

Звіт

Київського міського територіального центру соціального обслуговування про роботу зі зверненнями громадян за I півріччя 2023 року

I. 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.

II. Аналіз звернень громадян

Опрацьовуючи статистичні дані про роботу Київського міського територіального центру соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) за I-ше півріччя 2023 року визначено, що протягом звітного періоду надійшло **11222** звернення громадян.

Через органи влади вищого рівня надійшло **144** звернення, де були порушені питання надання натуральної 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 **3** звернення, від громадян надійшло **3** запити на публічну

інформацію, де були порушені питання надання соціальних послуг, натуральної і матеріальної допомоги малозабезпеченим мешканцям міста Києва, внутрішньо переміщеним особам, тощо.

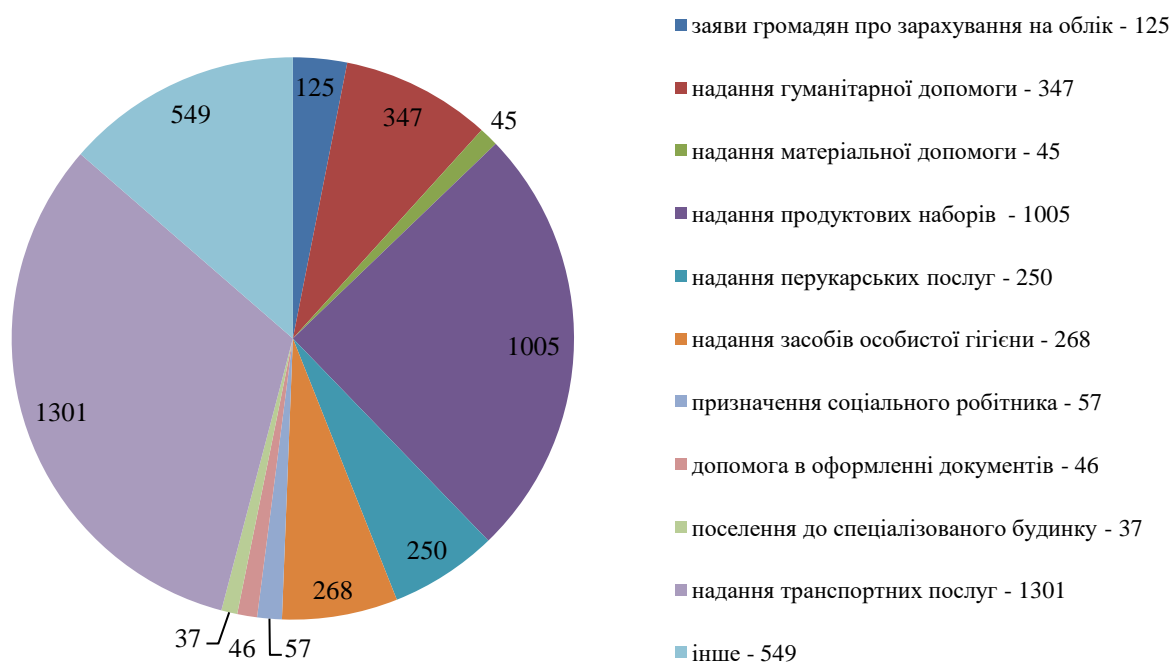
До КБУ «Контактний центр міста Києва» надійшло **77** звернень громадян, де порушувалися питання щодо призначення соціального робітника, надання натуральної та матеріальної допомоги, отримання продуктивних наборів, забезпечення безкоштовним харчуванням одиноких громадян, що перебувають в тяжких життєвих обставинах, перевезення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом, тощо.

Директором міського територіального центру та заступником директора на особистому прийомі було прийнято **117** громадян. Заявникам надано відповідну допомогу та роз'яснення стосовно порушених питань.

За звітний період зафіксовано **10884** звернень безпосередньо до відділень міського територіального центру.

Від громадян надійшло **12** подяк за надання соціальних послуг, **24** скарги, після опрацювання яких були надані аргументовані відповіді заявникам та вжиті заходи стосовно усунення виявлених порушень.

Основні питання, які порушувалися громадянами у зверненнях



Із загальної кількості заявників **80%** становили пенсіонери, в тому числі ветерани війни та праці, інваліди війни та інваліди загального захворювання, члени сімей загиблих у війнах та бойових конфліктах, **20%** від загальної

кількості заявників становили особи працездатного віку, в тому числі переміщені із зони ведення бойових дій.

У розрізі питань щодо задоволення та вирішення проблем мешканців міста Києва проведений статистичний аналіз, який показав, що із загальної кількості **11222 звернень**:

задоволено – 9630 звернень громадян, або 85,8% від загальної кількості;
надано роз'яснення – 1535 громадянам, або 13,8% від загальної кількості;

відмовлено - 53 громадянам, або 0,4% - за відсутністю правових підстав;
до відома - взято 3 звернення;

переадресовано – 1 звернення.

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 визначеного терміну.

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

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

Відділення надання транспортних послуг

За звітний період до відділення надійшло **8905** звернень, з них: **7604** заявки на перевезення спецавтотранспортом. Прийнято на обслуговування до відділення **47** осіб. За результатами розгляду задоволено **7656** звернень громадян.

Згідно звернень – заявок було здійснено **15368** перевезень **727** осіб з інвалідністю I та II групи, які досягли 18 – річного віку та дітей-інвалідів старше 3-х років, учасників бойових дій, 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 **197** звернень від громадян. Працівниками спеціалізованого відділення було здійснено **43** оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, за висновками яких

прийнято на обслуговування **35** осіб, які належать до вразливих категорій та перебувають у складних життєвих обст

Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги

За звітній період до відділення надійшло **1782** звернення громадян, з яких: **43** заяви про зарахування на облік до відділення, **959** – щодо забезпечення безкоштовними продуктовими наборами, **306** – щодо надання гуманітарної допомоги, **229** – щодо забезпечення засобами особистої гігієни, **249** – щодо надання перукарських послуг.

За результатами розгляду задоволено **1782** звернення громадян. Прийнято на обслуговування **43** особи.