



**ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

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

08.10.2018 № 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-вересня 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». Також, у другому півріччі було винесено питання роботи зі зверненнями громадян на засіданні колегії райдержадміністрації та прийнято відповідне розпорядження 25.07.2018 № 453 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2018 року. Звіти керівників структурних підрозділів: управління фінансів райдержадміністрації, відділу освіти молоді та спорту райдержадміністрації, управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділу з питань цивільного захисту населення райдержадміністрації».

3. Протягом січня-вересня 2018 року прийнято 2 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», 25.07.2018 № 453 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2018 року. Звіти керівників структурних підрозділів: управління фінансів райдержадміністрації, відділу освіти молоді та спорту райдержадміністрації, управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділу з питань цивільного захисту населення 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 21 березня 2018 та 25 липня 2018 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації: управління фінансів райдержадміністрації, відділу освіти, молоді та спорту райдержадміністрації, управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділу з питань цивільного захисту населення 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 9 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 9). 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, звіт начальника 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; II квартал - звіт начальника економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, звіт начальника управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, звіт начальника відділу з питань цивільного захисту населення райдержадміністрації, звіт начальника управління фінансів райдержадміністрації; III квартал - звіт начальника відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації, звіт начальника відділу

освіти, молоді та спорту райдержадміністрації, звіт начальника архівного відділу райдержадміністрації, начальник юридичного відділу райдержадміністрації; сільських та селищних голів (I квартал – звіт Новоолександрівського сільського голови, звіт Миколай-Пільського сільського голови, звіт Балабинського селищного голови; II квартал - звіт Малокатеринівського селищного голови, звіт Степненського сільського голови; III квартал – звіт Кушугумського селищного голови).

6. Наліжна 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), 06.04.2018 № 226 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації» затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації».

Планувалося провести 128 прийомів: з них 64 особистих та 64 виїзних. У зв'язку з відпустками, відраджаннями та святами фактично проведено 72 прийомів громадян. З них: 66 особистих та 55 виїзних.

7. Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації, затвердженого головою райдержадміністрації, планувалося провести 11 прямих «гарячих» телефонних ліній, фактично проведено – 9. Під час проведення прямих «гарячих» ліній звернулося 18 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 півріччя 2018 року проведені перевірки: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, управління соціального захисту населення райдержадміністрації, відділ містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, Кушугумської селищної ради, Миколай-Пільської сільської ради

10. До райдержадміністрації протягом 9 місяців 2018 року надійшло 188 звернень.

За звітний період до райдержадміністрації надійшло 19 звернень поштою, що на 67 звернень (або 89,9 %) менше ніж за минулий рік (86 звернень).

Всього до райдержадміністрації протягом звітнього періоду звернулося 422 громадян, що на 707 громадян (або 67 %) менше ніж за минулий рік (1252 громадянина).

За характером основних питань (204), що порушували громадяни у звітньому періоді чисельне місце займають питання аграрної політики і земельних відносин – 25 (12,0%), комунального господарства – 49 (24,0%) та соціального захисту – 59 (29,0%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 9 (4%). Серед усіх звернень (188) 10,0% від загальної кількості складають колективні (18).

За результатами розгляду звернень (188): громадянам надано роз'яснення 152, що на 19 звернень або 14 % більше ніж за аналогічний період минулого року (133); вирішено позитивно 22 звернення, що на 9 звернень або 30 % менше ніж за 9 місяців 2017 року (31); 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 2018 року складає 153 звернень.

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” за окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 53 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 16 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 2018 року проведено 4 наради при голові, райдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації щодо організації роботи зі зверненнями громадян (протоколи від 05.02.2018 №1, від 11.06.2018 № 8, від 11.06.2018 №9, від 23.07.2018 № 10). 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. 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".

Голова



А. ВАСІЮК

№ 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	1252	422	201	204	22	25	8	2	1	3	57	59	4	3	8	5	33	49	11	12	8	16	1	2
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.	4	6	8	1	2	-	3	2	3	9	18	4	-	-	14	6	1	1
3.																		

Голова районної
державної адміністрації



(підпис)

А.ВАСЮК