**ГОЛОВА РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**
**ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**
**ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ**

# РОЗПОРЯДЖЕННЯ

18.01.2024 м.Запоріжжя №42р

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

2. Начальнику загального відділу Оксані КИЦЕНКО:

1) До 01.02.2024 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 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 звернені, заявникам надавати відповідь з викладенням мотивів відмови, а також роз`яснення порядку оскарження прийнятого рішення у відповідності з ч.4 ст.15, абз.8 ч.1 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

Районна адміністрація Запорізької міської ради по Заводському району 37573534 УКРАЇНА

Додаток
до розпорядження голови
районної адміністрації
18.01.2024 № 42р

# ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за 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 звітного періоду головою районної адміністрації прийнято 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»;
- від 18.10.2021 №278р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 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;
- 25.10.2023 – про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2023 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:

- 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, 14.11.2023 - 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;

- 24.10.2023 – про розгляд звернень громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2023 року.

На сайті районної адміністрації http://www.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 239-71-42, 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. | 23 | 20 | 1 |
| Заступник голови районної адміністрації | Штепа О.І. | 44 | 41 | 96 |
| Заступник голови районної адміністрації | Кириченко В.М. | 44 | 40 | 15 |

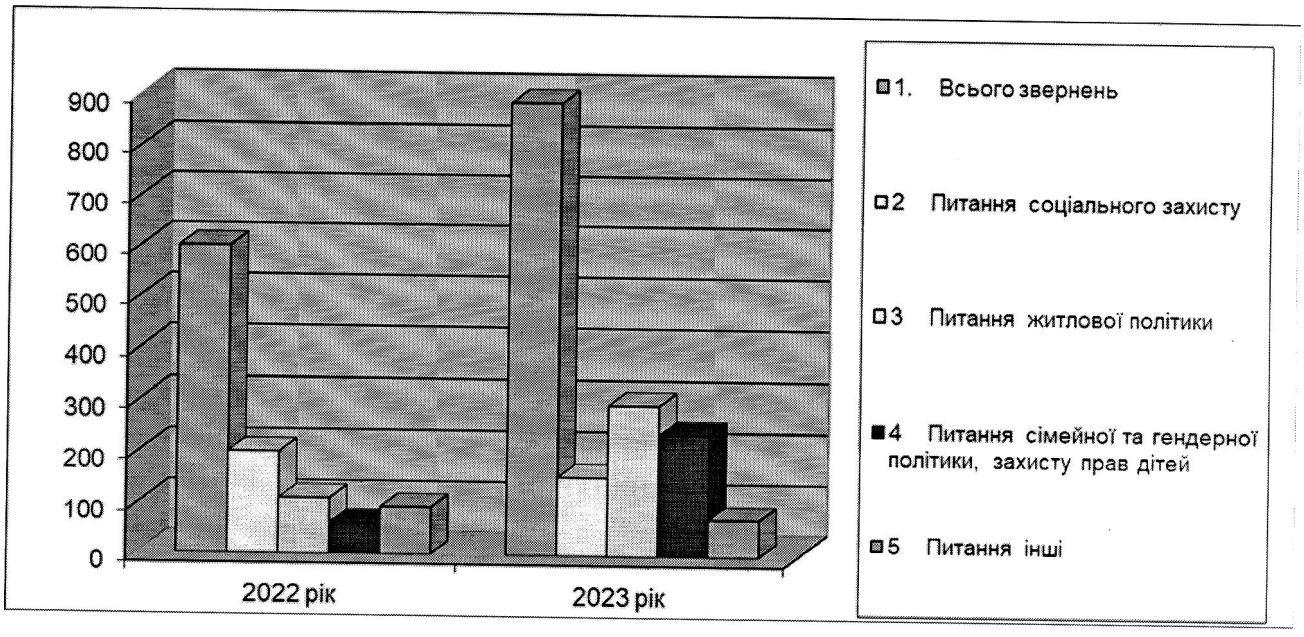
Керівники районної адміністрації здійснюють особистий прийом громадян згідно графіків, а також поза графіками, про що є відповідні записи у журналах особистого прийому.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 889 звернень (аналогічний період 2022 року – 601), із них: повторних – 10 (аналогічний період 2022 року – 2), колективних – 21 (аналогічний період 2022 року – 15); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради – 106 (аналогічний період 2022 року – 187). Всього порушено 889 питань (аналогічний період 2022 року – 601 питання), звернулось 1238 громадян (700).

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 63 звернення від осіб з інвалідністю, 16 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, 3 звернення від учасників війни, 2 звернення від учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 297 звернень (33% від загальної кількості) та питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 241 звернення (27% 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 – 1, від народних депутатів України – 2, від депутатів Запорізької міської ради – 7, з них 6 – 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 1120 телефонних звернень, усім громадянам, які звернулися надано необхідні консультації та роз'яснення, при необхідності вживались заходи відповідного 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 12 консультативно-правових зустрічей з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 32 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 задоволення потреб населення, впродовж 2023 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 2023 рік у порівнянні з аналогічним періодом 2022 року

| 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 |
| 889 | 601 | 777 | 503 | 112 | 98 | 327 | 113 | 6 | 3 | 244 | 269 | 312 | 216 |

| 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 |
| 10 | 2 | 21 | 15 | 3 | 2 | 63 | 59 | 0 | 3 | 0 | 2 | 16 | 11 | 2 | 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: 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 | | екології та природних ресурсів | | забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **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 |
| 1238 | 700 | 889 | 601 | 0 | 0 | 2 | 4 | 0 | 0 | 155 | 200 | 0 | 1 | 0 | 1 | 108 | 85 | 297 | 110 | 6 | 34 | 2 | 3 |

| у тому числі питання: сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей | | освіти, наукової, 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** |
| 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | |
| 241 | 62 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 8 | 0 | 0 | 74 | 94 | 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)*