



ГОЛОВА РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ
ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

15.04.2024

м.Запоріжжя

№ 224р

Про роботу із зверненнями
громадян у районній адміністрації
за 1 квартал 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 1 квартал 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 1 квартал 2024 року» (додається).

2. Начальнику загального відділу Оксані КИЦЕНКО:

1) До 01.05.2024 проаналізувати підсумки роботи із зверненнями громадян за 1 квартал 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, 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 ШТЕПА 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 ШТЕПА.

Заступник голови



Олена ШТЕПА

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

про роботу із зверненнями громадян у
районній адміністрації за 1 квартал 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 прийнято розпорядження:

- від 18.01.2024 №42р «Про роботу із зверненнями громадян у районній адміністрації за 2023 рік».

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

- 24.01.2024 - про результат роботи щодо розгляду звернень громадян у районній адміністрації за 2023 рік.

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.

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.

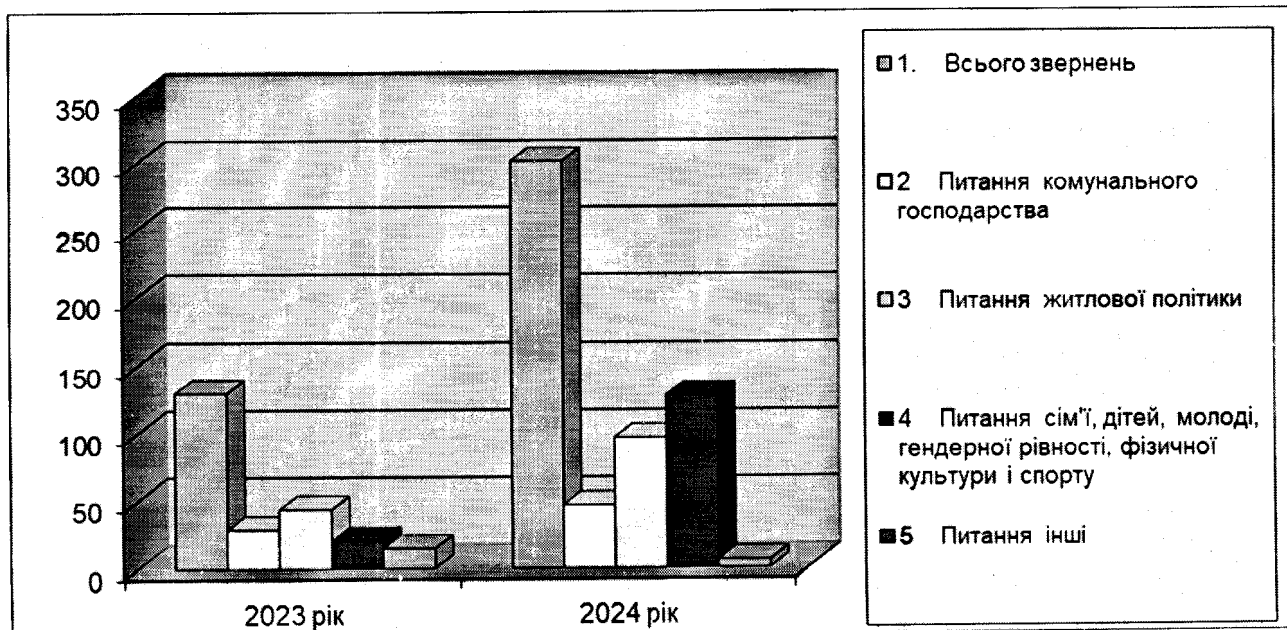
Графік особистого прийому громадян керівниками районної адміністрації розміщено на інформаційному стенді на 1 поверсі адміністративної будівлі та на сайті районної адміністрації.

Посада	ПІБ	Кількість прийомів за графіком	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень
Голова районної адміністрації	Баєв А.І.- звільнений з 29.02.2024	6	4	1
Заступник голови районної адміністрації	Штепа О.І.	12	10	31
Заступник голови районної адміністрації	Кириченко В.М.	12	5	5

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 302 звернення (аналогічний період 2023 року – 130), із них: повторних - 1 (аналогічний період 2023 року – 1); колективних – 5 (аналогічний період 2023 року - 4); звернень, які надійшли через виконавчий комітет Запорізької міської ради - 25 (аналогічний період 2023 року - 29). Всього порушено 302 питання (аналогічний період 2023 року – 130 питань), звернулось 381 громадянин (аналогічний період 2023 року – 146 громадян).

За характером основних питань переважають такі, що відносяться до питань захисту прав дітей – 128 звернень (42% від загальної кількості), та житлової політики – 97 звернень (32% від загальної кількості).



За результатом розгляду: вирішено позитивно - 137 звернень (аналогічний період 2023 року – 45), роз'яснено – 75 (аналогічний період 2023 року – 60); вмотивовано відмовлено – 9 (аналогічний період 2023 року – 1).

Як і раніше до районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом звітнього періоду районною адміністрацією розглянуто 16 звернень – від інвалідів I, II, III групи, та по одному зверненню від учасників війни та учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС.

За звітний період до районної адміністрації надійшло 2 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.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району функціонує служба відповідальних чергових районної адміністрації. За звітний період надійшло 195 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 3 консультативно-правових зустрічі з населенням Заводського району, на яких була надана консультація 13 громадянам. Питання, які порушувались на зустрічах стосуються порядку оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, спадщини, приватизації житла, реструктуризації заборгованості, визнання опікунства.

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 КИЩЕНКО

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до
районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району
за 1 квартал 2024 року у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року

Найменування органу місцевого самоврядування	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:							
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2	дано роз'яснення п. 9.3	інше п. 9.4 – 9.6				
										2023	2024	2023	2024	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Районна адміністрація ЗМР по Заводському району	130	302	112	265	18	37	45	137	1	9	60	75	25	81

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)	Кількість звернень, з них:				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 померли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)				
				2023	2024	2023	2024								
				2023	2024	2023	2024								
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024				
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	1	4	5	0	1	10	16	0	0	0	0	3	0	0	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:												екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації					
				аграрної політики і земельних відносин		транспортного зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я						комунального господарства		житлової політики	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024				
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55
146	381	130	302	0	1	2	0	0	0	14	20	0	0	0	1	29	47	44	97	5	2	0	0

		у тому числі питання:												Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян (тел., e-mail)			
		освіти, наукової, 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	
2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	72
21	128	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	6	0	0



(підпис)

Оксана КИЦЕНКО

Начальник загального відділу