



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

13.04.2018

м. Запоріжжя

№ 155р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 1 квартал 2018 року

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 1 квартал 2018 року», 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 1 квартал 2018 року» 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 01.05.2018 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 2018 року. 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.

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, непрацевдатних 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, запитами, 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.

11) Наголосити, що за зміст, терміни виконання, якість підготовки та оформлення документів на належному рівні, відповідальність несуть керівники структурних підрозділів районної адміністрації.

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

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

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

Голова районної
адміністрації



А.І.Баєв

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за I квартал 2018 року

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 16.01.2018 №14р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2017 рік».

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

-22.01.2018 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2017 рік;

-12.02.2018, 12.03.2018 - про стан виконавчої дисципліни при розгляді звернень громадян.

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

- 25.01.2018 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2017 рік;

- 15.02.2018 - про стан виконавської дисципліни;

- 28.03.2018 - про роботу щодо оформлення вихідних документів.

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.

Графік особистого прийому громадян керівниками районної адміністрації розміщено на інформаційному стенді на 1 поверсі

адміністративної будівлі, на сайті районної адміністрації та опубліковано в газеті Запорізької міської ради «Запорозька Січ» від 11.01.2018 №004-007(6457-6460).

Посада	ПІБ	Кількість прийомів за графіком	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень
Голова районної адміністрації	Баєв А.І.	6	5	13
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	12	11	15
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	12	12	16
Заступник голови районної адміністрації	Печонкіна Н.А.	12	10	10

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

Протягом звітного періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 54 звернення (аналогічний період 2017 року – 72 звернення), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 13 звернень (аналогічний період 2017 року – 15 звернень). Питання, з якими мешканці району частіше звертаються до керівників особисто, пов'язані з вирішенням проблем житлово-комунального господарства.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 207 письмових звернень (аналогічний період 2017 року – 148 звернень), із них: 41 звернення надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2017 року – 24 звернення). Всього порушено 271 питання (аналогічний період 2017 року – 253 питання), із них: повторних – 3 (аналогічний період 2017 року – 3), колективних – 19 (аналогічний період 2017 року – 28 звернень); звернулось 594 громадян (аналогічний період 2017 року – 552 громадянина).

Повторні звернення в 1 кварталі 2018 року були з питання: вивезення сміття з приватного сектору; меж прибудинкової території; отримання копії свідоцтва про право власності на житло.

Порушенні питання було уважно розглянуто:

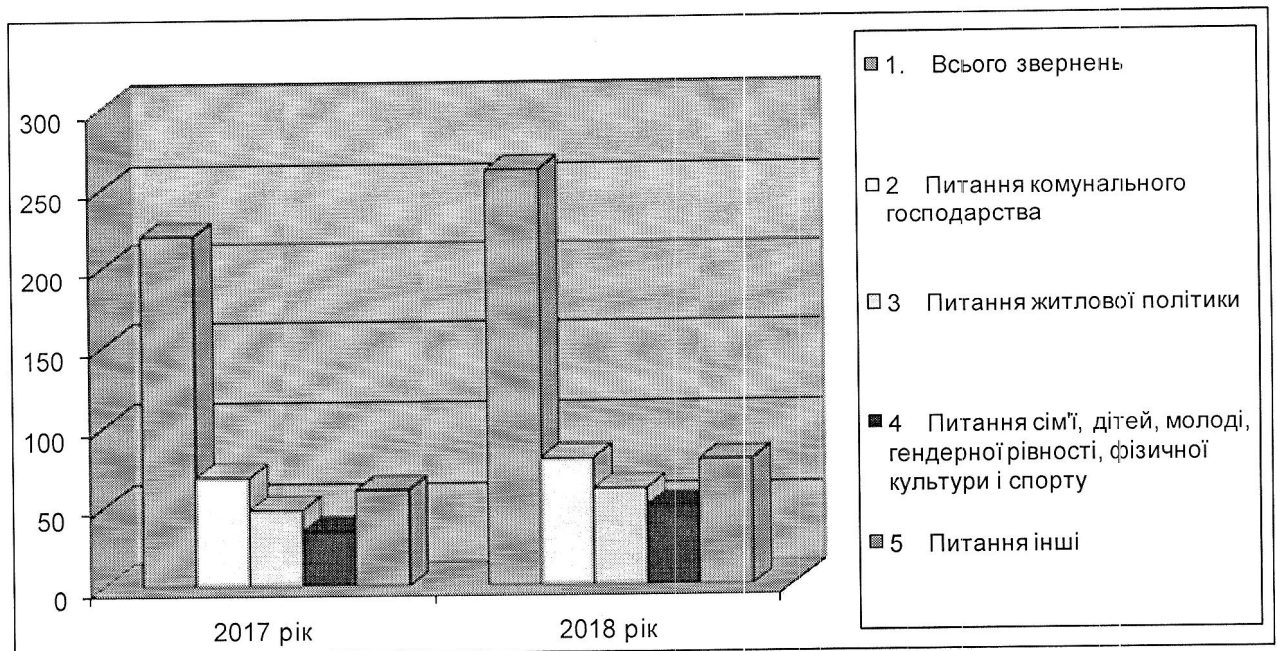
1. Повторне звернення з питання вивезення сміття з території приватного сектору виникло із причини декількох збоїв графіку вивезення сміття ТОВ «Умвельт-Запоріжжя», пов'язаних з поломкою техніки та погодними умовами. На даний час проблему вирішено.

2. Неодноразово порушувалось питання щодо перегляду меж прибудинкової території, в зв'язку з бажанням заявника прискорити вирішення питання. На теперішній час, питання вирішено позитивно.

3. Заявник звернувся з проханням надати копію свідоцтва про право власності на житло. Копія свідоцтва була оформлена відповідно до вимог чинного законодавства. В повторному зверненні заявник звинуватив районну адміністрацію у некомпетентному оформленні копії документа. Заявнику було надане докладне роз'яснення, з посиланням на нормативні документи.

У I кварталі 2018 року кількість звернень в порівнянні з аналогічним періодом минулого року зросла на 19%. Збільшилось кількість порушених питань пов'язаних з роботою пасажирського транспорту, проведенням капітального ремонту покрівель, ремонтом дорожнього покриття, відсутністю каналізаційних люків, крадіжкою кабелю телефонних ліній, а також спостерігається зростання звернень з питань щодо забезпечення прав неповнолітніх дітей

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 61 звернення (22% від загальної кількості), комунального господарства – 80 звернень (29% від загальної кількості).



За результатом розгляду було вирішено: по суті питання - 118 звернень (аналогічний період 2017 року – 94), роз'яснено – 63 (аналогічний період 2017 року – 88); відмовлено – 8 (аналогічний період 2017 року – 2); перенаправлено за належністю – 3 (аналогічний період 2017 року – 3); залишаються на розгляді – 69 (аналогічний період 2017 року – 36).

В ході розгляду звернень громадян посадовими особами районної адміністрації було підготовлено та направлено громадянам, на підприємства та організації - 388 листа (аналогічний період 2017 року – 397), отримано від підприємств та організацій – 70 листів (аналогічний період 2017 року – 90).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 3 звернення - від учасників війни та бойових дій, 5 звернення - від інвалідів, 2 звернення – від ветерана праці.

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». Облік звернень особистого прийому громадян заступниками голови районної адміністрації ведеться журнальним способом з подальшим внесенням до 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.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 36 депутатських звернень, із них від народних депутатів України – 2, депутатів Запорізької міської ради – 34, з них 7- через виконавчий комітет Запорізької міської ради, які були розглянуті відповідно чинному законодавству в межах повноважень. В основному питання з якими звертались депутати, це ремонт внутрішньоквартальних доріг, кронування дерев, ремонт будинків тощо. Депутатські звернення уважно розглядаються, вживаються відповідні заходи та надається відповідь депутатам в терміни передбаченні законодавством.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району функціонує служба відповідальних чергових районної адміністрації. За звітний період надійшло 288 телефонних звернень, усім їм було надано необхідні консультації та роз'яснення, за необхідністю були вжиті заходи оперативного реагування.

Районною адміністрацією ведеться статистична робота в соціальних мережах, з початку року надійшло на розгляд 20 звернень, питання уважно розглянуто, надані роз'яснення та вжиті заходи щодо їх вирішення.

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 кожний третій четвер місяця із залученням фахівців різних галузей права. За звітний період проведено 3 консультативно-правових зустрічі з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 6 громадянам. Питання які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії.

Фактів порушень виконавської дисципліни щодо термінів виконання доручень розгляду звернень за звітний період не було. Звернення громадян розглядаються в терміни визначені чинним законодавством України.

Відповідальною особою за ведення роботи щодо розгляду звернення громадян надається методична допомога посадовим особам районної адміністрації з питань розгляду звернень громадян.

Керівництвом районної адміністрації постійно здійснюється контроль 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
протягом I кварталу 2018 року у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року

Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
						вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
220	261	148	207	72	54	94	118	2	8	88	63	36	72

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)	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
3	3	28	19	4	3	3	5	1	2	3	0	0	0	0	0

Продовження таблиці

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	Кількість усіх громадян, що звернулися		у тому числі питання:												забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку								
	2017	2018	аграрної політики і земельних відносин	транспорті і зв'язку	фінансової, податкової, митної політики	соціального захисту	праці і заробітної плати	охорони здоров'я	комунального господарства	житлової політики	екології та природних ресурсів	2017	2018	2017		2018							
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018						
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
253	271	552	594	1	0	1	0	0	0	22	1	7	0	3	0	69	80	48	61	2	0	0	0

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		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		1). П.І.Б. відповідальної особи за зверн. 2) тел. робочий, ел адреса
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	Красюк Альона Василівна Тел. 239-71-43 Ел. адреса: zvdra@meriazp.gov.ua	
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
35	50	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61	79



Начальник загального
відділу

В.Г. Коляда