

ЗВІТ

про роботу зі зверненнями громадян у районних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Києва за 2024 рік

I. Організація роботи зі зверненнями громадян

В районних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Києва робота зі зверненнями громадян (прийом відвідувачів, реєстрація заяв, розгляд, контроль за виконанням у визначені законодавством терміни, надання відповіді заявникові, узагальнення та їх аналіз) 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 адміністраціях.

II. Аналіз звернень громадян

За результатом опрацювання статистичних даних про роботу районних територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Києва (далі – територіальні центри) визначено, що за 2024 рік до територіальних центрів надійшло **60450** звернень громадян.

Через органи влади вищого рівня надійшло **2414** звернень, де були порушені питання надання соціальної послуги догляду вдома (призначення соціального робітника), натуральної та матеріальної допомоги, перукарських послуг та послуг з ремонту одягу, забезпечення продуктовими наборами та гарячим харчуванням, засобами особистої гігієни, надання допомоги в оформленні документів, тощо. До КБУ «Контактний центр міста Києва» та ДУ «Урядовий контактний центр» надійшло **7900** звернень громадян, де

порушувалися питання надання соціальної послуги догляду вдома (призначення соціального робітника), натуральної та матеріальної допомоги, отримання продуктових наборів, забезпечення безкоштовним гарячим харчуванням малозабезпечених одиноких громадян та внутрішньо переміщених осіб, тощо.

Безпосередньо до районних територіальних центрів за звітний період звернулося **50136** громадян.

У розрізі звернень надійшло: **52146** заяв, **1374** запити на публічну інформацію, **1119** подяк працівникам територіальних центрів за надання соціальних послуг. Також, було зареєстровано **179** скарг від отримувачів соціальних послуг. На особистих прийомах директорами територіальних центрів було прийнято **5632** особи.

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.

Основними питаннями, які порушувалися у зверненнях, були: забезпечення безкоштовним гарячим харчуванням та продуктовими наборами – **27760**, надання натуральної допомоги – **12151**, надання перукарських послуг, з ремонту одягу і взуття – **11931**, надання допомоги в оформленні документів – **8901**, призначення соціального робітника – **1184**, тощо. Також, **3699** осіб звернулося із заявами про взяття на облік до відділень територіальних центрів.

Основні питання, які порушувалися громадянами у зверненнях



Згідно проведеного статистичного аналізу, із загальної кількості звернень мешканців міста Києва – **60450**:

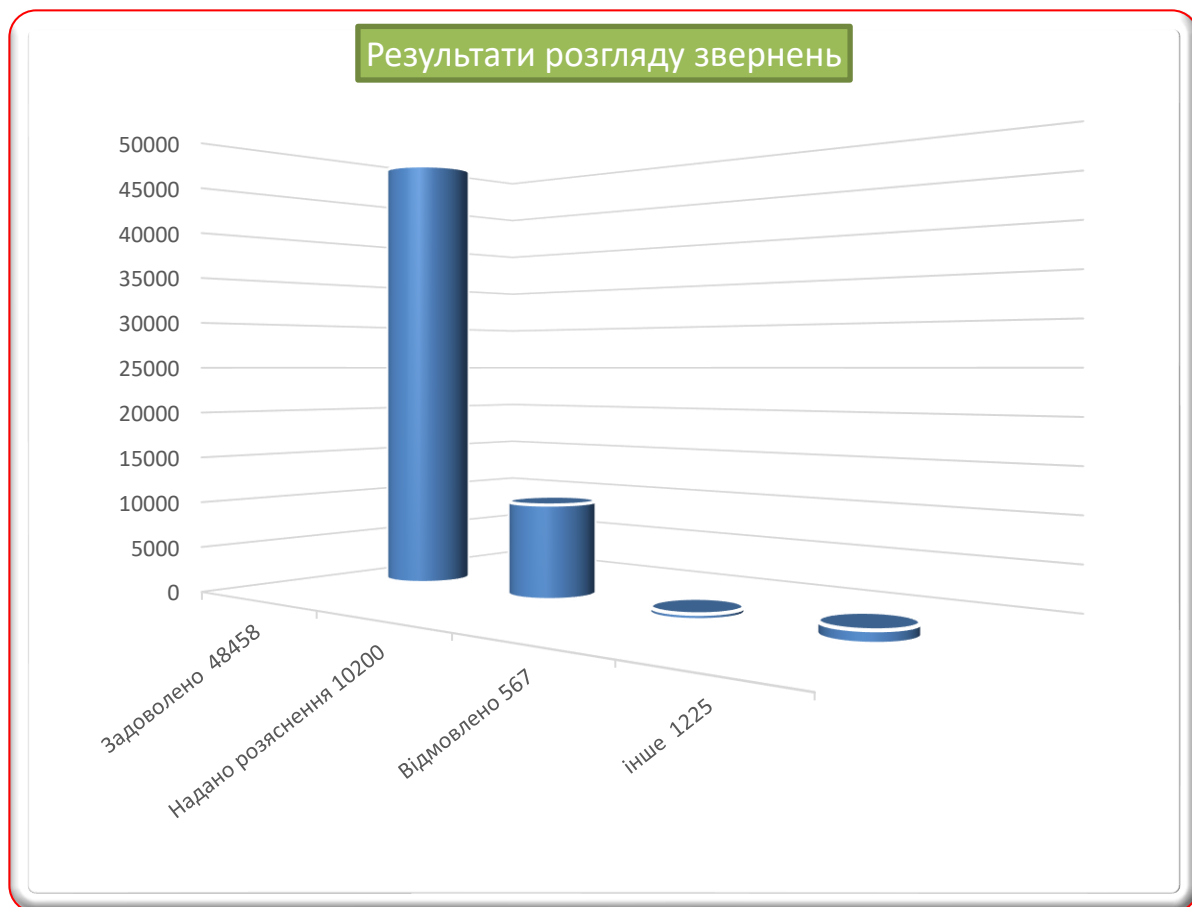
задоволено – 48458, або **80,2 %** від загальної кількості;

надано роз'яснення – 10200 громадянам, або **16,8 %** від загальної кількості;

відмовлено за відсутністю правових підстав – 567 громадянам, або **0,9 %** від загальної кількості;

взято до відома – 1215 звернень, або **2 %** від загальної кількості;

інші результати розгляду – 10 звернень або **0,1 %** від загальної кількості.



У районних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Києва звернення громадян розглядаються в терміни, передбачені Законом України «Про звернення громадян».

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

Людмила ПОЛІШ