

**СЛАВУТСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**Р І Ш Е Н Н Я**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 18.01.2024р. | Славута | №11 |

Про роботу із зверненнями громадян

в управлінні соціального захисту населення

виконавчого комітету Славутської міської ради

за 2023 рік

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України  права на звернення до органів влади та органів місцевого самоврядування, права громадян на участь в управлінні державними справами, підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян в управлінні соціального захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради за 2023 рік, керуючись Законом України від 02.10.1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», підпунктом 1 пункту «б» частини 1 статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Славутської міської ради ВИРІШИВ:

 1. Інформацію начальника Управління соціального захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради Світлани ЯБКОВСЬКОЇ «Про роботу із зверненнями громадян в управлінні соціального захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради за 2023 рік» взяти до відома (додається).

 2. Управлінню соціального захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради:

2.1. Проводити щомісячний та щоквартальний аналіз, узагальнення звернень з метою виявлення причин, що їх породжують, та систематично оприлюднювати матеріали з цих питань у ЗМІ.

 2.2. Посилити персональну відповідальність за стан роботи із зверненнями громадян, забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов’язкове одержання громадянами обґрунтованої відповіді.

2.3. Приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту.

2.4. Вдосконалювати роботу з організації прийому громадян шляхом впровадження нових форм прийому, проведення прийому за місцем роботи. Проводити прямі телефонні лінії.

3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Сергія МИКУЛЬСЬКОГО.

Міський голова Василь СИДОР

ІНФОРМАЦІЯ

про роботу із зверненнями громадян в Управлінні соціального

захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради

за 2023 рік

В Управлінні соціального захисту населення виконавчого комітету Славутської міської ради (надалі -Управління) роботу із зверненням громадян організовано відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Наказом по Управлінню від 03.04.2013 р. № 24-05/4 «Про організацію особистого прийому громадян в управлінні праці та соціального захисту населення» затверджено графік прийому громадян начальником Управління та його заступником. Реєстрація особистого прийому громадян проводиться в журналах особистого прийому. Начальник Управління та начальники відділів здійснюють прийом громадян щоденно з питань роз’яснень прийнятих управлінням рішень, норм законодавства щодо надання чи припинення відповідних допомог, компенсацій, розгляду скарг з залученням спеціалістів відділів.

Упродовж 2023 року до Управління надійшло 1113 звернень громадян, що на 515 менше порівняно з 2022 роком, або на 31,7 %, із них - 654 письмових, що на 5,6 % більше ніж у попередньому році.

Запитів на публічну інформацію надійшло 12, що на 2 або 14,3 % меньше ніж за 2022 рік.

Тематика питань звернень різноманітна. Найбільше письмових звернень стосується питань виділення одноразової адресної матеріальної допомоги – 547 звернень (83,6 % від загальної кількості), надання пільг – 13 звернень (1,9 %), надання всіх видів допомог – 53 звернення (8,1 %), інші звернення – 41 осіб - 6,2 %.

На особистому прийомі начальника управління, начальників відділів побувало 459 громадян (на 551 осіб менше ніж у 2022 році) з питань соціального захисту та надання відповідних пільг та державних гарантій, консультацій та роз’яснень в галузі сімейного та цивільного права.

Колективом Управління докладається багато зусиль для вирішення питань, особливо тих, вирішення яких потребує взаємодії з іншими органами місцевого самоврядування, державними органами, підприємствами, організаціями; надається конкретна допомога мешканцям громади, що потрапили в складні життєві обставини.

* Стосовно звернень громадян за гарантованими державою допомогами, виплатами, пільгами, компенсаціями: більшість із них стосується призначення державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім’ям – 741 звернення. За наданням адміністративних послуг до відділу грошових виплат та компенсацій у 2023 році звернулося 4117 жителів Славутської територіальної громади, з них за:

- допомогою у зв’язку з вагітністю та пологами – 155;

- допомогою при народженні дитини –240;

- допомогою при усиновленні дитини – 2;

- допомогою на дітей, над якими встановлено опіку чи піклування - 31;

- допомогою на дітей одиноким матерям – 256;

- допомогою на дітей хворих на тяжкі захворювання, яким не встановлено інвалідність – 2;

- державною соціальною допомогою малозабезпеченим сім’ям – 741;

- державною соціальною допомогою особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю – 108;

- державною соціальною допомогою особам, які не мають права на пенсію, та особам з інвалідністю – 28;

- державною соціальною допомогою на догляд одиноким особам, які досягли 80-річного віку та за висновком ЛКК потребують постійного стороннього догляду – 5;

- тимчасовою допомогою дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів – 32;

- тимчасовою допомогою непрацюючій особі, яка досягла загального пенсійного віку, але не набула права на пенсійну виплату – 35;

- допомогою на догляд за особами з інвалідністю I чи II групи внаслідок психічного захворювання – 181;

- допомогою на дітей, які виховуються у багатодітних сім’ях –74;

- компенсацією фізичним особам, які надають соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі – 98;

- грошовою компенсацією вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» - 195;

- субсидією для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг та придбання твердого палива та скрапленого газу –436;

- компенсацією витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб – 1152;

- допомогою на проживання внутрішньо переміщеним особам – 321;

- одноразовою матеріальною грошовою допомогою постраждалому населенню від підриву на Каховській ГЕС – 25.

До відділу пільг звернулося:

- за наданням пільг для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг та придбання твердого палива та скрапленого газу – 423 осіб;

- за отриманням послуги із професійного навчання - 8 ветеранів війни;

- для забезпечення допоміжними засобами реабілітації - 301 особа та проходженням комплексної реабілітації - 18 представників дітей з інвалідністю;

- за компенсацією на бензин, ремонт, технічне та транспортне обслуговування – 58 осіб;

- за отриманням довідки внутрішньо переміщеної особи про взяття на облік 282 особи.

За результатами звернень за адмінпослугами до відділу правового забезпечення та питань сім’ї:

 - видано 141 посвідчення багатодітним сім'ям;

- надано натуральну допомогу при народженні дитини «пакунок малюка» - 78 одиниць;

- на основі розгляду управлінням соціального захисту населення заяв громадян органом опіки та піклування подано 9 заяв до суду про звільнення від повноважень опікуна і призначення опікуном іншої особи та винесено 9 подань до суду про призначення опікуна у разі визнання фізичної особи недієздатною.

- прийнято 208 заяв щодо надання громадянам соціальних послуг, які перебувають в складних життєвих обставинах (із них - 17 ВПО).

Упродовж 2023 року до відділу надійшло 128 повідомлень щодо вчинення домашнього насильства в сім’ї та складено по них акти з’ясування обставин.

Робота управління зі зверненнями громадян направлена на вирішення гострих проблемних питань, комплексного та швидкого підходу до їхнього вирішення. Результати щодо роботи із зверненням громадян опрацьовані начальником управління та обговорені на нараді, на якій наголошено на відповідальності за об’єктивний розгляд звернень громадян, обов’язковому наданню заявнику не лишень обґрунтованої відповіді, а й пошуку шляхів допомоги кожному на основі всебічного розгляду питань у взаємодії із іншими установами, організаціями.

Колектив управління і надалі буде спрямовувати свою роботу на вирішення питань з соціального захисту громадян міста та задоволенню законних вимог заявників, що в певній мірі сприятиме зняттю соціальної напруги в місті та зменшенню кількості звернень до органів влади.

Начальник управління Світлана ЯБКОВСЬКА