



ГОЛОВА РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

13.04.2023

м.Запоріжжя

№ 81р

Про роботу із зверненнями  
громадян у районній адміністрації  
за 1 квартал 2023 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 2023 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 2023 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Оксані Киценко:

1) До 01.05.2023 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 2023 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, осіб з інвалідністю, непрацездатних осіб, які постраждали внаслідок аварії 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 1 квартал 2023 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 12.01.2023 №бр «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2022 рік».

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

- 19.01.2023 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2022 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:

- 25.01.2023 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2022 рік.

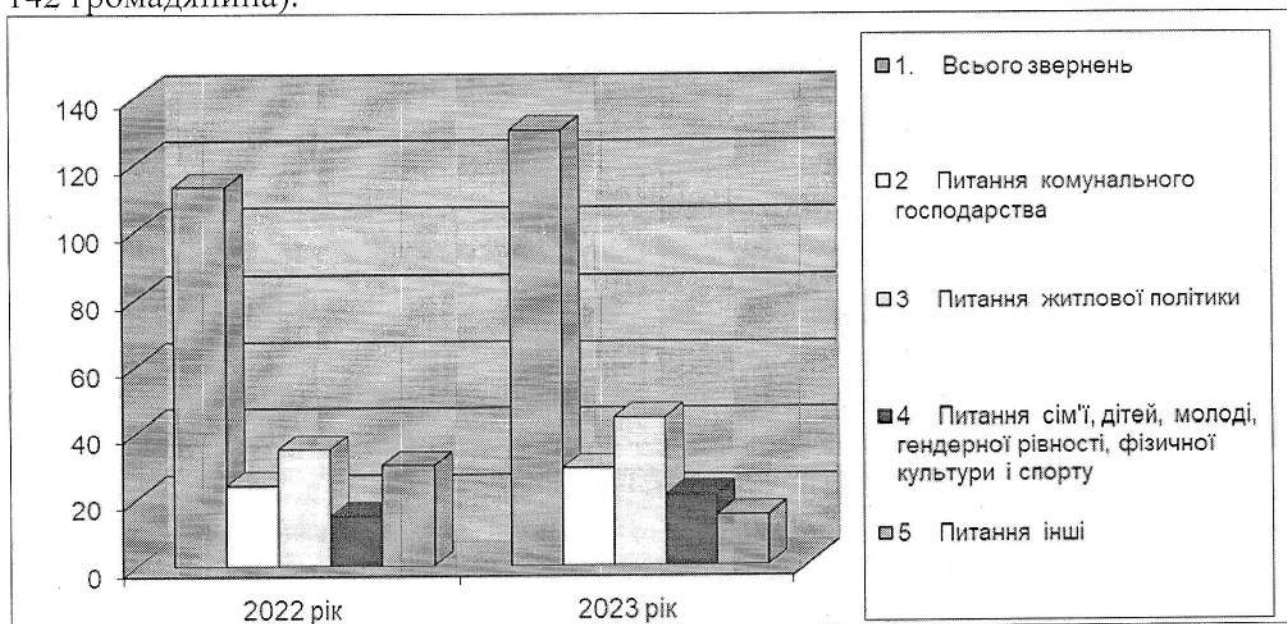
На сайті районної адміністрації [zavodska-ra.zp.ua](http://zavodska-ra.zp.ua) існує розділ «Звернення громадян» де розміщено нормативно-правову базу, розпорядження голови районної адміністрації, а у підрозділі «Залишити запитання» є можливість залишити звернення в електронному вигляді. Також для прийому 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 заяву 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	2	12
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	11	5	6
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	11	0	0
Заступник голови районної адміністрації	Слабишев О.В.	11	0	0

За звітний період до районної адміністрації надійшло 130 звернень (аналогічний період 2022 року – 113), із них: повторних - 1 (аналогічний період 2022 року – 0); колективних – 4 (аналогічний період 2022 року - 5); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради - 29 (аналогічний період 2022 року - 14). Всього порушено 130 питань (аналогічний період 2022 року – 113 питань), звернулось 146 громадян (аналогічний період 2022 року – 142 громадянина).



За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 44 звернення (34% від загальної кількості), та комунального господарства – 29 звернень (22% від загальної кількості).

За результатом розгляду: вирішено позитивно - 45 звернень (аналогічний період 2022 року – 20), роз'яснено – 60 (аналогічний період 2022 року – 80); вмотивовано відмовлено – 1 (аналогічний період 2020 року – 2).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітної періоду районною адміністрацією розглянуто 10 звернень – від інвалідів I, II, III групи, 3 звернення - від членів багатодітних сімей, одиноких матерів.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 3 депутатських звернення від депутатів Запорізької міської ради, з них 2 - через виконавчий комітет Запорізької міської ради. Питання з якими звертались депутати, стосуються комунального господарства. Депутатські звернення уважно розглядаються, вживаються відповідні заходи в межах повноважень та надається відповідь депутатам в терміни передбаченні законодавством.

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.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району функціонує служба відповідальних чергових районної адміністрації. За звітний період надійшло 323 телефонних звернення, 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 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.

Начальник  
загального відділу



Оксана КИЦЕНКО

## ДАНИ

про звернення громадян, що надійшли до  
районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району  
за 2023 рік у порівнянні з 2022 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:							
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3	інше п. 9.4 – 9.6	2022	2023		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Районна адміністрація ЗМР по Заводському району	113	130	66	112	47	18	20	45	2	1	80	60	11	25

Кількість звернень, з них:														
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)		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)	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
0	1	5	4	2	0	5	10	2	0	0	0	3	3	0

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

Кількість громадян, що звернулися		у тому числі питання:										забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації											
		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		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		екології та природних ресурсів	
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023		
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
142	146	113	130	0	0	0	2	0	0	4	14	0	0	1	0	24	29	35	44	0	5	1	0

сім'ейної та гендерної політики, захисту прав дітей		у тому числі питання:										Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян (тел., e-mail)					
		освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності 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	
2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	72
15	21	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	30	15	0	0

Начальник загального відділу



Оксана КИЦЕНКО

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