



УКРАЇНА

# РОЗПОРЯДЖЕННЯ

## голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

24.04.2019

м. Запоріжжя

189р  
№

Про роботу із зверненнями  
громадян у районній адміністрації  
за 1 квартал 2019 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 2019 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 1 квартал 2019 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Киценко О.В.:

1) До 02.05.2019 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 2019 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, непрацездатних 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, 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 посилити контроль за своєчасністю, повноту та якість розгляду звернень.

6. Заступнику голови районної адміністрації Штепі О.І. проводити вибіркову 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 I квартал 2019 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 16.01.2019 №17р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації»;
- від 18.01.2019 №19р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2018 рік»;
- від 15.03.2019 №115р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації».

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

- 24.01.2019 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2018 рік;
- 14.02.2019, 14.03.2019 - про стан виконавчої дисципліни при розгляді звернень громадян;
- 21.03.2019 - про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації.

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

- 25.01.2019 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2018 рік;
- 26.02.2019 - про роботу щодо оформлення вихідних документів;
- 19.03.2019 - про стан виконавської дисципліни.

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 телефонна лінія за № 239-71-43, про що сповіщено на сайті.

Графік особистого прийому громадян керівниками районної адміністрації розміщено на інформаційному стенді на 1 поверсі адміністративної будівлі та на сайті районної адміністрації.

| Посада                                  | ПІБ                                        | Кількість прийомів за графіком | Кількість проведених прийомів | Кількість звернень |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------|
| Голова районної адміністрації           | Баєв А.І.                                  | 6                              | 4                             | 16                 |
| Заступник голови районної адміністрації | Кулак Ю.О.                                 | 12                             | 12                            | 19                 |
| Заступник голови районної адміністрації | Штепа О.І.                                 | 12                             | 12                            | 22                 |
| Заступник голови районної адміністрації | Кириченко В.М.<br>призначений з 15.02.2019 | 6                              | 6                             | 0                  |

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

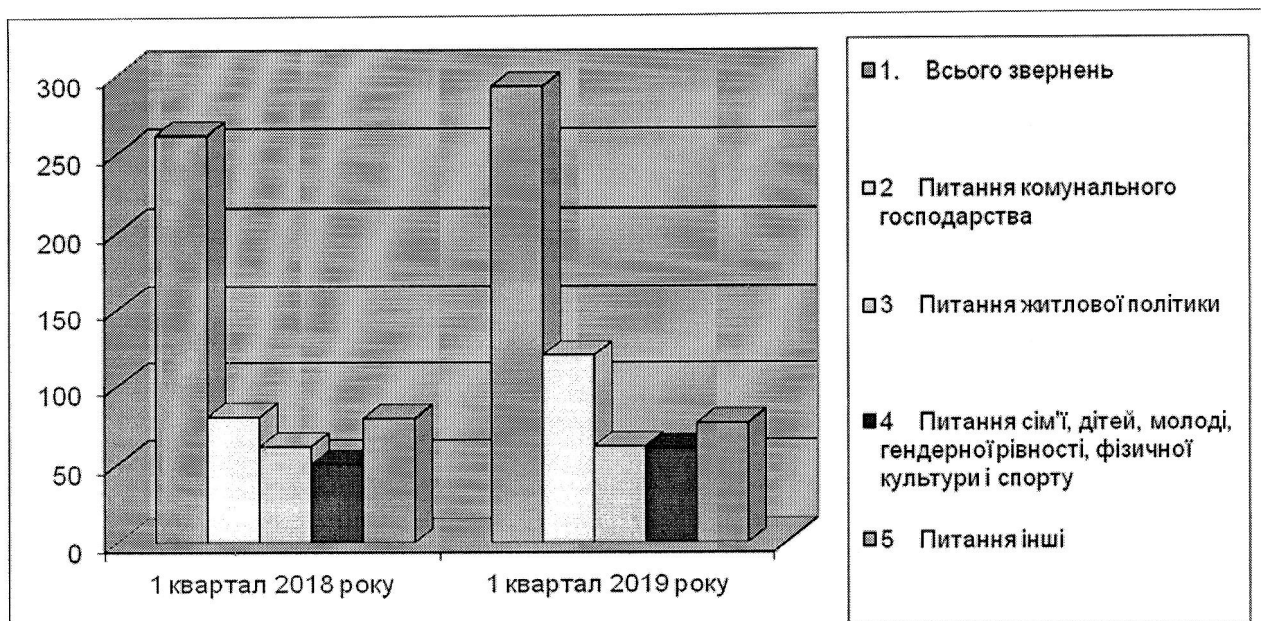
Протягом звітного періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 57 звернень (аналогічний період 2018 року – 54 звернення), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 16 звернень (аналогічний період 2018 року – 13 звернень). Питання, з якими мешканці району частіше звертаються до керівників особисто, пов'язані з вирішенням проблем житлово-комунального господарства.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 236 письмових звернень (аналогічний період 2018 року – 207 звернень), із них: 55 звернень надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2018 року – 41 звернення). Всього порушено 318 питань (аналогічний період 2018 року – 271 питання), із них: повторних – 0 (аналогічний період 2018 року – 3), колективних – 24 (аналогічний період 2018 року – 19 звернень); звернулось 442 громадянина (аналогічний період 2018 року – 594 громадянина).

У I кварталі 2019 року кількість звернень в порівнянні з аналогічним періодом минулого року зросла на 12%. Збільшилось кількість порушених питань пов'язаних з проведенням кронування дерев, капітального ремонту покрівель, ремонтом дорожнього покриття, а також спостерігається зростання звернень з питань щодо забезпечення прав неповнолітніх дітей.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань комунального господарства – 120 звернень (38% від загальної кількості), житлової політики – 61 звернення (19% від загальної кількості).





За результатом розгляду було вирішено: позитивно - 135 звернень (аналогічний період 2018 року – 118), роз'яснено – 118 (аналогічний період 2018 року – 63); відмовлено – 1 (аналогічний період 2018 року – 8); перенаправлено за належністю – 1 (аналогічний період 2018 року – 3); залишаються на розгляді – 38 (аналогічний період 2018 року – 69).

В ході розгляду звернень громадян посадовими особами районної адміністрації було підготовлено та направлено громадянам, на підприємства та організації - 505 листів (аналогічний період 2018 року – 388), отримано від підприємств та організацій – 108 листів (аналогічний період 2018 року – 70).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 1 звернення - від учасників війни та бойових дій, 12 звернень - від інвалідів, 5 звернень – від ветеранів праці, 8 звернень 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 30 депутатських звернень. Від депутатів Запорізької міської ради – 28, з них 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 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 до служби чергових звернулося 310 осіб за телефоном, усім їм було надано необхідні консультації та роз'яснення, за потребою 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 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.

Впродовж 1 кварталу 2019 року було зафіксовано 32 факти порушень виконавської дисципліни щодо дотримання термінів виконання доручень керівництва щодо розгляду звернень. Вказані порушення допущенні 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 не дотримання 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 неналежне виконання посадових обов'язків (розпорядження голови районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району від 26.03.2019 №53к/тм «Про зауваження на неналежне виконання посадових обов'язків Юркову О.А.»);

- проведена апаратна нарада з посадовими особами районної адміністрації на якій було наголошено про посилення контролю та особисту відповідальність за своєчасність, повноту та якість розгляду звернень громадян, 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;

- надсилаються 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.Киценко

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району  
протягом 1кварталу 2019 року у порівнянні з аналогічним періодом 2018 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 |
| 2018                    | 2019 |  | 2018                                             | 2019 |  | 2018                                             | 2019 |  | 2018                          | 2019                            |   | 2018                    | 2019 | 2019              |
| 1                       | 2    |  | 3                                                | 4    |  | 5                                                | 6    |  | 7                             | 8                               | 9 | 11                      | 12   | 13                |
| 261                     | 293  |  | 207                                              | 236  |  | 54                                               | 57   |  | 118                           | 135                             | 8 | 63                      | 118  | 72                |
|                         |      |  |                                                  |      |  |                                                  |      |  |                               |                                 | 1 |                         |      |                   |
|                         |      |  |                                                  |      |  |                                                  |      |  |                               |                                 |   |                         |      | 14                |
|                         |      |  |                                                  |      |  |                                                  |      |  |                               |                                 |   |                         |      | 39                |

| Кількість звернень, з них: |      |                        |      |                                                                                                |      |                                                      |      |                                   |      |                               |      |                                                                                                |      |                                                                                                                                  |      |
|----------------------------|------|------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------------------------------------------------------|------|-----------------------------------|------|-------------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| повторних<br>(п.2.2)       |      | колективних<br>(п.5.2) |      | від учасників та<br>інвалідів війни,<br>учасників<br>бойових дій<br>(п. 7.1, 7.3, 7.4,<br>7.5) |      | від інвалідів<br>I,II,III групи<br>(п.7.7, 7.8, 7.9) |      | від ветеранів<br>праці<br>(п.7.6) |      | від<br>дітей війни<br>(п.7.2) |      | від членів багатодітних<br>сімей, одиноких матерів,<br>матерів-героїнь<br>(п.7.11, 7.12, 7.13) |      | від учасників ліквідації<br>наслідків аварії на ЧАЕС<br>та осіб, що потерпіли від<br>Чорнобильської катастрофи<br>(п.7.14, 7.15) |      |
| 2018                       | 2019 | 2018                   | 2019 | 2018                                                                                           | 2019 | 2018                                                 | 2019 | 2018                              | 2019 | 2018                          | 2019 | 2018                                                                                           | 2019 | 2018                                                                                                                             | 2019 |
| 15                         | 16   | 17                     | 18   | 19                                                                                             | 20   | 21                                                   | 22   | 23                                | 24   | 25                            | 26   | 27                                                                                             | 28   | 29                                                                                                                               | 30   |
| 3                          | 0    | 19                     | 24   | 3                                                                                              | 1    | 5                                                    | 12   | 2                                 | 5    | 0                             | 3    | 0                                                                                              | 8    | 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 |      |      |      |                           |    |                   |
|---------------------------------------------------|------|--|----------------------------------------|------|----|----------------------------------------|------|----------------------|------|-----------------------------------------|------|---------------------|------|--------------------------|------|------------------|------|------------------------------------------------------------|------|------|------|---------------------------|----|-------------------|
|                                                   |      |  |                                        |      |    | аграрної політики і земельних відносин |      | транспорту і зв'язку |      | фінансової, податкової, митної політики |      | соціального захисту |      | праці і заробітної плати |      | охорони здоров'я |      |                                                            |      |      |      | комунального господарства |    | житлової політики |
| 2018                                              | 2019 |  | 2018                                   | 2019 |    | 2018                                   | 2019 | 2018                 | 2019 | 2018                                    | 2019 | 2018                | 2019 | 2018                     | 2019 | 2018             | 2019 | 2018                                                       | 2019 | 2018 | 2019 |                           |    |                   |
| 31                                                | 32   |  | 33                                     | 34   | 35 | 36                                     | 37   | 38                   | 39   | 40                                      | 41   | 42                  | 43   | 44                       | 45   | 46               | 47   | 48                                                         | 49   | 50   | 51   | 52                        | 53 | 54                |
| 271                                               | 318  |  | 594                                    | 442  | 0  | 0                                      | 0    | 0                    | 0    | 0                                       | 1    | 1                   | 0    | 0                        | 0    | 0                | 80   | 120                                                        | 61   | 61   | 0    | 0                         | 0  | 0                 |

| у тому числі питання:                                                                                                                                        |      |      |      |                                                                                           |      |      |      |                                                                   |      |      |      |                                                 |      |      |      |                                              |      |      |      |                                             |      |      |      |                                                                |      |      |      |      |  |  |  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------------------------------------------------|------|------|------|-------------------------------------------------|------|------|------|----------------------------------------------|------|------|------|---------------------------------------------|------|------|------|----------------------------------------------------------------|------|------|------|------|--|--|--|
| 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 |  |  |  |
| 2018                                                                                                                                                         | 2019 | 2018 | 2019 | 2018                                                                                      | 2019 | 2018 | 2019 | 2018                                                              | 2019 | 2018 | 2019 | 2018                                            | 2019 | 2018 | 2019 | 2018                                         | 2019 | 2018 | 2019 | 2018                                        | 2019 | 2018 | 2019 | 2018                                                           | 2019 | 2018 | 2019 |      |  |  |  |
| 55                                                                                                                                                           | 56   | 57   | 58   | 59                                                                                        | 60   | 61   | 62   | 63                                                                | 64   | 65   | 66   | 67                                              | 68   | 69   | 70   |                                              |      |      |      |                                             |      |      |      |                                                                |      |      |      |      |  |  |  |
| 50                                                                                                                                                           | 60   | 0    | 0    | 0                                                                                         | 0    | 0    | 0    | 0                                                                 | 0    | 0    | 0    | 0                                               | 0    | 0    | 0    | 0                                            | 0    | 0    | 0    | 0                                           | 0    | 79   | 76   |                                                                |      |      |      |      |  |  |  |
| 1). П.І.Б. відповідальної особи за зверн.<br>2) тел. робочий, ел адреса<br><br>Красюк Альона Василівна<br>Тел. 239-71-43<br>Ел. адреса: zvdra@meriazp.gov.ua |      |      |      |                                                                                           |      |      |      |                                                                   |      |      |      |                                                 |      |      |      |                                              |      |      |      |                                             |      |      |      |                                                                |      |      |      |      |  |  |  |

Начальник загального відділу



О.В.Кищенко