



ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

23.02.2022

м. Запоріжжя

№ 57

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік. 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 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 25.08.2021, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2021 року, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження голови райдержадміністрації 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».

Протягом 2021 року прийнято 4 розпорядження голови райдержадміністрації 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».

У зв'язку зі змінами, що відбулися у структурі райдержадміністрації, та актуалізацією контактних даних для прийому усних звернень у телефонному режимі оновлені наступні розпорядження: від 27.09.2011 № 747 «Про затвердження Порядку розгляду письмових звернень громадян у Запорізькій районній державній адміністрації» - *нове розпорядження від 26.11.2021 № 367 «Про внесення змін до розпорядження голови Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області від 27.09.2011 № 747»*, від 12.10.2011 № 804 «Про затвердження Порядку проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації» - *нове розпорядження від 26.11.2021 № 364 «Про внесення змін до розпорядження голови Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області від 12.10.2011 № 804»*, від 20.10.2015 № 582 «Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, в Запорізькій районній державній адміністрації» - *нове розпорядження, від 26.11.2021 № 368 «Про внесення змін до розпорядження голови Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області від 20.10.2015 № 582»*. Всі вищезазначені оновлені розпорядження зареєстровані в Південно-Східному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м.Дніпро) від 08.12.2021 № 1253/7.

Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації звітували перед головою райдержадміністрації стосовно роботи зі зверненнями громадян протягом 2021 року 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.

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 складалися та затверджувалися графіки засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації. Кожне засідання оформлювалося протоколами.

За 2021 рік проведено 12 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 12). Постійно заслуховувалися 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

начальника відділу організаційної роботи 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, IV квартал – звіти начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника відділу економіки та агропромислового розвитку райдержадміністрації, звіт начальника відділу фінансів райдержадміністрації, звіт начальника архівного відділу райдержадміністрації, звіт начальника відділу освіти, молоді, спорту, культури та туризму райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації).

З 2022 року для заслуховування на засіданнях постійно діючої комісії звітуватимуть органи місцевого самоврядування, так у I кварталі 2022 року звітуватиме голова виконкому Біленьківської сільської ради та голова виконкому Кушугумської селищної ради.

Належна увага приділялася організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації від 29.09.2021 № 295 «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 12 місяців було проведено 6 виїзних прийомів та 2 особистих прийоми 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. По електронній пошті надано 2 роз'яснення громадянам які звернулися з особистих питань.

Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації планувалося провести 73 прямих «гарячих» телефонних ліній, фактично проведено – 73. Під час проведення прямих «гарячих» ліній звернулось 7 громадян.

На виконання пункту 4 Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008, з метою надання методичної та практичної допомоги складено графік перевірок стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації. За 12 місяців 2021 року проведені перевірки: у відділі містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства, управлінні соціального захисту населення, службі у справах дітей райдержадміністрації. Також, на апаратних нарадах у керівника апарату райдержадміністрації щопонеділка обговорюється питання роботи зі зверненнями громадян. У 2022 році заплановані перевірки стану додержання законодавства про звернення громадян в органах місцевого самоврядування

району.

Всього у 2021 році до райдержадміністрації надійшло 178 звернень в тому числі: поштою – 20, електронною поштою – 15, викладених на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку – 11, із комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради: 113 (з урядової «гарячої лінії») та 19 (з гарячої телефонної лінії облдержадміністрації).

Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 377 громадян, що на 147 громадян (або 28 %) менше ніж за минулий рік (524 громадян).

За характером основних питань (188), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займали питання соціального захисту – 80 (42,5%), охорони здоров'я – 20 (10%) та забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 20 (10%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 15 (8%). За звітний період надійшло 3 колективних звернення в яких звернулося 202 громадянина.

За результатами розгляду звернень (178): громадянам надано 117 роз'яснень, що становить 66% від кількості звернень (за аналогічний період 2020 року становить 84% від кількості звернень, звернень 303, роз'яснень 256); вирішено позитивно 39 звернень або 22% від кількості звернень (за аналогічний період 2020 року становить 9% від кількості звернень, звернень 303, вирішено позитивно 28); відмовлень у розгляді звернень - 20 або 11% (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 надходили до райдержадміністрації, уважно розглядалися, викладені в них факти ретельно перевірялися, докладалися конкретні зусилля до вирішення проблем заявників в рамках чинного законодавства. Усім надано вичерпні роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань.

Усі звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. Звернення, які надходять з КУ «Обласний контактний центр» Запорізької обласної ради також реєструються в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами.

Робота зі зверненнями громадян постійно доводилася до відома населення через офіційний веб-сайт райдержадміністрації. За звітний період вийшли 91 матеріал на офіційному веб-сайті райдержадміністрації та на офіційній сторінці у фейсбуці.

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

Протягом 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 обговорювалися питання щодо роботи зі зверненнями громадян.

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. Затвердити Заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій райдержадміністрації Запорізької області на 2022 рік, додаються.
2. Затвердити Графік перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації та органах місцевого самоврядування на 2022 рік, додається.
3. 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) 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;
 - 3) 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;
 - 4) забезпечити систематичне розміщення на офіційному веб-сайт узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян посадовими особами;
 - 5) забезпечити належний рівень складання статистичної звітності про звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації;
 - 6) розглянути питання про стан роботи зі зверненнями громадян на нарадах;
 - 7) забезпечити надання звітів про роботу зі зверненнями громадян до відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації

щопівроку до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом.

4. Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації:

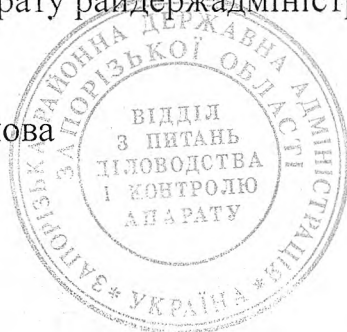
- 1) забезпечити постійний контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли до райдержадміністрації, відповідно до діючого законодавства України;
- 2) забезпечити надання методичної допомоги з питань організації роботи зі зверненнями громадян структурним підрозділам райдержадміністрації, органам місцевого самоврядування;
- 3) інформувати голову райдержадміністрації про роботу зі зверненнями громадян щопівроку до 15 числа місяця, що настає за звітним періодом.

5. Рекомендувати виконання пункту 3 цього розпорядження виконкомам міських, сільських та селищних рад, об'єднаних територіальних громад.

6. Вважати таким, що втратили чинність розпорядження голови райдержадміністрації 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» 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».

7. Контроль за виконання даного розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Володимира МАКУЩЕНКА.

Голова



Олег БУРЯК

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження голови
райдержадміністрації

23.02.2022 № 57

ГРАФІК

перевірок додержання законодавства про звернення громадян у
структурних підрозділах райдержадміністрації та органах місцевого
самоврядування на 2022 рік

№ з/п	Термін	Структурні підрозділи та органи місцевого самоврядування
1	Лютий	Архівний відділ райдержадміністрації
2	Лютий	Біленьківська сільська рада Запорізького району Запорізької області
3	Березень	Відділ економіки та агропромислового розвитку райдержадміністрації
4	Травень	Таврійська сільська рада Запорізького району Запорізької області
5	Червень	Служба у справах дітей райдержадміністрації
6	Серпень	Петро-Михайлівська сільська рада Запорізького району Запорізької області
7	Вересень	Управління соціального захисту населення райдержадміністрації
8	Листопад	Відділ освіти, молоді, спорту, культури та туризму райдержадміністрації
9	Листопад	Тернуватська селищна рада Запорізького району Запорізької області

Керівник апарату
райдержадміністрації



Володимир МАКУЩЕНКО