



УКРАЇНА

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

### голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

12.07.2018

м. Запоріжжя

№ 273р

Про роботу із зверненнями  
громадян у районній адміністрації  
за I півріччя 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 I півріччя 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 I півріччя 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 Киценко О.В.:

1) До 01.08.2018 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 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, 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, 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.

5. Відповідальність за своєчасність, повноту та якість розгляду звернень громадян покласти на керівників структурних підрозділів районної адміністрації

6. Начальникам 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 вибірково 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



А.І.Баєв

## ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у  
районній адміністрації за I півріччя 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 20107 рік»;

- від 13.04.2018 №155р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за I квартал 2018 року».

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, 29.03.2018, 10.04.2018, 14.05.2018, 15.06.2018 - про стан виконавчої дисципліни при розгляді звернень громадян;

-23.04.2018 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за I квартал 2018 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:

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

- 15.02.2018, 27.06.2018 - про стан виконавської дисципліни;

- 28.03.2018 - про роботу щодо оформлення вихідних документів;

- 19.04.2018 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за I кв. 2018 року.

На сайті районної адміністрації [zavodska-ra.zp.ua](http://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).

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 призначений	Басв А.І.	12	11	33
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	24	20	26
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	24	23	38
Заступник голови районної адміністрації	Печонкіна Н.А.	24	23	14

Протягом звітнього періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 111 звернень (аналогічний період 2017 року – 167 звернень), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 33 звернення (аналогічний період 2017 року – 38 звернень).

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

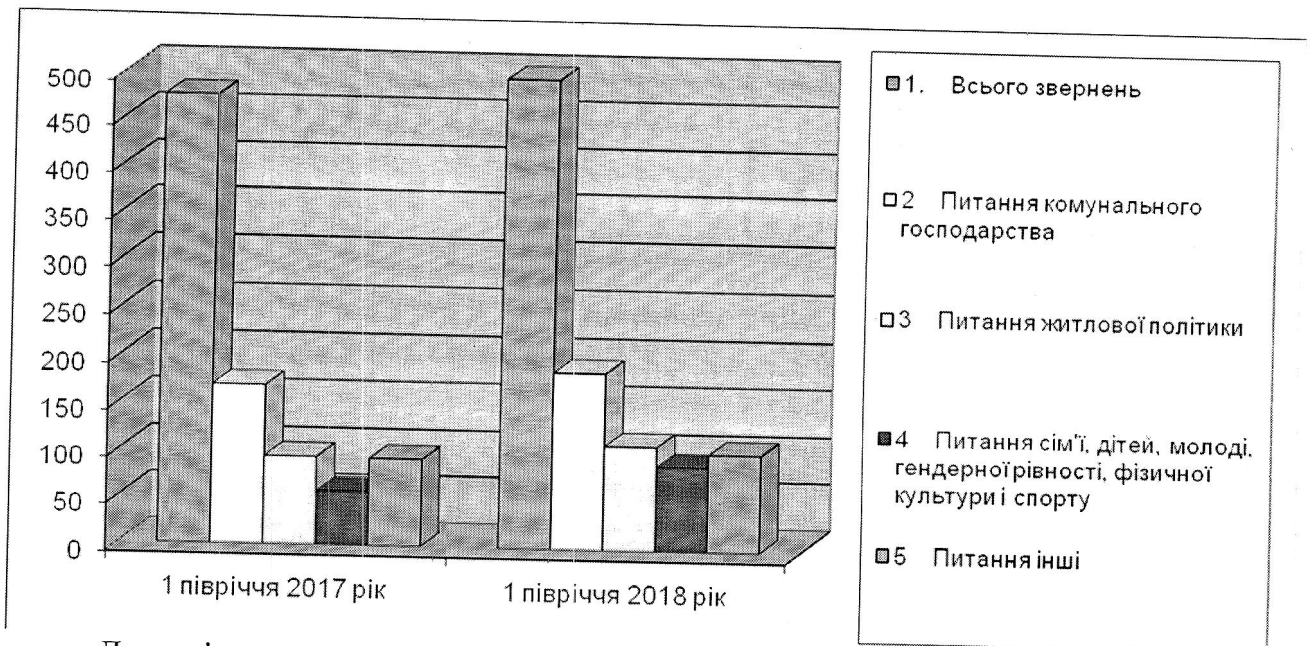
За звітний період до районної адміністрації надійшло 387 письмових звернень (аналогічний період 2017 року – 308 звернень), із них: повторних – 6 (аналогічний період 2017 року – 4), колективних – 36 (аналогічний період 2017 року – 48); 94 звернення надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2017 року – 59 звернень).

Повторні звернення у 1 півріччі 2018 року були з питань: вивезення сміття з приватного сектору; меж прибудинкової території; отримання копії свідоцтва про право власності на житло; ремонту дороги; позбавлення батьківських прав; капітального ремонту будинку.

Повторні звернення надходили в більшості своїй в зв'язку з бажанням заявників прискорити вирішення порушених ними питань. На теперішній час всі повторні звернення, крім звернення по капітальному ремонту будинку (знаходиться на додатковому контролі), вирішено.

Всього порушено 565 питань (аналогічний період 2017 року – 541 питання), звернулось 920 громадян (аналогічний період 2017 року – 1083 громадянина).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 111 звернень (22% від загальної кількості), комунального господарства – 188 звернень (37% від загальної кількості).



Динаміка росту кількості звернень громадян та результати розгляду свідчать про зростання довіри до органів місцевого самоврядування та підвищення якості розгляду звернень громадян.

За результатом розгляду було вирішено: позитивно – 229 звернень (аналогічний період 2017 року – 176), роз'яснено – 165 (аналогічний період 2017 року – 209); відмовлено – 17 (аналогічний період 2017 року – 6); перенаправлено за належністю – 3 (аналогічний період 2017 року – 3); залишаються на розгляді – 64.

В ході розгляду звернень громадян посадовими особами районної адміністрації було підготовлено та направлено громадянам, на підприємства та організації – 797 листів (аналогічний період 2017 року – 823), отримано від підприємств та організацій – 156 листів (аналогічний період 2017 року – 181).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітної періоду районною адміністрацією розглянуто 18 звернень - від інвалідів, 3 звернення – від ветерана праці, 3 звернення – від членів багатодітних сімей, одиноких матерів.

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 81 депутатське звернення, із них: від народного депутата України – 2, депутатів Запорізької міської ради – 79, з яких 7 - через виконавчий комітет Запорізької міської ради, які були розглянуті відповідно до чинного законодавства в межах повноважень. В основному питання з якими звертались депутати, це ремонт внутрішньоквартальних доріг, ліквідація стихійних звалищ, кронування дерев, тощо.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району функціонує служба відповідальних чергових районної адміністрації. За звітний період надійшло 569 телефонних звернень, усім громадянам було надано необхідні консультації та роз'яснення, за необхідності, були вжиті 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 кожний третій четвер місяця із залученням фахівців різних галузей права.

За звітний період проведено 6 консультативно-правових зустрічей з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 13 громадянам. Питання які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії, реструктуризації заборгованості.

Районною адміністрацією постійно ведеться моніторинг порушених питань в соціальних мережах, з початку року було порушено 36 питань, які уважно розглянуто, надано роз'яснення та вжиті заходи щодо їх вирішення.

Фактів порушень виконавської дисципліни щодо термінів виконання доручень розгляду звернень за звітний період не було. Звернення громадян розглядаються в межах термінів, які обумовлені чинним законодавством України.

Відповідальною особою за ведення роботи щодо розгляду звернень 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



О.В.Кищенко



Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	У тому числі питання:												забезпечення									
	Кількість усіх громадян, що звернулися		аграрної політики і земельних відносин		транспорті зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		закримання законності та охорони правопорядку	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
2017	541	565	1	34	37	39	40	36	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
2018	31	32	0	36	38	40	40	36	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
	541	565	1	35	37	39	40	36	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
	920	920	2	0	2	0	0	1	1	1	7	0	3	0	169	188	94	111	5	2	0	0

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	У тому числі питання:												інші			
	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 місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
2017	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
2018	90	90	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93	104



Начальник загального відділу

О.В.Киценко