



**ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

від 23.02.2021 р.

м. Запоріжжя

№ 81

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2020 рік. Звіти керівників структурних підрозділів: служби у справах дітей, управління соціального захисту населення, архівного відділу райдержадміністрації

Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 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».

Належна увага приділяється організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації від 11.02.2021 №64 «Про заходи щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення до керівників Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області під час дії карантинних обмежень» особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом райдержадміністрації замінені на проведення телефонних гарячих ліній на час дії карантинних обмежень.

До райдержадміністрації протягом 2020 року надійшло 303 звернення, що на 111 звернення (або 36%) більше ніж за минулий рік. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 277 звернень поштою. Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 524 громадян, що на 215 громадян (або 29 %) менше ніж за минулий рік (739 громадян).

За характером основних питань (303), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання соціального захисту – 121(39.9%), комунального господарства – 73 (24%) та аграрної політики і земельних відносин – 30 (10%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці

питання віднесено до розділу «інші» - 79 (26%). Серед усіх звернень (303) 2 % від загальної кількості складають колективні (6).

За результатами розгляду звернень (303): громадянам надано роз'яснення 256, що на 132 звернень або 50 % менше ніж за аналогічний період минулого року (124); вирішено позитивно 28 звернень, що на 23 звернень або 51 % менше ніж за минулий рік (51); відмовлень у розгляді звернень не було.

Звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації з Урядової гарячої лінії, з КУ «Обласний контактний центр» реєструються в електронній базі документообігу «Optima – WorkFlow» з окремими порядковими номерами. Загальна кількість таких звернень за 12 місяців 2020 року складає 259 звернень. Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу «Optima – WorkFlow» з окремими порядковими номерами. За січень-грудень надійшло 58 звернень.

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.

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», враховуючи розпорядження голови облдержадміністрації від 15.03.2019 №130. Заслухавши звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та проаналізувавши роботу з вищезазначеного напрямку в цілому апаратом та структурними підрозділами райдержадміністрації у 2020 році, визнати роботу зі зверненнями громадян як таку, що відповідає вимогам чинного законодавства

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Першого заступника, заступника голови, керівника апарату райдержадміністрації звернути особливу увагу на необхідності підвищення вимог до начальників структурних підрозділів, апарату райдержадміністрації щодо забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

2. 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) забезпечити рівень організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до показників, визначених постановою Кабінету Міністрів України

від 24.06.2009 №630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади;

3) 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;

4) 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;

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

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

7) розглянути питання про стан роботи зі зверненнями громадян за 2020 рік на нарадах.

3. Сектор організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації забезпечити:

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

2) 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 щопівроку до 15 числа місяця, що настає за звітним періодом.

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

5. Вважати таким, що втратило чинність розпорядження голови райдержадміністрації 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»

6. Контроль за виконання даного розпорядження покласти на керівник апарату райдержадміністрації Володимира МАКУЩЕНКО.

Перший заступник голови

Світлана ЧУДЕСНОВА

Додаток 2
ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

23.02.2021 № 81

Графік

**перевірок додержання законодавства про звернення громадян у
структурних підрозділах райдержадміністрації на 2021 рік**

№ з/п	Термін	Структурні підрозділи
1	Лютий	Управління соціального захисту населення райдержадміністрації
2	Червень	Служба у справах дітей , райдержадміністрації
3	Вересень	Архівний відділ райдержадміністрації



Керівник апарату

Володимир МАКУЩЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

23.02.2021 № 81

Заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян у 2021 році

№ з/п	Зміст заходи	Виконавці	Термін виконання
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, сектор 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 упередженому розгляді звернень громадян. Враховувати стан роботи зі зверненнями громадян при проведенні щорічної оцінки державних службовців.	Перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	за фактами порушень

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, сектор 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, сектор 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	Сектор 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	Сектор 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 діючого законодавства, що регламентує роботу зі зверненнями громадян	Сектор організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації, начальники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно
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	Сектор організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації, начальники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно

Керівник апарату

Володимир МАКУЩЕНКО

