

ІНФОРМАЦІЯ
про роботу із зверненнями громадян в Управлінні соціального
захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради
за 2025 рік

В Управлінні соціального захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради (далі по тексту - Управління) роботу із зверненнями громадян організовано відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Наказом від 03.04.2013 р. № 24-05/4 «Про організацію особистого прийому громадян в управлінні праці та соціального захисту населення» затверджено графік прийому громадян начальником та його заступником. Реєстрація особистого прийому громадян проводиться в журналах особистого прийому. Начальник Управління та начальники відділів здійснюють прийом громадян щоденно з питань роз'яснень прийнятих управлінням рішень, норм законодавства щодо надання чи припинення відповідних допомог, компенсацій, розгляду скарг з залученням спеціалістів відділів.

Упродовж 2025 року до Управління надійшло 1218 звернень громадян, що на 14 менше порівняно з 2024 роком, або на 1,14% менше, із них - 803 письмових, що на 0,62 % менше ніж за аналогічний період 2024 року.

Тематика звернень стосувалася таких питань: причин відмови в призначенні допомог, надання роз'яснень щодо можливості їх призначення; виділення матеріальної допомоги; складання актів для перетинання кордону; потреби в матеріальній допомозі на лікування, надання соціальних послуг особам з інвалідністю внаслідок війни; призначення опікуна, компенсації за надання соціальних послуг тощо. Зокрема: найбільше письмових звернень стосується питань виділення одноразової адресної матеріальної допомоги – 737 звернень (60,5 % від загальної кількості), надання пільг – 5 звернень (0,41 %), надання всіх видів допомог – 25 звернень (2,05 %), інші звернення – 20 – 1,64 %.

Запитів на публічну інформацію надійшло 16, що на 4 од. менше ніж за 2024 рік. Тематика запитів: забезпечення пільгового проїзду для ВПО, зокрема осіб з інвалідністю; щодо укладання договорів про надання соціальних послуг; стосовного послуги «муніципальна няня»; надання підтверджувальних документів щодо сплати страхових внесків; щодо програм спрямованих на забезпечення житлом сімей ветеранів, а також забезпечення житлом учасників бойових дій .

На особистому прийомі громадян начальником Управління та начальниками відділів побувало 415 громадян, що на 9 осіб менше ніж у 2024 році (на 2,12%). Найбільша частка звернень стосувалася саме роз'яснень нормативно-правових актів, які регулюють надання встановлених державою пільг та гарантій, різного виду компенсацій, встановлення статусів пільгових категорій населення.

Колективом Управління докладається багато зусиль для вирішення питань, особливо тих, вирішення яких потребує взаємодії з іншими органами місцевого самоврядування, державними органами, підприємствами, організаціями; надання конкретної допомоги мешканцям громади, що потрапили в складні життєві обставини.

- Стосовно звернень громадян за гарантованими державою допомогою, виплатами, пільгами, компенсаціями: більшість із них стосується призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям – 433 звернень. Так, за наданням адміністративних послуг за 2025 рік звернулося 2523 мешканців громади, з них за:

- допомогою у зв'язку з вагітністю та пологами - 91;
- допомогою при народженні дитини - 154;
- допомогою при усиновленні – 1;
- допомогою на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування - 36;
- допомогою на дітей одиницями матерям - 119;
- допомогою на дітей, хворих на тяжкі захворювання, яким не встановлено інвалідність - 7;
- державною соціальною допомогою малозабезпеченим сім'ям - 433;
- державною соціальною допомогою особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю - 145;
- державною соціальною допомогою особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю - 52;
- державною соціальною допомогою на догляд одиницями особам, які досягли 80-річного віку та за висновком ЛКК потребують постійного стороннього догляду - 2;
- тимчасовою допомогою дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів - 29;
- тимчасовою допомогою непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату - 4;
- допомогою на догляд за особами з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного захворювання - 162;
- допомогою на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях - 61;
- компенсацією фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі - 49;
- грошовою компенсацією вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» - 128;
- субсидією для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг та придбання твердого палива та скрапленого газу - 505;
- допомогою на проживання внутрішньо переміщеним особам - 124;
- одноразовою грошовою допомогою «Мати-героїня» - 1;
- допомогою прийомним сім'ям - 2;
- допомогою на поховання – 4;
- для забезпечення допоміжними засобами реабілітації - 394 особи;
- проходженням комплексної реабілітації - 17 представників дітей з інвалідністю та 3 особи з інвалідністю загального захворювання.

- за компенсацією на бензин, ремонт, технічне та транспортне обслуговування - 57 осіб;
- за отриманням довідки внутрішньо переміщеної особи про взяття на облік - 177 осіб;
- видано 71 посвідчення членам сімей загиблих Захисників і Захисниць та 1 посвідчення членам сім'ї померлих ветеранів війни та особам з інвалідністю внаслідок війни 50.
- видано 253 посвідчень багатодітним сім'ям;
- надано натуральну допомогу при народженні дитини «пакунок малюка» - 42 одиниці;
- на основі розгляду Управлінням заяв громадян органом опіки та піклування винесено 9 подань до суду про призначення опікуна у разі визнання фізичної особи недієздатною.
- прийнято 120 заяв щодо надання громадянам соціальних послуг, які перебувають в складних життєвих обставинах.

Упродовж 2025 року надійшло 85 повідомлень щодо вчинення домашнього насильства в сім'ї та складено по них акти з'ясування обставин та проведена робота з особами, які скоїли насильство щодо зміни моделі поведінки, та особами, які опинилися у ролі жертви.

У 2025 році Указом Президента України присвоєно почесне звання «Мати-героїня» 1 жінці.

Робота зі зверненнями громадян направлена на вирішення гострих проблемних питань, комплексного та швидкого підходу до їхнього вирішення. Результати щодо роботи із зверненням громадян опрацьовані начальником управління та обговорені на нараді, на якій наголошено на відповідальності за об'єктивний розгляд звернень громадян, обов'язковому наданню заявнику не лише обґрунтованої відповіді, а й пошуку шляхів допомоги кожному на основі всебічного розгляду питань у взаємодії із іншими установами, організаціями, що в певній мірі сприятиме зняттю соціальної напруги в громаді та зменшенню кількості звернень до органів влади.

Начальник Управління соціального захисту населення Виконавчого комітету Славутської міської ради

Світлана ЯБКОВСЬКА