



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

05.10.2020 № 0682/01-16

На № 08-18/0846 від 24.03.2020р.

Відділ роботи із зверненнями
громадян облдержадміністрації

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у III кварталі 2020 року 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–вересня 2020 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 26.02.2020, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження від 19.02.2020 № 70 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік. Звіти керівників структурних підрозділів: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу райдержадміністрації».

3. Протягом січня-вересня 2020 року прийнято 3 розпорядження стосовно роботи зі зверненнями громадян від 19.02.2020 № 70 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік. Звіти керівників структурних підрозділів: служби у справах дітей, управління соціального захисту населення, архівного відділу райдержадміністрації», від 01.04.2020 № 148 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області», від 22.06.2020 № 228 «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».

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 26 лютого 2020 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей райдержадміністрації, архівного відділу райдержадміністрації.

5. На виконання Указу Президента України від 07.08.2008 № 109/2008 головою райдержадміністрації прийнято розпорядження від 22.06.2020 № 228 «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».

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 проведено 8 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 9). Постійно заслуховуються звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації (I квартал – звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації; II квартал – звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, III квартал – звіт начальника відділу фінансів райдержадміністрації, начальника архівного відділу райдержадміністрації), сільських та селищних голів (I квартал – звіт Миколай-Пільського сільського голови, II квартал – звіт Кушугумського селищного голови, Степенського сільського голови ; III квартал - звіт начальника відділу освіти, молоді, спорту, культури та туризму райдержадміністрації, завідувача юридичного сектору апарату райдержадміністрації; II квартал – звіт Балабинського селищного голови, Малокатеринівського селищного голови).

6. Належна увага приділяється організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації від 01.04.2020 року № 148 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації» затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації (публікація на офіційному веб-сайті райдержадміністрації). За 8 місяців було проведено 6 виїзних прийомів та 2 особистих прийомів громадян у керівництва. З приводу впровадження карантинних заходів у зв'язку з коронавірусною інфекцією COVID-19, виїзні прийоми та особисті прийоми громадян тимчасово

призупинені. Водночас, громадянам запропоновано надавати звернення до РДА електронною поштою, телефоном та на офіційну адресу.

7. Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації планувалося провести 13 прямих «гарячих» телефонних ліній, фактично проведено – 13. Під час проведення прямих «гарячих» ліній звернень не надходило.

8. З 29.10.2008 в райдержадміністрації діє «телефон довіри». Дзвінки за звітний період не надходили.

9. Належна увага приділяється організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації від 01.04.2020 № 148 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області» затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації (публікація в районній газеті «Червоний промінь» (від 02.04.2020 № 14 та на офіційному веб-сайті райдержадміністрації). З приводу впровадження карантинних заходів у зв'язку з коронавірусною інфекцією COVID-19, прийоми громадян не проводились.

10. До райдержадміністрації протягом січня-вересня 2020 року надійшло 288 звернення. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 33 звернень поштою, 209 звернень електронною поштою. Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду за січень-вересня звернулося 288 громадян.

За характером основних питань (274), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання комунального господарства – 69 (25%), соціального захисту – 101 (37%), аграрної політики і земельних відносин – 37 (13%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 43 (16%). Серед усіх звернень 1,8 % від загальної кількості складають колективні (5).

За результатами розгляду звернень (288): громадянам надано 244 роз'яснення що на 152 звернення або 165 % більш ніж за аналогічний період минулого року (92); вирішено позитивно 19 звернень, що на 28 звернень або 60 % менш 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 III квартал 2020 року складає 178 звернень.

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу «Optima – WorkFlow» за

окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 47 звернень. Усі звернення розглянуті та перевірені. Всім громадянам надана вичерпна відповідь.

11. Робота зі зверненнями громадян постійно доводиться до відома населення через районну газету «Червоний промінь» та офіційний веб-сайт райдержадміністрації. За звітний період вийшли 2 публікації в районній газеті «Червоний промінь» (від 30 січня № 5, під рубрикою «У райдержадміністрації», від 02.04.2020 № 14 «У райдержадміністрації», та 10 матеріалів на офіційному веб-сайті райдержадміністрації).

12. У Запорізькій райдержадміністрації щоквартально проводиться аналітична робота з питань звернень громадян. Звіти про виконання заслуховуються на колегіях та нарадах.

Звернень, розглянутих з порушенням строку, не було.

13. У райдержадміністрації впроваджено систему автоматизації діловодства та електронного документообігу «Optima – WorkFlow».

Перший
заступник голови



Світлана ЧУДЕСНОВА

Влад Банний, 278 51 35

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Запорізької районної державної адміністрації
за III квартал 2020 року у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року

Найменування органу місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
							вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Районна державна адміністрація	153	288	21	242	18	21	47	17	-	-	92	214	14	11

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)		Кількість звернень, з них:			
																2019	2020	2019	2020
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020		
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32				
2	-	12	5	-	1	5	-	-	-	1	-	6	5	-	-				

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 праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації			
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56		
700	288	155	274	19	37	6	5	1	2	60	101	3	-	3	3	36	69	5	3	-	3	4	1		

у тому числі питання:																		Контактні дані відповідальної особи за роботу зі зверненнями громадян (ПІБ, посада, тел., e-mail)
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, 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		2020		
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2020
57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72			73
4	2	7	-	-	-	-	-	-	4	1	1	-	-	10	43			Банний В.О. завідувач сектору організаційної роботи, діловодства і контролю т. 0952306654

Перший заступник голови
районної державної адміністрації



С. ЧУДЕСНОВА