



УКРАЇНА

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної адміністрації Запорізької міської ради
по Заводському району

26.07.2021

м.Запоріжжя

№ 302р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за I півріччя 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 півріччя 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 півріччя 2021 року»(додається).

2. Начальнику загального відділу Киценко О.В.:

1) До 02.08.2021 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 півріччя 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, необгрунтованих 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, непрацездатних 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 вибіркочу перевірку справ із звернення громадян з питання повноти їх 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 півріччя 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 звітнього періоду головою районної адміністрації прийнято розпорядження:

- від 10.02.2021 №49р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2020 рік»;

- від 12.04.2021 №160р «Про роботу із зверненнями громадян за I квартал 2021 року»;

- від 29.06.2021 №261р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації».

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;

- 18.03.2021, 20.05.2021, 17.06.2021 – про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;

- 15.04.2021 – про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за I квартал 2021 року; про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2020 році.

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, 17.03.2021, 16.06.2021 – про стан виконавської дисципліни;

- 21.04.2021 – про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за I квартал 2021 року; про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2020 році;

- 25.05.2021- про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації.

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.

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.	11	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	23	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	23	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	23	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Слабишев О.В.	24	0	0

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 заяву особисто.

За 1 півріччя 2021 року до районної адміністрації надійшло 382 письмових звернення (аналогічний період 2020 року – 305 звернень), із них: повторних – 14 (аналогічний період 2020 року – 4), колективних – 21 (аналогічний період 2019 року – 46); 97 звернень надійшло через виконавчий комітет Запорізької міської ради (аналогічний період 2020 року – 67 звернень).

Всього порушено 382 питання (аналогічний період 2020 року – 329 питань), звернулось 646 громадян (аналогічний період 2020 року – 384 громадянина).

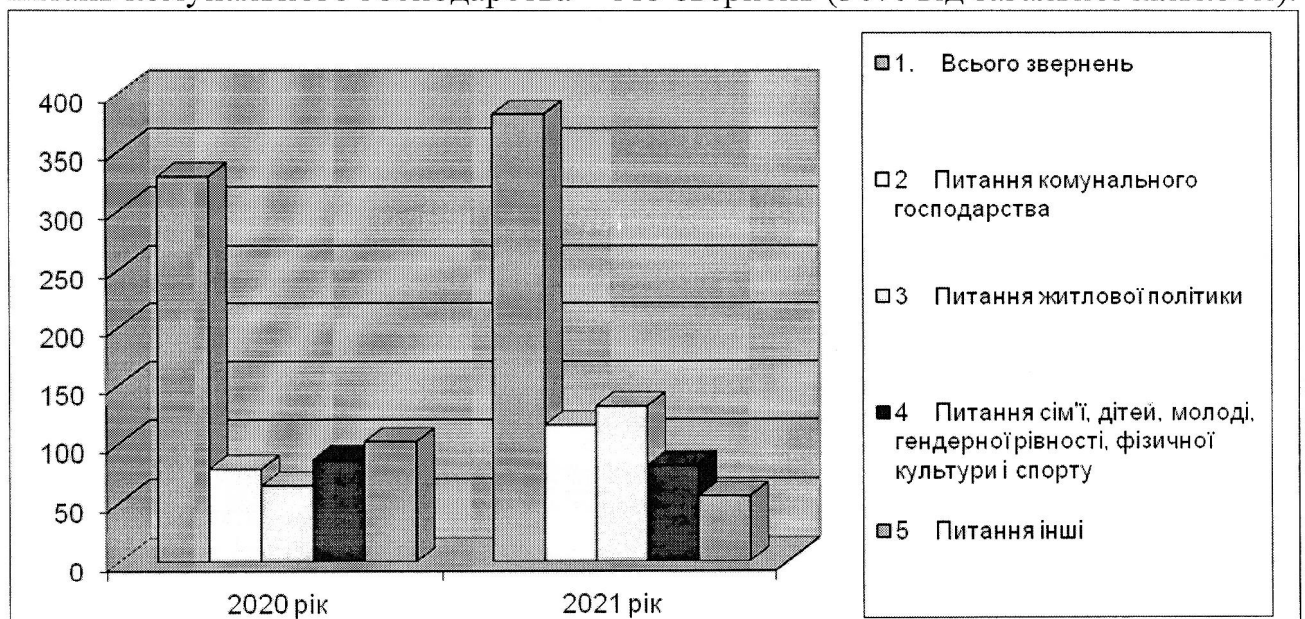
Зростання кількості повторних звернень пов'язане, значною мірою, з системним направленням громадянами звернень до різних установ з одного і того ж питання не очікуючи відповіді на попереднє, з бажанням прискорити їх

вирішення. Фактів затримання або формального підходу до розгляду порушених громадянами питань не виявлено.

За результатом розгляду було: вирішено позитивно – 165 звернень (аналогічний період 2020 року – 122), роз'яснено – 151 (аналогічний період 2020 року – 156); відмовлено – 10 (аналогічний період 2020 року – 6) ; залишаються на розгляді – 56.

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітнього періоду районною адміністрацією розглянуто 28 звернень - від інвалідів; 1 звернення – від членів багатодітних сімей, одиноких матерів; 1 звернення - від ветеранів праці; 1 звернення - від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 131 звернення (34% від загальної кількості) та питань комунального господарства – 115 звернень (30% від загальної кількості).



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.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 17 депутатських звернень, з них 1- від народного депутата України, 10 - від депутатів Запорізької районної ради, 1- від депутата Запорізької обласної ради, 5 - від депутатів Запорізької міської ради, з них 4 - 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 429 телефонних звернень, усім

громадянам було надано необхідні консультації та роз'яснення, за необхідності, 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.

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
у першому півріччі 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:							
						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	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
329	382	305	382	24	0	122	165	6	10	156	151	45	56

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 померли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
15	16	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
4	14	20	21	0	1	17	28	0	1	0	3	1	0	0	1

* 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:																		
	2020	2021	аграрної політики і земельних відносин	транспорту і зв'язку	фінансової, податкової, митної політики	соціального захисту	праці і заробітної плати	охорони здоров'я	комунального господарства	житлової політики	екології та природних ресурсів	забезпечення									
31	32	34	35	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
329	382	384	0	0	1	0	0	1	13	0	1	0	0	78	115	64	131	5	4	0	0

сім', дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	освіти, наукової, 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		
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
86	81	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	95	33

Начальник загального відділу



О.В.Киченко