

СТАН
розгляду звернень громадян департаментом соціального захисту населення
Дніпропетровської облдержадміністрації
за 2024 рік

Протягом 2024 року до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) надійшло 2571 звернення, що на 48% менше, ніж у 2023 році (4938 звернень).

Найбільшу кількість звернень отримано від вищестоящих органів влади – 1645 (обласної військової адміністрації – 1160, Міністерства соціальної політики України – 312, Національної соціальної сервісної служби України – 173), установ та організацій – 110. Безпосередньо до департаменту надійшло 363 звернення (за допомогою засобів поштового зв'язку – 201; на електронну пошту – 162) .

Разом з тим, протягом звітного періоду було опрацьовано 290 звернень з гарячої лінії голови облдержадміністрації та 163 – з Урядової гарячої лінії.

Головними питаннями, які порушуються у зверненнях, є питання: надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 955; призначення та виплати всіх видів державних допомог, у тому числі ВПО – 711; проходження альтернативної (невійськової) служби – 277; влаштування до будинків-інтернатів та надання соціальних послуг – 160; забезпечення автотранспортом та засобами пересування, реабілітації – 47; встановлення статусу та пільг окремим категоріям громадян – 45; отримання житла соціального призначення – 25; пенсійного забезпечення – 17; забезпечення санаторно-курортною путівкою – 16; надання гуманітарної допомоги – 15; отримання компенсації за прихисток ВПО – 5; інших питань соціального характеру – 298.

Аналіз звернень громадян свідчить про те, що найбільша кількість громадян звернулась до департаменту з питань надання матеріальної допомоги незахищеним верствам населення – 955 (37%); призначення та виплати всіх видів державних допомог, у тому числі ВПО – 711 (28%); проходження альтернативної (невійськової) служби – 277 (11%).

За підсумками розгляду звернень у 2024 році вирішено позитивно питання, зазначені у 103 зверненнях, що становить 4% від їх загальної кількості, надано роз'яснення на 2411 звернень (93,8%), інші – 57 звернень (2,2%), які надійшли у грудні 2024 року, станом на 01 січня 2025 року залишаються на розгляді.

Якщо проаналізувати отримані звернення по категоріям заявників, то найбільша їх кількість надійшла від громадян пільгових категорій: осіб з інвалідністю I, II та III групи (435); внутрішньо переміщених осіб (433); осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій (130); ветеранів праці (85); дітей війни (40).

В департаменті функціонують телефонні лінії для надання інформаційно-консультативної допомоги громадянам. Це дозволяє громадянам оперативно у телефонному режимі отримати кваліфіковані роз'яснення щодо чинного законодавства та відповіді на питання, з якими вони звертаються. У 2024 році найбільше звертались внутрішньо переміщені особи (1995), всім громадянам надано роз'яснення та необхідну допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Протягом звітнього періоду проведено 26 засідань обласної комісії з питань надання допомоги незахищеним верстам населення та особам, які опинилися у складних життєвих обставинах. За рахунок коштів обласного бюджету виділено матеріальну допомогу членам сімей 103 цивільних громадян, загиблих (померлих) внаслідок військової агресії російської федерації, на загальну суму 30,9 млн грн.

Також, протягом 2024 року в програмному комплексі Державного підприємства “Реінтеграція та відновлення”, яке належить до управління Міністерства національної єдності України (гаряча лінія), отримано та опрацьовано 310 звернень ВПО.

Враховуючи вищевикладене, розгляд звернень громадян в департаменті здійснюється відповідно до вимог чинного законодавства, з дотриманням термінів розгляду, виконання та вирішення порушених громадянами питань.