



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

16.01.2018

м. Запоріжжя

№ 14р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 2017 рік

Керуючись Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», розглянувши доповідну записку «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2017 рік», з метою поліпшення ефективності роботи щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання:

1. Доповідну записку «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2017 рік» прийняти до відома та направити для реагування керівникам структурних підрозділів районної адміністрації (додається).

2. Заступникам голови районної адміністрації посилити персональну відповідальність за своєчасний, належний розгляд питань, порушених у зверненнях.

3. Начальнику загального відділу Коляді В.Г.:

1) До 01.03.2018 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 2017 рік, результати проведеної роботи розглянути на апаратній нараді з заступниками голови районної адміністрації та на апаратному навчанні з посадовими особами.

2) Постійно здійснювати аналіз повторних звернень. У разі виникнення тяганини щодо розгляду звернень громадян або їх не своєчасного розгляду вносити пропозиції голові районної адміністрації про притягнення посадової особи до відповідальності.

3). Щоквартально готувати звіти за результатами розгляду звернень громадян.

4. Керівникам структурних підрозділів районної адміністрації:

1) Забезпечити виконання доручень голови районної адміністрації щодо вирішення питань, порушених громадянами у зверненнях.

2) Забезпечувати якість і повноту розгляду звернень громадян щодо компетентного вирішення порушених питань та надання відповіді по суті. Безумовно дотримуватись термінів розгляду звернень громадян.

3) Створювати умови для участі заявників у перевірці фактів викладених в поданих ними заявах чи скаргах та надавати їм можливість ознайомлюватись з матеріалами перевірок.

4) Не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, а також порушення термінів виконання.

5) В усіх випадках відмови в задоволенні вимог, викладених у зверненні, заявникам викладати мотиви відмови та роз'яснювати порядок оскарження прийнятого рішення у відповідності з ч.4 ст.15, ч.8 ст.19 Закону України «Про звернення громадян».

6) Особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб, які постраждали внаслідок аварій на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

7) Забезпечити роботу із зверненнями громадян, запитамі, листами що надходять від депутатів всіх рівнів до районної адміністрації. згідно розпорядження голови районної адміністрації від 27.12.2016 №635р «Про роботу з депутатськими зверненнями».

8) Забезпечити роботу з розгляду звернень громадян, що надходять під час особистого прийому міського голови та направлені на розгляд до районної адміністрації, згідно розпорядження голови районної адміністрації від 20.01.2017 №30р «Про розгляд звернень громадян, що надходять під час особистого прийому міського голови».

9) Продовжити практику проведення консультативно-правових зустрічей.

10) Здійснювати моніторинг друкованих засобів інформації щодо критичних публікацій за листами громадян з метою оперативного вирішення проблем, які виникають у мешканців району.

5. Наголосити, що за зміст, терміни виконання, якість підготовки та оформлення документів на належному рівні, відповідають керівники структурних підрозділів районної адміністрації.

6. Керівникам відділу організаційної та кадрової роботи та загального відділу продовжити проведення навчання посадових осіб з питання організації роботи зі зверненнями громадян.

7. Заступнику голови районної адміністрації Печонкіній Н.А. щоквартально проводити вибіркочу перевірку справ із звернення громадян з питання повноти їх формування та якості надання відповідей.

8. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника голови районної адміністрації Печонкіну Н.А.

Голова районної
адміністрації



[Handwritten signature]

А.І.Баєв

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за 2017 рік

На 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" районною адміністрацією проводиться системна робота, спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян, які надходять поштою та під час особистих прийомів громадян керівництвом районної адміністрації.

Протягом звітнього періоду головою районної адміністрації прийнято розпорядження:

- від 26.01.2017 №35р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації у 2016 році»;

- від 31.03.2017 №155р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації»;

- від 24.04.2017 №194р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації у 1 кварталі 2017 року»;

- від 10.07.2017 №297р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації у 1 півріччі 2017 року»;

- від 06.10.2017 №406р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2017 року»;

- від 20.12.2017 №488р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації».

На апаратній нараді з керівниками структурних підрозділів районної адміністрації, районних служб, організацій та установ були розглянуті питання:

- 16.01.2017, 20.02.2017, 27.03.2017, 19.05.2017, 22.06.2017, 07.07.2017, 08.09.2017, 06.10.2017, 08.12.2017 - про стан контрольної діяльності, виконавської дисципліни, строки виконання завдань, оформлення документів, їх зміст та рівень підготовки;

- 26.01.2017 - про стан роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації у 2016 році;

- 13.03.2017, 22.09.2017, 27.11.2017, 22.12.2017 - про стан роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації;

- 28.04.2017 - про стан роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації в 1 кварталі 2017 року;

- 28.07.2017 - про стан роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації у 1 півріччі 2017 року;

- 27.10.2017 - про стан роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2017 року.

На апаратних навчаннях з посадовими особами місцевого самоврядування районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району, згідно тематичного плану навчання посадових осіб розглянуто питання:

- 26.01.2017 - про роботу щодо розгляду звернень громадян, які надійшли під час проведення особистого прийому громадян міським головою;

- 26.01.2017 - про роботу щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації у 2016 році;

- 23.02.2017, 23.03.2017 - про роботу щодо оформлення вихідних документів по зверненням громадян;

- 27.04.2017 - про підсумки роботи із зверненнями громадян у районній адміністрації у 1 кварталі 2017 року;

- 23.05.2017 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації;

- 22.06.2017, 28.09.2017, 26.10.2017 - методичні рекомендації щодо розгляду звернень громадян.

Графік особистого прийому громадян керівниками районної адміністрації розміщено на інформаційному стенді на 1 поверсі адміністративної будівлі, на сайті районної адміністрації та офіційному порталі Запорізької міської влади, опубліковано в газеті Запорізької міської ради «Запорозька Січ» від 15.04.2017 №074(6273).

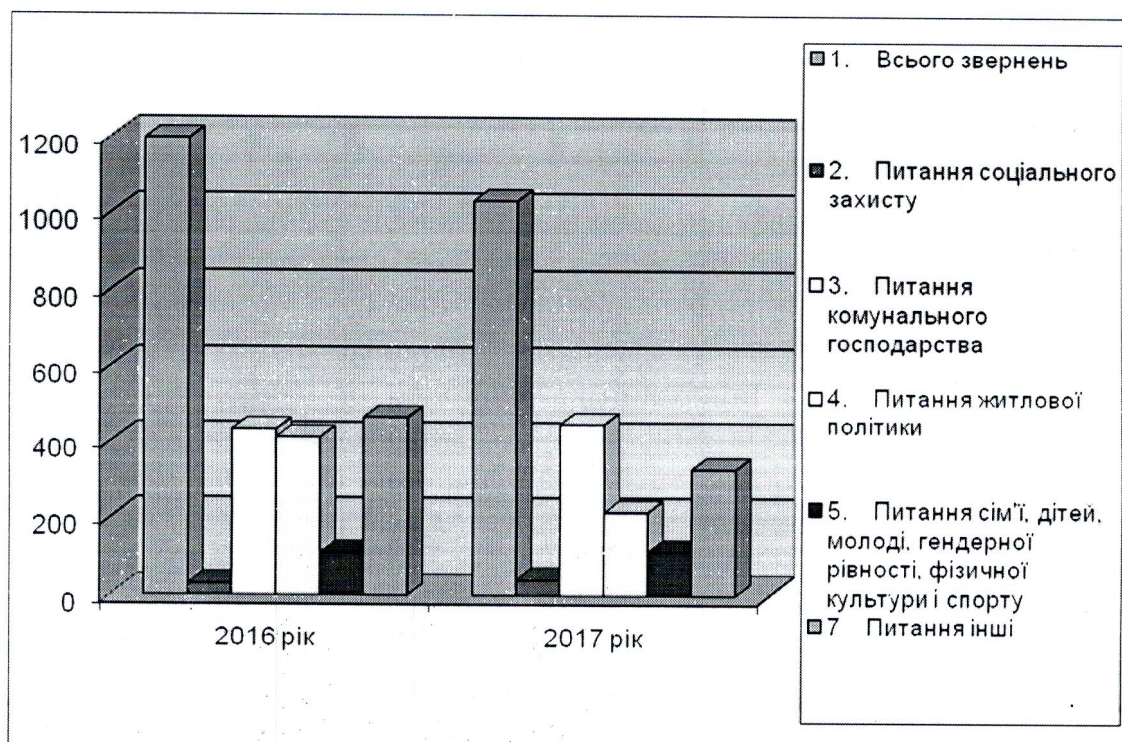
Керівники районної адміністрації здійснюють особистий прийом громадян згідно графіків, а також поза графіками, про що є відповідні записи у журналах особистого прийому.

Посада	ПІБ	Кількість прийомів за графіком	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень
Голова районної адміністрації	Баєв А.І.	23	22	92
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	47	47	44
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	47	45	120
Заступник голови районної адміністрації	Печонкіна Н.А.	48	40	33
Заступник голови районної адміністрації	Філіпенко І.С. з 29.03.2017 до 05.12.2017	31	27	33

Питання, з якими мешканці району частіше звертаються до керівників особисто, пов'язані з вирішенням проблем житлового, комунального господарства та соціального захисту населення.

Протягом звітнього періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 323 звернення (2016 рік – 331 звернення), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 92 звернення (2016 рік – 104 звернень).

За звітний період до районної адміністрації надійшло 709 письмових звернень (2016 рік – 865), із них: 63 звернення в електронному вигляді, 123 звернення надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (2016 рік – 202).



Всього порушено 1176 питань (аналогічний період 2016 року – 1464 питання), із них: повторних – 11 (аналогічний період 2016 року – 23), колективних – 110 (аналогічний період 2016 року – 121); звернулось 2414 громадян (аналогічний період 2016 року – 3288 громадян).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 215 звернень (21% від загальної кількості), комунального господарства – 448 звернень (43% від загальної кількості).

За результатом розгляду було вирішено: позитивно – 432 звернення (аналогічний період 2016 року – 722); роз'яснено – 532 (аналогічний період 2016 року – 301); відмовлено – 17 (аналогічний період 2016 року – 39); перенаправлено за належністю – 8 (аналогічний період 2016 року – 1); залишаються на розгляді – 18.

В ході розгляду звернень громадян посадовими особами районної адміністрації було підготовлено та направлено громадянам, на підприємства та організації - 2033 листа (аналогічний період 2016 року – 2051), отримано від підприємств та організацій – 414 листів (аналогічний період 2016 року – 416).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітнього періоду районною

адміністрацією розглянуто 12 звернень - від учасників війни та бойових дій (аналогічний період 2016 року – 18), 28 звернень - від інвалідів (аналогічний період 2016 року – 34), 3 звернення – від ветеранів праці (аналогічний період 2016 року – 3), 6 звернень – від «дітей війни» (аналогічний період 2016 року – 7), 4 звернення - від багатодітних сімей (аналогічний період 2016 року – 13).

Зменшення кількості звернень громадян, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року, відбулося у зв'язку з великим обсягом виконаних робіт у 2017 році, а також оперативним реагуванням на усні питання у телефонному режимі та позитивне вирішення звернень, що надійшли через соціальні мережі.

На сайті районної адміністрації **zavodska-ra.zp.ua** існує розділ «Звернення громадян» де розміщено нормативно-правову базу, розпорядження голови районної адміністрації, а у підрозділі «Залишити запитання» є можливість залишити звернення в електронному вигляді. Також для прийому усних звернень громадян, що бажають звернутися до районної адміністрації за допомогою засобів телефонного зв'язку, була виділена гаряча лінія за телефоном 239-71-43, про що сповіщено на сайті.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 214 депутатських звернень, із них: від народних депутатів України – 11, депутатів Запорізької обласної ради – 4, депутатів Запорізької міської ради – 199, з яких 41 надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради, всі вони були розглянуті відповідно до чинного законодавства в межах повноважень. В основному питання, з якими звертались депутати, стосуються утриманню житлово-комунального господарства, а саме: ремонту доріг, капітального ремонту покрівлі та системи каналізації, кронування дерев, встановлення та благоустрій дитячих майданчиків, тощо.

Облік письмових звернень та звернень особистого прийому громадян головою районної адміністрації ведеться у повному обсязі за допомогою системи автоматизації діловодства та електронного документообігу «Optima-WorkFlow». Система дозволяє здійснювати контроль дотримання термінів розгляду звернень, пошук, порівняльний аналіз, формувати звітність щодо категорії заявників (соціальний стан), порушених ними питань, результатів розгляду звернень. Облік звернень особистого прийому громадян заступниками голови районної адміністрації ведеться журнальним способом з подальшим внесенням до системи автоматизації діловодства та електронного документообігу «Optima-WorkFlow».

Районною адміністрацією ведеться статистична робота в соціальних мережах, впродовж року надійшло на розгляд 87 звернень, питання уважно розглянуто, надані роз'яснення та вжиті заходи щодо їх вирішення.

Районною адміністрацією отримано 53 звернення громадян, які надійшли для вирішення через інтерактивну платформу «Відкрите місто», з них вирішено позитивно - 25 звернень, 19 - роз'яснено, 9 - знаходяться на розгляді. В основному питання в зверненнях стосуються ремонту доріг, незадовільної роботи ліфтів, відсутність люків та вуличного освітлення, кронування та знесення сухих дерев, незадовільний рух транспорту, тощо.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району функціонує служба відповідальних чергових районної адміністрації. За звітний період надійшло 2045 телефонних звернень, усім громадянам було надано необхідні консультації та роз'яснення, при необхідності було вжито заходи оперативного реагування.

З метою захисту соціально незахищених верств населення, надання їм безкоштовної консультативно-правової допомоги, оперативного вирішення звернень громадян з соціально-побутових, пенсійних, економічних та інших питань, на виконання розпорядження міського голови від 05.05.2004 № 550р «Про проведення консультативно-правових зустрічей» в районній адміністрації запроваджено консультативно-правові зустрічі з населенням району, які проводяться кожного третього четверга місяця із залученням фахівців різних галузей права.

За звітний період проведено 12 консультативно-правових зустрічі з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 26 громадянам. Питання які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії, реструктуризації заборгованості.

За звітний період розпочато роботи по реконструкції зони відпочинку по вул. Шмідта під пляж. Виконано ремонт доріг (площею 49520 м²) та тротуарів (площею 6026 м²), встановлено нові зупинкові комплекси громадського транспорту та встановлено 32 урни для сміття.

З метою виконання озеленення району, силами ЗКРБП «Зеленбуд», висаджені дерева та чагарники, ведеться робота по кронуванню та знесенню сухих та аварійних дерев, ліквідовано стихійні звалища та вивезено 3850 т. сміття. Протягом року велась постійна робота з головами квартальних комітетів. В приватному секторі проведено 19 суботників.

Фактів порушень виконавської дисципліни щодо термінів виконання доручень розгляду звернень за звітний період не було. Звернення громадян розглядаються в межах встановлених контрольних термінів, які визначаються контролюючим органом та чинним законодавством України.

Відповідальною особою за ведення роботи щодо розгляду звернення громадян в районній адміністрації постійно надається методична допомога посадовим особам щодо вимог діючого законодавства з питання розгляду звернень громадян. З метою оптимізації та підвищення якості розгляду звернення громадян, розроблено графік документообігу з розгляду звернень.

Керівництвом районної адміністрації постійно ведеться робота з посадовими особами щодо недопущення формального підходу до розгляду звернень громадян та всебічного дотримання чинного законодавства.

Додаток: на 2 арк., в 1 прим.

Начальник загального
відділу



В.Г.Коляда

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли
до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району
за 2017 рік у порівнянні з 2016 роком

Кількість усіх звернень	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
	2016	2017	2016	2017	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6			
1196	865	709	331	323	722	39	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	3	4	5	6	7	9	2016	2017	2016	2017	2016	2017
2	3	4	5	6	7	9	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1032	865	709	331	323	722	39	2016	2017	2016	2017	2016	2017

Кількість звернень, з них:	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
23	11	121	110	18	12	34	28	3	3	7	6	13	4	0	0	

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

Продовження таблиці

Кількість громадян, що звернулися	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:												Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку							
	2016	2017	аграрної політики і земельних відносин	транспортного зв'язку	фінансової, податкової, митної політики	соціального захисту	праці і заробітної плати	охорони здоров'я	комунального господарства	житлової політики	екології та природних ресурсів	2016	2017	2016		2017						
31	32	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
3288	2414	1464	0	2	3	1	0	0	30	41	3	7	0	3	433	448	412	215	2	6	2	0

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		у тому числі питання:												Відповідальна особа за звернення громадян - Красюк Альона Василівна Телефон 239-71-43 zvdra@meriazp.gov.ua								
	2016	2017	діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	діяльності центральних органів виконавчої влади	діяльності місцевих органів виконавчої влади	діяльності органів місцевого самоврядування	державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	інші	2016	2017	2016	2017	2016	2017									
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	70	70	70	70	70	70	70	70
110	114	2	1	1	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	466	328	328	328	328	328	328	328	328

Начальник загального відділу



В.Г.Коляда