



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради
по Заводському району

12.04.2021

м.Запоріжжя

№ 160р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 1 квартал 2021 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 2021 року», 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 1 квартал 2021 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Киценко О.В.:

1) До 01.05.2021 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 2021 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) 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 роз'яснення 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».

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 її формувань та якості надання відповідей.

6. 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 2021 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 10.02.2021 №49р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2020 рік».

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

- 22.02.2021 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2020 рік.

На апаратних навчаннях з посадовими особами місцевого самоврядування районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району, згідно тематичного плану навчання посадових осіб розглянуто питання:

- 17.02.2021 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2020 рік;

- 17.02.2021- 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 виділена телефонна лінія №239-71-43, про що сповіщено на сайті.

З метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом, тимчасово призупинено проведення особистих прийомів громадян керівниками районної адміністрації. Проте громадяни мають можливість подати письмове звернення шляхом направлення поштою або особисто, надіслати електронне звернення на поштову скриньку та через сайт районної адміністрації, а також подати усне звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку. Одночасно, відповідальною особою за розгляд звернень, надаються консультації та роз'яснення громадянам, щодо їх прав та порядку розгляду звернень. У виключному випадку, якщо заявник наполягає на особисту

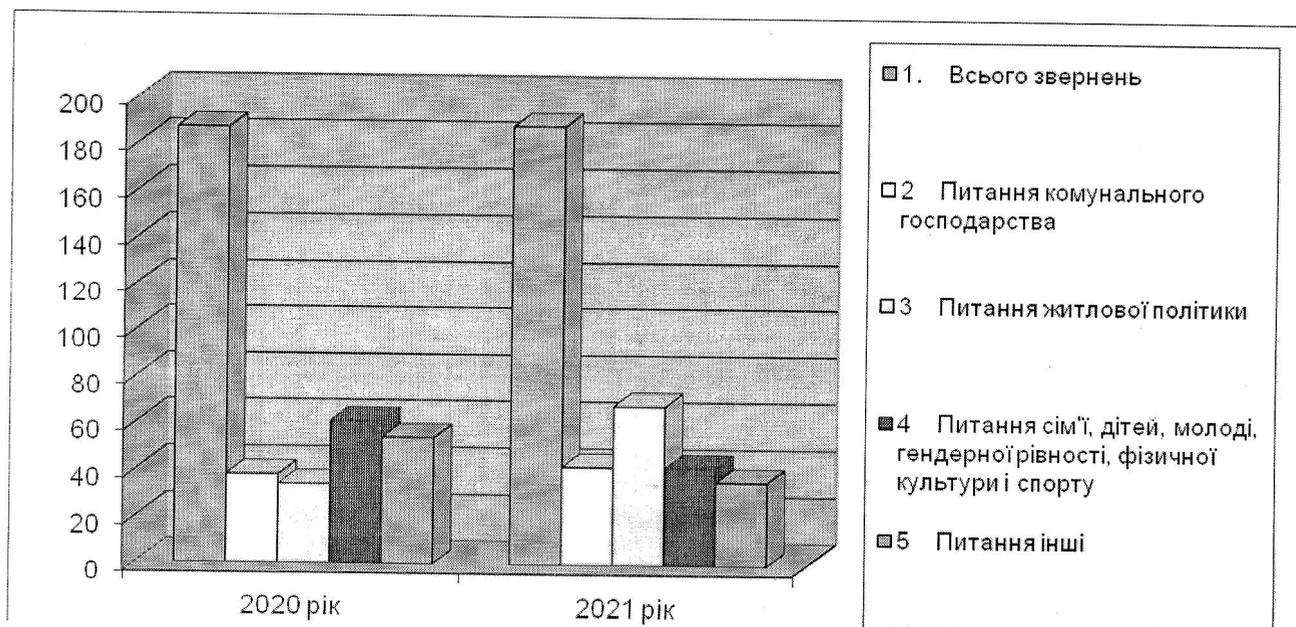
зустріч з керівництвом відповідно до графіку особистого прийому, голова районної адміністрації та його заступники готові прийняти звернення особисто.

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.	6	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	11	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	11	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	11	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Слабишев О.В.	12	0	0

За 1 квартал 2021 року до районної адміністрації надійшло 188 письмових звернень (аналогічний період 2020 року – 165 звернень), із них: 45 звернень надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2020 року – 40 звернень). Всього порушено 188 питань (аналогічний період 2020 року – 187 питань), із них: повторних – 2 (аналогічний період 2020 року – 2), колективних – 9 (аналогічний період 2020 року – 12); звернулось 285 громадян (аналогічний період 2020 року – 263 громадянина).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 68 звернень (36% від загальної кількості), та комунального господарства – 42 звернення (22% від загальної кількості).



За результатом розгляду було вирішено: позитивно - 84 звернення (аналогічний період 2020 року - 74), роз'яснено - 55 (аналогічний період 2020 року - 54); вмотивовано відмовлено - 8 (аналогічний період 2020 року - 4); залишаються на розгляді - 41 (аналогічний період 2020 року - 55).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 16 звернень - від інвалідів I, II, III групи, 1 звернення - від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, 1 звернення - від учасника бойових дій.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 6 депутатських звернень, з них 1 - від народного депутату України, 2 - від депутатів Запорізької районної ради, 3 - від депутатів Запорізької міської ради, з них 2- 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.

Облік письмових звернень громадян 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.

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 195 осіб за телефоном, усім їм було надано необхідні консультації та роз'яснення, за потребою були вжиті заходи оперативного реагування.

В зв'язку з карантинними обмеженнями призупинено проведення консультативно-правових зустрічей з громадянами.

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.

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

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до районної адміністрації Запорізької міської ради по
Заводському району
протягом I кварталу 2021 року у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року

Кількість усіх звернень	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
1	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
187	165	188	22	0	74	84	4	8	54	55	55	41

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)	
	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)	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
15	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
2	12	9	0	1	13	16	0	0	0	0	1	1	0	0

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

