Інформаційно-аналітична довідка
про звернення громадян та запити на інформацію, що надійшли на адресу Департаменту соціального захисту населення Житомирської облдержадміністрації протягом 9 місяців 2025 року

Робота із зверненнями громадян у Департаменті соціального захисту населення обласної державної адміністрації (далі - Департамент) протягом січня-вересня 2025 року здійснювалася відповідно до вимог Конституції України, **Закону України «Про звернення громадян»** (зі змінами), Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших нормативно-правових актів, що регламентують роботу із зверненнями громадян.

Аналіз стану реалізації громадянами конституційного права на звернення, виконання відповідних доручень Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України, розпоряджень голови обласної державної адміністрації від 11.11.2024 № 866 «Про забезпечення виконання в області вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008» та від 28.02.2025 №593 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2024 році» свідчить, що Департаментом протягом звітного періоду вживались заходи, спрямовані на вирішення питань соціального захисту населення.

Упродовж 9 місяців 2025 року на адресу Департаменту з урахуванням 4 колективних звернень надійшло і було опрацьовано 1508 звернень громадян, що на 365 звернень або на 19,5 % менше у порівнянні з відповідним періодом 2024 року (1873 звернення).

За кількістю звернення, що надійшли до Департаменту, розподіляються так:

через органи влади вищого рівня

з облдержадміністрації – 1428 звернень, серед них: 881 звернення громадян на Урядову телефонну «гарячу лінію», 545 звернень громадян безпосередньо до облдержадміністрації та 2 звернення на «гарячу лінію» голови ОДА;

від інших респондентів:

від заявників – 26;

з Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України – 17;

з «гарячої» лінії з кризових питань Міністерства розвитку громад та територій України (тел. 15-48) – 13;

з Національної соціальної сервісної служби України – 8;

з інших організацій – 5;

від народних депутатів України – 2;

з Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 1;

від Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 1;

з Міністерства у справах ветеранів України – 1.

Крім того, на «гарячу» телефонну лінію Департаменту надійшло 6 звернень, в яких громадяни порушили наступні питання:

- щодо соціального захисту одинокого громадянина, жителя Брусилівської ТГ;
- щодо запису на особистий прийом до заступника директора департаменту Д'яченка А.П. з питання забезпечення гуманітарним автомобілем;
- щодо призначення сину заявниці компенсаційної виплати на догляд за нею, як особою з інвалідністю II групи ;
- щодо затримки виплати соціальної допомоги як особі, яка досягла 80-річного віку;
- щодо врахування періоду догляду за особою з інвалідністю до загальнообов'язкового страхового стажу;
- щодо результату розгляду звернення стосовно призначення супроводу як особі з інвалідністю.

На звернення, що надходили на «гарячу лінію» Департаменту, громадянам надавалися роз'яснення в телефонному режимі (4 звернення). Звернення, які потребували додаткового опрацювання, зареєстровано, розглянуто у встановлений законодавством термін та про результати заявників повідомлено письмово (2 звернення).

З метою ефективного розгляду звернень внутрішньо переміщених осіб Департаменту надано доступ до кабінету програмного забезпечення Міністерства розвитку громад та територій України, яке використовується для фіксації звернень, що надходять на «гарячу лінію» з кризових питань 1548.

За станом на 01.10.2025 до Департаменту надійшло 13 таких звернень. Всі звернення розглянуто вчасно відповідно до чинного законодавства, заявникам надано ґрунтовні відповіді.

Аналіз показників кількості надходження звернень на адресу Департаменту за регіонами виявив, що найбільше звернень надійшло від громадян Житомирського району - 484 (32,1% від загальної кількості звернень за вказаний період) та м. Житомира – 358 (23,74%).

Найменшу активність за вказаний період виявили жителі м. Малина – 33 звернення (2,19 % від загальної кількості звернень).

Громадяни у своїх зверненнях порушили 1513 питань, з них 1510 взято на контроль.

За результатами опрацювання звернень вирішено позитивно – 560 (37,1% від загальної кількості звернень), надано роз'яснення – 396 (23,3%), направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 135 (8,9%), перебуває на контролі – 32 (2,1% від загальної кількості звернень).

Аналіз статистичних даних за соціальним статусом заявників свідчить, що переважну більшість звернень на адресу Департаменту склали звернення від найменш соціально захищених категорій громадян, зокрема, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та пенсіонерів.

Серед 1120 громадян, які зазначили свій соціальний статус, звернення розподілено наступним чином:

від осіб з інвалідністю (I, II, III груп) – 288;

від внутрішньо переміщених осіб – 223;

від пенсіонерів – 150;

від багатодітних сімей – 75;

від осіб, які потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 129;

від осіб з інвалідністю внаслідок війни - 55;

від одиноких матерів – 29;

від учасників бойових дій – 47;

від безробітних - 25;

від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС – 20;

від військовослужбовців – 34;

від робітників – 10;

від Матерів - героїнь – 6;

від членів сімей загиблих військовослужбовців – 10;

від учасників війни – 3;

від дитини-сироти – 5;

від ФОП – 3;

від осіб, що позбавлені волі – 1;

від селянина – 1;

від державних службовців – 1;

від працівника бюджетної сфери – 4;

від дитини війни – 1.

Тематика звернень також постійно аналізується, виділяються найбільш гострі питання, які потребують негайного вирішення, узагальнюються проблеми, які порушують жителі області, їх вирішення враховується в діяльності Департаменту.

За результатами аналізу актуальності та гостроти проблем, що цікавлять населення області, виявлено, що із загальної кількості порушених питань у письмових зверненнях складають:

- 600 (39,66 %) – щодо надання матеріальної допомоги;
- 382 (25,25 %) – щодо надання всіх видів державної соціальної допомоги;
- 108 (7,14%) – щодо соціального захисту вимушених переселенців внаслідок бойових дій;
- 74 (4,89 %) – щодо соціального захисту та надання статусу громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
- 53 (3,50 %) – щодо забезпечення засобами технічної реабілітації;
- 53 (3,50 %) – щодо функціонування інтернатних установ;
- 52 (3,44 %) – щодо надання гуманітарної допомоги;

- 31 (2,05 %) – щодо соціального обслуговування населення;
- 22 (1,45 %) – щодо забезпечення житлом;
- 18 (1,19 %) – щодо фактів насильства над особою;
- 15 (0,99 %) – щодо питань, які виходять за межі компетенції Департаменту;
- 15 (0,99 %) – щодо забезпечення населення санаторно-курортними путівками;
- 13 (0,86 %) – щодо встановлення статусу «Мати-героїня»;
- 12 (0,79 %) – щодо соціального захисту;
- 10 (0,66 %) – щодо надання пільг ветеранам війни та іншим категоріям громадян;
- 8 (0,53 %) – щодо пенсійного забезпечення;
- 8 (0,53 %) – щодо забезпечення транспортним засобом;
- 8 (0,53 %) – щодо захисту багатодітних родин;
- 7 (0,46%) – щодо реабілітаційних послуг;
- 6 (0,40 %) – щодо роботи підвідомчих управлінь соціального захисту населення;
- 5 (0,33 %) – щодо встановлення соціального статусу;
- 5 (0,33 %) – щодо соціального захисту бездомних громадян.
- 4 (0,26 %) – щодо оздоровлення дітей;
- 2 (0,13%) – щодо питань праці та зайнятості;
- 1 (0,07%) – щодо виплати одноразової грошової допомоги до 5 Травня;
- 1 (0,07%) – щодо житлової субсидії.

Найчастіше жителі області зверталися з питання надання їм матеріальної допомоги, зокрема, на лікування. За звітний період 215 громадянам надано одноразову матеріальну допомогу за рахунок коштів обласного бюджету на загальну суму 2 298,0 тис грн.

До Департаменту також надходили звернення стосовно надання громадянам гуманітарної допомоги у вигляді продуктів харчування, миючих засобів, одягу.

Серед питань, з якими звертаються внутрішньо переміщені особи, які переїхали до Житомирської області з тимчасово окупованих територій України, - питання отримання довідок про взяття на облік та виплати допомоги на проживання, призначення державних соціальних допомог, надання тимчасового житла.

За станом на 01.10.2025 в області фактично проживають 51,3 тис. внутрішньо переміщених осіб, з них :

з Донецької обл. – 10 788 осіб;
з Луганської обл. – 3 414 осіб;
з АР Крим та м. Севастополь - 346 осіб;
з Харківської обл. – 3 743 особи;
з Запорізької обл. – 2 393 особи;
з Херсонської обл. – 4 251 особа.

Із загальної кількості переміщених осіб 12,5 тис. дітей, 2,8 тис. осіб з інвалідністю та 359 багатодітних родин.

До органів соціального захисту населення райдержадміністрацій (виконавчих комітетів міських рад), уповноважених осіб територіальних громад та ЦНАП за отриманням довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи звернулося 127,4 тис. осіб.

Заявники також зверталися з питаннями щодо призначення та виплати, державної соціальної допомоги, а також дати виплати державної допомоги, хоча виплата державних видів допомоги, відповідно до законодавства, здійснюється щомісяця за поточний місяць без зазначення конкретної дати по мірі надходження коштів з державного бюджету на вказані цілі.

За січень - червень 2025 року Департаментом соціального захисту населення обласної військової адміністрації для виплати державної допомоги було спрямовано до районів і міст області коштів на загальну суму 1463,8 млн. грн., які були перераховані на рахунки одержувачів державних допомог.

За станом на 01.07.2025 державні види допомоги в області отримують 27,2 тис. родин з дітьми, 9,0 тис. малозабезпечених сімей, 7,3 тис. осіб, які виховують дітей у багатодітних сім'ях, 20,6 тис. осіб з інвалідністю з дитинства та дітей з інвалідністю, 306 батьків-вихователів та прийомних батьків, 27 осіб - компенсацію послуги «муніципальна няня» та інші категорії малозахищених верств населення.

Починаючи з 01 липня 2025 року призначення та виплата державної допомоги здійснюються органами Пенсійного фонду України.

Крім того, не зважаючи на те, що із 01 січня 2023 року призначення, нарахування і виплату житлових субсидій та пільг здійснюють органи Пенсійного фонду України, до Департаменту продовжують надходити звернення стосовно призначення та надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг. Такі звернення направлено за належністю до Головного управління Пенсійного фонду України в Житомирській області для надання заявникам відповідних роз'яснень.

В порядку контролю питання виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» за підсумками 2024 року розглянуто на засіданні колегії Департаменту 17 січня поточного року.

Для організації виконання вимог законодавства України підвідомчим установам доручено забезпечити виконання наказу від 20.01.2025 № 7.

Забезпечено щоквартальне звітування керівників райміськуправлінь соціального захисту про стан роботи із зверненнями громадян та заходи щодо підвищення її ефективності.

Відповідно до вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008», постанови Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» та на виконання наказу Департаменту

соціального захисту населення облдержадміністрації від 06 січня 2025 року № 2 «Про затвердження Графіка проведення Дня Департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації» в порядку контролю 06 лютого 2025 року проведено моніторинг організації роботи із зверненнями громадян в Управлінні соціального захисту населення Житомирської райдержадміністрації.

У ході проведення моніторингу надано методичну допомогу в організації діловодства та контролю за розглядом звернень громадян та рекомендовано відповідальному фахівцю Управління пройти навчання в Житомирському регіональному центрі підвищення кваліфікації за загальною короткостроковою програмою «Реалізація права громадян на звернення».

Відповідно до абзацу 9 пункту 1 зазначеного Указу Президента України серед населення області постійно ведеться роз'яснювальна робота з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях до Департаменту.

Наказом від 07.01.2025 № 3 затверджено Графік особистого прийому громадян у Департаменті соціального захисту населення облдержадміністрації на 2025 рік, який оприлюднений на офіційному веб-сайті Департаменту.

З метою вирішення питань розміщення внутрішньо переміщених осіб, в Департаменті цілодобово працюють 2 «гарячі» телефонні лінії (067-399-62-72 та 067-499-29-16). Також, у Департаменті функціонують: «гаряча лінія» із попередження домашнього насильства, торгівлі людьми та гендерної дискримінації 47-01-52 та «гаряча лінія» для звернень громадян 47-01-45. Номери «гарячих ліній» та графік їх роботи оприлюднені на веб-сайті Департаменту.

Щоденно працюють інформаційно - консультативні «гарячі» телефонні лінії (в кожному відділі по напрямку роботи) з актуальних питань діяльності Департаменту. Фахівці Департаменту під час телефонних розмов із заявниками надають їм консультативну допомоги одразу.

З метою забезпечення прозорості і відкритості в діяльності Департаменту найактуальніші питання, що порушуються у зверненнях, знаходять своє відображення на веб-сайті Департаменту та на сторінці Департаменту у Facebook у вигляді інформаційних/довідкових матеріалів, роз'яснень, рекомендацій тощо.

На офіційному веб - сайті Департаменту функціонує постійна рубрика «Звернення громадян», в якій можна ознайомитися з щоквартально оновленими інформаційно-аналітичними та статистичними даними про стан роботи зі зверненнями громадян.

Структурними підрозділами соціального захисту населення області постійно ведеться роз'яснювальна робота з актуальних питань соціального захисту населення в друкованих засобах масової інформації, на офіційних веб-сайтах та сторінках у соцмережах.

Вищезазначені заходи спрямовані на забезпечення відкритості дій Департаменту та сприяють налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

З метою підвищення кваліфікації фахівців, відповідальних за організацію роботи щодо виконання законодавства з розгляду звернень громадян, 2 державних

службовців Департаменту у поточному році підвищили кваліфікацію на базі Житомирського регіонального центру підвищення кваліфікації.

На виконання вимог **Закону України «Про доступ до публічної інформації»**, з метою оперативного реагування та своєчасного надання запитуваної інформації в Департаменті налагоджена відповідна робота. Протягом 9 місяців 2025 року до Департаменту надійшов 91 запит публічного характеру, з них від органів влади вищого рівня 82. Із загальної кількості запитів, що надійшли за звітний період: від представників засобів масової інформації - 9, від громадських (благодійних) організацій – 56, від громадян – 26.

У запитах порушувались питання, зокрема, щодо кількості державних службовців Департаменту, які були переведені відповідно до ст.41 Закону України «Про державну службу» без проведення конкурсу; щодо кількості середнього медичного персоналу інтернатних установ; щодо кількості ВПО в області у січні 2025 року; щодо переліку місць тимчасового проживання ВПО в Житомирській області; щодо кількості ВПО, які проживають у геріатричних пансіонатах області; щодо кількості осіб, які отримали матеріальну допомогу за рахунок коштів обласного бюджету у 2024 році; щодо кількості укладених договорів про надання соціальних послуг з догляду на професійній основі; щодо вакантних посад в Департаменті станом на 05.02.2025 року; щодо кількості виплачених коштів у 2024 році одержувачам послуги з догляду за дитиною до трьох років «муніципальна няня»; щодо переліку установ інституційного догляду, що діяли на території області станом на 31.12.2024 року; щодо копії паспортів бюджетних програм місцевого бюджету на 2024 рік; щодо кількості зареєстрованих ВПО у громадах області станом на 01.02.2025, на 10.03.2025 та на 01.04.2025; щодо переліку надавачів соціальних послуг, які надають послуги стаціонарного догляду; щодо реалізації програми для кривдників; щодо кількості громадян, якім вперше було встановлено статус особи, постраждалої внаслідок Чорнобильської катастрофи, інших ядерних аварій та випробувань, військових навчань із застосуванням ядерної зброї та видано відповідне посвідчення протягом 2014-2024 років у розрізі категорій; щодо копії звіту про виконання паспорта бюджетної програми місцевого бюджету на 2024 рік; щодо кількості: створених спеціалізованих притулків для осіб, які постраждали від домашнього та/або насильства за ознакою статі; кризових кімнат; щодо списку контактів голів Рад з питань ВПО на обласному, районному та місцевому рівнях станом на 10.03.2025 та на 10.04.2025; щодо кількості поданих заяв до надавачів соціальних послуг, що надають послугу стаціонарного догляду та підтриманого проживання для громадян похилого віку та осіб з інвалідністю за принципом « гроші ходять за людиною»; щодо копії звітів про надання державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю (ДСДІ) по Житомирській області станом на 01.03.2025 та в розрізі районів та міст області станом на 01.03.2025; щодо об’єктів, які після ремонтних робіт можна використовувати для проживання ВПО; щодо кількості працівників Департаменту, які мають статус особи з інвалідністю з 2022 по 2025 рік; щодо надання переліку діючих місць МТП для ВПО; щодо регіональних програм соціального захисту у

2025 році; щодо кількості громадян, які були направлені на альтернативну (невійськову) службу з 1992 року та інші.

Всі запити, у межах компетенції Департаменту, розглянуто у визначені чинним законодавством терміни та запитувачам надано інформацію, 6 запитів надіслано належним розпорядникам інформації.

З метою підвищення кваліфікації з питання організації роботи з доступу до публічної інформації фахівець Департаменту, відповідальний за даний напрямок роботи, у поточному році пройшов навчання на базі Житомирського регіонального центру підвищення кваліфікації, онлайн - навчання в межах проєкту «Доступ до публічної інформації під час війни», що впроваджується ГО «Платформа прав людини» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження» та взяв участь в онлайн – тренінгу «Актуальні питання доступу до публічної інформації в умовах війни», що відбувся в рамках партнерства СКМУ із Спеціальним представником Головування ОБСЄ – Координатором проектів ОБСЄ в Україні за підсумками Форуму «Партнерство «Відкритий Уряд» та доступ до публічної інформації: виклики в умовах війни».

Робота зі зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію є одним з пріоритетних напрямів діяльності Департаменту та знаходиться на постійному контролі.