



ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
РАЙОННА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

12.01.2023

м. Запоріжжя

№ бр

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 2022 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 2022 рік», з метою поліпшення ефективності роботи щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм 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 2022 рік» (додається).

2. Начальнику загального відділу Оксані Киценко:

1) До 01.02.2023 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 2022 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 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, осіб з інвалідністю, 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 Олені Штепі 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 Олені Штепі.

Голова



Андрій БАЄВ

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за 2022 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 прийнято розпорядження:

- від 11.01.2022 №4р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2021 рік»;

- від 19.07.2022 №119р «Про роботу із зверненнями громадян за 1 півріччя 2022 року»;

- від 21.10.2021 №210р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2022 року».

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

- 18.01.2022 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2021 рік;

- 03.03.2022 – про розгляд звернень громадян під час воєнного стану в Україні;

- 25.10.2022 – про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2022 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:

- 15.02.2022 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2021 рік;

- 22.07.2022 – про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2022 року;

- 11.08.2022, 15.09.2022, 20.12.2022 – про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;

- 21.10.2022 – про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2021 року.

На сайті районної адміністрації **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.

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

Посада	ПІБ	Кількість прийомів за графіком	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень
Голова районної адміністрації	Басв А.І.	23	10	0
Заступник голови районної адміністрації	Кулак Ю.О.	44	25	65
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	44	20	19
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	44	15	2
Заступник голови районної адміністрації	Слабишев О.В.	44	20	14

З метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом та у зв'язку з воєнним станом в Україні в період січень-квітень було 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.

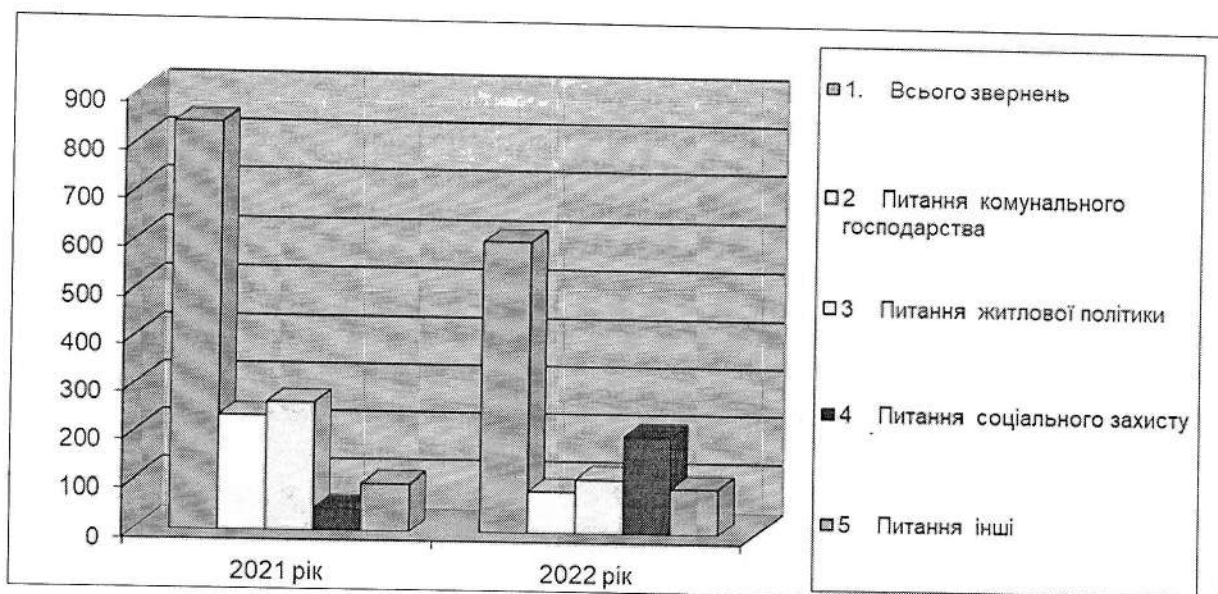
За звітний період до районної адміністрації надійшло 601 письмове звернення (аналогічний період 2021 року – 841), із них: повторних – 2

(аналогічний період 2021 року – 21), колективних – 15 (аналогічний період 2021 року – 55); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради – 187 (аналогічний період 2021 року – 162). Всього порушено 601 питання (аналогічний період 2021 року – 841 питання), звернулось 700 громадян (1533).

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 113 (2021 – 359), роз'яснено – 269 (2021 – 333), відмовлено – 3 (2021 – 18).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 59 звернень від осіб з інвалідністю, 11 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, 2 звернення від учасників війни, 3 звернення від ветеранів праці, 2 звернення від дітей війни, 1 звернення від учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань соціального захисту – 200 звернень (33% від загальної кількості) та питань житлової політики – 110 звернень (18% від загальної кількості).



Облік письмових звернень та звернень особистого прийому 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 10 депутатських звернень, із них: від депутатів Запорізької районної ради – 7, від депутата Запорізької обласної ради – 1, від депутатів Запорізької міської ради – 2, 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 1218 телефонних звернень, усім громадянам, які звернулися надано необхідні консультації та роз'яснення, при необхідності вживались заходи відповідного оперативного реагування.

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

З метою задоволення потреб населення, впродовж 2022 року проводились роботи з ремонту доріг, тротуарів, відновлення зовнішнього освітлення, кронування та знесення дерев.

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



Оксана КИЦЕНКО

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до
районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району
за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком

Найменування органу місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
							2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
I	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Районна адміністрація ЗМР по Заводському району	841	601	809	503	32	98	359	113	18	3	333	269	131	216

повторних (п.2.2)	колективних (п.5.2)		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		Кількість звернень, з них:		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)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
21	2	55	15	2	2	85	59	1	3	0	2	12	11	0	1	

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

Кількість громадян, що звернулися	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		У тому числі питання:												екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації						
	2021	2022	2021	2022	аграрної політики і земельних відносин	транспорті і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики					
						2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022		
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
1533	700	841	601	0	0	1	4	0	0	46	200	1	0	2	1	234	85	263	110	7	34	2	3

сім'яної та гендерної політики, захисту прав дітей	освіти, 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		Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян (тел., e-mail)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
154	62	0	0	0	0	0	0	0	0	3	8	0	0	96	94	72

Начальник загального відділу



Оксана КИЩЕНКО

Відповідальна особа за звернення громадян -
Красюк Альона Василівна
телефон 239-71-43, e-mail:
reserption.zavta@zpr.gov.ua

СПИСОК РОЗСИЛКИ
до розпорядження голови районної адміністрації
від _____ № _____

1	Загальний відділ	2
2	Відділ організаційної та кадрової роботи	1
3	Відділ адміністративно-правової роботи	1
4	Відділ бухгалтерського обліку та звітності	1
5	Відділ економічного розвитку та підприємництва	1
6	Відділ житлово-комунального господарства	1
7	Сектор по культурі та спорту	1
----- Всього:		8

Головний спеціаліст
загального відділу



Альона КРАСЮК