



**ГОЛОВАНІВСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

УПРАВЛІННЯ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Соборна, 23, селище Голованівськ, Кіровоградська область, 26500, тел. (05252) 3 01 12
e-mail:inbox2@gl.kr-admin.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 03197693

25.01.2026 № *01-18/02/1812*

на № _____ від _____

ДОВІДКА
про роботу із зверненнями громадян в
управлінні соціального захисту населення Голованівської районної
військової адміністрації
за січень-грудень 2025 року

Робота зі зверненнями громадян в управлінні соціального захисту населення Голованівської районної військової адміністрації виконується відповідно до Закону України від 02 жовтня 1996 року №393/96-ВР «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 України від 17 січня 2018 року № 55 "Деякі питання документування управлінської діяльності" з урахуванням змін, внесених постановою Кабінету Міністрів України від 08 квітня 2025 року № 404, наказу начальника управління соціального захисту населення від 20 травня 2025 року № 29 «Про затвердження Інструкції з діловодства в управлінні соціального захисту населення Голованівської районної військової адміністрації в новій редакції» зі змінами та заходів, визначених Планом роботи управління.

Усні звернення викладаються громадянами на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через контактні центри, телефонні «гарячі лінії».

У разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою (ст. 19 Закону України «Про звернення громадян»), або прийняття рішення про відмову у задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), воно доводиться до громадянина у письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови (ст. 15 Закону України «Про звернення громадян») та роз'яснюється порядок оскарження прийнятого за зверненням рішення.

Керівництвом управління, а саме начальником управління Дудник А.А., заступником начальника управління Пашенюк Л.А. згідно з графіком здійснюється особистий прийом громадян, який розміщений на інформаційному стенді з 09.00 до 12.00 години.

Також на інформаційних дошках розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України, Кіровоградської обласної військової адміністрації, департаменту соціального захисту населення Кіровоградської обласної військової адміністрації та Голованівської районної військової адміністрації Кіровоградської області.

В доступному місці для громадян на інформаційних стендах управління розміщені номери телефонів урядової «гарячої лінії» - 1545, Кіровоградського обласного контактного центру – 0800-500-238 та «гарячої лінії» управління соціального захисту населення – (05252)3-01-12.

Наявний пандус, який забезпечує безперешкодний доступ осіб з інвалідністю до приміщення.

Усі звернення громадян, які надходять на особистому прийомі, отримані поштою або надіслані до управління соціального захисту населення, реєструються у журналах обліку особистого прийому громадян та журналі реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян в порядку присвоєння чергового реєстраційного номера. Журнали реєстрації ведуться відповідно до 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 медіа.

За 2025 рік до управління надійшло 184 звернення. Переважна більшість звернень надійшло через урядову гарячу лінію – 28 та 113 звернень надійшло через обласну лінію з соціальних питань, на особистому прийомі - 43.

Одним з найчастіше порушених питань є:

- призначення та виплата усіх видів державних соціальних допомог;
- соціальний захист осіб з інвалідністю;
- надання матеріальної допомоги;
- призначення державних соціальних допомог на проживання вимушено переміщеним особам (взяття на облік, надання житла, умови проживання в МТП).

Управлінням соціального захисту населення особлива увага приділяється зверненням, які надійшли від найменш захищеної категорії громадян. Протягом звітнього періоду таких звернень надійшло 184, а саме від одиноких матерів – 18, багатодітних сімей – 49, внутрішньо переміщених осіб – 54, осіб з інвалідністю – 32 та інших пільгових категорій - 31.

Особлива увага приділяється розгляду звернень громадян найменш соціально захищених категорій: внутрішньо переміщеним особам, членам сімей військовослужбовців ЗСУ, які загинули під час звільнення України від повномасштабного російського вторгнення, військовослужбовцям ЗСУ, які захищають Україну від російських загарбників, членам їх сімей, ветеранам війни та праці, громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітним сім'ям, одиноким матерям та іншим категоріям громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Згідно з графіком Дня контролю у 2025 році щодо виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, а також доручень керівництва районної військової адміністрації місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян було проведено День контролю 17 липня 2025 року.

З метою унеможливлення порушень термінів або неналежного виконання завдань, поставлених в процесі розгляду звернень громадян, відповідальною особою за виконання діловодства з питань звернень громадян управління здійснюється контроль за наданням консультаційних роз'яснень та за дотриманням вимог Закону України від 02 жовтня 1996 року №393/96-ВР «Про звернення громадян».

Робота зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі у начальника управління соціального захисту населення. Всі звернення

розглядаються вчасно, згідно з чинним законодавством, дотримуються терміни їх виконання.

Заступник начальника управління



Людмила ПАШЕНЮК