Звіт Департаменту соціального розвитку Херсонської обласної державної адміністрації про роботу зі зверненнями громадян та про задоволення запитів на доступ до публічної інформації
за 2023 рік

Кількісна характеристика звернень

Протягом 2023 року на адресу Департаменту надійшло 9807 звернень, що на 5064 звернення більше ніж у 2021 році (4743 звернення) з них:

- колективних – 7 (збільшилося на 3 звернення з аналогічним періодом 2021 року або у 0,43 рази);
- дублетних –22 (зменшилося на 22 або у 2 рази);
- неодноразових – 183 (зменшилося на 137 або у 0,8 рази).

У тому числі за звітний період надійшло від:

Джерела надходження звернень	2023 рік		2021 рік	
	Кількість (шт.)	% від загальної кількості звернень	Кількість (шт.)	% від загальної кількості звернень
Міністерство соціальної політики України	23	0,2	26	0,5
Національна соціальна сервісна служба України	354	3,6	134	2,8
Обласна державна адміністрація	8075	82,3	2599	54,8
Державна установа «Херсонський обласний контактний центр»	957	9,8	1657	34,9
інші	398	4,1	327	7

- з Міністерства соціальної політики кількість звернень зменшилася на 3;
- з Національної соціальної сервісної служби України кількість звернень збільшилася на 220;
- з обласної державної адміністрації кількість звернень збільшилася на 5476;
- від Державної установи «Херсонський обласний контактний центр» кількість звернень зменшилася на 700;
- кількість звернень з інших джерел (Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України, Уповноважений Верховної Ради з прав людини з прав людей, електронні звернення від громадян) збільшилася на 71.

Характер звернень:

Порушені у зверненнях питання розподіляються наступним чином за найбільшою кількістю:

- матеріальна допомога сім’ям загиблих військових, пораненим та загиблим цивільним внаслідок військової агресії російської федерації, а також матеріальна допомога на лікування;
- встановлення статусу та терміни виплати коштів ВПО;
- державна соціальна допомога;

- виплати Червоного Хреста, МОМ, мешканцям ДОТ;

- влаштування людей до закладів соціальної сфери на постійне або тимчасове перебування, забезпечення соціальним доглядом,

- інші питання (евакуація, забезпечення пакунком малюка, субсидія, забезпечення технічними засобами реабілітації).

Зменшилося надходження звернень з питань неотримання різних видів соціальної допомоги, зокрема: допомоги особам, що не мають права на пенсію, особам з інвалідністю (181 звернення) на догляд, малозабезпеченим сім'ям, на дітей одиноким матерям та іншим сім'ям з дітьми (73 звернення). За результатами розгляду звернень з'ясовано, що у переважній більшості через затримку фінансування у військовий час виплати державних соціальних допомог змістилися зі звичайних дат виплат.

Зросла кількість заявників, які потребували роз'яснень щодо процедури подання документів на отримання допомоги при народженні дитини за кордоном.

Зменшилась кількість звернень від найменш захищених категорій громадян:

- від осіб з інвалідністю в наслідок війни та учасників бойових дій,

- від осіб з інвалідністю I, II, III категорії,

- щодо проходження реабілітації дітей з інвалідністю.

Збільшилася кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги

- 7593 проти 2512 питань у 2021 році.

Також потягом 2023 року до Департаменту надійшло 50 запитів на доступ до публічної інформації. Інформація на усі запити надана своєчасно.

В Департаменті питання виконавської дисципліни перебуває на постійному контролі.