

Інформація
про роботу із зверненнями громадян в управлінні соціального
захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради
за 2024 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 по управлінню 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 2024 року до управління надійшло 1232 звернень громадян, що на 119 більше порівняно з 2023 роком, або на 10,7%, із них - 808 письмових, що на 23,5 % більше ніж за аналогічний період 2023 року.

Запитів на публічну інформацію надійшло 20, що на 8 од. або 66,7 % менше ніж за 2023 рік. Тематика запитів: витребування документів, створених в управлінні, стосовно затвердження бюджетних програм в галузі соціального захисту та соціального забезпечення на 2021-2024 роки; надання послуг для ветеранів війни та осіб з інвалідністю, їхніх родин; забезпечення житлом; кількісних показників пільгових та вразливих категорій населення та забезпечення надання їм соціальної підтримки тощо.

Тематика звернень стосувалася питань: причин відмови в призначенні допомог, надання роз'яснень щодо можливості їх призначення; виділення натуральної допомоги; виділення автомобіля для осіб пільгових категорій; складання акту 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 – 678 звернення (55 % від загальної кількості), надання пільг – 8 звернень (0,7 %), надання всіх видів допомог – 44 звернень (3,6 %), інші звернення – 58 особи – 4,7 %.

На особистому прийомі громадян начальником управління та начальникам відділу побувало 424 громадян, що на 35 осіб менше ніж у 2023 році (на 7,6%). 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.

Коллективом 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 допомогоюми, виплатами, пільгами, компенсаціями: більшість із них стосується призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям – 655 звернень. Так, за наданням адміністративних послуг до відділу грошових виплат та компенсацій за 2024 рік звернулося 2811 мешканців громади, з них за:

- допомогою у зв'язку з вагітністю та пологами - 114;
- допомогою при народженні дитини - 228;
- тимчасовою допомогою «дитина не одна» – 1;
- допомогою на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування - 35;
- допомогою на дітей одиницями матерям - 206;
- допомогою на дітей хворих на тяжкі захворювання, яким не встановлено інвалідність - 7;
- державною соціальною допомогою малозабезпеченим сім'ям - 655;
- державною соціальною допомогою особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю - 146;
- державною соціальною допомогою особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю - 64;
- державною соціальною допомогою на догляд одиницями особам, які досягли 80-річного віку та за висновком ЛКК потребують постійного стороннього догляду - 1;
- тимчасовою допомогою дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів - 48;
- тимчасовою допомогою непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату - 20;
- допомогою на догляд за особами з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного захворювання - 204;
- допомогою на дітей, які виховуються у багатодітних сім'ях - 70;
- компенсацією фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі - 94;
- грошовою компенсацією вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» - 160;
- субсидією для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг та придбання твердого палива та скрапленого газу - 424;
- компенсацією витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб - 608;
- допомогою на проживання внутрішньо переміщеним особам - 322;
- одноразовою грошовою допомогою «Мати-героїня» - 4;
- допомогою прийомним сім'ям - 1;
- допомогою на поховання - 7.

До відділу пільг звернулося:

- за наданням пільг для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг та придбання твердого палива та скрапленого газу - 424 особи;

- для забезпечення допоміжними засобами реабілітації - 257 осіб та проходженням комплексної реабілітації - 39 представників дітей з інвалідністю та 3 особи з інвалідністю загального захворювання;
- за компенсацією на бензин, ремонт, технічне та транспортне обслуговування - 59 осіб;
- за отриманням довідки внутрішньо переміщеної особи про взяття на облік - 293 осіб;
- видано 73 посвідчень членам сімей загиблих Захисників і Захисниць та особам з інвалідністю внаслідок війни 24.

За результатами звернень за адмінпослугами до відділу правового забезпечення та питань сім'ї:

- видано 313 посвідчень багатодітним сім'ям;
- надано натуральну допомогу при народженні дитини «пакунок малюка» - 87 одиниць;
- на основі розгляду управлінням соціального захисту населення заяв громадян органом опіки та піклування подано 2 заяв до суду про звільнення від повноважень опікуна і призначення опікуном іншої особи; винесено 9 подань до суду про призначення опікуна у разі визнання фізичної особи недієздатною.
- прийнято 286 заяв щодо надання громадянам соціальних послуг, які перебувають в складних життєвих обставинах (із них - 10 ВПО).

Упродовж 2024 року до відділу надійшло 165 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.

Робота управління 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

Світлана ЯБКОВСЬКА