



У К Р А Ї Н А

**ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

вул. Істоміна, 8, 69089, м. Запоріжжя, тел. (061) 278-55-64, тел/факс 278-50-13
e-mail: zpadm@zrda.gov.ua Код ЄДРПОУ 20488417

05.04.2018 № 1001/01-03

На 173 від 28.03.2018

Відділ роботи із зверненнями
громадян апарату
облдержадміністрації

Про підсумки роботи зі
зверненнями та вдосконалення відповідної
роботи у 2018 році

1. На виконання розпорядження голови облдержадміністрації від 28.03.2018 № 173 Запорізькою районною державною адміністрацією протягом січня-березня 2018 року проводилася системна робота, спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та 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».

2. На засіданні колегії райдержадміністрації, яке відбулося 21.03.2018 року, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження від 21.03.2018 № 184 « Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік. Звіт керівників структурних підрозділів: відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, відділу культури і туризму райдержадміністрації, управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації».

3. Протягом січня-березня 2018 року прийнято 1 розпорядження від 21.03.2018 № 184 « Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік. Звіт керівників структурних підрозділів: відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, відділу культури і туризму райдержадміністрації, управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації».

4. Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, сільські та селищні голови звітують перед головою райдержадміністрації стосовно роботи зі зверненнями громадян протягом звітного періоду на засіданнях колегій, а також на засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації. На засіданні колегії райдержадміністрації 21 березня 2018 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації : відділу економічного розвитку торгівлі райдержадміністрації, відділу культури і туризму райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації.

5. На виконання Указу Президента України від 07.08.2008 № 109/2008 головою райдержадміністрації прийнято розпорядження від 27.02.2008 № 222 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові Запорізької районної державної адміністрації та затвердження її складу» зі змінами.

На виконання пункту 3 Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 щоквартально складаються та затверджуються графіки засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації. Кожне засідання оформлюється протоколами.

За звітний період проведено 3 засідання постійно діючої комісії (за графіком – 3). Постійно заслуховуються звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації (I квартал – звіт начальника відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації, звіт начальника відділу культури і туризму райдержадміністрації, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт начальника відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації, звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації; сільських та селищних голів (I квартал – звіт Новоолександрівського сільського голови, звіт Миколай-Пільського сільського голови, звіт Балабинського селищного голови).

6. Належна увага приділяється організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації від 12.12.2017 № 785 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації» затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації (публікація в районній газеті «Червоний промінь» (від 11 січня 2018 № 2 (9801) та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації).

Планувалося провести 36 прийомів: з них 18 особистих та 18 виїзних. У зв'язку з відпустками, відрядженнями та святами фактично проведено 33 прийомів громадян. З них: 17 особистих та 16 виїзних.

7. Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації, затвердженого головою райдержадміністрації,

планувалося провести 3 прямих «гарячих» телефонних ліній, фактично проведено – 3. Під час проведення прямих «гарячих» ліній звернулося 6 громадян. Усі звернення, були уважно розглянуті, викладені в них факти ретельно перевірені, докладені конкретні зусилля до вирішення проблем заявників в рамках чинного законодавства.

Інформація стосовно проведення прямих «гарячих» ліній доведена до відома громадян шляхом публікування об'яв на офіційному веб-сайті райдержадміністрації, розміщенням відповідних оголошень в приміщенні усіх сільських/селищних рад району .

8. З 29.10.2008 в райдержадміністрації діє «телефон довіри». Дзвінки за звітний період не надходили.

9. На виконання пункту 4 Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008, з метою надання методичної та практичної допомоги згідно плану роботи райдержадміністрації за I квартал 2018 року проведені перевірки: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, управління соціального захисту населення райдержадміністрації.

10. До райдержадміністрації протягом I кварталу 2018 року надійшло 62 звернення, що на 6 звернення (або 9 %) менше ніж за минулий рік (68 звернень).

За звітний період до райдержадміністрації надійшло 5 звернень поштою, що на 25 звернення (або 84 %) менше ніж за минулий рік (30 звернень).

Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 97 громадян, що на 92 громадян (або 51 %) менше ніж за минулий рік (189 громадян).

За характером основних питань (62), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання аграрної політики і земельних відносин – 5 (8,0%), комунального господарства – 14 (23,0%) та соціального захисту – 20 (32,0%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 21 (0,07 %). Серед усіх звернень (62) 6,0% від загальної кількості складають колективні (4).

За результатами розгляду звернень (62): громадянам надано роз'яснення 45, що на 9 звернень або 17 % менше ніж за аналогічний період минулого року (54); вирішено позитивно 10 звернень, що на 1 звернення або 10 % менше ніж за I квартал 2017 року (11); відмовлень у розгляді звернень не було.

Усі звернення, які надходять до райдержадміністрації, уважно розглядаються, викладені в них факти ретельно перевіряються, докладаються конкретні зусилля до вирішення проблем заявників в рамках чинного законодавства. Усім надано вичерпні роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань.

11. Звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації з Урядової гарячої лінії, реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. Загальна кількість таких звернень за I квартал 2018 року складає 50 звернень.

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” за окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 15 звернень. Усі звернення розглянуті та перевірені. Всім громадянам надана вичерпна відповідь.

12. Робота зі зверненнями громадян постійно доводиться до відома населення через районну газету «Червоний промінь» та офіційний веб-сайт райдержадміністрації. За звітний період вийшли 3 публікації в районній газеті «Червоний промінь» (від 4 січня № 1 (9800), від 11 січня № 2 (9801) та від 13 січня № 3 (9802) під рубрикою «У райдержадміністрації», та 7 матеріалів на офіційному веб-сайті райдержадміністрації.

13. У Запорізькій райдержадміністрації щоквартально проводиться аналітична робота з питань звернень громадян. Звіти про виконання заслуховуються на колегіях та нарадах.

14. Протягом січня - березня 2018 року проведено 1 нараду при голові, райдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації щодо організації роботи зі зверненнями громадян (протокол №1 від 05.02.2018). Керівництво райдержадміністрації приділяє значну увагу посиленню контролю і підвищенню персональної відповідальності виконавця за своєчасне і безумовне виконання завдань, передбачених указами і дорученнями Президента України. Також, на апаратних нарадах у керівника апарату райдержадміністрації Макущенко В.О. щопонеділка обговорюється питання виконавської дисципліни та роботи зі зверненнями громадян.

Звернень, розглянутих з порушенням строку, не було.

15. У райдержадміністрації впроваджено систему автоматизації діловодства та електронного документообігу “Optima – WorkFlow”.

Перший заступник
голови райдержадміністрації

С.І.Чудеснова

№ з/п	Кількість громадян, що звернулися		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
					аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
2	189	97	71	62	11	5	4	-	-	-	20	20	1	-	2	4	12	14	2	2	1	5	1	-
3																								

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		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			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74
2.	2	3	4	-	-	-	-	2	-	-	3	4	-	-	8	5	1	1
3.																		

Перший заступник голови районної державної адміністрації

(підпис)

С.І.Чудеснова