



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

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

м.Запоріжжя

№ _____

Про роботу із зверненнями
громадян у районній
адміністрації за 2025 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 2025 рік», з метою поліпшення ефективності роботи щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання,

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Керівників структурних підрозділів районної адміністрації опрацювати доповідну записку «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2025 рік» (додається).

2. Начальника загального відділу Оксану КИЦЕНКО:

1) До 02.02.2026 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 2025 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 несвоєчасного розгляду, вносити пропозиції голові районної адміністрації про притягнення посадової особи до відповідальності.

3. Керівників 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 ст.15, ст.19 Закону України «Про звернення громадян».

5) Особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці; людей з інвалідністю; громадян, які постраждали внаслідок аварій на Чорнобильській АЕС; багатодітних сімей; одиноких матерів, інших людей, 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. Начальників відділу організаційної та кадрової роботи та загального відділу продовжити проведення навчання посадових осіб з питання організації роботи зі зверненнями громадян.

5. Заступника голови районної адміністрації Олену ШТЕПУ щоквартально проводити вибірково 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 2025 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 до районної адміністрації.

Протягом звітнього періоду головою районної адміністрації видано розпорядження:

- від 23.01.2025 №20р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2024 рік»;
- від 10.04.2025 №125р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 квартал 2025 року»;
- від 10.04.2025 №126р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації»;
- від 01.08.2025 №341р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 1 півріччя 2025 року»;
- від 24.10.2025 №467р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2025 року».

На апаратних нарадах з керівниками структурних підрозділів районної адміністрації були розглянуті питання:

- 24.01.2025 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2024 рік;
- 21.04.2025 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за I квартал 2025 року ;
- 28.07.2025 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за I півріччя 2025 року;
- 26.09.2025 - про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 9 місяців 2025 року.

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, результат розгляду звернень.

На офіційному веб-сайті районної адміністрації **zavodska-ra.zp.ua** систематично оновлюється інформація щодо організації роботи із зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян керівниками районної адміністрації, розміщено нормативно-правову базу.

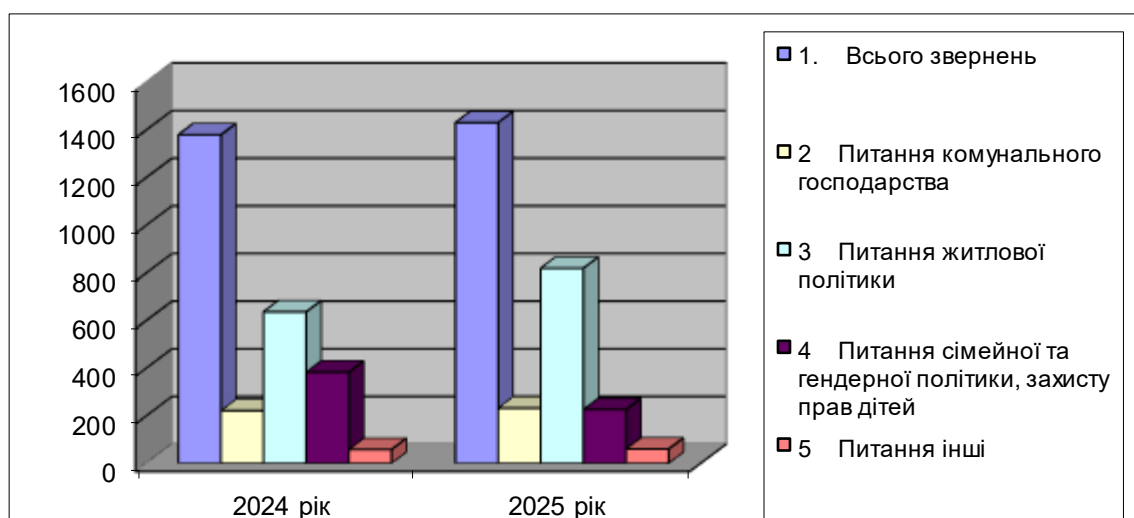
Графік особистого прийому громадян керівниками районної адміністрації розміщено на інформаційному стенді на 1 поверсі адміністративної будівлі та на сайті районної адміністрації.

Посада	ПІБ	Кількість прийомів за графіком	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень
Голова районної адміністрації	Кір'янов Р.Г	24	24	10
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	48	48	80
Заступник голови районної адміністрації	Вакансія	48	0	0

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 1430 письмових звернень (аналогічний період 2024 року – 1379 звернень), із них: повторних – 8 звернень (аналогічний період 2024 року – 4 звернення), колективних – 11 звернень (аналогічний період 2024 року – 18 звернень); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради - 78 (за аналогічний період 2024 року – 113 звернень). Всього порушено 1430 питань (аналогічний період 2024 року – 1379 питань), звернулось 1607 громадян (аналогічний період 2024 року – 1991 громадянин).

За результатом розгляду: вирішено позитивно – 886 звернень (аналогічний період 2024 року – 778 звернень), роз'яснено – 338 звернень (аналогічний період 2024 року – 325 звернень), відмовлено – 34 звернення (аналогічний період 2024 року – 30 звернень), передано за належністю – 6 звернень, залишаються на розгляді – 34 звернення.



За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 819 звернень (57% від загальної кількості) та

питань комунального господарства – 232 звернення (16% від загальної кількості).

Особлива увага приділяється повторним зверненням та зверненням громадян пільгової категорії. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 69 звернень від людей з інвалідністю; 23 звернення від членів багатодітних сімей, одиноких матерів; 93 звернення – від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій; 2 звернення - від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 16 депутатських звернень: від депутатів Запорізької районної ради – 14 звернень, від депутатів Запорізької міської ради – 1 звернення, від депутатів Запорізької обласної ради – 1 звернення. В основному питання, з якими звертались депутати, стосуються благоустрою району. Депутатські звернення уважно розглядаються, вживаються відповідні заходи в межах повноважень та надається відповідь згідно чинного законодавства.

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. За звітний період проведено 12 консультативно-правових зустрічей, на яких була надана консультація 74 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.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району
за **2025 рік** у порівнянні з аналогічним періодом 2024 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	
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1430	1379	1340	1265	90	114	886	788	32	30	338	325	174	236

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)	
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
8	4	11	18	93	23	69	55	4	0	2	0	23	23	2	1

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		Кількість громадян, що звернулися		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	
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1430	1379	1607	1991	0	1	4	1	0	0	80	73	0	0	2	1	232	221	819	636	2	2	2	1

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	
2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
226	383	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	61	58

**Інформація
про результати опрацювання інформаційних запитів,
що надійшли до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району за 2025 рік**

	Кількість запитів	Загальна кількість питань	За формою подання			За категорією запитувачів			Результати розгляду запитів				Причини відмови
			Письмових	Електронних	Телефоном (усних)	Фізичні особи	Юридичні особи	Об'єднання громадян	Задоволено	Відмовлено	Перенаправлено	В стадії розгляду	
1	2	3	4			5			6				7
ВСЬОГО, з НИХ:	12	12	1	11	0	6	6	0	12	0	0	0	
-через МВК	9	9	0	9	0	5	4	0	9	0	0	0	
-безпосередньо до департаменту (управління, КП)	3	3	1	2	0	1	2	0	3	0	0	0	