



УКРАЇНА

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради  
по Заводському району

13.01.2020

м. Запоріжжя

№ 1р

Про роботу із зверненнями  
громадян у районній адміністрації  
за 2019 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 2019 рік», 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 2019 рік» 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 01.02.2020 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 2019 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.

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) У разі незадоволення вимог, зазначених у зверненні, заявникам надавати відповідь з викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку 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 вибіркову 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 2019 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 16.01.2019 №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»;
- від 18.07.2019 №304р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2019 року»;
- від 21.10.2019 №399р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 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, 09.08.2019, 16.09.2019 - 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;
- 23.07.2019 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2019 року;
- 24.10.2019 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 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, 10.10.2019, 28.11.2019 - про стан виконавської дисципліни;
- 29.04.2019 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2019 року;
- 15.08.2019 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2019 року;
- 15.08.2019, 14.11.2019, 19.12.2019 - методичні рекомендації по роботі із зверненнями громадян;
- 15.08.2019 – основні нормативно-правові акти України з питань розгляду звернень громадян;
- 24.10.2019 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2019 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 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.	23	21	68
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	48	48	74
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	47	44	82
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М. призначений з 15.02.2019	39	36	6

Протягом звітнього періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 231 звернення (2018 рік – 225 звернень), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 68 звернень (2018 рік – 69 звернень).



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

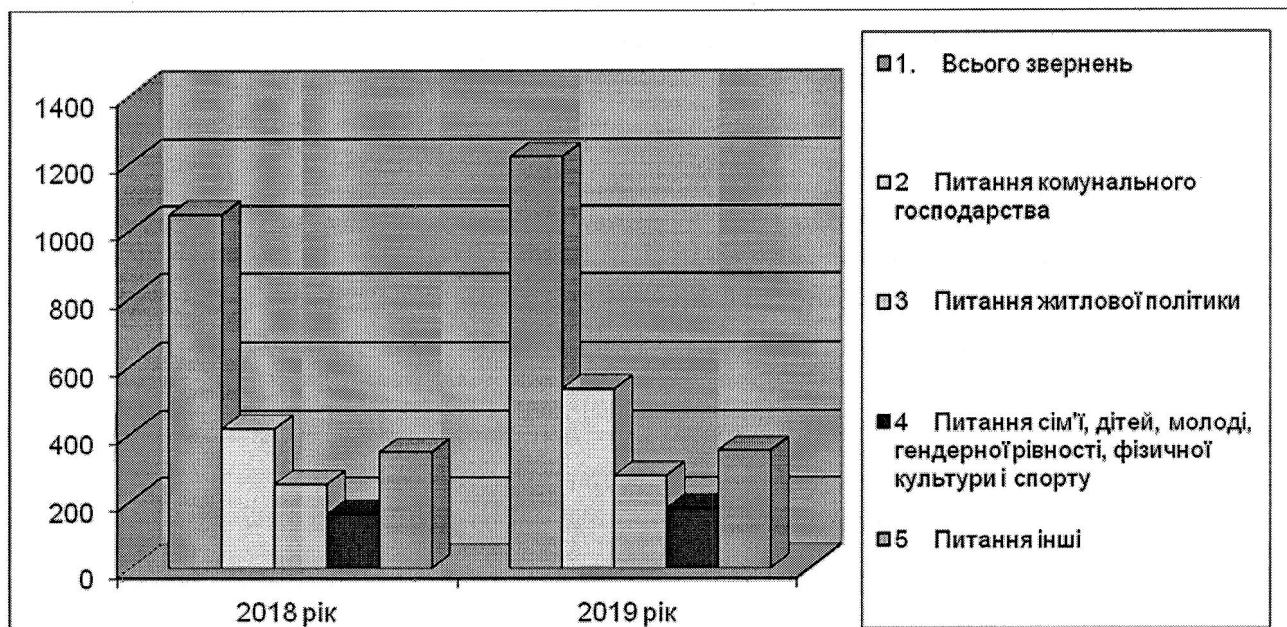
За звітний період до районної адміністрації надійшло 987 письмових звернень (2018 рік – 820), із них: 78 звернень в електронному вигляді, 248 звернень надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради (2018 рік – 173).

Всього порушено 1366 питань (аналогічний період 2018 року – 1188 питань), із них: повторних – 15 (аналогічний період 2018 року – 9), колективних – 108 (аналогічний період 2018 року – 75); звернулось 2261 громадянин (аналогічний період 2018 року – 2009 громадян).

Протягом звітного періоду повторні звернення були з питань: прискорення кронування дерев, ліквідації сміттєзвалища, вирішення питання щодо меж прибудинкової території, ремонту тротуарних доріжок та доріг.

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

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань комунального господарства – 533 звернення (43% від загальної кількості) та житлової політики – 276 звернень (22% від загальної кількості).



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

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 609 звернень (аналогічний період 2018 року – 532); роз'яснено – 529 (аналогічний період 2018 року – 400); відмовлено – 20 (аналогічний період 2018 року – 24); перенаправлено за належністю – 9 (аналогічний період 2018 року – 3).

В ході розгляду звернень, посадовими особами районної адміністрації підготовлено та направлено 2166 листів (аналогічний період 2018 року – 1938) громадянам, підприємствам й організаціям, отримано від підприємств та організацій – 397 листів (аналогічний період 2018 року – 427).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітнього періоду районною адміністрацією розглянуто 2 звернення від учасників війни та бойових дій (аналогічний період 2018 року – 4), 63 звернення від інвалідів (аналогічний період 2018 року – 33), 12 звернень від ветеранів праці (аналогічний період 2018 року – 7), 8 звернень від «дітей війни» (аналогічний період 2018 року – 4), 15 звернень від багатодітних сімей (аналогічний період 2018 року – 8).

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 60 депутатських звернень, із них: від народних депутатів України – 1, депутатів Запорізької обласної ради – 1, депутатів Запорізької міської ради – 58, з яких 15 надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради. Всі звернення розглянуті в межах повноважень відповідно до чинного законодавства. Переважною більшістю питань, 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 1246 телефонних звернень, усім громадянам, які звернулися надано необхідні консультації та роз'яснення, при необхідності вживались заходи відповідного 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 12 консультативно-правових зустрічей з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 64 громадянам. Питання, які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії, реструктуризації заборгованості.

З метою задоволення потреб населення, впродовж 2019 року проводились роботи з ремонту доріг, тротуарів, кронування та знесення дерев. Розпочата реконструкція скверу ім. 30-річчя визволення України від фашистських загарбників. Продовжуються роботи по реконструкції зони відпочинку по вул. Шмідта під пляж. Районною адміністрацією сумісно с управлінням з питань транспортного забезпечення та зв'язку Запорізької міської ради у 2019 році опрацьовано та відкрито три соціальних маршрути з автобусами великої

місткості: а саме №29, №34а та 86. Відкриття нових маршрутів дозволило підвищити якість транспортного обслуговування Заводського району.

Фактів порушень термінів розгляду звернень згідно Закону України «Про звернення громадян» за звітний період не було. Але впродовж звітнього періоду було зафіксовано декілька порушень виконавчої дисципліни щодо виконання резолюції керівництва в частині термінів розгляду звернень. Відповідальною особою доведено до керівництва про вищевказані порушення.

Керівництвом районної адміністрації розглянуто факт порушення виконавчої дисципліни в частині виконання доручень керівництва щодо розгляду звернень громадян та вжито відповідні заходи реагування, а саме:

- зауважено начальнику відділу житлово-комунального господарства на неналежне виконання посадових обов'язків;

- проведено апаратні наради з посадовими особами районної адміністрації на яких 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.

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 звернень громадян, розроблено методичні рекомендації з розгляду звернень, а також відповідальною особою постійно надаються структурним підрозділам районної адміністрації план-графіки дотримання термінів розгляду звернень громадян.

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

## ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли  
до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району  
за 2019 рік у порівнянні з 2018 роком

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
1045	1218	820	987	225	231	532	609	24	20	400	529	89	60

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)		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
9	15	75	108	4	2	33	63	7	12	4	8	8	15	2	1

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

## Продовження таблиці

Кількість громадян, що звернулися	у тому числі питання:										Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	Кількість громадян, що звернулися	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку										
	аграрної політики і земельних відносин		транспорт у зв'язку з		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати					охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів			
	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
2009	2261	1188	1366	1	1	5	6	0	0	2	3	0	0	0	1	415	533	250	276	3	5	0	3

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	у тому числі питання:										інші	Відвідала особа за звернення громадян - Красюк Альона Василівна Телефон 239-71-43 zvdra@meriazp.gov.ua				
	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			
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019			2018	2019		
55	56	57	58	59	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
163	180	0	1	0	0	4	0	0	0	0	3	2	0	0	346	351



Начальник загального відділу

О.В.Киценко