



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради
по Заводському району

18.01.2019

м. Запоріжжя

№ 19р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 2018 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 2018 рік», 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 2018 рік» (додається).

2. Начальнику загального відділу Кищенко О.В.:

1) До 01.02.2019 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 2018 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. 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, необірунтованих 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, непрацездатних осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

8) 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».

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.

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

5. Заступникам голови районної адміністрації посибити контроль за своєчасністю, повноту та якість розгляду звернень.

6. Заступнику голови районної адміністрації Штепі О.І. проводити вибірково перевірку справ із звернення громадян щодо дотримання чинного законодавства та навчання посадових осіб з питання організації роботи з розгляду звернень громадян.

7. Контроль за виконанням розпорядження покласти на заступника голови районної адміністрації Штепу О.І.

Голова районної
адміністрації



А.І.Баєв

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за 2018 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 звітного періоду головою районної адміністрації видано 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 I квартал 2018 року»;
- від 12.07.2018 №273р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за I півріччя 2018 року»;
- від 23.10.2018 №391р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2018 року».

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

- 22.01.2018 - про результати 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, 25.10.2018, 22.11.2018, 20.12.2018 - про стан виконавчої дисципліни при розгляді звернень громадян;
- 23.04.2018 - про результати роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за I квартал 2018 року;
- 19.07.2018 - про результати роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за I півріччя 2018 року;
- 25.10.2018 - про стан роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2018 року.

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

- 25.01.2018 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2017 рік;
- 15.02.2018, 27.06.2018, 27.09.2018 - про стан виконавської дисципліни;
- 28.03.2018 - про порядок оформлення вихідних документів;
- 19.04.2018 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за перший квартал 2018 року;
- 19.07.2018 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за перше півріччя 2018 року;
- 27.09.2018 - методичні рекомендації щодо розгляду звернень громадян;
- 01.10.2018 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2018 року.

Графік особистого прийому громадян керівниками районної адміністрації розміщено на інформаційному стенді на першому поверсі адміністративної будівлі районної адміністрації, на сайті районної адміністрації та офіційному порталі Запорізької міської влади, опубліковано в газеті Запорізької міської ради «Запорізька Січ» від 11.01.2018 №004-007 (6457-6460).

Керівники районної адміністрації здійснюють особистий прийом громадян згідно графіку, а також поза графіком, 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.	23	21	69
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	48	44	65
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	48	46	73
Заступник голови районної адміністрації	Щемчипа Н.А.	48	29	18

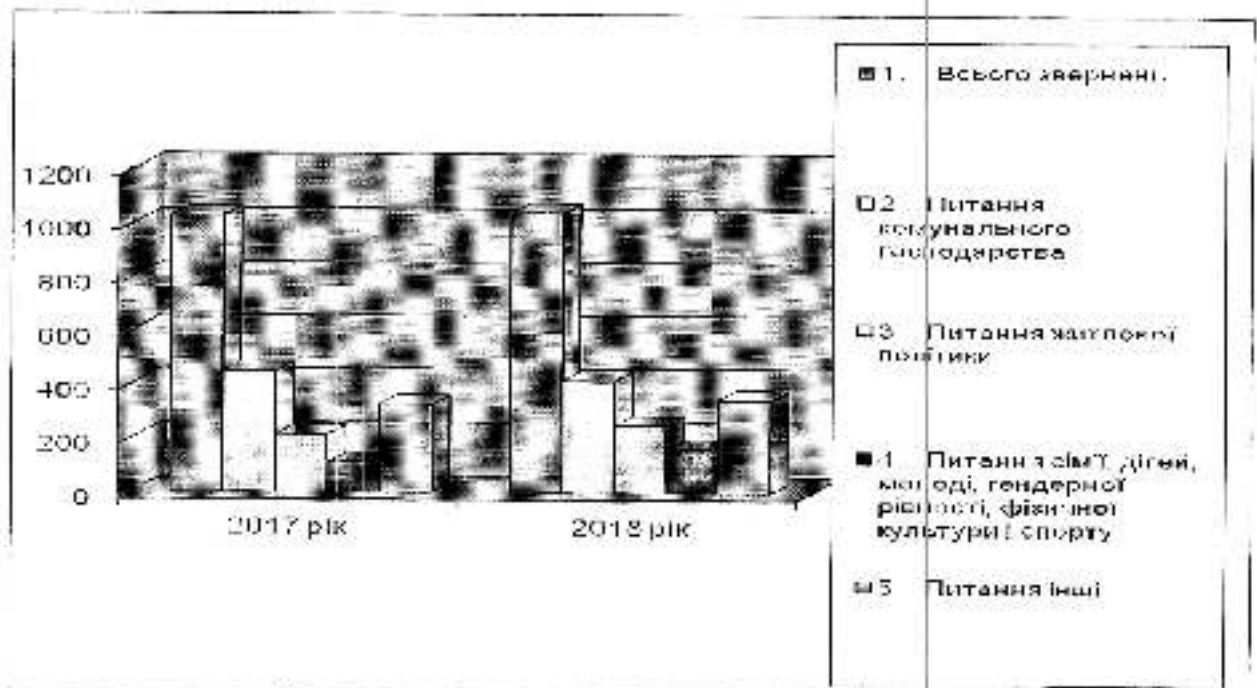
Питання, з якими мешканці району частіше звертаються до керівників особисто, пов'язані з вирішенням проблем житлового та комунального господарства.

Протягом звітного періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 225 звернень (2017 рік – 323 звернення), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 69 звернень (2017 рік – 92 звернення).

За звітний період до районної адміністрації надійшло 820 письмових звернень (2017 рік – 709), із них: 52 звернення в електронному вигляді, 173 звернення надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради (2017 рік – 123).

Усього порушено 1188 питань (аналогічний період 2017 року – 1176 питань), із них: повторних – 9 (аналогічний період 2017 року – 11), колективних – 75 (аналогічний період 2017 року – 110); звернулось 2009 громадян (аналогічний період 2017 року – 2414 громадян).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань комунального господарства – 415 звернень (35% від загальної кількості) та житлової політики – 250 звернень (21% від загальної кількості).



За результатом розгляду: вирішено позитивно – 532 звернення (аналогічний період 2017 року – 432); роз'яснено – 400 (аналогічний період 2017 року – 532); відмовлено – 24 (аналогічний період 2017 року – 17); перенаправлено за належністю – 3 (аналогічний період 2017 року – 8); залишаються на розгляді – 19.

В ході розгляду звернень, посадовими особами районної адміністрації підготовлено та направлено 1938 листів (аналогічний період 2017 року – 2063) громадянам, підприємствам й організаціям, отримано від підприємств та організацій – 427 листів (аналогічний період 2017 року – 414).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 4 звернення від учасників війни та бойових дій (аналогічний період 2017 року – 12), 33 звернення від інвалідів (аналогічний період 2017 року – 28), 7 звернень від ветеранів праці (аналогічний період 2017 року – 3), 4 звернення від «дітей війни» (аналогічний період 2017 року – 6), 8 звернень від багатодітних сімей (аналогічний період 2017 року – 4).

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, виділена гаряча лінія за телефоном 239-71-43, про що сповіщено на сайті.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 136 депутатських звернень, із них: від народних депутатів України – 8, депутатів Запорізької

обласної ради – 4, депутатів Запорізької міської ради – 124, з яких 29 надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради. Всі звернення розглянуті в межах повноважень відповідно до чинного законодавства. Переважною більшістю питань, з якими звертались депутати, стосуються утримання житлово-комунального господарства, а саме: ремонту доріг, покрівлі та системи каналізації, кронування дерев, встановлення дитячих та спортивних майданчиків, благоустрій прибудинкової території, 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 за дотриманням 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 журнальна форма реєстрації з подальшим внесенням до системи автоматизації діловодства та електронного документообігу «Optima-WorkFlow».

Районною адміністрацією ведеться робота з соціальних мережах. Так впродовж року надійшло на розгляд 85 звернень, питання уважно розглянуті, вжиті заходи щодо їх вирішення та надані роз'яснення.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району функціонує служба відповідальних чергових районної адміністрації. За звітний період надійшло 1166 телефонних звернень, усім громадянам, які звернулися надано необхідні консультації та роз'яснення, при необхідності вживались заходи відповідного оперативного реагування.

На виконання розпорядження міського голови від 05.05.2004 № 550р «Про проведення консультативно-правових зустрічей» та з метою захисту соціально незахищених верств населення, надання їм безкоштовної консультативно-правової допомоги, 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 зустрічей з населенням Заводського району, на яких були надана консультація 32 громадянам. Питання які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії, реструктуризації заборгованості.

За звітний період продовжуються роботи по реконструкції зони відпочинку по вул. Шмідта під пляж. Виконано ремонт доріг площею 38990 м² та тротуарів площею 4124 м², встановлено 10 нових зупинкових комплексів громадського транспорту та 2 спортивних майданчика.

З метою виконання озеленення району, силами ЗКРБП «Зеленбуд» висаджені дерева та чагарники. Ведеться робота по короюванню та знесенню сухих й аварійних дерев. Ліквідовано сліхійні звалища та вивезено 1665 т. сміття.

Впродовж 2018 року було зафіксовано 27 фактів порушень виконавської дисципліни щодо дотримання термінів виконання доручень керівництва щодо

розгляду звернень, у тому числі і звернення з порушенням контрольного терміну, яке визначене виконавчим комітетом Запорізької міської ради.

Вказані порушення допущені співробітниками відділу житлово-комунального господарства районної адміністрації, про що відповідальною особою за ведення роботи щодо розгляду звернень громадян (далі – відповідальна особа) своєчасно повідомлялось начальнику вищезазначеного підрозділу та керівництву.

Керівництвом районної адміністрації ретельно розглянуто факт недотримання виконання співробітниками доручень керівництва щодо розгляду звернень та за результатами вжито відповідні заходи реагування, а саме:

- зауважено начальнику відділу житлово-комунального господарства Юркову О.А., на непалєжне виконання посадових обов'язків (розпорядження голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району від 09.07.2018 №4к/м та від 20.09.2018 №11к/м «Про зауваження на непалєжне виконання посадових обов'язків Юркову О.А.»);

- начальникам структурних підрозділів районної адміністрації наголошено про посилення контролю та особистої відповідальності 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»);

- проведена роз'яснювальна робота з службовцями відділу житлово-комунального господарства.

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відповідальною особою ведеться систематична робота щодо дотримання вимог чинного законодавства, а саме:

- надаються консультації співробітникам районної адміністрації з питань підготовки відповідей на звернення;

- надендаються нагадування та план-графік на наступний тиждень щодо термінів розгляду звернень громадян.

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

Керівництвом районної адміністрації на постійній основі здійснюється контроль за виконавською дисципліною та дотриманням вимог чинного законодавства під час розгляду звернень громадян.

Додаток: на 2 арк., в 1 прим.

Начальник загального відділу



О.В.Кищенко

ДАШ

про звернення громадян, що надійшли до районної адміністрації та Заводського району за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком

Кількість усіх звернень		Кількість звернень, які надійшли електронно (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		вирішено поштою (п.5.1)		вирішено у задовільній формі (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
1032	1045	709	820	323	225	432	532	17	24	532	400	57	89

повторних (п.2.3)		колективних (п.5.2)		від учасників шкільних військових бойових дій (п.7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від учасників І, II, III груп (п.7.7, 7.8, 7.9)		від вестернів (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатовишарових сімей, сирітських матерів, матеріал-героїв (п.7.11, 7.12, 7.13)		до учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потрапили до Чорнобильської зони-пробіж (п.7.14, 7.15)	
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
15	17	28	20	20	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
9	110	75	4	28	33	1	7	6	1	1	8	1	2	57	60

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

Продовження таблиці

Кількість працівників заступників	у тому числі жінок				соціальний захист з зарплатної плати	охорона здоров'я	включення в господарства	вільні години		складові природних ресурсів	забезпечення дозвільної та охоронної діяльності		
	2017	2018	2017	2018				2017	2018			2017	2018
2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
31	52	35	51	52	43	46	48	39	51	48	54		
2414	2009	1176	1388	2	7	0	415	215	6	5	0		

світ, дітей, молоді, тендерної рівності, бізнесу і культури і спорту	у тому числі жінок				деятельность муниципальных органов самоуправления	деятельность государственных органов	ІПІІ		
	2017	2018	2017	2018				2017	2018
55	56	57	58	61	66	68	69	70	
111	163	10	0	0	3	0	328	316	

Відділ за наявності за записом
Красноярська
Телефон 239-71-43
e-mail: info@krasnodar.gov.ru



О.В.Клименко

Начальник загального відділу