



ГОЛОВА РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

11.10.2024

м.Запоріжжя

№ 506р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 9 місяців 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 9 місяців 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 9 місяців 2024 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Оксані КИЦЕНКО:

1) До 01.11.2024 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 9 місяців 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.

2) 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 ст.15, ст.19 Закону України «Про звернення громадян».

3) 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.

4) 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.



Роман КІР'ЯНОВ

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за 9 місяців 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 звітнього 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 1 квартал 2024 року»;
- від 23.05.2024 №261р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації»;
- від 01.08.2024 №398р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2024 року».

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, 08.08.2024 - 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.
- 16.07.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за червень 2024 року;
- 14.08.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2024 року;
- 17.09.2024 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за серпень 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	Баєв А.І.- звільнений з 29.02.2024;	12	6	2
	Кір'янов Р.Г.- призначений з 21.05.2024	6	5	7
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	36	30	5
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	36	35	78

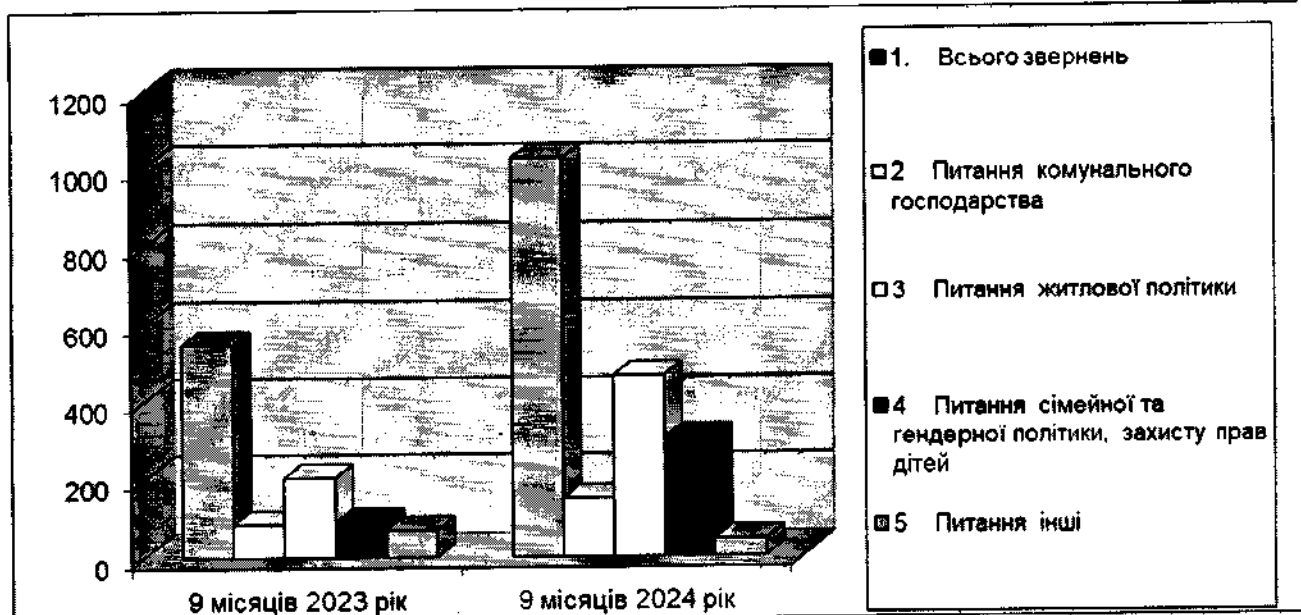
Керівники районної адміністрації здійснюють особистий прийом громадян згідно графіків, а також поза графіками, про що є відповідні записи у журналах особистого прийому.

За 9 місяців 2024 року до районної адміністрації надійшло 1022 письмових звернення (аналогічний період 2023 року – 548 звернень), із них: повторних – 4 (5), колективних – 16 (14); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради 92 (83). Всього порушено 1022 питання (548), звернулось 1569 громадян (707).

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 577 звернень (аналогічний період 2023 року – 166), роз'яснено – 232 (181); відмовлено – 26 (6); залишаються на розгляді – 187.

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 34 звернення від осіб з інвалідністю; 14 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів; 18 – від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій; 1 - від учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 463 звернення (45% від загальної кількості) та питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 302 звернення (29% 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 6 депутатських звернень, із них: від депутатів Запорізької районної ради – 2, від депутатів Запорізької міської ради – 4, з них 2 – 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 666 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 61 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 2024 року у порівнянні з 2023 роком

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
1022	548	932	471	90	77	577	166	26	6	232	181	187	195

Кількість звернень, з них:															
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
4	5	16	14	18	1	34	51	0	0	0	0	14	7	1	1

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

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян				Кількість громадян, що звернулися				у тому числі питання:																екології та природних ресурсів				забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації			
								аграрної політики і земельних відносин		транспорті 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	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	55	56	57	58				
1022	548	1569	707	1	0	0	2	0	0	61	96	0	1	1	0	147	82	463	202	2	6	1	1	1	1	1	1				

сім'ейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, 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			
2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024			
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	Відповідальна особа за звернення громадян – Смірнова Лариса Вікторівна, телефон 239-71-42, e-mail: reception.zavra@zpr.gov.ua			

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


(підпис)

Начальник загального відділу

Оксана КИЩЕНКО