



УКРАЇНА

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради  
по Заводському району

24.07.2020

м.Запоріжжя

№ 205р

Про роботу із зверненнями  
громадян у районній адміністрації  
за I півріччя 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 I півріччя 2020 року», з метою поліпшення ефективності роботи щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання,

### **ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Заступникам голови районної адміністрації посилити персональну відповідальність за своєчасний розгляд питань, порушених у зверненнях.
2. Начальнику загального відділу Киценко О.В.:
  - 1) До 01.08.2020 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 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.
3. Керівникам структурних підрозділів районної адміністрації:
  - 1) Опрацювати доповідну записку «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за I півріччя 2020 року» (додається).
  - 2) Забезпечити виконання доручень голови районної адміністрації щодо вирішення питань, порушених громадянами у зверненнях.
  - 3) 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.
  - 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) 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».

7) Особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацевдатних осіб, які постраждали внаслідок аварій на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

8) 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».

9) Продовжити практику проведення консультативно-правових зустрічей.

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

5. Начальникам відділу організаційної та кадрової роботи та загального відділу продовжити проведення навчання посадових осіб з питання організації роботи зі зверненнями громадян.

6. Заступнику голови районної адміністрації Штепі О.І. щоквартально проводити вибірково перевірку справ із звернення громадян з питання повноти її формувань та якості надання відповідей.

7. Контроль за виконанням розпорядження доручити заступнику голови районної адміністрації Штепу О.І.

Голова районної  
адміністрації



А.І.Басєв

## ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

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

- від 14.05.2020 №120р «Про роботу із зверненнями громадян за 1 квартал 2020 року».

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, 13.04.2020, 15.06.2020 – про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;

- 18.05.2020 – про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2020 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:

- 27.01.2020 – про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2019 рік;

- 13.01.2020; 03.02.2020, 24.02.2020, 11.06.2020 – про стан виконавської дисципліни;

- 23.04.2020 – про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;

- 21.05.2020 – про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за I квартал 2020 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 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	10	7
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 звітнього періоду керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 24 звернення (аналогічний період 2019 року – 111 звернень), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 16 звернень (аналогічний період 2019 року – 28 звернень).

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 305 письмових звернень (аналогічний період 2019 року – 482 звернення), із них: повторних – 4 (аналогічний період 2019 року – 3), колективних – 20 (аналогічний період 2019 року – 46); 67 звернень надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2019 року – 117 звернень).

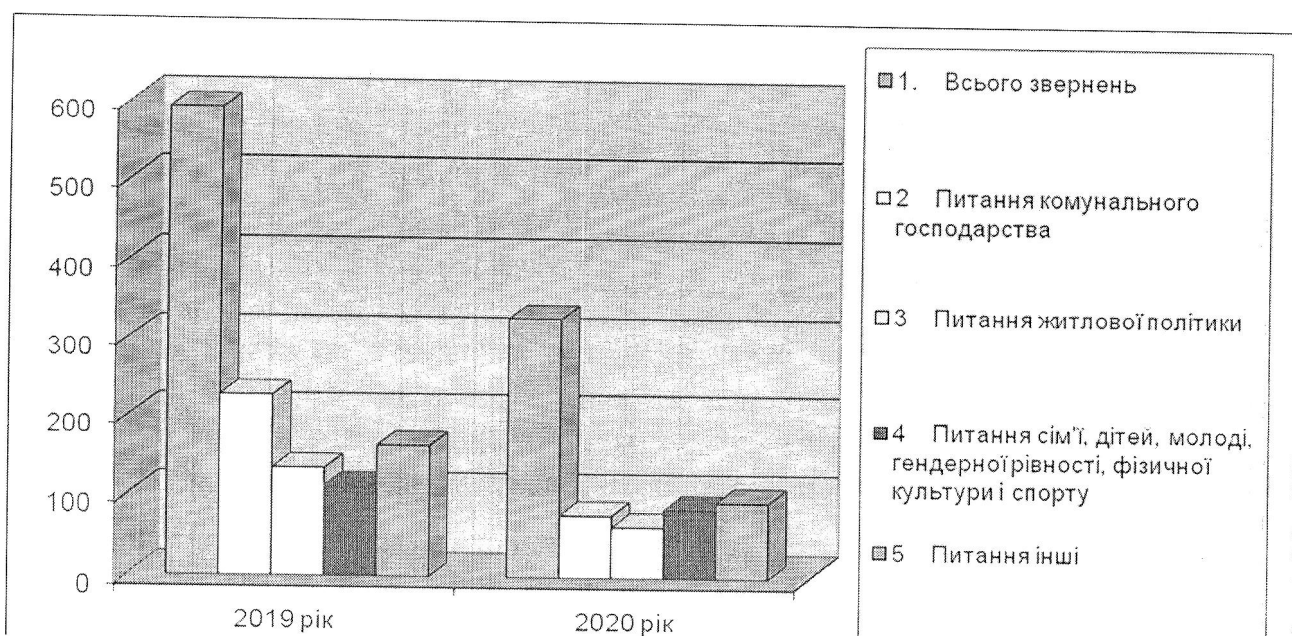
Всього порушено 329 питань (аналогічний період 2019 року – 658 питань), звернулось 384 громадянина (аналогічний період 2019 року – 962 громадянина).



За результатом розгляду було: вирішено позитивно – 122 звернення (аналогічний період 2019 року – 299), роз'яснено – 156 (аналогічний період 2019 року – 244); відмовлено – 6 (аналогічний період 2019 року – 5) ; залишаються на розгляді – 45.

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 17 звернень - від інвалідів, 3 звернення – від членів багатодітних сімей, одиноких матерів.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності – 86 звернень (26% від загальної кількості) та питань комунального господарства – 78 звернень (23% від загальної кількості).



У I півріччі 2020 року кількість звернень в порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась на 55%. 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.

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 8 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 надійшло 536 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 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.

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.Кищенко

## ДАНИ

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

Кількість усіх звернень	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1)*		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:				
	2019	2020	2019	2020	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3	інше п. 9.4 – 9.6	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
593	329	482	305	111	24	299	122	5	6
								11	12
								244	156
								45	45
								13	14
								45	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)		Кількість звернень, з них:		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що померли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	від дітей війни (п.7.2)	від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)	2019	2020
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
3	4	46	20	1	0	27	17	7	0	5	0	9
												3
												29
												0
												30
												0

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

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		Кількість усіх громадян, що звернулися		у тому числі питання:																		
				аграрної політики і земельних відносин		транспорті зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	54
658	329	962	384	0	0	4	0	0	0	2	1	0	0	0	0	228	78	135	64	5	5	3

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 місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші									
																2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78
113	86	1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Начальник загального відділу



О.В.Киценко