від цієї категорії громадян не надходили.

Особлива увага також приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Протягом звітного періоду звернулося 26 осіб. Основні питання, з якими зверталися громадяни цих категорій, - це надання матеріальної та гуманітарної допомоги, роз'яснення піль.

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 звітного періоду, 12.01.2022 підготовлена начальнику управління аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні протягом 2021 року, яка розміщена на офіційному веб-сайті міста, інформація щодо роботи зі зверненнями громадян станом на 12.09.2022 заслухана за засіданні колегії управління, аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні за 9 місяців підготовлена начальнику управління 2022 року та буде розміщена на офіційному веб-сайті міста.

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

За дев'ять місяців 2022 року питома вага звернень, розглянутих на особистих прийомах, складає 16,6 % від загальної кількості (всього 54, на особистому прийомі 9 звернень). Графіки особистого прийому громадян доведено до відома населення на офіційному веб-сайті міста.

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», на 12 місяців заплановано 36 «гарячих» телефонних ліній (проведено – 27), надано 21консультацію за телефонами основної «гарячої лінії» та 233 протягом щотижневих «гарячих ліній», оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному веб-сайті міста.

- щоденно за телефоном 5-82-30 з 8.00 до 12.00 з 13.00 до 16.00 працює «телефон довіри», оголошення із загальним графіком розміщено на офіційному веб-сайті міста. У звітному періоді дзвінки на «телефон довіри» не надходили;

-199 інформацій з питань соціального захисту розміщено на офіційному веб-сайті міста, 6 інформацій надруковано в газетах «Контакт» та «Енергетик».