

Звіт

Київського міського територіального центру соціального обслуговування про роботу зі зверненнями громадян за 2023 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 адміністраціях.

II. Аналіз звернень громадян

Опрацьовуючи статистичні дані про роботу Київського міського територіального центру соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) за 2023 рік визначено, що протягом звітного періоду надійшло **22883** звернення громадян.

Через органи влади вищого рівня надійшло **334** 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 **7** звернень, від громадян надійшло **13** запитів 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» та ДУ «Урядовий контактний центр» надійшло **212** звернень громадян, де порушувалися питання щодо призначення соціального робітника, надання гуманітарної та матеріальної допомоги, отримання продуктивних 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 **333** громадянина. Заявникам надано відповідну допомогу та роз'яснення стосовно порушених питань.

За звітний період зафіксовано **22004** звернень безпосередньо до відділень міського територіального центру.

Від громадян надійшло **42** подяки за надання соціальних послуг та **49** скарг, 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 **22883** звернень:

задоволено – 19630 звернень, або **85,8%** від загальної кількості;

надано роз'яснення – 3117 громадянам, або **13,5%** від загальної кількості;

відмовлено – 128 громадянам, або **0,66%** - за відсутністю правових підстав;

взято до відома – 8 звернень, або **0,04%**.

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.

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

Відділення надання транспортних послуг

За звітній період до відділення надійшло **18759** звернень, з них: **16207** заявок на перевезення спецавтотранспортом. Прийнято на обслуговування до відділення **112** осіб. За результатами розгляду задоволено **16319** звернень громадян, надано роз'яснення **2439** громадянам, повернуто для переадресації за належністю **1** звернення.

Згідно звернень – заявок було здійснено **32563** перевезення **1206** осіб з інвалідністю I та II групи, громадян похилого віку та хворих (з числа осіб працездатного віку) на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше, як на чотири місяці, осіб з інвалідністю та хворих, яким проводяться процедури за життєвими показниками (гемодіаліз тощо) та дітей з інвалідністю віком від 3 до 18 років, які частково здатні/не здатні до самообслуговування у зв'язку з захворюваннями опорно-рухового апарату, пересуваються на візках або милицях.

Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями

За звітний період до спеціалізованого відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями надійшло **370** звернень громадян. За результатами розгляду задоволено **70** звернень, надано роз'яснення **247** громадянам, через відсутність правових підстав відмовлено **46** громадянам, взято до відома **7** звернень

Працівниками спеціалізованого відділення було здійснено **116** обстежень матеріально-побутових умов проживання громадян, за висновками яких прийнято на обслуговування **68** осіб.

Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги

За звітний період до відділення надійшло **2875** звернень громадян, з яких: **58** заяв про зарахування на облік до відділення, **1154** – щодо забезпечення безкоштовними продуктовими наборами, **676** – щодо надання гуманітарної допомоги, **451** – щодо надання засобів особистої гігієни, **536** – щодо надання перукарських послуг.

За результатами розгляду задоволено **2875** звернень громадян. Прийнято на обслуговування **58** осіб.

Гаряча лінія з питань надання соціальних послуг (044) 500 23 23

З метою надання інформації громадянам з питань надання соціальних послуг, а також оперативного реагування на скарги щодо якості їх надання з 21.03.2023 у Київському міському територіальному центрі соціального обслуговування функціонує Гаряча лінія з питань надання соціальних послуг (044) 500 23 23.

За дев'ять місяців 2023 від громадян надійшло **8102** дзвінки з питань отримання продуктових наборів, матеріальної допомоги, засобів особистої гігієни, призначення соціального робітника, надання транспортних та інших соціальних послуг для осіб з інвалідністю та осіб похилого віку тощо.

В залежності від потреб, громадянам було екстрено надано натуральну допомогу у вигляді вживаних речей, взуття, інших предметів першої необхідності, послуги з перевезення, забезпечено засобами особистої гігієни, засобами реабілітації, надано допомогу в оформленні документів для отримання соціальних послуг у територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Також до Гарячої лінії надійшло **1074** дзвінка 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, нарахування субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, виплати по народженню дитини, пільгове харчування в школі, виплати на поховання, надання соціальних послуг та матеріальної допомоги у інших містах України та ін. Громадян було переадресовано за належністю.