

## Інформаційна довідка про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Національної соціальної сервісної служби України за I квартал 2024 року

Національна соціальна сервісна служба України (далі – Нацсоцслужба), є центральним органом виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики і який реалізує державну політику у сфері соціального захисту населення, захисту прав дітей, здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки та за дотриманням прав дітей.

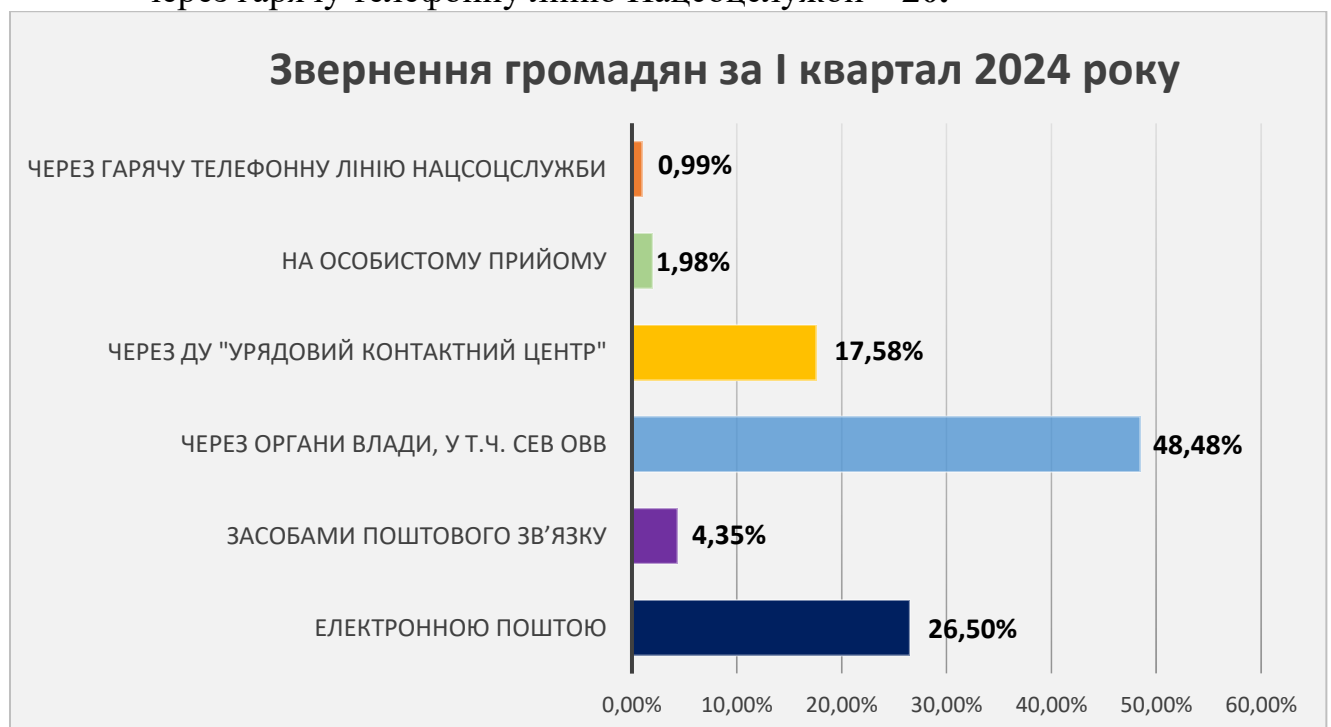
Нацсоцслужба діє відповідно до Конституції України, законів України та на підставі Положення про Національну соціальну сервісну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 № 783 (зі змінами).

У питаннях реалізації прав громадян на звернення Нацсоцслужба керується Конституцією України та Законом України «Про звернення громадян».

Протягом I кварталу 2024 року до Нацсоцслужби надійшло **2 019** звернень громадян з різних регіонів України, що на **4 680** або **69,8 %** звернень менше, ніж за відповідний період 2023 року (6 699 звернень).

Із зазначеної кількості звернень (**2 019**) за формою надходження надійшло (Малюнок 1):

- електронною поштою – **537**;
- засобами поштового зв'язку – **88**;
- через органи влади, у т.ч. СЕВ ОБВ – **979**;
- через Державну установу «Урядовий контактний центр» – **355**;
- на особистому прийомі – **40**
- через гарячу телефонну лінію Нацсоцслужби – **20**.



Малюнок 1

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом звітного періоду найбільше звернень до Нацсоцслужби надійшло від громадян таких регіонів:

- ❖ м. Києва (279, або 13,8 %);
- ❖ Харківської області (187 або 9,3 %);
- ❖ Дніпропетровської області (143, або 7,1 %);
- ❖ Київської області (132, або 6,5 %);
- ❖ Запорізької області (129, або 6,4 %);
- ❖ Херсонської області (125 або 6,2 % );
- ❖ Донецької області (124, або 6,1 %);
- ❖ Одеської області (105 або 5,2 %);

Найменша кількість звернень громадян надійшла з таких регіонів:

- ❖ Львівської області (87, або 4,3 %);
- ❖ Полтавської області (72, або 3,6 %);
- ❖ Вінницької області (63 або 3,1 %);
- ❖ Луганської область (58, або 2,9 %);
- ❖ Закарпатської області (48 або 2,4%);
- ❖ Івано-Франківська область (46 або 2,3%);
- ❖ Рівненської та Чернігівської областей (45, або 2,2 %);
- ❖ Миколаївської та Черкаської областей (44 або 2,1%);
- ❖ Хмельницької області (41 або 2,0%);
- ❖ Кіровоградської області (37 або 1,8%);
- ❖ Тернопільської області (35 або 1,7%);
- ❖ Сумської області (32, або 1,6 %);
- ❖ Волинської області ( 27 або 1,3%);
- ❖ Житомирської області (25, або 1,2 %);
- ❖ Чернівецької області (24, або 1,2 %);
- ❖ АР Крим (1, або 0,05%).

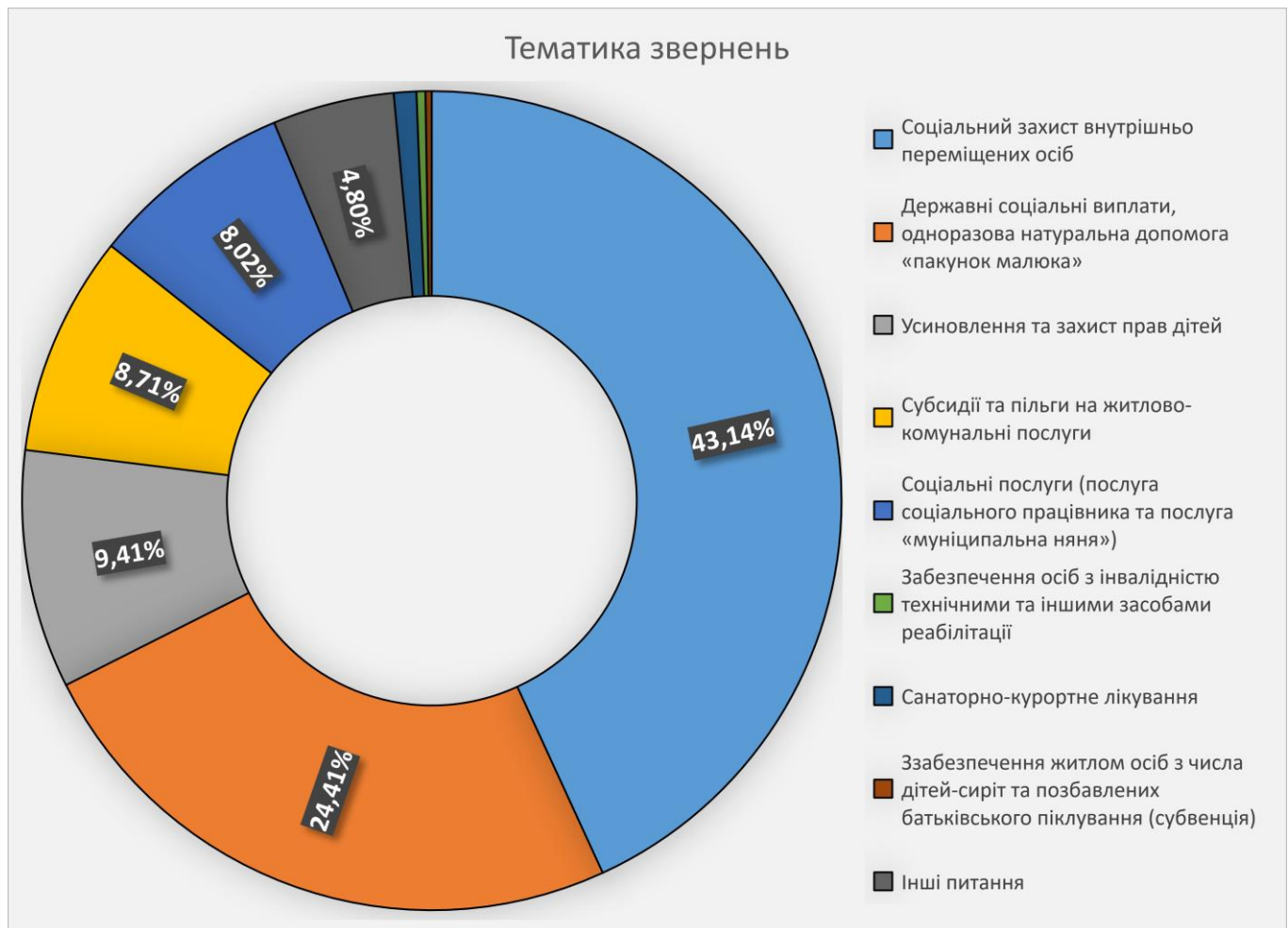
Протягом I кварталу 2024 року до Нацсоцслужби анонімних звернень не надходило, проте надійшло **623** повторних звернень громадян, що складає **30,8 %** від загальної кількості звернень.

Окремо слід відзначити надходження **743** звернень від внутрішньо переміщених осіб, які вимушено покинули свої домівки через бойові дії, що складає **36,8%** від загальної кількості звернень.

Із **2 019** звернень, що надійшли до Нацсоцслужби за звітний період громадяни порушували наступні питання (Малюнок 2):

- соціальний захист внутрішньо переміщених осіб – **871** (43,1 %);
- державні соціальні виплати, одноразова натуральна допомога «пакунок малюка» – **493** (24,4 %);

- усиновлення та захист прав дітей – **190** (9,4 %);
- субсидії та пільги на житлово-комунальні послуги – **176** (8,7 %);
- соціальні послуги (послуга соціального працівника та послуга «муніципальна няня») – **162** (8,0 %);
- санаторно-курортне лікування – **18** (0,9 %);
- забезпечення осіб з інвалідністю технічними та іншими засобами реабілітації – **7** (0,3 %);
- забезпечення житлом осіб з числа дітей-сиріт та позбавлених батьківського піклування (субвенція) – **5** (0,2 %);
- інші питання – **97** (4,8 %).



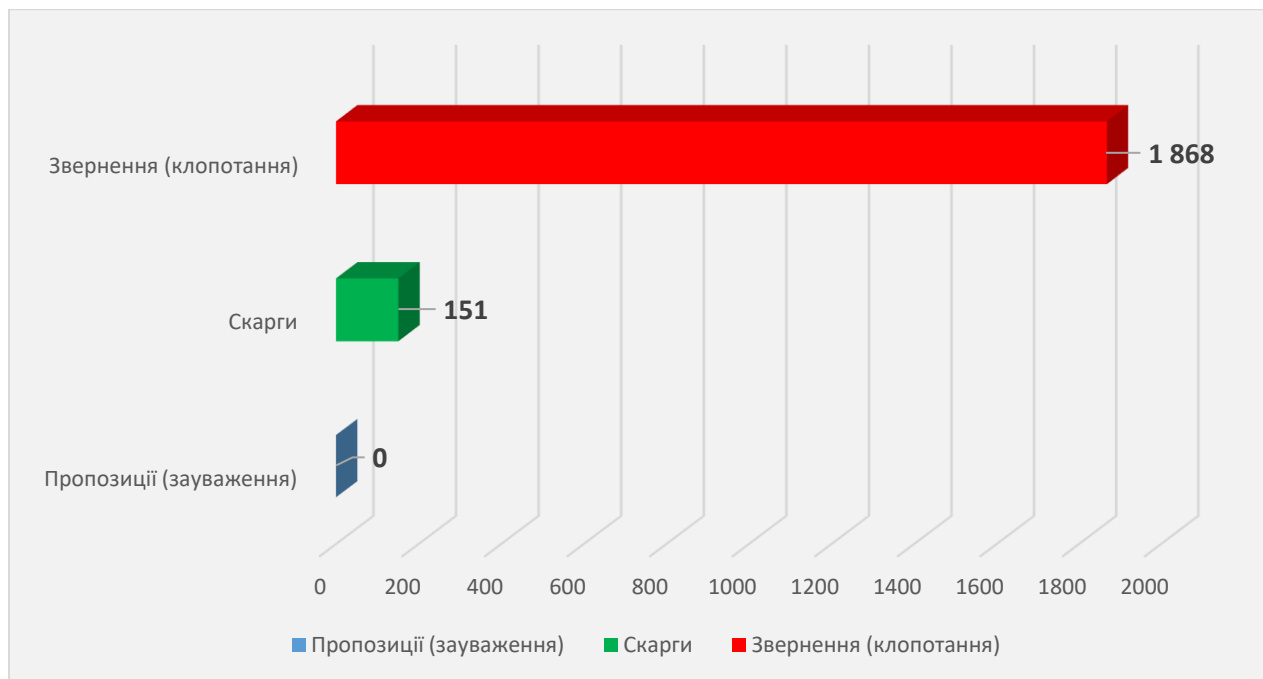
Малюнок 2

За I квартал 2024 року Нацсоцслужбою проведено **113** особистих прийомів громадян спеціалістами структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби. Із них, надано консультацій та усні роз'яснення, які не потребували додаткового вивчення **83** та залишено **30** письмових заяв, які потребували додаткового вивчення.

На всі звернення громадян, які надходять до Нацсоцслужби надається вичерпна відповідь та роз'яснення в межах компетенції та функціональних обов'язків.

Із загальної кількості звернень громадян (**2 019**), які надійшли до Нацсоцслужби протягом звітного періоду, окрему кількість становлять (Малюнок 3):

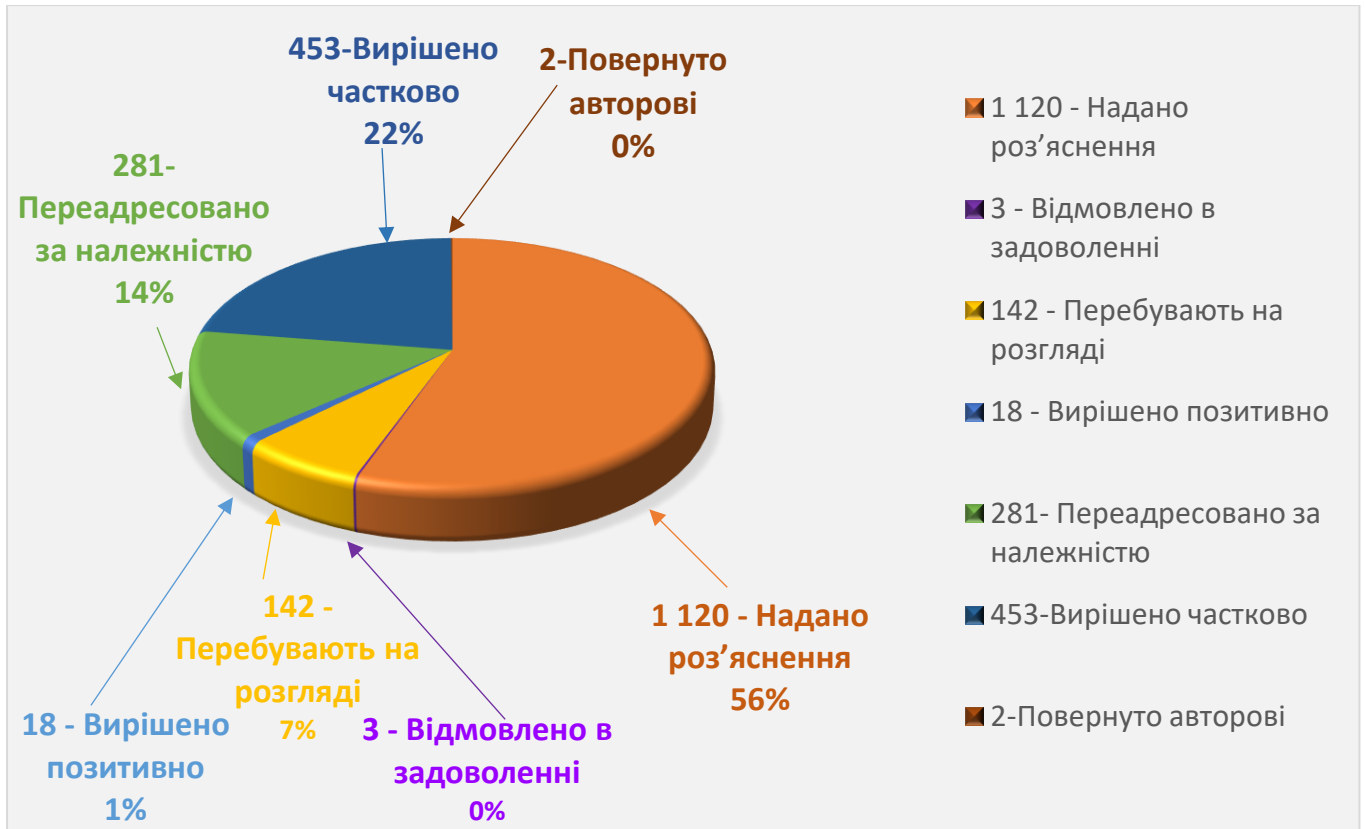
- звернення (клопотання) – **1 868**;
- пропозиції (зауваження) – **0**;
- скарги – **151**.



Малюнок 3

Загальний стан опрацювання звернень громадян протягом звітного періоду за результатами їхнього розгляду таких (Малюнок 4):

- вирішено позитивно – **18**;
- надано роз'яснення – **1 120**;
- переадресовано за належністю до інших органів, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – **281**;
- повернуто автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – **2**;
- не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – **0**;
- відмовлено у задоволенні – **3**;
- вирішено частково – **453**, направлено на розгляд до органів місцевого самоврядування з питань захисту населення та заявнику (із наданням інформації про внутрішньо переміщену особу, яка міститься в базах). За результатами розгляду відповідь органу місцевого самоврядування з питань захисту населення надається заявнику і Нацсоцслужбі;
- перебувають на розгляді – **142**.



Малюнок 4

У цілому робота зі зверненнями громадян у Нацсоцслужбі спрямована на якісний і своєчасний розгляд та забезпечення конституційного права громадян на звернення, оскільки саме це дає можливість визначити, які саме питання найбільш гостро хвилюють громадян України, у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей.

Начальник Управління організаційного забезпечення та розгляду звернень громадян

Ірина БІЛЕНЬКА