



ЗАПОРІЗЬКА МІСЬКА РАДА
РАЙОННА АДМІНІСТРАЦІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

~~18.10.2023~~

м.Запоріжжя

№ 278р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 9 місяців 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 9 місяців 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 9 місяців 2023 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Оксані Киценко:

1) До 01.11.2023 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 9 місяців 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, 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 Олені Штепі щоквартально проводити вибіркову 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 9 місяців 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 видано розпорядження:

- від 12.01.2023 №6р «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»;
- від 11.07.2023 №187р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за перше півріччя 2023 року».

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;
- 17.07.2023 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за перше півріччя 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, 17.08.2023, 14.09.2023 - про розгляд звернень громадян, які надійшли до районної адміністрації;

- 25.04.2023 - про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2023 року;

- 20.07.2023 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за перше півріччя 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. | 18 | 10 | 1 |
| Заступник голови районної адміністрації | Кириченко В.М. | 36 | 30 | 6 |
| Заступник голови районної адміністрації | Штепа О.І. | 36 | 31 | 70 |

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

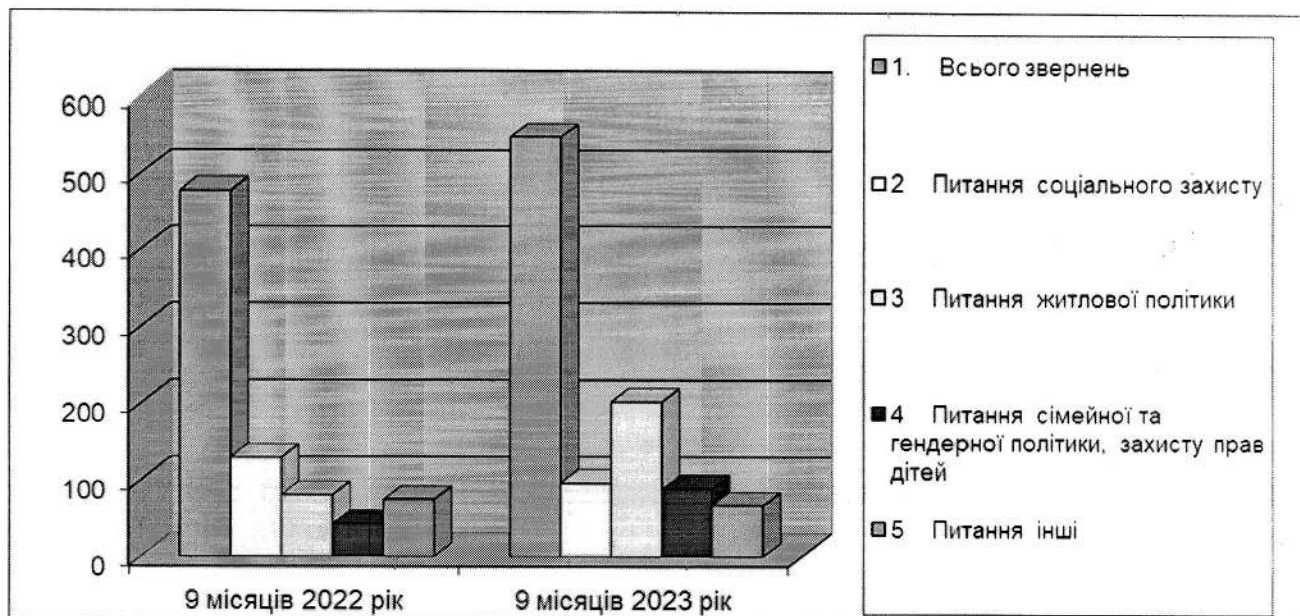
За 9 місяців 2023 року до районної адміністрації надійшло 548 письмових звернень (аналогічний період 2022 року – 433 звернення), із них: повторних – 5 (2), колективних – 14 (11); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради 83 (53). Всього порушено 548 питань (478), звернулось 707 громадян (433).

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 166 звернень (аналогічний період 2022 року – 75), роз'яснено – 181 (167); відмовлено – 6 (2); залишаються на розгляді – 195.

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітної періоду районною адміністрацією розглянуто 51 звернення від осіб з інвалідністю; 7 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів; 1 - від ветерана праці, 1 - від учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 202 звернення (43% від загальної кількості) та

питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 89 звернень (22% 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 9 депутатських звернень, із них: від депутатів Запорізької районної ради – 1, від народних депутатів України – 2, від депутатів Запорізької міської ради – 6, з них 5 – 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 709 телефонних звернень, усім громадянам було надано необхідні консультації та роз'яснення, за необхідності, були вжиті 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 9 консультативно-правових зустрічей з населенням Заводського району, на яких була надана консультація

23 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 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 9 місяців 2023 року у порівнянні з 2022 роком

| 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: | | | | | | | |
|-------------------------|------|--|------|--|------|-------------------------------|------|---------------------------------|------|-------------------------|------|-------------------|------|
| | | | | | | 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 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 |
| 548 | 433 | 471 | 353 | 77 | 80 | 166 | 75 | 6 | 2 | 181 | 167 | 195 | 189 |

| 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) | |
| 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 | 2023 | 2022 |
| 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |
| 5 | 2 | 14 | 11 | 1 | 3 | 51 | 10 | 0 | 1 | 0 | 0 | 7 | 13 | 1 | 1 |

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

| Кількість громадян, що звернулися | Кількість питань, порушень у зверненнях громадян | | у тому числі питання: | | | | | | | | | | | | | | | | | | екології та природних ресурсів | | | | забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації | | | |
|-----------------------------------|--|------|--|------|----------------------|------|---|------|---------------------|------|--|------|------------------|------|---------------------------|------|-------------------|------|------|------|--------------------------------|------|------|--|---|--|--|--|
| | | | аграрної політики і земельних відносин | | транспорту і зв'язку | | фінансової, податкової, митної політики | | соціального захисту | | праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки | | охорони здоров'я | | комунального господарства | | житлової політики | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2023 | 2022 | 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 | 53 | 54 | | | | | |
| 707 | 433 | 548 | 478 | 0 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 96 | 129 | 1 | 0 | 0 | 0 | 82 | 64 | 202 | 81 | 6 | 32 | 1 | 0 | | | | | |

| сімейної 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 | | | |
|--|------|---|------|---|------|---|------|--|------|---|------|--|------|------|------|---|------|------|------|
| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 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 |
| 89 | 43 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 67 | 75 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Відповідальна особа за звернення громадян: Смірнова Лариса Вікторівна, т. 239-71-42
e-mail: reception.zavra@zp.gov.ua

Начальник загального відділу

Оксана КИЦЕНКО


(підпис)