



ГОЛОВА РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ  
ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ  
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

24.04.2026

м.Запоріжжя

№ 211р

Про роботу із зверненнями  
громадян у районній  
адміністрації за 1 квартал 2026 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 1 квартал 2026 року», 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 1 квартал 2026 року» (додається).

2. Начальника загального відділу Оксану КИЦЕНКО:

1) До 15.05.2026 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 2026 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 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 1 квартал 2026 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 до районної адміністрації.

Протягом звітнього періоду головою районної адміністрації прийнято розпорядження:

- від 19.01.2026 №32р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2025 рік»;
- від 05.03.2026 №119р «Про особистий прийом громадян керівниками районної адміністрації».

На апаратних нарадах з керівниками структурних підрозділів районної адміністрації, районних служб, організацій та установ було розглянуте питання:  
- 22.01.2026 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2025 рік.

На офіційному веб-сайті районної адміністрації [zavodska-ra.zp.ua](http://zavodska-ra.zp.ua) систематично оновлюється інформація щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян керівниками районної адміністрації, розміщено нормативно-правову базу.

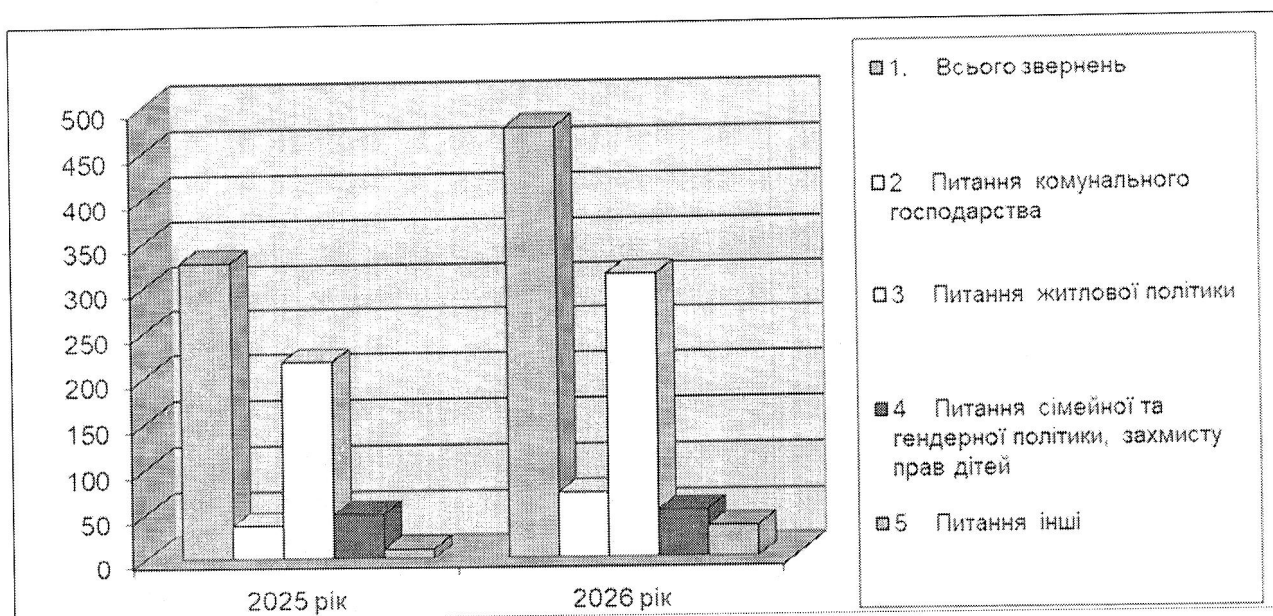
Облік письмових звернень громадян ведеться у повному обсязі за допомогою системи електронного документообігу та автоматизації бізнес-процесів «Megapolis.DocNet». Система дозволяє здійснювати контроль дотримання термінів розгляду звернень, пошук, результатів розгляду звернень.

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	Кір'янов Р.Г.	6	6	1
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	12	12	24
Заступник голови районної адміністрації	Юрков О.А.	4	4	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 475 звернень (аналогічний період 2025 року – 328 звернень), із них: повторних - 1 звернення (аналогічний період 2025 року – 2 звернення); колективних – 2 звернення (аналогічний період 2025 року – 4 звернення); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради - 24 (аналогічний період 2025 року - 13). Всього порушено 475 питань (аналогічний період 2025 року – 328 питань), звернулось 498 громадян (аналогічний період 2025 року – 354 громадянина).



За результатом розгляду: вирішено позитивно - 248 звернень (аналогічний період 2025 року – 209 звернень), роз'яснено – 178 звернень (аналогічний період 2025 року – 62 звернення); відмовлено у задоволенні – 20 звернень (аналогічний період 2025 року – 11 звернень).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань житлової політики – 312 звернень (66% від загальної кількості), комунального господарства – 72 звернення (15% від загальної кількості) та питань захисту прав дітей – 52 звернення (11% від загальної кількості).

Особлива увага приділяється зверненням громадян пільгових категорій. Протягом звітного періоду районною адміністрацією розглянуто 11 звернень – від людей з інвалідністю I, II, III групи, 23 звернення - від учасників війни, 1 звернень - від багатодітних родин та одиноких матерів.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 6 депутатських звернення від депутатів Запорізької міської ради. Питання з якими звертались депутати, стосуються комунального господарства. Депутатські звернення уважно розглядаються, вживаються відповідні заходи в межах повноважень та надається відповідь депутатам в терміни передбаченні законодавством.

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 3 консультативно- правові зустрічі, на яких була надана консультація 19 громадянам. Питання, які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення спадщини, приватизації житла, визнання опікунства.

В рамках виконання розпорядження міського говори від 22.11.2024 №293р «Про створення Ради ветеранів та Ради жінок загиблих Героїв при районних адміністраціях» за звітний період проведено 2 засідання Ради ветеранів та 3 засідання Ради жінок загиблих героїв.

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відповідальною особою ведеться систематична робота щодо дотримання вимог чинного законодавства.

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 квартал 2026 року у порівнянні з аналогічним періодом 2025 року

Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
		2025	2026	2025	2026	вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
<b>328</b>	<b>475</b>	<b>311</b>	<b>450</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>209</b>	<b>248</b>	<b>11</b>	<b>20</b>	<b>62</b>	<b>178</b>	<b>46</b>	<b>29</b>

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	2026	2025	2026	2024	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026
15	17	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
<b>2</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>		

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 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	2025	2026	2025	2026					2025	2026	2025	2026
2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026				
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
<b>328</b>	<b>475</b>	<b>354</b>	<b>498</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>37</b>	<b>72</b>	<b>216</b>	<b>312</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:															
		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	діяльності об'єднань громадян, релігій та міжконфесійних відносин	діяльності центральних органів виконавчої влади	діяльності місцевих органів виконавчої влади	діяльності органів місцевого самоврядування	державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	інші	2025	2026	2025	2026	2025	2026			
2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026	2025	2026
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
<b>49</b>	<b>52</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>34</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

Начальник загального відділу



(підпис)

Оксана КИЦЕНКО

Інформація  
про результати опрацювання інформаційних запитів,  
що надійшли до районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району  
за I квартал 2026 року

	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	Задволено	Відмовлено	Перенаправлено	В стадії розгляду	
1	2	3	4			5	6					7	
Всього,	2	8	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	
з них:	2	8	0	2	0	0	2	2	0	0	0	0	
- через МВК	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
- безпосередньо до департаменту (управління, КП)													

Начальник загального відділу



(підпис)

Оксана КИЩЕНКО