

Звіт

Київського міського територіального центру соціального обслуговування про роботу зі зверненнями громадян за 2024 рік

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-XII;
- 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 адміністрацій.

II. Аналіз звернень громадян

Опрацьовуючи статистичні дані про роботу Київського міського територіального центру соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) за 2024 рік визначено, що протягом звітного періоду надійшло **21186** звернень громадян.

Через органи влади вищого рівня надійшло **342** звернення, де були порушені питання надання натуральної та матеріальної допомоги, транспортних послуг, засобів особистої гігієни, забезпечення безкоштовними продуктовими наборами та гарячим харчуванням, призначення соціального робітника, надання перукарських послуг, поселення до спеціалізованих будинків, тощо.

Від народних депутатів України та депутатів Київської міської ради надійшло **9** звернень, від громадян надійшло **16** запитів на публічну інформацію, де були порушені питання надання соціальних послуг, натуральної і матеріальної

допомоги малозабезпеченим мешканцям міста Києва, внутрішньо переміщеним особам, тощо.

Директором міського територіального центру та заступником директора на особистому прийомі було прийнято **251** громадянина. Заявникам надано відповідну допомогу та роз'яснення стосовно порушених питань.

Безпосередньо до відділень міського територіального центру за звітний період надійшло **20378** звернень.

Від громадян надійшло **54** подяки за надання соціальних послуг, **55** скарг, після опрацювання яких були надані аргументовані відповіді заявникам та вжиті заходи стосовно усунення виявлених порушень.

До КБУ «Контактний центр міста Києва» надійшло **215** 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.

Основні питання, які порушувалися громадянами у зверненнях



Із загальної кількості заявників **80%** становили пенсіонери, в тому числі ветерани війни та праці, особи з інвалідністю внаслідок війни та внаслідок 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 **21186 звернень**:

задоволено – 19020 звернень громадян, або 89,8 % від загальної кількості;

надано роз'яснення – 1978 громадянам, або 9,4 % від загальної кількості;

відмовлено - 179 громадянам, або 0,8 % - за відсутністю правових підстав;

до відома - взято **4** звернення;

переадресовано за належністю – 5 звернень.

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 **17567** звернень, з них: **16108** заявок на отримання транспортних послуг, згідно яких було виконано **36714** перевезень осіб з інвалідністю I та II групи, що 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 лікувально-профілактичних, санаторно-оздоровчих, реабілітаційних та навчальних закладів, протезно-ортопедичних підприємств та майстерень, центрів правової допомоги, центрів надання адміністративних послуг, інших закладів соціальної сфери, територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки, банків та судів, на соціальні, культурно-масові та спортивні заходи за замовленнями установ та організацій соціального захисту населення, до структурних підрозділів органів виконавчої влади та місцевих органів самоврядування, лікувальних установ, госпіталів, санаторіїв, протезних заводів, лікувально-реабілітаційних установ, на культурно-масові заходи тощо.

За результатами розгляду задоволено **16208** звернень громадян, прийнято на обслуговування до відділення **105** осіб. Надано **1033** роз'яснення у телефонному режимі щодо надання транспортної послуги громадянам.

Працівникам та водіям відділення надійшло від громадян **22** подяки за надання транспортних послуг.

Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями

За звітний період до спеціалізованого відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями надійшло **365** звернень від громадян. Працівниками спеціалізованого відділення було здійснено **125** оцінювань потреб особи/сім'ї у соціальних послугах, згідно висновків яких було прийнято на обслуговування **57** осіб, які належать до вразливих категорій та перебувають у складних життєвих обставинах, надано роз'яснення щодо надання соціальних послуг **236** громадянам, відмовлено у наданні соціальних послуг через відсутність правових питань **68** особам.

Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги

За звітний період до відділення надійшло **2446** звернень громадян, з яких: **117** заяв про зарахування на облік до відділення, **1058** – щодо забезпечення безкоштовними продуктовими наборами, **369** – щодо надання гуманітарної допомоги, **312** – щодо забезпечення засобами особистої гігієни, **590** – щодо надання перукарських послуг.

За результатами розгляду задоволено **2446** звернень громадян. Прийнято на обслуговування **117** осіб.

Гаряча лінія з питань надання соціальних послуг

З метою оперативного реагування на проблеми соціально незахищених верств населення (внутрішньо переміщені особи, люди похилого віку, особи і діти з інвалідністю, сім'ї з дітьми тощо), максимально ефективний розгляд звернень громадян з питань соціального захисту, виявлення громадян, які гостро потребують вирішення соціальних питань з подальшим наданням їм відповідної допомоги на постійній основі, охоплення соціальними послугами та соціальною допомогою більшої кількості громадян, які їх потребують, у Київському територіальному центрі соціального обслуговування створена та функціонує Гаряча лінія з питань надання соціальних послуг.

За 2024 рік до Гарячої лінії з питань надання соціальних послуг від громадян надійшло **8 114** дзвінків.

Основними категоріями додзвонювачів були одинокі/одинокі проживаючі літні кияни, особи з інвалідністю та внутрішньо переміщені особи. Звернення стосувалися питань отримання продуктових наборів, матеріальної допомоги, засобів особистої гігієни за рахунок коштів міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2022-2024 роки, призначення соціального робітника, надання транспортних та інших соціальних послуг для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку, тощо.

Більшості громадянам були надані роз'яснення з порушених питань, а звернення **71** особи передані до відділень Київського міського та районних

територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) для оперативного вирішення. Операторами Гарячої лінії було забезпечено контроль за виконанням вказаних звернень. Громадянам, в залежності від їхніх потреб, було екстрено надано натуральну допомогу у вигляді речей, взуття б/у, інших предметів першої необхідності, послуги з перевезення, забезпечено засобами особистої гігієни, засобами реабілітації, надано допомогу в оформленні документів для отримання соціальних послуг у територіальному центрі та розпочато їх надання, відповідно до укладених договорів.

Також, за звітний період до Гарячої лінії надійшло **1578** дзвінків з інших питань, які не належать до компетенції лінії, а саме: виплати внутрішньо переміщеним особам, виплата матеріальної допомоги військовослужбовцям, видача посвідчень членам сім'ї загиблого військовослужбовця, безоплатного проїзду в громадському транспорті, оздоровлення пільгових категорій населення, нарахування субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, виплати по народженню дитини, пільгове харчування в школі для дітей, виплати на поховання, надання соціальних послуг та матеріальної допомоги у інших містах України та ін. Громадян було переадресовано за належністю.

Начальник відділу організаційно – методичного забезпечення, координації, моніторингу оцінки та контролю за якістю надання соціальних послуг територіальних центрів

Людмила ПОЛІШ