**Звіт**

**про роботу зі зверненнями громадян Київського міського територіального центру соціального обслуговування**

**за І півріччя 2017 року**

**І. Організація роботи із зверненнями громадян**

В Київському міському територіальному центрі соціального обслуговування робота зі зверненнями громадян (прийом відвідувачів, реєстрація заяв, розгляд, контроль за виконанням у визначенні законодавством терміни, надання відповіді заявникові, узагальнення та аналіз звернень громадян) проводиться відповідно з:

* Конституцією України від 28.06.1996 р.(ст. 40, 64);
* Законом України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996
* Законом України «Про інформацію» № 25657-ХІІ від 02.10.1992;
* Законом України «Про доступ до публічної інформації» від 05.05.2011 № 547;
* Постановою Кабінету Міністрів України від 30.11.2011 № 1242 «Про затвердження Типової інструкції з діловодства у центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади»;
* 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.

**ІІ. Аналіз звернень громадян**

Опрацьовуючи статистичні дані про роботу Київського міського територіального центру соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) за І півріччя 2017 року визнано, що протягом звітного періоду надійшло **5073** звернення громадян.

Через органи влади вищого рівня, фізичних та юридичних осіб надійшло **155** звернень, де були порушені питання надання гуманітарної та матеріальної допомоги, призначення соціального робітника, поселення до спеціалізованих будинків, допомога в оформленні документів, надання транспортних послуг, засобів особистої гігієни тощо.

До КБУ «Контактний центр міста Києва» надійшло **284** звернення громадян, в яких порушувалися питання щодо призначення соціального робітника, надання гуманітарної та матеріальної допомоги, отримання продуктових наборів, забезпечення безкоштовним харчуванням малозабезпечених одиноких громадян тощо. При надходженні скарг утворюються комісії у складі представників Київського міського територіального центру соціального обслуговування, районних територіальних центрів, медичних установ, громадських організацій тощо, для всебічного та оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях, безпосередньо за місцем проживання громадян.

Директором міського територіального центру на особистому прийомі було прийнято **48** громадян, заступником директора на особистому прийомі було прийнято **119** громадян. Заявникам надано відповідну допомогу та роз’яснення.

За звітний період зафіксовано **4467** звернень безпосередньо до відділень міського територіального центру.

Із загальної чисельності заявників **98%** становлять пенсіонери, у тому числі ветерани війни та праці, інваліди війни та інваліди загального захворювання, члени сімей загиблих, громадяни переміщені із зони проведення АТО та **2%** від загальної кількості звернень до міського територіального центру становлять особи працездатного віку.

У розрізі питань щодо задоволення та вирішення проблем мешканців міста Києва проведений статистичний аналіз звернень громадян, який показав, що із загальної кількості **5073 звернень:**

**задоволено 4291 звернення,** або 84,6 % від загальної кількості звернень;

надано **роз’яснення 644 громадянам,** або 12,7 % від загальної кількості звернень;

**відмовлено 114 громадянам,** або 2,2 % за відсутністю правових підстав;

**інші результати розгляду – 24 звернення**, або 0,5 % від загальної кількості звернень.

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.

**Статистика надходження звернень громадян безпосередньо до відділень міського територіального центру та їх виконання**

*Відділення надання транспортних послуг*

За звітній період до відділення надання транспортних послуг прийнято на обслуговування **99** осіб.

Також від **783** осіб з інвалідністю I та II групи, які досягли 18 – річного віку та дітей-інвалідів старше 3-х років, учасників АТО, хворих до встановлення групи інвалідності, осіб з інвалідністю та хворих, які постійно на гемодіалізі, надійшло **3587** заявок, відповідно до яких було здійснено **6431** перевезення до лікувальних установ, госпіталів, санаторіїв, протезних заводів, лікувально-реабілітаційних установ, на культурно-масові заходи тощо.

**783**

**особи з інвалідністю I та II групи, які досягли 18 – річного віку та дітей-інвалідів старше 3-х років, учасників АТО, хворих до встановлення групи інвалідності, інвалідів тощо**

Відділення надання транспортних послуг міського територіального центру забезпечує доступ осіб з обмеженими фізичними можливостями до об'єктів соціальної інфраструктури. Транспортні соціальні послуги надаються 18 автомобілями для перевезення осіб з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату, обладнаними підйомниками та пандусами.

*Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями*

За звітний період до спеціалізованого відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями надійшло **198** звернень громадян, із них **2** подяки, **3** пропозиції щодо діяльності відділення, **1** скарга від отримувача послуг. Також спеціалізованим відділенням було здійснено **236**обстежень матеріально-побутових умов проживання громадян, в результаті яких прийнято **45** заяв на отримання соціальної послуги догляд вдома.

*Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги*

На обліку перебуває **788** малозабезпечених громадянина, з них **158** осіб – громадяни, переміщенні із зони проведення антитерористичної операції.

За звітній період до відділення надійшло **524** звернення, з яких **204 –** щодо надання гуманітарної допомоги, **211** **–** щодо надання послуг з ремонту одягу і перукарських послуг, **24**заяви про прийняття на обслуговування до відділення, **86** заяв щодо надання засобів особистої гігієни та **1** звернення з інших питань.

Директор Н. Глоба

Невмержицька 452-51-12