***Інформація про роботу з документами та зі зверненнями громадян***

***в Департаменті соціальної, сімейної політики та охорони здоров'я***

***Білгород-Дністровської міської ради за 12 місяців 2024 року***

Протягом 12 місяців 2024 року департаментом соціальної, сімейної політики та охорони здоров’я опрацьовано **12637 документів, з них :**

**\_\_\_5449 вхідної кореспонденції , в тому числі :**

4– документи вищих органів влади

6 – листування з Мінсоцполітики

0 – розпорядження, рішення Одеської ОДА

52 – листування з Одеською ОДА та її структурними підрозділами

195 - розпорядження міського голови

66– рішень виконавчого комітету

20 – рішення сесії міської ради

832 – листування з Департаментом соціальної та сімейної політики ОДА

276 – листування з управліннями соціального захисту населення

250- листування з виконкомом та його структурними підрозділами

2419 листування з організаціями та установами з питань діяльності управління

1322 – вхідна кореспонденція служби у справах дітей

7- запит на публічну інформацію

**4706 - вихідних документів** ( з них 3544 ДССПОЗ, 1251 документи служби у справах дітей)

**2485- звернень громадян** ( з них 2362 ДССПОЗ, 123 звернення до служби у справах дітей)

Документообіг за 12 м-ців 2024 р в Департаменті становить 39670

( вх5449+зв-ня гр-н 2485) х5).

**Аналіз документообігу в Департаменті ССПОЗ за 12 місяців 2024 р**

**( в порівняння з 2019-2024 рр.)**

Департаменту соціальної, сімейної політики та охорони здоров’я пересланих від виконавчого комітету міської ради та інших органів влади для розгляду протягом 12 місяців 2024 року надійшло 683 звернень, з них :

570 звернень громадян до виконавчого комітету

113 звернення громадян на Урядову гарячу лінію

За підсумками аналізу надходження звернень громадян встановлено, що протягом 12 місяців 2024 року до департаменту надійшло 14 колективних звернення. Повторні, неодноразові, дублетні звернення від громадян міста за звітний період не надходили.

Найбільшу частку усіх становлять питання видачі посвідчень та довідок – 48 %, нарахування та виплати пільг- 14 % та питання надання матеріальної допомоги – 16 %.

*Питання, які порушувались у зверненнях громадян за 12 місяців 2024 року*

Протягом 12 місяців 2024 року до департаменту надійшло 931звернення від пільгових категорій громадян :

* учасників війни – 0
* діти війни - 3
* інвалідів війни – 64
* учасників бойових дій – 59
* ветеранів праці – 4
* осіб з інвалідністю I, II, III групи – 404
* одиноких матерів - 50
* від «Матерів – героїнь» – 0
* від сімей, які мають дітей з інвалідністю – 37
* багатодітних сімей - 211
* інші пільгові категорії -99

Найвагомішою часткою звернень від представників пільгових категорій

громадян до департаменту є звернення від осіб з інвалідністю I, II, III групи –43,4%, багатодітні сім`ї – 13,7%, учасники бойових дій – 6,3%.

Основні питання, з якими звертаються пенсіонери, ветерани, особи з

інвалідністю, одинокі матері, багатодітні сім’ї - це питання надання матеріальної допомоги, надання пільг, видача довідок та посвідчень.

За результатами розгляду звернень, які надійшли за 12 місяців 2024 року - по 2149 зверненням питання вирішені позитивно, що складає 91 % від загальної кількості звернень, на 190 звернення (8 %) надані роз’яснення, 1 звернення (0,04%) переслані до розгляду за територіальною належністю. Станом на 01.01.2024 року в департаменті на розгляді залишилося 22 звернень (1 %).

На порталі міста та в засобах масової інформації постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота з питань соціальної політики.

Питання роботи зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі в Департаменті соціальної, сімейної політики та охорони Білгород-Дністровської міської ради ведеться відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Постанови Кабінету Міністрів від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження класифікатора звернень громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.