



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради
по Заводському району

18.07.2019

м. Запоріжжя

№ 304р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 1 півріччя 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 півріччя 2019 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 півріччя 2019 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 01.08.2019 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 півріччя 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.

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 вирішення порушених питань в межах повноважень 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 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».

8) Продовжити практику проведення консультативно-правових зустрічей.

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 Штепі О.І. 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 Штепу О.І.

Голова районної
адміністрації



А.І.Баєв

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за 1 півріччя 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»;

- від 24.04.2019 №189р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2019 року».

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, 05.06.2019 - про стан виконавчої дисципліни при розгляді звернень громадян;

-21.03.2019 - про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;

-29.04.2019 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2019 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:

- 25.01.2019 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2018 рік;

- 26.02.2019 - про роботу щодо оформлення вихідних документів;

- 19.03.2019, 30.05.2019 - про стан виконавської дисципліни;
- 29.04.2018 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за

1 квартал 2019 року.

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 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 та на сайті районної адміністрації.

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.	11	10	28
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	24	24	37
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	23	23	44
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М. призначений з 15.02.2019	17	15	2

Протягом звітнього періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 111 звернень (аналогічний період 2018 року – 111 звернень), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 28 звернень (аналогічний період 2018 року – 33 звернення).

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 482 письмових звернень (аналогічний період 2018 року – 387 звернень), із них: повторних – 3 (аналогічний період 2018 року – 6), колективних – 46 (аналогічний період 2018 року – 36); 117 звернень надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2018 року – 94 звернення).

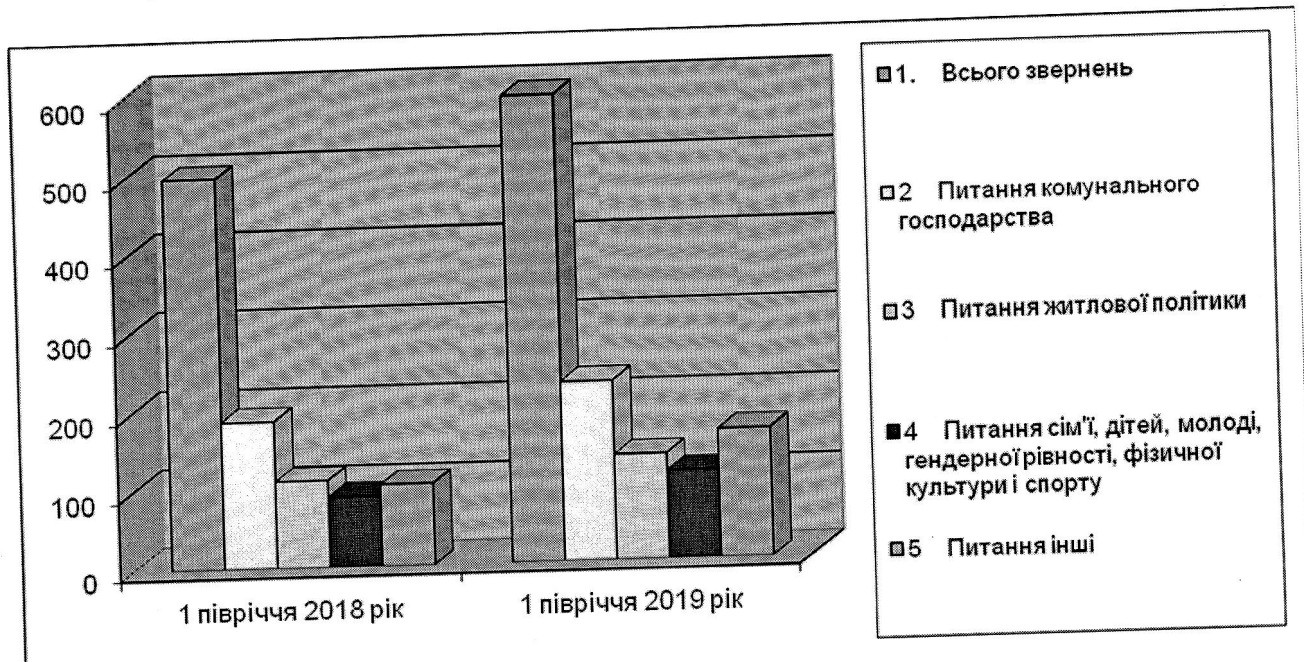
Повторні звернення у 1 півріччі 2019 року були з питань: прискорення кронування дерев, ліквідації сміттєзвалища, вирішення питання щодо меж прибудинкової території.

Повторні звернення надходили, в більшості своїй, в зв'язку з бажанням заявників прискорити вирішення порушених ними питань. На теперішній час

всі повторні звернення вирішені, крім звернення по ліквідації сміттєзвалища, яке знаходиться на додатковому контролі.

Всього порушено 658 питань (аналогічний період 2018 року – 565 питань), звернулось 962 громадянина (аналогічний період 2018 року – 920 громадян).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань комунального господарства – 228 звернень (38% від загальної кількості), житлової політики – 135 звернень (22% від загальної кількості).



Динаміка росту кількості звернень громадян пов'язана з збільшенням повноважень районної.

За результатом розгляду було: вирішено позитивно – 299 звернень (аналогічний період 2018 року – 229), роз'яснено – 244 (аналогічний період 2018 року – 165); відмовлено – 5 (аналогічний період 2018 року – 17); перенаправлено за належністю – 4 (аналогічний період 2018 року – 3); залишаються на розгляді – 41.

В ході розгляду звернень громадян посадовими особами районної адміністрації було підготовлено та направлено громадянам, на підприємства та організації – 1008 листів (аналогічний період 2018 року – 797), отримано від підприємств та організацій – 204 листа (аналогічний період 2018 року – 156).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітної періоду районною адміністрацією розглянуто 27 звернень - від інвалідів, 7 звернень – від ветеранів праці, 9 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». 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 57 депутатських звернень, із них: від депутата Запорізької обласної ради – 1, депутатів Запорізької міської ради – 56, з яких 12 - 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 будинків, кронування дерев, ремонт доріг, тощо.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району функціонує служба відповідальних чергових районної адміністрації. За звітний період надійшло 478 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 25 громадянам. Питання які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії, реструктуризації заборгованості.

Фактів порушень термінів розгляду звернень згідно Закону України «Про звернення громадян» за 2 квартал 2019 року не було. Але впродовж 2 кварталу 2019 року було зафіксовано 13 актів порушень виконавчої дисципліни щодо дотримання термінів виконання доручень керівництва щодо розгляду звернень.

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, а також відповідальною особою постійно надаються структурним підрозділам районної адміністрації план-графіки дотримання термінів розгляду звернень громадам.

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.Киценко

ДАНИ

про звернення громадян, що надійшли
до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району
у першому півріччі 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:							
		2018	2019	2018	2019	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	2018	2019	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
498	593	387	482	111	111	229	299	17	5	165	244	87	45

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)	
		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	2018	2019
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
6	3	36	46	0	1	18	27	3	7	0	5	3	9	0	0

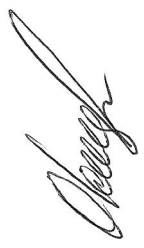
* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

у тому числі питання:

Кількість порушень у зверненнях громадян	Кількість усіх громадян, що звернулися		у тому числі питання:												забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку					
	2018	2019	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	екології та природних ресурсів	2018		2019						
31	32	34	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019				
565	658	920	35	36	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
			0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	188	228	111	135	2	5	0	3

у тому числі питання:

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	освіти, 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		
	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	2018	2019
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
90	113	0	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	104	164



О.В.Кищенко

Начальник загального відділу