

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 01 серпня 2024 року № 685-р "Про стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування області протягом першого півріччя 2024 року" протягом 2024 року департаментом соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – департамент) проводилась робота щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян області на звернення.

До департаменту протягом 2024 року надійшло 270 звернень (що на 387 звернень менше порівняно з аналогічним періодом 2023 року), з них через органи влади - 69 звернень (25%) (Урядову гарячу лінію 35 усних звернень; Кіровоградський регіональний контактний центр - 34); поштою – 47 звернень (17%); електронною поштою – 22 звернення (8%); через інші установи – 5 звернень (2%); на особистий прийом керівництва департаменту звернулось 120 осіб (45%); через веб-сайт департаменту надійшло 7 звернень (3%).

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 до департаменту надходили звернення громадян від облдержадміністрації через автоматизовану систему електронного документообігу "Док Проф 3".

Усього протягом 2024 року до департаменту звернулось 270 осіб, що на 387 менше порівняно з 2023 роком.

За звітний період повторних звернень до департаменту не надходило.; неодноразових – 13.

У зверненнях, що надійшли до департаменту у звітному періоді, порушено понад 280 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 в установлені терміни про результати розгляду в письмовій формі з наданням роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення. 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 2024 року на особистому прийомі керівництвом департаменту прийнято 120 громадян.

Поряд з цим, відповідно до графіка, затвердженого директором департаменту, проводилась робота з функціонування телефонної "гарячої лінії" (протягом звітного періоду надійшло 20 усних звернень) та "телефону довіри" (протягом звітного періоду надійшло 62 звернення) з різних питань соціального захисту населення.

З метою зменшення звернень громадян та причин, що їх породжують, на вебсайті департаменту у звітному періоді розміщено 153 публікації 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 30 вересня 2024 року, розглядалось питання стану роботи зі зверненнями громадян в департаменті у I півріччі 2024 року. За результатами колегії директором департаменту видано наказ від 30 вересня 2024 року № 103-од відповідно до якого керівникам структурних підрозділів департаменту, 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, дотриманням 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.