



УКРАЇНА

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради  
по Заводському району

10.02.2021

м.Запоріжжя

№ 49р

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

### **ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Керівникам структурних підрозділів районної адміністрації опрацювати доповідну записку «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2020 рік» (додається).

2. Начальнику загального відділу Киценко О.В.:

1) До 15.02.2021 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 2020 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.

3. Керівникам структурних підрозділів районної адміністрації:

1) 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.

2) Створювати умови для участі заявників у перевірці фактів викладених в поданих ними заявах чи скаргах та надавати їм можливість ознайомлюватись з матеріалами перевірок.

3) Не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян.

4) 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».

5) 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.

6) 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».

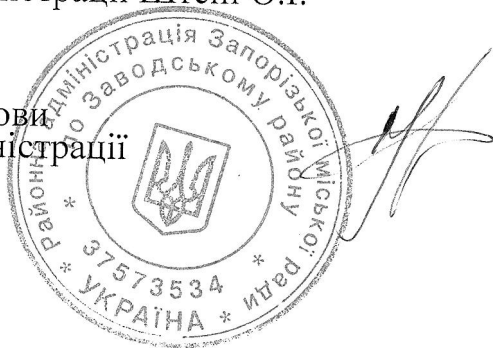
7) Продовжити практику проведення консультативно-правових зустрічей.

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

5. Заступнику голови районної адміністрації Штепі О.І щоквартально проводити вибіркову перевірку справ із звернення громадян з питання повноти їх формування та якості надання відповідей.

6. Контроль за виконанням розпорядження доручити заступнику голови районної адміністрації Штепі О.І.

Заступник голови  
районної адміністрації



Ю.О.Кулак

## ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у  
районній адміністрації за 2020 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 видані 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»;
- від 24.07.2020 №205р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2020 року»;
- від 19.10.2020 №229р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2020 року».

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

- 24.01.2020 – про результати роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2019 рік;
- 21.02.2020, 13.04.2020, 15.06.2020, 17.08.2020, 14.09.2020, 19.10.2020, 16.11.2020, 11.12.2020 – 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;
- 27.07.2020 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2020 року;

-24.10.2019 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2020 року.

На апаратних навчаннях з посадовими особами місцевого самоврядування районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району, згідно тематичного плану навчання посадових осіб, розглянуті 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, 27.08.2020, 24.10.2020 – про стан виконавської дисципліни;

- 23.04.2020, 27.09.2020, 19.11.2020 – про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;

- 21.05.2020 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2020 року;

-30.07.2020 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2020 року;

- 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 2020 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 розділі «Залишити запитання» є можливість залишити звернення в електронному вигляді. Також для прийому усних звернень громадян 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 – 231 звернення), у тому числі особисто головою районної адміністрації було розглянуто 16 звернень (аналогічний період 2019 року – 68 звернень).

Зменшення кількості звернень обумовлено із введенням протиепідемічних заходів по місту Запоріжжя у мовах спалаху гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої корона вірусом SARS-CoV-2.

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.

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 901 письмове звернення (2019 рік – 987), із них: 108 звернень в електронному вигляді, 232 звернення надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради (2019 рік – 248).

Всього порушено 955 питань (аналогічний період 2019 року – 1366 питань), із них: повторних – 25 (аналогічний період 2019 року – 15), колективних – 74 (аналогічний період 2019 року – 108); звернулось 1052 громадянина (аналогічний період 2019 року – 2261 громадян).

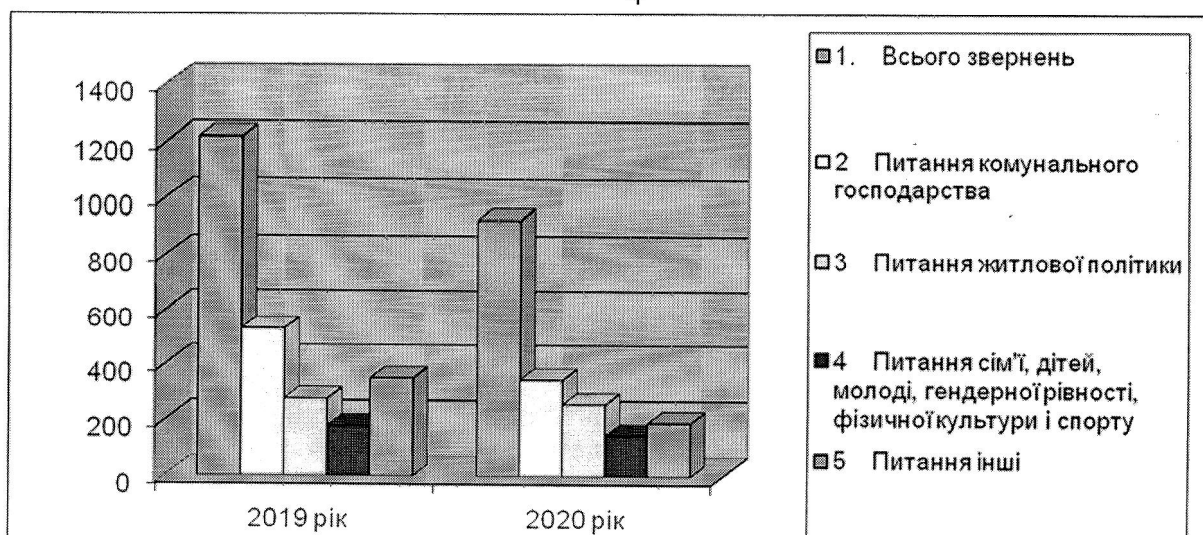
Повторні звернення надходили, в більшості своїй, в зв'язку з бажанням заявників прискорити вирішення порушених ними питань.

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 322 звернення (аналогічний період 2019 року – 609); роз'яснено – 516 (аналогічний період 2019 року – 529); вмотивовано відмовлено – 16 (аналогічний період 2019 року – 20); направлено за належністю – 3 (аналогічний період 2019 року – 9).

Облік письмових звернень та звернень особистого прийому громадян головою районної адміністрації ведеться у повному обсязі за допомогою системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet». Система дозволяє здійснювати контроль дотримання термінів розгляду звернень, пошук, результатів розгляду звернень.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань комунального господарства – 345 звернень (37% від загальної кількості) та житлової політики – 257 звернень (27% від загальної кількості).

У звітному періоді 2020 року кількість звернень в порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась на 30%. Однією із основних причин є впровадження з 12.03.2020 року карантину та надзвичайної ситуації в Україні.



За звітний період до районної адміністрації надійшло 28 депутатських звернень, із них: від народних депутатів України – 3, депутатів Запорізької міської ради – 25, з яких 7 надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради. Всі звернення розглянуті в межах повноважень відповідно до чинного законодавства. Переважною більшістю питання, 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 1121 телефонне звернення, 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 2 консультативно-правових зустрічей 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, реструктуризації заборгованості.

З метою задоволення потреб населення, впродовж 2020 року проводились роботи з ремонту доріг, тротуарів, кронування та знесення дерев. Виконана реконструкція скверу ім. 30-річчя визволення України від фашистських загарбників. Продовжуються роботи по реконструкції зони відпочинку по вул. Шмідта під пляж.

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  
за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком

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				
1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1218	987	901	231	24	609	322	20	16	529	516	60	71

повторних звернень (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
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
15	25	108	74	2	0	63	50	12	5	8	0	15	12	1

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



## Продовження таблиці

Кількість громадян, що звернулися	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																				
	2019	2020	аграрної політики і земельних відносин		транспорт у зв'язку з 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	53	54
2261	1052	1366	955	1	0	6	0	0	0	3	15	0	0	1	0	533	345	276	257	5	0	3	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		Відповідальна особа за звернення громадян - Красюк Альона Василівна Телефон 239-71-43 <a href="mailto:reserption.zavta@zr.gov.ua">reserption.zavta@zr.gov.ua</a>
	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
180	146	1	0	4	0	0	0	0	0	2	0	0	0	351	192



Начальник загального відділу

О.В.Киценко