Департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації проводяться відповідні заходи щодо поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян.

Протягом січня-червня 2013 року до департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації надійшло 682 зверенення, що на 146 одиниць, або на 18% менше ніж у відповідному періоді минулого року.

Проведений аналіз звернень показує, що 62,6% – це письмові звернення і 37,4% – усні.

Кількість письмових звернень зменшено на 119 одиниць порівняно з відповідним періодом 2012 року, усних зменшено – на 27 одиниць.

На особистому прийомі прийнято 255 звернень (37,4%), через органи влади надійшло 364 звернення (53,3%), поштою отримано — 54 (8%), через інші установи – 2 (0,2%), від уповноваженої особи 6 (0,8%) і через засоби масової інформації - 1 звернення (0,1%).

Із загальної кількості отриманих звернень позитивно вирішено 119 питань, надано 519 роз’яснень, 3 громадянам мотивовано відмовлено в задоволені запиту та 2 звернення переадресовано за належністю. На даний час у департаменті знаходиться на опрацюванні 41 звернення.

Всього протягом січня-червня 2013 року у зверненнях було порушено 695 питань.

Одними із найбільш часто порушуваних питань є:

призначення і виплата державних допомог та субсидій – 162 (23,3% від загальної кількості питань);

надання матеріальної допомоги – 128 (18,4%);

забезпечення пільгового санаторно-курортного лікування, виплата компенсації за невикористану путівку – 81 (2,5%).

Всі звернення, що надходять до департаменту, розглядаються особисто директором, по суті порушених питань даються відповідні доручення виконавцям. Автори звернень обов’язково інформуються про результати розгляду.

Особлива увага приділяється проведенню особистих прийомів громадян керівництвом департаменту, які проходять відповідно до графіку.

Прийом громадян в департаменті проводиться також відповідальними працівниками щоденно з 9.00 до 13.00 години, що дає максимальну забезпеченість інформаційно-консультативною допомогою громадян-одержувачів допомоги в будь-який робочий день тижня.

Питання своєчасного та якісного розгляду звернень громадян усіма посадовими особами, недопущення бездушності по відношенню до найменш соціально захищених верств населення - інвалідів, пенсіонерів, багатодітних сімей, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, знаходяться на постійному контролі департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації.