



ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

20.03.2019

м. Запоріжжя

№ 117

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік. Звіти керівників структурних підрозділів: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу райдержадміністрації

Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 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».

Належна увага приділяється організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації.

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).

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).

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 2018 рік складає 253 звернення.

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” за окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 93 звернення.

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. Звернень, розглянутих з порушенням строку, не було.

1. Керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», ст. 28 Закону України «Про звернення громадян», Указом 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». Заслухавши звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та проаналізувавши роботу з вищезазначеного напрямку в цілому апаратом та структурними підрозділами райдержадміністрації у 2018 році, визнати роботу зі зверненнями громадян як таку, що відповідає вимогам чинного законодавства **ЗОБОВ’ЯЗУЮ:**

1. Затвердити заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян у 2019 році, додаються.

2. Затвердити графік перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації на 2019 рік, додається.

3. Керівників структурних підрозділів райдержадміністрації:

1) забезпечити безумовне виконання вимог законодавства у сфері звернень громадян щодо реалізації громадянами конституційного права на звернення, своєчасний та належний розгляд звернень громадян;

2) звертати особливу увагу на колективні звернення, що можуть викликати негативний суспільний резонанс і дестабілізувати загальну ситуацію у районі, а також першочерговий розгляд звернень соціально незахищених верств населення та осіб, які мають особливі заслуги перед Україною;

3) аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян, з’ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян, за результатами аналізу вносити пропозиції щодо розв’язання найбільш актуальних проблем;

4) забезпечити систематичне розміщення на офіційному веб-сайт узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян посадовими особами;

5) забезпечити належний рівень складання статистичної звітності про звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації;

6) розглянути питання про стан роботи зі зверненнями громадян на нарадах.

7) забезпечити надання звітів про роботу зі зверненнями громадян до відділу організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації щокварталу до 10 числа місяця, що настає за звітним періодом.

3. Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації:

1) забезпечувати постійний контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, відповідно до діючого законодавства України;

2) забезпечити надання методичної допомоги з питань організації роботи із зверненнями громадян структурним підрозділам райдержадміністрації, виконкомам сільських та селищних рад;

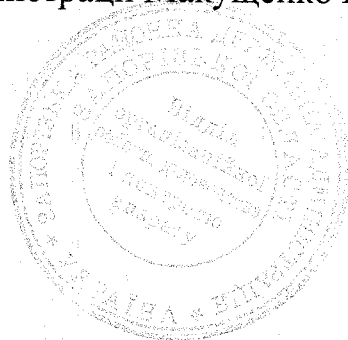
3) інформувати голову райдержадміністрації про роботу зі зверненнями громадян що півроку до 10 числа місяця, що настає за звітним періодом.

4. Рекомендувати виконання п. 2 даного розпорядження виконкомам сільських та селищних рад, об'єднаних територіальних громад, керівникам територіальних органів центральних органів виконавчої влади.

5. Вважати таким, що втратило чинність розпорядження голови райдержадміністрації від 27.12.2017 №841 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 11 місяців 2017 року та вдосконалення відповідної роботи у 2018 році».

6. Контроль за виконання даного розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Макущенко В.О.

Голова



А.ВАСЮК

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

20.03.2019 № 117

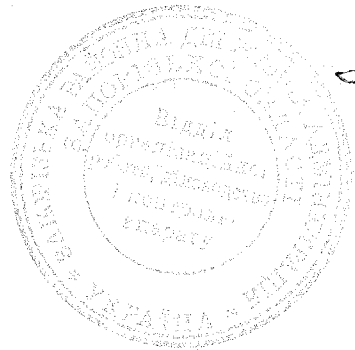
Заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян у 2019 році

№ з/п	Зміст заходи	Виконавці	Термін виконання
1	2	3	4
1	Забезпечувати виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»	Перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	постійно
2	Встановити особистий контроль щодо першочергового розгляду письмових та усних звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня», учасників Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України	Голова райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно
3	Посилити контроль за виконанням доручень, наданих головою райдержадміністрації, а також власних доручень, щодо розгляду звернень по суті та надання відповідей заявникам	Перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно
4	Вживати дисциплінарних заходів до відповідальних виконавців винних у несвоєчасному, поверховому та	Перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації,	за фактами порушень

	упередженому розгляді звернень громадян. Враховувати стан роботи зі зверненнями громадян при проведенні щорічної оцінки державних службовців.	керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	
5	Забезпечити неухильне дотримання графіків проведення особистих (у т.ч. виїзних) прийомів та підвищити рівень їх організації	Перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно
6	Забезпечити функціонування «гарячих» ліній та телефонів довіри	Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	постійно
7	Забезпечити складання статистичної звітності про стан роботи зі зверненнями громадян, інформаційно – аналітичних довідок про заходи, спрямовані на забезпечення громадянам конституційного права на звернення	Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкоми сільських та селищних рад, відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	щокварталу до 05 щокварталу до 10
8	Продовжити практику заслуховування особистих доповідей начальників структурних підрозділів райдержадміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян	Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	не рідше одного разу на рік
9	Забезпечити проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	щомісяця
10	Проводити навчання з питань роботи зі зверненнями громадян з відповідальними за цю роботу в структурних підрозділах райдержадміністрації та органах місцевого самоврядування	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	не рідше, ніж двічі на рік
11	Постійно слідкувати за оновленням матеріалів інформаційних стендів згідно статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» урахуванням змін до	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації, начальники	постійно

	діючого законодавства, що регламентує роботу зі зверненнями громадян	структурних підрозділів райдержадміністрації	
12	Своєчасно поповнювати офіційний веб – сайт райдержадміністрації інформацією, якою володіє апарат та структурні підрозділи райдержадміністрації відповідно до статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» та розпорядження голови райдержадміністрації від 04.07.2014 №350 зі змінами	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації, начальники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно

Керівник апарату



В.Макущенко

В.МАКУЩЕНКО

Додаток 2
ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

10.03.2019 117

Графік

**перевірок додержання законодавства про звернення громадян у
структурних підрозділах райдержадміністрації на 2019 рік**

№ з/п	Термін	Структурні підрозділи
1	Березень	Управління агропромислового розвитку райдержадміністрації
2	Березень	Управління соціального захисту населення райдержадміністрації
3	Травень	Відділ містобудування, архітектури та житлово – комунального господарства райдержадміністрації
4	Червень	Відділ економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації
5	Липень	Архівний відділ райдержадміністрації
6	Серпень	Служба у справах дітей райдержадміністрації
7	Жовтень	Відділ освіти, молоді та спорту райдержадміністрації
8	Листопад	Відділ з питань цивільного захисту населення райдержадміністрації

Керівник апарату

В.МАКУЩЕНКО