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

|  |  |
| --- | --- |
| 05.04.2017 № 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 січня-березня 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-березня 2017 року прийнято 3 розпорядження 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.

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, 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 3 засідання постійно діючої комісії (за графіком - 3). Постійно заслуховуються звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, сільських та селищних голів.

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 провести40 прийомів:з них20особистих та20виїзних. Узв’язку з відпустками, відрядженнями та святами фактично проведено20 прийомів громадян. З них:5особистихта 15 виїзних.

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

10. До райдержадміністрації протягом січня-березня 2017 року надійшло 68звернень,що на 17 звернень (або 33,3%) більше ніж за минулий рік (51 звернень).

За звітний період до райдержадміністрації надійшло 30 зверненьпоштою, що на 16 звернень (або 66,0%) менше ніж за минулий рік (46 звернень).

Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 189 громадян, що на 576 громадянин (24,71%) менше ніж за минулий рік (765 громадян).

За характером основних питань (71), що порушували громадяни у звітномуперіоді чисельне місце займають питання аграрної політикиіземельних відносин – 11(16,0%), комунального господарства **–** 12 (17,0%)тасоціального захисту **–** 20(29,%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 8 (12,0 %).Серед усіхзвернень(68)10,3%від загальної кількості складають колективні(7).

За результатами розгляду звернень(68):громадянам наданороз’яснення54, що на 13 звернень (41)або 32 %більше ніж аналогічним періодом; вирішено позитивно11звернень, що на4 зверненняабо 58% більше ніжу першому кварталі 2016 року ( 7); відмовлень урозгляді 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 перший квартал 2017 рік складає 142 звернення. Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 21 звернення. 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 8 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 першого кварталу 2017 року проведено 2 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). Керівництво райдержадміністрації приділяє значну увагу посиленню контролю і підвищенню персональної відповідальності виконавця за своєчасне і безумовне виконання завдань, передбачених указами і дорученнями Президента України.

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

Таран І.І.