

Звіт

Київського міського територіального центру соціального обслуговування про роботу зі зверненнями громадян за 2025 рік

I. Організація роботи зі зверненнями

У Київському міському територіальному центрі соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) 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 до:

- Конституції України (ст. 40,64);
- Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР;
- Закону України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-ХІІ;
- Закону України «Про доступ до публічної інформації» від 13.01.2011 № 2939-УІ;
- Указу 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;
- Інструкції 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»;
- розпорядження 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

За результатами опрацювання статистичних даних за 2025 рік встановлено, що протягом звітного періоду до міського територіального центру надійшло **21 255** звернень громадян.

Через органи влади вищого рівня надійшло **258** звернень, у яких порушувалися питання надання натуральної та матеріальної допомоги, забезпечення безкоштовними продуктовими наборами і 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 **8** звернень. Крім того від громадян отримано **7** запитів на публічну інформацію з питань надання соціальних послуг, натуральної та матеріальної допомоги малозабезпеченим мешканцям міста Києва та внутрішньо переміщеним особам, тощо.

Під час особистого прийому директором міського територіального центру та його заступниками прийнято **91** громадянина, яким було надано необхідну допомогу та відповідні роз'яснення з порушених питань.

Безпосередньо до відділень міського територіального центру за звітний період надійшло **20 547** звернень.

Від громадян отримано **13** подяк за надання соціальних послуг та **28** скарг, за результатами розгляду яких надані аргументовані відповіді та вжито відповідних заходів щодо усунення виявлених порушень.

До КБУ «Контактний центр міста Києва» надійшло **303** звернення з питань призначення соціального робітника, надання натуральної та матеріальної допомоги, отримання продуктових наборів, забезпечення безкоштовним харчуванням одиноких громадян, що перебувають в складних життєвих обставинах, перевезення осіб з інвалідністю спецавтотранспортом тощо.

Із загальної кількості заявників **80%** становили пенсіонери, у тому числі ветерани війни та праці, особи з інвалідністю внаслідок війни та внаслідок загального захворювання, члени сімей загиблих у війнах і бойових конфліктах, **20%** - особи працездатного віку, зокрема 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 **21 255** звернень:

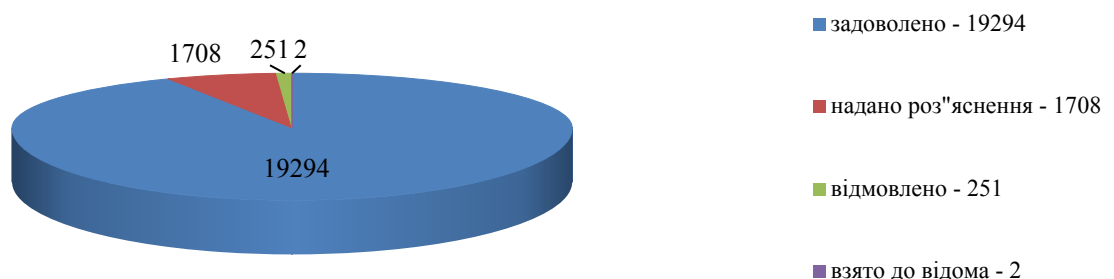
задоволено – **19294 (90,8 %)**;

надано роз'яснення – **1708 (8,0 %)**;

відмовлено - **251 (1,2%)** у зв'язку з відсутністю правових підстав;

взято до відома – **2**.

Статистичний аналіз розгляду звернень



У міському територіальному центрі відпрацьована дієва система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень. Працівникам, за потреби, надається методична та практична допомога.

Звернення розглядаються та вирішуються у встановлені законодавством терміни.

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

Відділення надання транспортних послуг

За звітний період до відділення надійшло **19065** звернень громадян, з них: **17530** – заявок на надання транспортних послуг. Забезпечено перевезення **1241** особи з інвалідністю I та II груп, дітей з інвалідністю, учасників бойових дій, хворих до встановлення групи інвалідності, осіб, які отримують лікування методом гемодіалізу, 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, банку та суду тощо.

Прийнято обслуговування до відділення **254** особи.

За результатами розгляду звернень:

- **17784** - задоволено;
- **1281** - надано роз'яснення з питань надання транспортних послуг.

Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями

За звітний період до відділення надійшло **345** звернень громадян. Здійснено **206** виїздів для оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Прийнято на обслуговування до відділення **112** осіб.

За результатами розгляду звернень:

- **112** - задоволено;
- **137** - надано роз'яснення з питань надання соціальних послуг;
- **94** - відмовлено у задоволенні через відсутність правових підстав;
- **2** - взято до відома.

Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги

За звітний період надійшло **1137** звернень громадян стосовно надання соціальної послуги натуральної допомоги. Здійснювалася робота по забезпеченню громадян продуктовими наборами, медичними виробами, засобами реабілітації, мийними засобами, комплектами постільної білизни, перукарськими послугами, послугами з ремонту одягу тощо.

Прийнято на обслуговування до відділення **23** особи.

За результатами розгляду звернень:

- **1137** – задоволено.

Гаряча лінія з питань надання соціальних послуг

З метою оперативного реагування на проблеми соціально незахищених верств населення (внутрішньо переміщенні 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 2025 рік на Гарячу лінію від громадян надійшло **8132** дзвінка. Основними категоріями дозвонювачів були одинокі/одинокі проживаючі літні кияни, особи з інвалідністю, внутрішньо переміщені особи. Звернення стосувалися питань надання продуктових наборів, виділення матеріальної допомоги, забезпечення медичними виробами за рахунок коштів міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам», призначення соціального робітника, надання транспортних та інших соціальних послуг для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку, тощо.

Громадянам надані роз'яснення з порушених питань, звернення **82** осіб передані до відділень Київського міського та районних територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) для оперативного вирішення. Операторами Гарячої лінії забезпечено контроль за їх виконанням - в залежності від потреб киянам було екстрено надано натуральну допомогу у вигляді речей, взуття б/у, інших предметів першої необхідності, послуги з перевезення, забезпечено медичними виробами, надано допомогу в оформленні документів для отримання соціальних послуг у територіальному центрі та розпочато їх надання, відповідно до укладених договорів.

За звітний період до Гарячої лінії надійшло **6766** дзвінків з інших питань, що не належать до компетенції лінії, а саме: виплати внутрішньо переміщеним особам, виплата матеріальної допомоги, безоплатного проїзду в громадському транспорті, оздоровлення пільгових категорій населення, нарахування субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, виплати по народженню дитини, виплати на поховання, надання соціальних послуг та матеріальної допомоги в інших містах України та ін. Громадян переадресовано за належністю.