



**ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

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

03.04.2020 № 0656/01-03

На № 130 від 15.03.2019

Відділ роботи із зверненнями
громадян облдержадміністрації

**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у I кварталі 2020 року та
забезпечення виконання в районі вимог законодавства України щодо
розгляду звернень громадян**

1. На виконання розпорядження голови облдержадміністрації від 15.03.2019 № 130 Запорізькою районною державною адміністрацією протягом січня –березня 2020 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 19.02.2020, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження від 19.02.2020 № 70 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік. Звіт керівників структурних підрозділів: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу райдержадміністрації».

3. Протягом січня-березня 2020 року прийнято 1 розпорядження від 19.02.2020 № 70 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік. Звіти керівників структурних підрозділів: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу 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 засіданнях колегії райдержадміністрації 19 лютого 2020 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу 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 I квартал проведено 2 засідання постійно діючої комісії (за графіком – 2). Постійно заслуховуються звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації (I квартал – звіт головного спеціаліста відділу організаційної роботи, діловодства і контролю апарату, райдержадміністрації, звіт начальника архівного відділу, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, сільських та селищних голів (I квартал – звіт Біленьківського сільського 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.

7. Планувалося провести 36 прийомів: з них 18 особистих та 18 виїзних. У зв'язку з відпустками, відрядженнями та святами, у зв'язку з карантинними заходами фактично проведено 30 прийомів громадян. З них: 15 особистих та 15 виїзних.

Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації, затвердженого головою райдержадміністрації, планувалося провести 3 прямих «гарячих» телефонних ліній. Фактично

проведено 1 «гаряча» лінія 24 січня 2020 року. Складено протокол проведення «гарячої» телефонної лінії.

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

9. До райдержадміністрації протягом січня-березня 2020 року надійшло 20 звернень. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 5 звернень поштою, що на 5 звернень (або 50%) менш ніж за минулий рік (10 звернень).

Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 20 громадянина, що на 122 громадянина (або 86 %) менш ніж за минулий рік (142 громадянина).

За характером основних питань (20), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання комунального господарства – 8 (40%), соціального захисту – 3 (15%) та транспорту і зв'язку – 3 (15%).

За результатами розгляду звернень (20): громадянам надано роз'яснення 7, що на 11 звернень або 81 % менше ніж за аналогічний період минулого року (36); вирішено позитивно 10 звернення, що на 14 звернень або 59 % менш ніж за минулий рік (24); 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.

10. 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 2020 року складає 80 звернень.

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу «Optima – WorkFlow» за окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 9 звернень. Усі звернення розглянуті та перевірені. Всім громадянам надана вичерпна відповідь.

11. Робота зі зверненнями громадян постійно доводиться до відома населення через районну газету «Червоний промінь» та офіційний веб-сайт райдержадміністрації. За звітний період вийшли 1 публікація в районній газеті «Червоний промінь» (від 30 січня № 5, під рубрикою «У райдержадміністрації»).

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

Звернень, розглянутих з порушенням строку, не було.

13. У райдержадміністрації впроваджено систему автоматизації діловодства та електронного документообігу "Optima – WorkFlow".

Голова



Роман ПОЛІЄКТОВ

Володимир Макущенко, 278 50 05

ДАНИ

про звернення громадян, що надійшли до Запорізької районної державної адміністрації
за I квартал 2020 року у порівнянні з аналогічним періодом 2019 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:							
							вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Районна державна адміністрація	67	20	10	5	22	10	24	10	-	-	36	7	7	3

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

Кількість звернень, з них:															
повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та 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)		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)	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
2	-	2	-	-	-	2	-	-	-	1	-	4	1	-	-

Кількість громадян, що звернулися		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питань:																					
				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		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації			
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56		
142	20	70	20	6	2	3	3	-	1	32	3	1	-	2	1	13	8	2	1	-	1	-	-		

у тому числі питань:																Контактні дані відповідальної особи за роботу зі зверненнями громадян (ПІБ, посада, тел., e-mail)		
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				
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2020
57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73		
4	-	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	4	-	-		

Голова районної
державної адміністрації



Р.ПОЛІЄКТОВ