



ГОЛОВА РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ
РОЗПОРЯДЖЕННЯ

01.08.2024

м.Запоріжжя

№ 398р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за I півріччя 2024 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 I півріччя 2024 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 I півріччя 2024 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Оксані КИЦЕНКО:

1) До 09.08.2024 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 2024 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, абз.8 ч.1 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



Роман КІР'ЯНОВ

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за I півріччя 2024 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 звітного періоду головою районної адміністрації видано розпорядження:

- від 18.01.2024 №42р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2023 рік»;
- від 15.04.2024 №224р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за I квартал 2024 року»;
- від 23.05.2024 №261р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації».

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

- 24.01.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2023 рік;
- 21.03.2024, 16.05.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації;

На апаратних навчаннях з посадовими особами місцевого самоврядування районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району, згідно тематичного плану навчання посадових осіб розглянуто питання:

- 25.01.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2023 рік;
- 23.02.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за січень 2024 року;
- 22.03.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за лютий 2024 року;
- 18.04.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за березень 2024 року;
- 16.05.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за квітень 2024 року;

- 13.06.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за травень 2024 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 №239-71-42, 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.- звільнений з 29.02.2024;	12	6	2
	Кір'янов Р.Г.- призначений з 21.05.2024	2	1	1
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	29	23	5
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	29	27	52

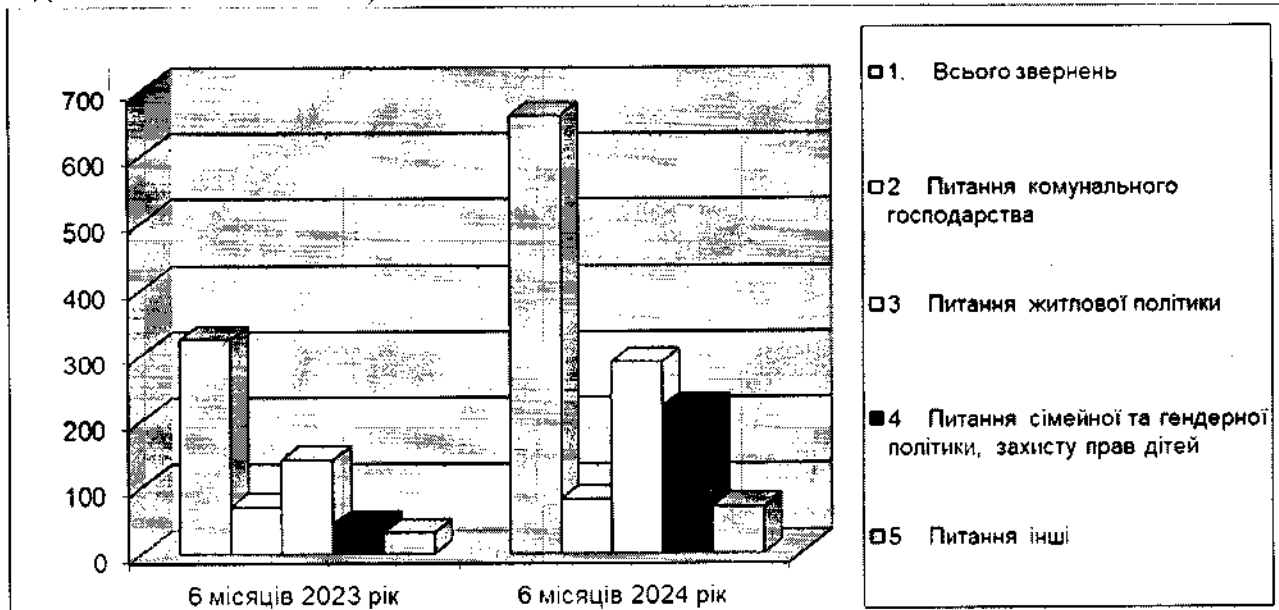
Керівники районної адміністрації здійснюють особистий прийом громадян згідно графіків, а також поза графіками, про що є відповідні записи у журналах особистого прийому.

За 1 півріччя 2024 року до районної адміністрації надійшло 661 письмових звернень (аналогічний період 2023 року – 324 звернень), із них: повторних – 2 (2), колективних – 9 (11); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради 68 (71). Всього порушено 639 питань (324), звернулось 1124 громадян (388).

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 367 звернень (аналогічний період 2023 року – 98), роз'яснено – 156 (125); відмовлено – 15 (2); залишаються на розгляді – 111.

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 30 звернень – від інвалідів I, II, III групи, та по одному зверненню від учасників війни та учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 289 звернення (44% від загальної кількості) та питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 221 звернень (33% від загальної кількості).



За звітний період до районної адміністрації надійшло 4 депутатських звернення, з них 1 - від депутата Запорізької районної 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 497 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 6 консультативно-правових зустрічей з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 37 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.

Додаток: на 3 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 I півріччя 2024 року у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року

Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		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	
2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
661	324	601	291	60	33	367	98	15	2	156	125	12	99

повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів 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)	
2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
2	2	9	11	1	0	30	25	0	0	0	0	0	3	1	0

		У тому числі питання:												екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації							
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	Кількість громадян, що звернулися	аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислово і безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики							
		2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023						
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1124	388	1	0	1	0	0	2	0	0	37	28	0	0	1	0	81	70	289	141	2	6	1	0

		У тому числі питання:												інші		Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян									
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	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											
		2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023										
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80
221	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	32	0	0	0	0	0	0


(підпис)

Начальник загального відділу

Оксана КИЩЕНКО

Інформація

про результати опрацювання інформаційних запитів, що надійшли до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за I півріччя 2024 року

	Кількість запитів	Загальна кількість питань	За формою подання				За категорією запитувачів			Результати розгляду запитів				Причини відмови
			Листових	Електронних	Факсом	Телефоном (усних)	Фізичні особи	Юридичні особи	Об'єднання громадян	Задовлено	Відмовлено	Перенаправлено	В стадії розгляду	
1	2	3	4				5			6				7
ВСЬОГО,	15	15	1	14	0	0	10	5	0	15	0	0	0	
з них:														
-через МВК	12	12	0	12	0	0	7	5	0	12	0	0	0	
-безпосередньо до департаменту управління, КП)	3	3	1	2	0	0	3	0	0	3	0	0	0	

Начальник загального відділу



(підпис)

Оксана КИЦЕНКО