**Звіт**

**Київського міського територіального центру соціального обслуговування про роботу зі зверненнями громадян за 2021 рік**

**І. Організація роботи зі зверненнями громадян**

У Київському міському територіальному центрі соціального обслуговування робота зі зверненнями громадян (прийом відвідувачів, реєстрація заяв, розгляд, контроль за виконанням у визначені законодавством терміни, надання відповіді заявникові, узагальнення та аналіз звернень громадян) проводиться відповідно з:

* Конституцією України (ст. 40,64);
* Законом України «Про звернення громадян» від 02.10.1996№ 393/96-ВР;
* Законом України «Про інформацію» від 02.10.1992№ 2657-ХІІ;
* Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-УІ;
* Указом Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008;
* Інструкцією з документування управлінської інформації в електронній формі та організації роботи з електронними документами в діловодстві, електронного міжвідомчого обміну, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 17.01.2018 № 55 «Деякі питання документування управлінської діяльності»;
* розпорядженням Київської міської державної адміністрації від 25.09.2018 № 1747 «Про затвердження інструкції з діловодства у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях.

**ІІ. Аналіз звернень громадян**

Опрацьовуючи статистичні дані про роботу Київського міського територіального центру соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) за 2021 рік визначено, що протягом звітного періоду надійшло **28614** звернень громадян.

Через органи влади вищого рівня надійшло **234** звернення, де були порушені питання надання гуманітарної та матеріальної допомоги, забезпечення безкоштовними продуктовими наборами та гарячим харчуванням, призначення соціального робітника, поселення до спеціалізованих будинків, надання транспортних послуг, засобів особистої гігієни, тощо.

Від народних депутатів України та депутатів Київської міської ради надійшло **13** звернень, від громадян надійшло **23** запити на публічну інформацію, де були порушені питання надання соціальних послуг, натуральної і матеріальної допомоги малозабезпеченим мешканцям міста Києва, тощо.

До КБУ «Контактний центр міста Києва» надійшло **569** звернень громадян, де порушувалися питання щодо призначення соціального робітника, надання гуманітарної та матеріальної допомоги, отримання продуктових наборів, забезпечення безкоштовним харчуванням малозабезпечених одиноких громадян, забезпечення перевезення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом, тощо.

Директором міського територіального центру та заступником директора на особистому прийомі було прийнято **81** громадянина. Заявникам надано відповідну допомогу та роз’яснення стосовно порушених питань.

За звітний період зафіксовано **27730** звернень безпосередньо до відділень міського територіального центру.

Від громадян надійшло **53** подяки за надання соціальних послуг, **7** пропозицій стосовно організації роботи соціальних служб в частині надання соціальних послуг та **78** скарг, після опрацювання яких були надані аргументовані відповіді заявникам та вжиті заходи стосовно усунення виявлених порушень.

Із загальної чисельності заявників **96%** становлять пенсіонери, у тому числі ветерани війни та праці, інваліди війни та інваліди загального захворювання, члени сімей загиблих, громадяни переміщені із зони проведення АТО, **4%** від загальної кількості звернень до міського територіального центру становлять особи працездатного віку.

У розрізі питань щодо задоволення та вирішення проблем мешканців міста Києва проведений статистичний аналіз, який показав, що із загальної кількості **28614 звернень:**

**задоволено 27821 звернення,** або **97,2** % від загальної кількості;

**надано роз’яснення 527 громадянам,** або **1,9** % від загальної кількості;

**відмовлено 255 громадянам**, або **0,9** %- за відсутністю правових підстав.

Звернення громадян, незалежно від джерела надходження, розглядаються та вирішуються невідкладно, крім тих, які потребують додаткового вивчення.

Документи опрацьовуються вчасно. Про результати розгляду заявників повідомляють у встановлений законодавством термін, або відповідно до встановленого терміну.

У міському територіальному центрі відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. При потребі працівникам надається методична та практична допомога.

**ІІІ. Статистика надходження звернень громадян до відділень міського територіального центру та їх виконання**

*Відділення надання транспортних послуг*

За звітній період до відділення надійшло **25991** звернення, з них: **25915** заявок на перевезення спецавтотранспортом. Прийнято на обслуговування до відділення **67** осіб. За результатами розгляду задоволено **25982** звернення громадян, відмовлено **5** громадянам із-за відсутності правових підстав.

Згідно звернень – заявок було здійснено **26250** перевезень **1061** особи з інвалідністю I та II групи, які досягли 18 – річного віку та дітей-інвалідів старше 3-х років, учасників АТО, хворих до встановлення групи інвалідності та хворих, які постійно перебувають на гемодіалізі, до лікувальних установ, госпіталів, санаторіїв, протезних заводів, лікувально-реабілітаційних установ, на культурно-масові заходи тощо.

*Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними*

*захворюваннями*

За звітний період до спеціалізованого відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями надійшло **247** звернень від громадян, із них: **226** – щодо надання соціальних послуг, **7** пропозицій щодо удосконалення роботи по наданню соціальних послуг, **11** подяк та **3** скарги від отримувачів соціальних послуг. Також спеціалізованим відділенням було здійснено **149**обстежень матеріально-побутових умов проживання громадян, за висновками яких прийнято на обслуговування **38** осіб.

*Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги*

За звітній період до відділення надійшло **1492** звернення громадян, з яких: **36** – щодо взяття на облік до відділення, **665** – щодо забезпечення безкоштовними продуктовими наборами, **184 –** щодо надання гуманітарної допомоги, **418** – щодо надання засобів особистої гігієни, **189**– щодо надання перукарських послуг.

За результатами розгляду задоволено **14 56** звернень громадян.

Начальник відділу організаційно – методичного

забезпечення, координації, моніторингу оцінки

та контролю за якістю надання соціальних послуг

територіальних центрів Людмила ПОЛІШ

Наталія Невмержицька 452-51-12