

На виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", розпоряджень голови облдержадміністрації від 13 лютого 2008 року № 99-р "Про забезпечення виконання в області Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109", від 25 липня 2025 року № 1231-р "Про стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування області у першому півріччі 2025 року ", протягом III кварталу 2025 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) проводилась робота щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян області на звернення.

До департаменту протягом 9 місяців 2025 року надійшло 181 звернення (що на 29 менше порівняно з аналогічним періодом 2024 року), з них через органи влади - 58 звернень (32%) (Урядову гарячу лінію 35 усних звернень; Кіровоградський регіональний контактний центр - 23); поштою – 51 звернення (28 %), з яких укрпоштою – 23, електронною поштою –19, через веб-сайт – 9; через інші установи - 1; на особистий прийом керівництва департаменту звернулось 71 особа (39%).

Відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" направлено за належністю для подальшого розгляду 5 звернень.

Поряд з цим, відповідно до Закону України "Про електронні документи та електронний документообіг" та інших актів законодавства протягом звітного періоду звернення громадян до департаменту надходили через автоматизовану систему електронного документообігу "Док Проф 3".

За звітний період до департаменту надійшло 1 повторне звернення; неоднаразових – 5.

У зверненнях, що надійшли до департаменту у звітному періоді, порушено понад 200 питань. Значна кількість питань, з якими звертались громадяни протягом звітного періоду, становлять питання призначення і виплата всіх видів державної соціальної допомоги малозабезпеченим громадянам, призначення і виплати грошової допомоги і

компенсації внутрішньо переміщеним особам; багатодітним сім'ям та іншим незахищеним верствам населення; надання матеріальної допомоги громадянам на лікування, вирішення соціально-побутових проблем тощо, а також влаштування (переведення) до інтернатних закладів системи соціального захисту населення області.

Всі звернення, що надходили до департаменту, розглядались особисто директором по суті порушених в них питань та надавались відповідні доручення виконавцям звернень. Авторам звернень направлялись відповіді про результати розгляду в письмовій формі. За звітний період порушення встановленого терміну розгляду звернень відсутні.

На виконання вимог Указу Президента України щодо поліпшення діалогу влади і суспільства шляхом безпосереднього спілкування з громадянами, особлива увага приділялася проведенню керівництвом департаменту особистих прийомів громадян, який здійснювався відповідно до графіка, затвердженого директором департаменту. Протягом 9 місяців 2025 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 71 особу.

Поряд з цим, відповідно до графіка, затвердженого директором департаменту, проводилась робота з функціонування телефонної "гарячої лінії" (протягом звітного періоду надійшло 39 усних звернень) та "телефону довіри" (протягом звітного періоду надійшло 32 усних звернень) з різних питань соціального захисту населення.

З метою зменшення звернень громадян та причин, що їх породжують, на вебсайті департаменту у звітному періоді розміщено понад 120 публікацій щодо роз'яснень норм чинного законодавства з різних питань соціального захисту населення та графіки прийому громадян керівництвом департаменту.

Особлива увага приділялась вирішенню питань, з якими звертались члени сімей учасників бойових дій, які загинули під час захисту незалежності, суверенітету та територіальної цілісності держави, військовослужбовці ЗСУ, які захищали або захищають Україну, члени їх сімей, ветерани війни та праці, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребували соціального захисту та підтримки. Поряд з цим, значна кількість звернень громадян, що надходили до департаменту, становлять звернення внутрішньо переміщених осіб.

Стан роботи із зверненнями громадян постійно розглядається на засіданнях колегії департаменту.

На засіданні колегії департаменту, яке відбулося 26 вересня 2025 року, розглядалось питання стану роботи зі зверненнями громадян в департаменті за I півріччя 2025 року.

Питання всебічного, своєчасного та якісного розгляду звернень громадян знаходились на постійному контролі керівництва департаменту.