



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

від 05.10. 2021 р. № 0682/01-16

на № 08-18/0846 від 24.03.2020

Запорізька обласна державна
адміністрація

Відділ роботи із зверненнями
громадян апарату
облдержадміністрації

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2021 року та забезпечення виконання в районі вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян

1. Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 9 місяців 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».

2. На засіданні колегії райдержадміністрації, яке відбулося 25.08.2021, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2021 року, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження від 25.08.2021 № 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».

3. Протягом січня-вересня 2021 року прийнято 4 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», від 08.06.2021 № 185 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2021 році» та від 25.08.2021 № 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».

4. 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 25 серпня 2021 року було заслухано звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації: управління соціального захисту населення, відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, відділу освіти, охорони здоров'я, культури і спорту, служби у справах дітей, 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 9 місяців проведено 9 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 9). 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, III квартал – звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт начальника юридичного відділу апарату райдержадміністрації, звіт начальника архівного відділу райдержадміністрації, звіт начальника відділу освіти, охорони

здоров'я, культури і спорту райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації.

6. 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 та 2 роз'яснення відправлено поштою.

7. Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації планувалося провести 50 прямих «гарячих» телефонних ліній, фактично проведено – 50. Під час проведення прямих «гарячих» ліній надійшло 6 звернення.

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

9. До райдержадміністрації протягом січня-вересня 2021 року надійшло 142 звернення з них поштою надійшло 18 звернень, електронною поштою - 113 звернень.

Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернувся 341 громадянин, що на 53 громадянина (або 18 %) більше ніж за минулий рік (288 громадян).

За характером основних питань (151), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання соціального захисту – 58 (38%), охорони здоров'я – 18 (12%) забезпечення дотримання законності – 16 (11%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 14 (9%). За звітний період надійшло 3 колективних звернення в яких звернулося 202 громадянина.

За результатами розгляду звернень (142): громадянам надано 92 роз'яснення, що становить 65% від кількості звернень (за аналогічний період 2020 року становить 74% від кількості звернень, звернень 288, роз'яснень 214); вирішено позитивно 34 звернення або 24% від кількості звернень (за аналогічний період 2020 року становить 6% від кількості звернень, звернень 288, вирішено позитивно 17); відмовлень у розгляді звернень - 15 (передача звернень за належністю у зв'язку з тим що розпорядник не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції володіти інформацією) за аналогічний період 2020 року 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.

10. Звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації з Урядової гарячої лінії, реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. Загальна кількість за 9 місяців 2021 року складає 84 звернення, що на 94 звернень або в 2,1 рази менш ніж за аналогічний період минулого року (178).

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” за окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 18 звернень, що на 31 звернення або 27 % менш ніж за аналогічний період минулого року (49). Усі звернення розглянуті та перевірені. Всім громадянам надана вичерпна відповідь.

11. Робота зі зверненнями громадян постійно доводиться до відома населення через офіційний веб-сайт райдержадміністрації. За звітний період вийшли 72 матеріали на офіційному веб-сайті райдержадміністрації та на офіційній сторінці в фейсбуці.

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

13. Протягом 9 місяців 2021 року проводилися 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 обговорюються питання виконавської дисципліни та роботи зі зверненнями громадян.

14. Звернень, розглянутих з порушенням строку виконання, не було.


Додатки: на 2 арк в 1 прим

Перший заступник голови



Світлана ЧУДЕШОВА

Ірина Прокопенко, 0953547960



ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Запорізької районної державної адміністрації
за 9 місяців 2021 року у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року

Найменування органу місцевої влади	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	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Запорізька РДА	288	142	242	18	21	10	17	34	-	15	214	92	11	1

Кількість звернень, з них:															
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)	
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
-	9	5	3	1	12	-	10	-	2	-	2	5	25	-	1

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

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		соціальної 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			
2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021
32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55		
288	341	274	151	37	3	5	8	2	2	101	58	-	2	3	18	69	5	3	4	3	5	1	16		

сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		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		Контактні дані відповідальної особи за роботу зі зверненнями громадян РДА новоутворених районів (ПІБ, посада, тел., e-mail)
56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
2	-	-	2	-	-	-	-	4	2	1	11	-	1	43	14	Прокопенко Ірина Михайлівна 0963988915; 0661419926

Перший заступник голови


 (підпис)

Світлана ЧУДЕСНОВА