

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 05 лютого 2026 року № 218-р "Про стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області у 2025 році", протягом I півріччя 2026 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) проводилась робота щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян області на звернення.

До департаменту протягом I півріччя 2026 року надійшло 102 звернення (що на 16 менше порівняно з аналогічним періодом 2025 року), з них через органи влади - 36 звернень (35 %) (Урядову гарячу лінію 20 усних звернень; Кіровоградський регіональний контактний центр - 16); поштою – 32 звернення (31 %), з яких укпроштою – 13, електронною поштою – 14, через веб-сайт – 5; на особистий прийом керівництва департаменту звернулось 34 особи (33%).

Відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" направлено за належністю для подальшого розгляду 9 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 не надходило повторних та неодноразових звернень.

У зверненнях, що надійшли до департаменту у звітному періоді, порушено понад 110 питань. Значна кількість питань, з якими звертались громадяни протягом звітного періоду, становлять питання допомоги внутрішньо переміщеним особам та іншим незахищеним верствам населення; надання гуманітарної допомоги, 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 приділялась проведенню керівництвом департаменту особистих прийомів громадян, який здійснювався відповідно до графіка, затвердженого директором департаменту. Протягом I півріччя 2026 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 34 особи.

Поряд з цим, відповідно до графіка, затвердженого директором департаменту, проводилась робота з функціонування телефонної "гарячої лінії" (протягом звітного періоду надійшло 23 усних звернення) та "телефону довіри" (протягом звітного періоду надійшло 14 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 50 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, в тому числі внутрішньо переміщені особи.

Стан роботи із зверненнями громадян постійно розглядається на засіданнях колегії

департаменту.

На засіданні колегії департаменту, яке відбулося 25 березня 2026 року, розглядалось питання стану роботи зі зверненнями громадян в департаменті за 2025 рік. За результатами колегії директором департаменту видано наказ від 01 квітня 2026 року № 33-од відповідно до якого начальникам управлінь соціального захисту населення райдержадміністрацій, міськвиконкомів та виконкомів районних у місті Кропивницькому рад надані доручення щодо вжиття невідкладних заходів з питання забезпечення реалізації конституційного права громадян на усне і письмове звернення, в тому числі електронне; встановлення дієвого контролю за повним, кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, додержанням установлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень. Стан виконання цих доручень постійно тримається на контролі.

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