|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **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

е-mail: zpadm@zrda.gov.ua Код ЄДРПОУ 20488417

|  |  |
| --- | --- |
| 10.10.2017 № 0393/05-03 | На 59\_\_\_ від 15.02.2017 |

Відділ роботи із зверненнями

громадян апарату

облдержадміністрації

Про підсумки роботи зі

зверненнями громадян у 2016 році

та вдосконалення відповідної

роботи у 2017 році

1. На виконання розпорядження голови облдержадміністрації від 15.02.2017 № 59 Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 9 місяців 2017 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 25.01.2017, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2016 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження від 25.01.2017 № 33 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації протягом 2016 року».

3. Протягом січня-вересня 2017 року прийнято 3розпорядження стосовно роботи зі зверненнями громадян від 25.01.2017 № 33 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до райдержадміністрації протягом 2016 року», від 05.01.2017 № 7 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2017 році», від 17.02.2017 року № 76 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації».

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 25 січня 2017 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації : управління соціального захисту населення, управління агропромислового розвитку, служби у справах дітей, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, відділ освіти, молоді та спорту 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». В зв’язку з кадровими змінами розпорядженням голови райдержадміністрації від 11.01.2016 № 17,від 27.10.2016 № 721, від 04.10.2017 № 617 внесено зміни до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації.

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 9 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 9). Постійно заслуховуються звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації (I квартал – звіт начальника відділу культури і туризму, начальника управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації; IІ квартал – звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, начальника управління соціального захисту населення, начальника відділу економічного розвитку і торгівлі, начальника управління фінансів райдержадміністрації), сільських та селищних голів (I квартал – звіт Августинівського сільського голови, Новоолександрівського сільського голови, Балабинського селищного голови, IІ квартал – звіт Кушугумського селищного голови, Миколай-Пільського сільського голови, Степненського сільського голови ; ІІІ квартал - звіт начальника відділу освіти молоді та спорту, начальника юридичного відділу апарату райдержадміністрації; ІІІ квартал – звіт Балабинського селищного голови, Малокатеринівського селищного голови ).

6. Належна увага приділяється організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністраціївід 17.02.2017 року № 76 «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 25.02.2017 № 15(9714) та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації).

Планувалося провести133 прийоми:з них68особистих та65виїзних. Узв’язку з відпустками, відрядженнями та святами фактично проведено70 прийомів громадян. З них:17особистихта 53 виїзних.

7. Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації, затвердженого головою РДА, планувалося провести 11 прямих «гарячих» телефонних лінії, фактично проведено – 11. Під час проведення прямих «гарячих» ліній звернулося 20 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 та публікується в районній газеті «Червоний промінь».

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 складено графік перевірок стану роботи зі зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та виконкомах сільських, селищних рад, затверджений розпорядженням голови райдержадміністрації від 05.01.2017 № 7. За 9 місяців 2017 року проведені перевірки: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, управління соціального захисту населення, відділу культури та туризму райдержадміністрації, Кушугумської селищної ради, Миколай-Пільської сільської ради, Балабинської селищної ради, відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, Степненської сільської ради, служби у справах дітей, архівного відділу райдержадміністрації, Малокатеринівської селищної ради.

10. До райдержадміністрації протягом 9 місяців 2017 року надійшло195звернень, що на 30 звернень(або 15 %)менше ніж за минулий рік(225 звернень).

За звітний період до райдержадміністрації надійшло86 звернень поштою, що на 65 звернень(або 76%)менше ніж за минулий рік (151 звернень).

Всього до райдержадміністрації протягом звітного періодузвернулося 1252 громадянина, що на 347 громадян(28 %)менше ніж за минулий рік (1599громадян).

За характером основних питань (201), що порушували громадяни узвітному періоді чисельне місце займають питанняаграрної політики і земельних відносин **–** 22 (10,0%),комунального господарства **–** 24 (12,0%) та соціального захисту – 57 (28,0%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 14 (0,07 %). Серед усіх звернень (195) 12,0% від загальної кількості складають колективні (*23*).

За результатами розгляду звернень (195): громадянам надано роз’яснення 133, що на 58 звернень (191) або 44 % менше ніж з аналогічнимперіодом;вирішено позитивно 31 звернення, що на 2 зверненняабо 7 %більше ніж уза 9 місяців 2016 року (29);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 9 місяців 2017 року складає 294звернення. Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 100 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 вийшла публікація в районній газеті «Червоний промінь» (від 14.01.2017 № 3(9703) «У райдержадміністрації», та 14 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 - вересня 2017 року проведено 3 наради при голові, райдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів щодо організації роботи зі зверненнями громадян (протокол №1 від 16.01.2017, протокол №2 від 20.02.2017, протокол №7 від 10.07.2017 ). 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 дисципліна та роботи зі зверненнями громадян.

Звернень, розглянутих з порушенням строку, не було.

15. У райдержадміністрації впроваджено систему автоматизації діловодства та електронного документообігу “Optima – WorkFlow”, яка використовується але потребує вдосконалення.

Голова райдержадміністрації А.Г. Васюк

Гребенюк Т.В., 224-80-70

Березовка А.М.