



ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
РАЙОННА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

11.07.2023

м.Запоріжжя

№ 187р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за перше півріччя 2023 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 перше півріччя 2023 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 перше півріччя 2023 рік» (додається).

2. Начальнику загального відділу Оксані Киценко:

1) До 01.08.2023 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2023 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 перше півріччя 2023 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 звітнього періоду головою районної адміністрації видано розпорядження:

- від 12.01.2023 №бр «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2022 рік»;
- від 13.04.2023 №81р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2023 року»;
- від 01.06.2023 №134р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації»;
- від 07.06.2023 №140р «Про призначення відповідальної особи за ведення роботи щодо розгляду звернень громадян в районній адміністрації».

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;
- 20.04.2023 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2023 року.

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.
- 01.03.2023, 18.05.2023, 15.06.2023 - про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;
- 25.04.2023 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2023 року.

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.

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.

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	Басв А.І.	9	3	1
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	29	18	0
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	29	23	20

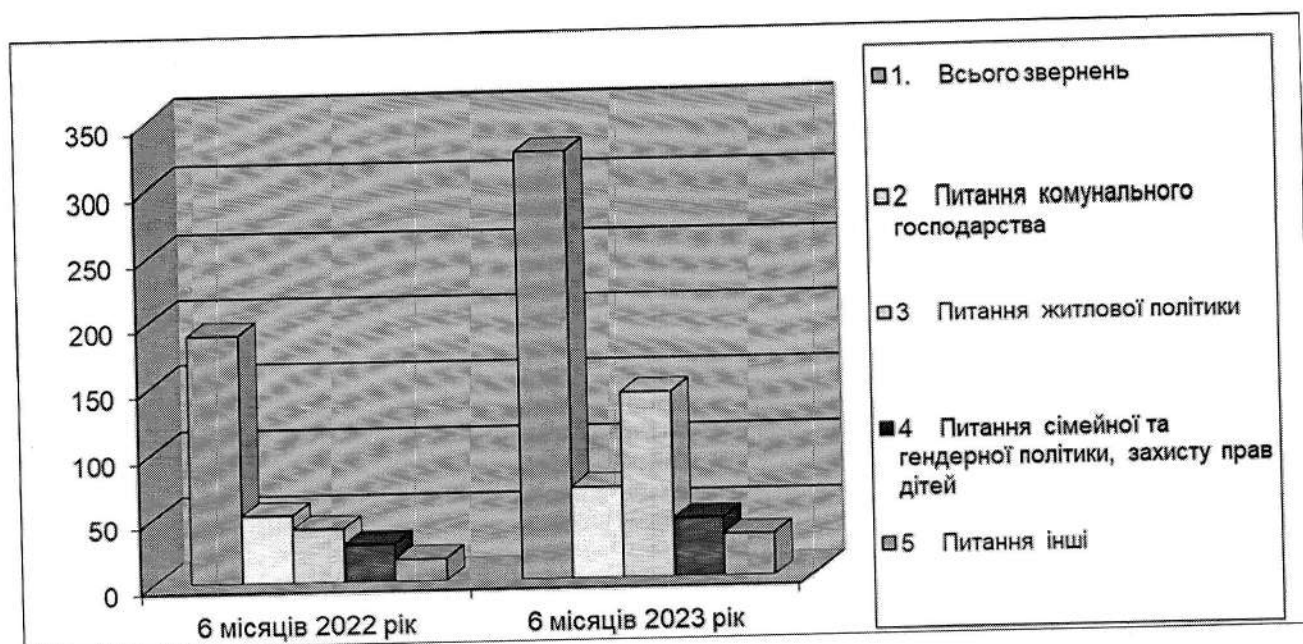
Керівники районної адміністрації здійснюють особистий прийом громадян згідно графіків, а також поза графіками, про що є відповідні записи у журналах особистого прийому.

За 1 півріччя 2023 року до районної адміністрації надійшло 324 письмових звернень (аналогічний період 2022 року – 189 звернень), із них: повторних – 2 (0), колективних – 11 (8); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради 71 (53). Всього порушено 324 питання (189), звернулось 388 громадян (236).

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 98 звернень (аналогічний період 2022 року – 40), роз'яснено – 125 (121); відмовлено – 2 (6); залишаються на розгляді – 99.

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітної періоду районною адміністрацією розглянуто 25 звернень від осіб з інвалідністю; 3 звернення від членів багатодітних сімей, одиноких матерів.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 141 звернення (43% від загальної кількості) та питань комунального господарства – 70 звернень (22% від загальної кількості).



За звітний період до районної адміністрації надійшло 7 депутатських звернень, з них 4 - від депутатів Запорізької районної ради, 2 - від народних депутатів України. 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 545 телефонних звернень, усім громадянам надано необхідні консультації та роз'яснення, за необхідності вживались заходи 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 3 консультативно-правових зустрічей з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 9 громадянам. Питання, які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, перерахунку пенсії, реструктуризації заборгованості, визнання опікунства.

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відповідальною особою надаються консультації співробітникам районної адміністрації з питань підготовки відповідей на звернення.

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.

Головний спеціаліст
загального відділу



Альона КРАСЮК

ДАНИ

про звернення громадян, що надійшли до
районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району
за перше півріччя 2023 рік у порівнянні з 2022 роком

Кількість усіх звернень		Результати розгляду звернень:											
		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		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	
						2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
324	189	291	133	33	56	98	40	2	6	125	121	99	22

Кількість звернень, з них:		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)	
15	16	19	20	21	22	24	25	26	27	28	29	30					
2	0	8	0	25	1	0	0	0	0	0	3	0	11	0	0	0	
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2022	

* 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
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	54
388	236	324	189	0	0	2	1	0	0	28	39	0	0	0	1	70	52	141	41	6	1	0

Кількість громадян, що звернулися		у тому числі питання:										Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян											
		освіти, наукової, 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							
2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78
45	29	0	2	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	32	14	1	1	1	1	1	1	1	1

Головний спеціаліст
загального відділу



Альона КРАСЮК