

До департаменту протягом 2025 року надійшло 228 звернень (що на 42 менше порівняно з аналогічним періодом 2024 року), з них через органи влади - 73 звернення (32%) (Урядову гарячу лінію 41 усне звернення; Кіровоградський регіональний контактний центр - 32); поштою – 62 звернення (27 %), з яких укрпоштою – 30, електронною поштою – 22, через веб-сайт – 10; через інші установи - 1; на особистий прийом керівництва департаменту звернулось 92 особи (40 %).

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; неоднарозових – 5.

У зверненнях, що надійшли до департаменту у звітному періоді, порушено понад 250 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 2025 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 92 особи.

Поряд з цим, відповідно до графіка, затвердженого директором департаменту, проводилась робота з функціонування телефонної "гарячої лінії" (протягом звітного періоду надійшло 52 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 150 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, самотні 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.