



**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

02.01.2020 № 0656/01-03

На № 130 від 15.03.2019

Відділ роботи із зверненнями
громадян облдержадміністрації

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік та забезпечення виконання в районі вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян

1. На виконання розпорядження голови облдержадміністрації від 15.03.2019 № 130 Запорізькою районною державною адміністрацією протягом січня-грудня 2019 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 20.03.2019, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження від 20.03.2019 №117 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік. Звіт керівників структурних підрозділів: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу райдержадміністрації». Також, було винесено питання роботи зі зверненнями громадян на засідання колегії райдержадміністрації та прийнято відповідне розпорядження 28.08.2019 № 345 «Про підсумки зі зверненнями громадян за I півріччя 2019 року. Звіти керівників структурних підрозділів: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, відділу освіти, молоді, спорту, культури та туризму райдержадміністрації».

3. Протягом січня-грудня 2019 року прийнято 3 розпорядження від 20.03.2019 № 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», 16.07.2019 № 298 «Про внесення змін до розпорядження голови райдержадміністрації 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», 28.08.2019 № 345 «Про підсумки зі зверненнями громадян за I півріччя 2019 року. Звіти керівників структурних підрозділів: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, відділу освіти, молоді, спорту, культури та туризму 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 20 березня 2019 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу райдержадміністрації та 28 серпня 2019 було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, відділу освіти, молоді, спорту, культури та туризму 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 звітній період проведено 12 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 12). Постійно заслуховуються звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації (I квартал – звіт головного спеціаліста відділу організаційної роботи, діловодства і контролю апарату, райдержадміністрації Т.Гребенюк, звіт начальника архівного відділу К.Генчової, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та

житлово-комунального господарства райдержадміністрації А.Неумиваки, звіт начальника відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, звіт начальника відділу культури і туризму райдержадміністрації І.Гемської; II квартал – звіт головного спеціаліста відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації А. Березовки, звіт начальника відділу освіти, молоді та спорту райдержадміністрації Л.Панічук, звіт начальника управління агропромислового розвитку райдержадміністрації В.Тютюми, звіт начальника управління фінансів райдержадміністрації А.Борисенко, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства А.Неумиваки; звіт начальника управління соціального захисту населення Т.Круподери; III квартал – звіт головного спеціаліста відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації А. Березовка, звіт начальника архівного відділу райдержадміністрації К.Генчевої, звіт начальника відділу освіти, молоді, спорту, культури та туризму райдержадміністрації І.Гемської, звіт начальника управління фінансів райдержадміністрації А.Борисенко, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації А.Неумиваки, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації Т. Круподери, звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації А.Авдеєвої; IV квартал - звіт заступника керівника апарату, начальника відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації Т.Гребенюк, звіт начальника управління агропромислового розвитку райдержадміністрації В.Тютюми, звіт головного спеціаліста відділу організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації А.Березовки, звіт начальника управління фінансів райдержадміністрації А.Борисенко, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації Т. Круподери, звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації А.Авдеєвої); сільських та селищних голів (I квартал – звіт Біленьківського сільського голови, звіт Малокатеринівського селищного голови, звіт Кушугумського селищного голови; II квартал - звіт Миколай-Пільського сільського голови, звіт Новоолександрівського сільського голови; III квартал - звіт Кушугумського селищного голови Г. Загребельної; IV квартал – звіт Малокатеринівського селищного голови Л. Волик).

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 2019 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 192 прийомів: з них 96 особистих та 96 виїзних. У зв'язку з відпустками, відрядженнями та святами фактично проведено 89 прийомів громадян. З них: 19 особистих та 70 виїзних.

7. Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації, затвердженого головою райдержадміністрації, планувалося провести 12 прямих «гарячих» телефонних ліній, з них проведено 9, під час яких звернулося 16 громадян.

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 2019 рік проведено перевірку: управління агропромислового розвитку райдержадміністрації, управління соціального захисту населення райдержадміністрації, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, відділу економічного розвитку і торгівлі райдержадміністрації, архівного відділу райдержадміністрації, надано методичну допомогу Балабинській селищній та Миколай – Пільській сільській радам.

10. До райдержадміністрації протягом 2019 року надійшло 192 звернення, що на 44 звернення (або 19%) менше ніж за минулий рік. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 25 звернень поштою. Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 739 громадян, що на 268 громадян (або 64 %) більше ніж за минулий рік (471 громадян).

За характером основних питань (194), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання соціального захисту – 73(38%), комунального господарства – 49 (25%) та аграрної політики і земельних відносин – 21 (11%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 10 (5 %). Серед усіх звернень (192) 6 % від загальної кількості складають колективні (12).

За результатами розгляду звернень (192): громадянам надано роз'яснення 124, що на 63 звернень або 34 % менше ніж за аналогічний період минулого року (187); вирішено позитивно 51 звернень, що на 16 звернень або 46 % більше ніж за минулий рік (35); 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 2019 рік складає 297.

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу "Optima – WorkFlow" за окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 83 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 1 публікація в районній газеті «Червоний промінь» (від 28 лютого № 9 (9861), під рубрикою «У райдержадміністрації» та 35 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 2019 року проведено 2 наради при голові, райдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та головами виконкомів сільських /селищних рад щодо організації роботи зі зверненнями громадян (протокол від 19.03.2019 № 3, протокол від 17.05.2019 № 6). 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 Володимира Макущенко 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".

Перший заступник голови



Світлана ЧУДЕСНОВА

№ з/п	Кількість громадян, що звернулися		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
					аграрної політики і земельних відносин		транспортного 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	
					2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	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	471	739	246	194	35	21	3	7	3	3	71	73	4	5	7	4	55	49	14	6	18	2	2	4
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			
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019		
	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74
2.	6	2	3	7	0	0	2	0	9	0	4	1	0	0	10	10	1	1
3.																		

Перший заступник голови райдержадміністрації

JS

Світлана ЧУДЕСНОВА