



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради
по Заводському району

14.05.2020

м.Запоріжжя

№ 120р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 1 квартал 2020 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 2020 року», з метою поліпшення ефективності роботи щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання,
ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Доповідну записку «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2020 року» прийняти до відома та направити для реагування керівникам структурних підрозділів районної адміністрації опрацювати (додається).

2. Заступникам голови районної адміністрації посилити персональну відповідальність за своєчасний розгляд питань, порушених у зверненнях.

3. Начальнику загального відділу Киценко О.В.:

1) До 01.06.2020 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 2020 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) У разі незадоволення вимог, зазначених у зверненні, заявникам надавати відповідь з викладенням мотивів відмови, а також роз'яснення 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 вибірккову перевірку справ із звернення громадян з питання повноти її формувань та якості надання відповідей.

8. Контроль за виконанням розпорядження доручити заступнику 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 2020 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 13.01.2020 №1р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2019 рік»;

- від 17.03.2020 №82р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації».

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

- 24.01.2020 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2019 рік;

- 21.02.2020 - 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:

- 27.01.2020 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2020 рік;

- 13.01.2020; 03.02.2020, 24.02.2020 - про стан виконавської дисципліни.

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 телефонна лінія №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.	4	4	16
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	10	9	5
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	10	10	0
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	9	10	1
Заступник голови районної адміністрації	Слабишев О.В. призначений з 02.03.2020	2	0	0

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

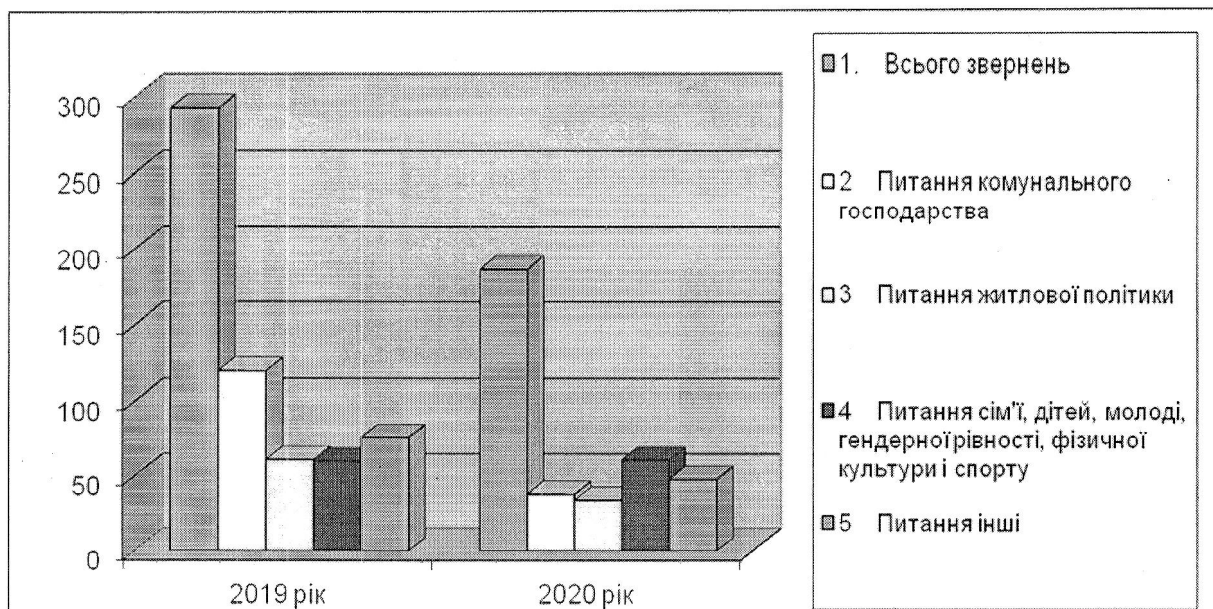
Протягом звітного періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 22 звернення (аналогічний період 2019 року – 57 звернень), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 16 звернень (аналогічний період 2019 року – 16 звернень). Питання, з якими мешканці району частіше звертаються до керівників особисто, пов'язані з вирішенням проблем житлово-комунального господарства.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 165 письмових звернень (аналогічний період 2019 року – 236 звернень), із них: 40 звернень надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2019 року – 55 звернень). Всього порушено 187 питань (аналогічний період 2019 року – 318 питань), із них: повторних – 2 (аналогічний період 2019 року – 0), колективних – 12 (аналогічний період 2019 року – 24); звернулось 263 громадянина (аналогічний період 2019 року – 442 громадянина).

У I кварталі 2020 року кількість звернень в порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась на 36%. Однією із основних причин є впровадження з 12.03.2020 року карантину та надзвичайної ситуації в Україні.

На виконання Протоколів позачергового засідання місцевої комісії з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій м.Запоріжжя від 16.03.2020 №7 та від 25.03.2020 №10 обмежено доступ до адміністративної будівлі районної адміністрації, припинено особисті прийоми громадян керівниками районної адміністрації.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури та спорту – 61 звернення (33% від загальної кількості), та комунального господарства – 38 звернень (20% від загальної кількості).



За результатом розгляду було вирішено: позитивно - 74 звернення (аналогічний період 2019 року – 135), роз'яснено – 54 (аналогічний період 2019 року – 118); відмовлено – 4 (аналогічний період 2019 року – 1); залишаються на розгляді – 55 (аналогічний період 2019 року – 39).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 13 звернень – від ветеранів праці, 1 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 електронного документообігу UnityBase.DocFlow. Система дозволяє здійснювати контроль дотримання термінів розгляду звернень, пошук, результатів розгляду звернень.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 4 депутатських звернень від депутатів Запорізької міської ради, з них 1- через виконавчий комітет Запорізької міської ради. В основному питання з якими звертались депутати, стосуються благоустрою району. Депутатські звернення уважно розглядаються, вживаються відповідні заходи в межах повноважень 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 327 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 2 консультативно-правових зустрічі з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 8 громадянам. Питання які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії.

В зв'язку з впровадженням з 01.01.2020 року електронної системи документообігу UnityBase.DocFlow спостерігались технічні труднощі з організації ведення діловодства по зверненням громадян. Посадовим особам постійно наголошується, як особисто так і на апаратних навчаннях, про обов'язковість дотримання вимог чинного законодавства та особисту відповідальність щодо його порушення.

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.

Заступник начальника
загального відділу



С.В.Рябченко

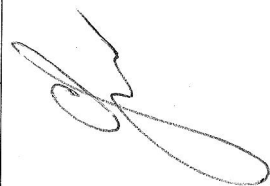
про звернення громадян, що надійшли до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району протягом I кварталу 2020 року у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року

Кількість звернень, з них:															
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)		
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2020	
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
0	2	24	12	1	0	12	13	5	0	3	0	8	1	0	0

Продовження таблиці

Кількість порушених у зверненнях громадян		Кількість усіх громадян, що звернулися		у тому числі питання:												житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку			
				аграрної політики і земельних відносин		транспорт і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я								комунального господарства	
2019	2020	2019	2020	201	202	201	202	201	202	201	202	201	202	201	202	201	202	201	2020				
			0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9	0	9					
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
318	187	442	263	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	120	38	61	34	0	5	0	0

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		1). П.І.Б. відповідальної особи за зверн. 2) тел. робочий, ел адреса	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	Красюк Альона Василівна Тел. 239-71-43 Ел. адреса: reception.zavtra@zp.gov.ua	
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70		
60	61	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76	48		



Заступник начальника загального відділу

С.В.Рябченко