**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті соціального захисту населення Сумської міської ради**

 **за 2022 рік**

Загальна кількість звернень, що надійшли до департаменту складає 2151 звернення. Відповідно до діючого Класифікатора звернень громадян (ПКМУ від 24 вересня 2008 р. № 858) надійшло звернень:

- *за формою надходження*: поштою – 599; через органи влади – 366; через мережу Інтернет – 47, від Урядового контактного центру та Сумського обласного контактного центру – 1133, від інших органів, установ, організацій – 4, на особистому прийому – 2;

- *за ознакою надходження*: первинні – 2094; повторні – 24; дублетні - 3; неодноразові – 30;

- *за статтю авторів звернень*: чоловіки – 890, жінки – 1260 (за одним анонімним зверненням встановити стать заявника неможливо);

- *за типом*: листи – 1016, усні – 1135.

Звернення, отримані засобами телефонного зв’язку, кваліфікуються як усні і складають 53% від загальної кількості звернень громадян. Це звернення на Урядовий контактний цент» та до Сумського обласного контактного центру, кількість яких складає 1133 звернення.

Характеристика звернень за категоріями авторів:

* учасники бойових дій – 484;
* особи з інвалідністю внаслідок війни – 55;
* інші особи з інвалідністю – 183;
* одинокі матері – 61;
* особи, що мають статус «ветеран праці» та «дитина війни» - 49;
* багатодітні сім’ї – 41;
* учасники війни – 2;
* «Мати-героїня» – 2;учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та постраждалі – 2;
* внутрішньо переміщені особи – 314;
* інші категорії – 958.

За соціальним станом авторів звернення розподілилися наступним чином: військовослужбовці – 468, пенсіонери за віком та пенсіонери з числа військовослужбовців – 446, безробітні особи – 101, робітники – 89, працівники бюджетної сфери та державні службовці – 6, підприємці – 1; студент – 3; інші категорії, що не зазначені у класифікаторі звернень, – 1037.

У порівнянні з даними 2021 року загальна кількість письмових і усних звернень, отриманих департаментом, зменшилася на 33,4 відсотки.

Воєнні дії на території країни спричинили зміну суті питань, які турбують заявників. З-поміж інших виділяються наступні питання.

Забезпечення гуманітарною допомогою**:** зареєстровано 715 звернення, що складає 33% від загальної кількості звернень.

Із перших днів війни департаментом організовано моніторинг потреб мешканців громади в гуманітарній допомозі та забезпечено співпрацю з різними організаціями благодійників. Загалом до департаменту з початку війни надійшло 7,5 тисячі запитів на отримання гуманітарної допомоги. Департамент сприяв у видачі 6865 продуктових наборів, що формувалися Головним Гуманітарним штабом та Першим Сумським гуманітарним штабом.

Внутрішньо переміщеним особам проводилася видача продуктових наборів відміжнародної організації AVSI: видано 20904 набори. Також від цієї організації отримали допомогу мешканці громади, житло яких було зруйноване або пошкоджене від ворожих ракетних ударів та артобстрілів - видано набори 498 особам.

Гуманітарно-продовольчою організацією World Central Kitchen та організацією AVSIпідтримувалися сім’ї загиблих захисників - всім членам сімей (включаючи батьків, дружин і дітей) видано 600 наборів (забезпечено 300 осіб).

Також, 7069 дітей пільгової категорії забезпечені цукерками у вигляді гуманітарної допомоги, та 62 дитини із статусом ВПО, отримали зимові набори одягу та взуття від ООН (ЮНІСЕФ).

Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб: зареєстровано 197 (9%) звернень щодо виплати державної допомоги на проживання.

Роз’яснено, що відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 20.03.2022 № 332 департамент формує реєстр отримувачів допомоги та передає до Міністерства соціальної політики України для подальшої виплати. Всі звернення детально перевірені на факт включення до виплатного реєстру.

Призначення компенсації особам за прихисток ВПО: звернулось 6 громадян за роз’ясненнями щодо порядку виплати компенсації.

Установлення факту здійснення догляду за особами з інвалідністю І та ІІ групи, та особами, які потребують постійного догляду: зареєстровані звернення від 11 громадян.

На виконання рішення Уряду, яким внесені зміни до Правил перетинання державного кордону громадянами України, рішення виконавчого комітету Сумської міської ради від 27.10.2022 № 440, департаментом організовано роботу по оформленню Акту встановлення факту здійснення догляду за особами з інвалідністю І та ІІ групи, та особами, які потребують постійного догляду.

Серед інших питань:

- виплата щорічної разової грошової допомоги до 5травня (507 звернень);

- надання матеріальної допомоги (201 звернень);

- призначення та виплата державної допомоги (148 звернень);

- призначення житлової субсидії (150 звернень);

- отримання пільг на оплату житлово-комунальних послуг (52 звернення).

- інші (164).

За результатами розгляду 2051 звернень (100 звернень, що надійшли у грудні 2022 року, станом на 01.01.2023 залишалися на розгляді), вирішено позитивно - 390 (в ці дані входять відповіді громадянам, які не мали інформації про призначення субсидії з об’єктивних причин – отримання відповідей на запити, повідомлення про призначення державних соціальних допомог, ін.). Із загальної кількості надано мотивованих роз’яснень – 1564; відмовлено у задоволенні –70, переадресовано за належністю – 27.

У відповідях надавалися обґрунтування, роз’яснення положень чинного законодавства, акцентувалася увага на правах громадян на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду. У термін до 5 днів опрацьовано 50 звернень, у термін до 15 днів - 1726 звернень, у термін до 30 днів - 275 звернень.

У департаменті розглянуто: 24 повторних звернень, серед яких 5 письмових та 19 усних, що стосувалися призначення житлової субсидії, забезпечення продуктовим набором, виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам та виплати щорічної разової грошової допомоги до 5 травня. *Причина повторних звернень* - *відсутність законних підстав для позитивного вирішення поставлених питань*. Заявникам надані роз’яснення про те, що питання, які порушувалися у зверненнях, не можуть бути задоволені, оскільки департамент діє в межах наданих йому повноважень.

Також розглянуто 30 неодноразових звернень, опрацьовані 5 колективних та 3 анонімних звернення.

Департаментом забезпечується дотримання заходів із прозорості та відкритості для мешканців громади. В умовах воєнного стану значна увага приділяється інформуванню мешканців громади та внутрішньо переміщених осіб засобами телефонного зв’язку, електронною поштою. Налагоджені комунікації з громадянами через месенджери та соціальні мережі.

Загалом, протягом року до департаменту, представників на відділених робочих місцях у старостатах, ЦНАПі звернулося майже 80 тисяч громадян. За телефонами громадянам надані 84 тисячі консультацій (найбільше з питань призначення житлової субсидії та державних допомог).

Департаментом вживаються всі можливі заходи для позитивного вирішення проблем, які порушують громадяни. Проводиться роз’яснювальна робота з актуальних питань соціального захисту через мережу Інтернет, у тому числі на офіційному сайті Сумської міської ради, офіційному сайті департаменту (dszn.smr.gov.ua), на сторінці департаменту в соціальній мережі «Фейсбук» (facebook.com/sumysoczahyst) та в Телеграм-каналі (t.me/sumysoczahyst), який створено у квітні 2022 року та вже налічує 1,8 тисячі підписників.

На сторінці департаменту у Фейсбук громадяни мають можливість не тільки ознайомлюватися із довідковою інформацією, а і спілкуватися через месенджер та отримати в найкоротший термін відповідь (із початку року опрацьовано та надані відповіді на 400 повідомлень).

У загальному підсумку, департаментом та підпорядкованими комунальними установами проведено роз’яснювальну роботу з питань соціального захисту у 2222 інформаційних матеріалах, здійснено 23 виступів на телебаченні та 3 на радіо, проведено 5 інформаційних зустрічей та 3 брифінги для ЗМІ.

Загалом, протягом року до департаменту, представників на відділених робочих місцях у старостатах, ЦНАПі звернулося майже 80 тисяч громадян. За телефонами громадянам надані 84 тисячі консультацій (найбільше з питань призначення житлової субсидії та державних допомог).

Департаментом вживаються всі можливі заходи для позитивного вирішення проблем, які порушують громадяни. Проводиться роз’яснювальна робота з актуальних питань соціального захисту через мережу Інтернет, у тому числі на офіційному сайті Сумської міської ради, офіційному сайті департаменту (dszn.smr.gov.ua), на сторінці департаменту в соціальній мережі «Фейсбук» (facebook.com/sumysoczahyst) та в Телеграм-каналі (t.me/sumysoczahyst), який створено у квітні 2022 року та вже налічує 1,7 тисячі підписників.

На сторінці департаменту у Фейсбук громадяни мають можливість не тільки ознайомлюватися із довідковою інформацією, а і спілкуватися через месенджер та отримати в найкоротший термін відповідь (із початку року опрацьовано та надані відповіді на 400 повідомлень).

У загальному підсумку, департаментом та підпорядкованими комунальними установами проведено роз’яснювальну роботу з питань соціального захисту у 2222 інформаційних матеріалах, здійснено 23 виступів на телебаченні та 3 на радіо, проведено 5 інформаційних зустрічей та 3 брифінги для ЗМІ.