



**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

03.01.2019 № 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-грудня 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, 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 2018 року було винесено питання роботи зі зверненнями громадян на засідання 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

служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації та двічі звітував начальник відділу організаційної роботи, діловодства і контролю апарату; 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; IV квартал звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт заступника керівника апарату, начальника відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації, звіт начальника управління агропромислового розвитку, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації, звіт начальника відділу освіти, молоді та спорту райдержадміністрації, звіт начальника відділу економічного розвитку і торгівлі 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; IV квартал – звіт Біленьківського сільського голови, звіт Новоолександрівського сільського голови, звіт Малокатеринівського 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 року № 2 (9801) та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації), 06.04.2018 року № 226 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації» затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації».

Планувалося провести 176 прийомів: з них 88 особистих та 88 виїзних. У зв'язку з відпустками, відрядженнями та святами фактично проведено 158 прийомів громадян. З них: 85 особистих та 73 виїзних.

Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації, затвердженого головою райдержадміністрації, планувалося провести 16 прямих «гарячих» телефонних ліній, фактично проведено – 13. Під час

проведення прямих «гарячих» ліній звернулося 26 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 приміщеннях 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 2018 рік проведені перевірки: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, управління соціального захисту населення райдержадміністрації, відділ містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, відділ економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, відділ освіти, молоді та спорту райдержадміністрації, управління фінансів райдержадміністрації, Кушугумської селищної ради, Миколай-Пільської сільської ради.

10. До райдержадміністрації протягом 2018 року надійшло 236 звернень. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 25 звернень поштою, що на 140 звернень (або 85%) менше ніж за минулий рік (165 звернень).

Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 471 громадян, що на 1049 громадян (або 69 %) менше ніж за минулий рік (1520 громадян).

За характером основних питань (246), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання аграрної політики і земельних відносин – 35 (14,0%), комунального господарства – 55 (22,0%) та соціального захисту – 71 (29,0%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 10 (4%). Серед усіх звернень (236) 8 % від загальної кількості складають колективні (18).

За результатами розгляду звернень (236): громадянам надано роз'яснення 187, що на 2 звернення або 1 % більше ніж за аналогічний період минулого року (185); вирішено позитивно 35 звернень, що на 12 звернень або 26% менше ніж за минулий рік (47); 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), від 6 грудня № 50 9849) під рубрикою «У райдержадміністрації» та 27 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 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. ВАСЮК

