



**ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

25.08.2021

м. Запоріжжя

№ 258

**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2021 року.
Звіти керівників структурних підрозділів: управління соціального захисту населення, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, відділу освіти, охорони здоров'я, культури і спорту, служби у справах дітей райдержадміністрації**

Запорізькою районною державною адміністрацією протягом I півріччя 2021 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».

На засіданні колегії райдержадміністрації, яке відбулося 24.02.2021, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2020 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження від 23.02.2021 № 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».

Протягом січня-червня 2021 року прийнято 3 розпорядження стосовно роботи зі зверненнями громадян від 23.02.2021 № 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», 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» та від 08.06.2021 № 185 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2021 році».

Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації 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 засіданні колегії райдержадміністрації 24 лютого 2021 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації: управління соціального захисту населення, служби у справах дітей, архівного відділу райдержадміністрації.

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 I півріччя проведено 6 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 6). Постійно заслуховуються звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації (I квартал – звіт завідуючого сектору організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації, звіт начальника архівного відділу, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації, звіт начальника відділу освіти, молоді, спорту, культури та туризму райдержадміністрації, звіт начальника служби у справах дітей, II квартал – звіт завідуючого сектору організаційної роботи, діловодства та контролю апарату райдержадміністрації, звіт начальника відділу фінансів, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт начальника архівного відділу райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення).

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. По електронній пошті надано 8 роз'яснень громадянам які звернулися з особистих питань.

Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації планувалося провести 27 прямих «гарячих» телефонних ліній, фактично проведено – 27. Під час проведення прямих «гарячих» ліній надійшло 4 звернення.

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

До райдержадміністрації протягом січня-червня 2021 року надійшло 97 звернень. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 9 звернень поштою, що на 5 звернень (або 36%) менш ніж за минулий рік (14 звернень).

Всього до райдержадміністрації протягом звітнього періоду звернулося 97

громадян, що на 63 громадянина (або 39 %) менш ніж за минулий рік (160 громадян).

За характером основних питань (102), що порушували громадяни, у звітному періоді чисельне місце займають питання соціального захисту – 39 (38%), охорони здоров'я – 13 (13%) забезпечення дотримання законності – 13 (13%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 11 (11%). За звітний період колективних звернень не надходило.

За результатами розгляду звернень (97): громадянам надано 61 роз'яснення, що на 49 звернень або 80 % більше ніж за аналогічний період минулого року (12); вирішено позитивно 25 звернень, що на 13 звернень або 108 % більше ніж за минулий рік (12); відмовлень у розгляді звернень - 10 (передача звернень за належністю у зв'язку з тим що розпорядник не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції володіти інформацією).

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.

Звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації з Урядової гарячої лінії, реєструються в електронній базі документообігу "Optima – WorkFlow" з окремими порядковими номерами. Загальна кількість за I півріччя 2021 року складає 62 звернення, що на 46 звернень або 42 % менш ніж за аналогічний період минулого року (108).

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу "Optima – WorkFlow" за окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 13 звернень, що на 8 звернень або 38 % менш ніж за аналогічний період минулого року (21). Усі звернення розглянуті та перевірені. Всім громадянам надана вичерпна відповідь.

Робота зі зверненнями громадян постійно доводиться до відома населення через офіційний веб-сайт райдержадміністрації. За звітний період вийшли 48 матеріалів на офіційному веб-сайті райдержадміністрації та на офіційній сторінці в фейсбуці.

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

Протягом I півріччя 2021 року проводились наради при голові, райдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації щодо організації роботи зі зверненнями громадян 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 щопонеділка обговорюється питання виконавської дисципліни та роботи зі зверненнями громадян.

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.

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 24.05.2021 №355 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2021 році», заслухавши звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та проаналізувавши роботу з вищезазначеного напрямку на засіданні колегії райдержадміністрації,

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Першого заступника, заступників 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

2021 рік на нарадах.

3. Відділ роботи зі зверненнями громадян 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 зі зверненнями громадян відділам апарату, структурним підрозділам райдержадміністрації, виконкомам сільських та селищних рад, Вільнянській міській раді;

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, Вільнянській міській раді, керівникам територіальних органів центральних органів виконавчої влади.

5. Контроль за виконання даного розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Володимира Макущенка.

Перший заступник голови



Світлана ЧУДЕСНОВА