



УКРАЇНА

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради  
по Заводському району

23.10.2018

м. Запоріжжя

№ 391р

Про роботу із зверненнями  
громадян у районній адміністрації  
за 9 місяців 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 9 місяців 2018 року», з метою поліпшення ефективності роботи щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання:

1. Керівникам структурних підрозділів районної адміністрації опрацювати доповідну записку «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2018 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Киценко О.В.:

1) До 01.11.2018 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 9 місяців 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.

3. 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.

3) Посилити контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян.

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

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

6) 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».

7) 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.

8) 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».

9) 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».

10) Продовжити практику проведення консультативно-правових зустрічей.

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

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

5. Заступникам голови районної адміністрації посилити контроль за своєчасність, повноту та якість розгляду звернень.

6. Заступнику голови районної адміністрації Печонкіній Н.А. проводити вибіркочу перевірку справ із звернення громадян щодо дотримання чинного законодавства та навчання посадових осіб з питання організації роботи зі зверненнями громадян.

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

Заступник голови районної  
адміністрації



Ю.О.Кулак

## ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у  
районній адміністрації за 9 місяців 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 звітного періоду головою районної адміністрації прийнято розпорядження:

- від 16.01.2018 №14р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2017 рік»;
- від 13.04.2018 №155р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2018 року»;
- від 12.07.2018 №273р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 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, 27.07.2018, 13.09.2018 - про стан виконавчої дисципліни при розгляді звернень громадян;
- 23.04.2018 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2018 року;
- 19.07.2018 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 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 1 квартал 2018 року;

- 19.07.2017 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2018 року;

- 27.09.2017 - 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 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	Баєв А.І.	17	16	58
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	36	34	42
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	36	33	52
Заступник голови районної адміністрації	Печонкіна Н.А.	35	29	18

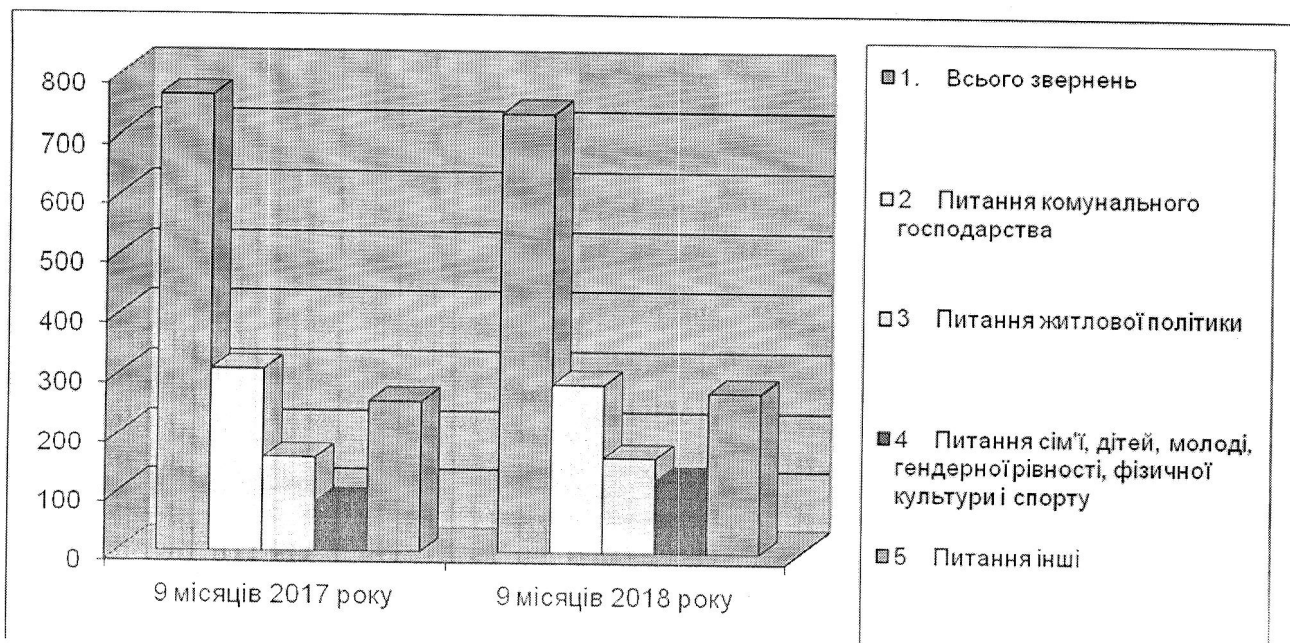
Протягом звітнього періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 170 звернень (аналогічний період 2017 року - 249 звернень), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 58 звернень (аналогічний період 2017 року- 74 звернення).

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

За звітний період до районної адміністрації надійшло 574 письмових звернення (аналогічний період 2017 року – 496), із них: 130 звернень надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2017 року – 85).

Всього порушено 858 питань (аналогічний період 2017 року – 871 питання), із них: повторних – 6 (аналогічний період 2017 року – 7), колективних – 55 (аналогічний період 2017 року – 84); звернулось 1361 громадянин (аналогічний період 2017 року – 1874 громадян).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 162 звернень (22% від загальної кількості), комунального господарства – 293 звернення (39% від загальної кількості)



За результатом розгляду було вирішено: позитивно – 342 звернення (аналогічний період 2017 року – 288), роз'яснено – 281 (аналогічний період 2017 року – 332); відмовлено – 20 (аналогічний період 2017 року – 12).

В ході розгляду звернень громадян посадовими особами районної адміністрації було підготовлено та направлено громадянам, на підприємства та організації - 1332 листа (аналогічний період 2017 року – 1413), отримано від підприємств та організацій – 286 листів (аналогічний період 2017 року – 305). Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 27 звернень - від інвалідів, 7 звернень – від ветеранів праці, 4 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». 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 114 депутатських звернень, із них: від народних депутатів України – 5, депутатів Запорізької обласної ради -3, депутатів Запорізької міської ради – 106, з яких 21 - 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 доріг та мостів, ремонт покрівель, 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 973 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 9 консультативно-правових зустрічей з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 19 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 55 питань, які уважно розглянуто, надано роз'яснення та вжиті заходи щодо їх вирішення.

Впродовж третього кварталу звітного періоду було зафіксовано 27 фактів порушень виконавської дисципліни щодо термінів виконання доручень розгляду звернень, у тому числі 1 звернення з порушенням контрольного терміну, яке визначене виконавчим комітетом Запорізької міської ради та 4 звернення з порушенням контрольного терміну, яке передбачено чинним законодавством України.

Всі порушення були допущені відділом житлово-комунального господарства райадміністрації, про що відповідальною особою своєчасно повідомлялось керівництво адміністрації, а керівництвом вжиті відповідні заходи реагування, а саме:

- проведена роз'яснювальна робота з службовцями відділу житлово-комунального господарства;
- зауважено начальнику відділу житлово-комунального господарства Юркову О.А. на неналежне виконання посадових обов'язків (розпорядження голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району від 09.07.2018 №4к/тм та від 20.09.2018 №11к/тм «Про зауваження на неналежне виконання службових обов'язків Юркову О.А.»);
- начальникам структурних підрозділів районної адміністрації наголошено про посиленні контролю та особисту відповідальність за своєчасність, повноту та якість розгляду звернень (розпорядження голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району від 11.07.2018 №271р «Про виконавську дисципліну»).

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відповідальною особою за ведення відповідної роботи систематично:

- надаються консультації спеціалістам районної адміністрації з питань підготовки відповідей на звернення;
- надсилаються нагадування щодо порушення термінів розгляду звернень громадян та надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень.

Також відповідальною особою надаються консультації громадянам, щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

Керівництвом районної адміністрації посилений контроль за виконавською дисципліною та дотриманням вимог чинного законодавства.

Додаток: на 2 арк., в 1 прим.

Начальник загального  
відділу



О.В.Киценко

## ДАНИ

про звернення громадян, що надійшли  
до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району  
за 9 місяців 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:								
	2017	2018	2017	2018	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3	інше п. 9.4 – 9.6					
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
764	744	496	574	249	170	288	342	12	20	332	281	132	101

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 померли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	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
7	6	84	55	11	0	16	27	2	7	4	1	1	4	0

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



Продовження таблиці

Кількість питань, звернених у порушеннях громадян		у тому числі питання:										Кількість усіх громадян, що звернулися		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку						
		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
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
31	32	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	54
871	858	1	0	1	3	0	0	36	1	7	0	3	0	308	293	160	162	5	2	0

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		у тому числі питання:										державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші						
		освіти, наукової, 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						діяльності органів місцевого самоврядування		2017		2018
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70					
85	124	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	256	273	

Відповідальна особа за звернення громадян: Красюк Альона Василівна 239-71-43, zvdra@meriazpr.gov.ua



Начальник загального відділу

О.В.Кищенко