



ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної державної адміністрації

29.03.2023

м. Запоріжжя

№ 72

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2022 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 Запорізької області протягом 2022 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 23.02.2022, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 23.02.2022 № 54 «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».

Протягом 2022 року прийнято 3 розпорядження голови райдержадміністрації стосовно роботи зі зверненнями громадян від 20.01.2022 № 13 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області», від 23.02.2022 № 54 «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» та від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану».

Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації звітували

перед головою райдержадміністрації стосовно роботи зі зверненнями громадян протягом 2022 року на засіданнях колегій, а також на засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації. На засіданні колегії райдержадміністрації 23 лютого 2022 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.

У зв'язку з введенням воєнного стану на території України на виконання пункту 3 Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 складено та затверджено графіки засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації тільки на I та II квартали 2022 року.

Так у 2022 році проведено 2 засідання постійно діючої комісії (за графіком – 12), на яких заслуховувалися звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації за I квартал – звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника служби у справах дітей, звіт голови виконавчого комітету Біленьківської сільської ради, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації та звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації.

Належна увага приділялася організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації від 20.01.2022 № 13 «Про затвердження графіків проведення особистих прийомів громадян керівництвом Запорізької районної державної адміністрації Запорізької області» затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації (публікація на офіційному веб-сайті райдержадміністрації). У зв'язку з введенням воєнного стану на території України та на підставі розпорядження голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану» виїзні прийоми та особисті прийоми громадян тимчасово призупинені. Водночас, громадянам запропоновано надавати звернення до РДА електронною поштою, телефоном та на офіційну адресу. Електронною поштою надано 1 роз'яснення, 3 роз'яснення надані в усній формі та дві відповіді надіслані поштовим відправленням громадянам, які звернулися на особистий прийом.

Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації планувалося провести близько 70 прямих «гарячих» телефонних ліній, але у зв'язку з введенням воєнного стану на території України фактично проведено – 19. Під час проведення прямих «гарячих» ліній звернулось 2 громадянина.

На виконання пункту 4 Указу Президента України від 07.02.2008 №

109/2008, з метою надання методичної та практичної допомоги складено та затверджено розпорядженням голови райдержадміністрації від 23.02.2022 № 54 «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» графік перевірок стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації, але у зв'язку із воєнною агресією РФ на території нашої держави відповідні перевірки не проводилися.

Всього у 2022 році до райдержадміністрації надійшло 989 звернень в тому числі: поштою – 19, електронною поштою – 43, викладених на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку – 6, із комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради: 736 (з урядової «гарячої лінії»), 179 (з гарячої телефонної лінії облдержадміністрації) та 6 (з всеукраїнської телефонної лінії з питань COVID-19).

Всього до райдержадміністрації протягом звітнього періоду звернулося 1360 громадян, що на 983 громадян (або в 3,6 разів) більше ніж за минулий рік (377 громадян).

За характером основних питань (997), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займали питання соціального захисту – 786 (79%), житлової політики – 65 (7%), комунального господарства – 44 (4,4%) та охорони здоров'я – 21 (2,1%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 11 (1,1%). За звітний період надійшло 9 колективних звернення, в яких звернулося 371 громадянин.

За результатами розгляду звернень (989): громадянам надано 792 роз'яснення, що становить 80% від кількості звернень (за аналогічний період 2021 року становить 66% від кількості звернень, звернень 178, роз'яснень 117); вирішено позитивно 166 звернень або 16,8% від кількості звернень (за аналогічний період 2021 року становить 22% від кількості звернень, звернень 178, вирішено позитивно 39); відмовлень у розгляді звернень – 16 або 1,6% (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 2021 року - 20 або 11%.

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, які надходять 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 13 матеріалів на офіційному веб-сайті райдержадміністрації та на офіційній сторінці у фейсбуці.

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

Протягом 2022 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», 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 2023 рік, додаються.
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) 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-сайті узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян;
 - 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.

3. 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;

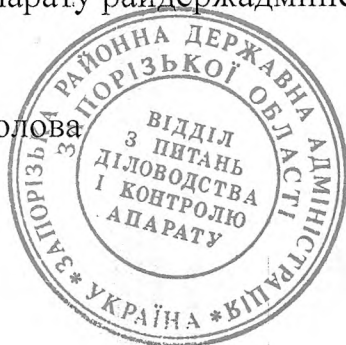
3) інформувати голову райдержадміністрації про роботу зі зверненнями громадян щопівроку до 15 числа місяця, що настає за звітним періодом.

4. Рекомендувати виконання пункту 2 цього розпорядження виконкомам міських, сільських та селищних рад, об'єднаних територіальних громад.

5. Вважати таким, що втратило чинність розпорядження голови райдержадміністрації від 23.02.2022 №54 «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».

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

Голова



Олег БУРЯК

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження голови
райдержадміністрації
29.03.2023 № 42

ЗАХОДИ
щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій райдержадміністрації Запорізької області
на 2023 рік

№ з/п	Зміст заходів	Виконавці	Термін виконання
1	2	3	4
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, заступники голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації	постійно
2	Встановити особистий контроль щодо першочергового розгляду письмових та усних звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати - героїня», учасників війни, Героїв України	Голова райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкоми міських, сільських та селищних рад	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, заступники 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, заступники голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	за фактами порушень
5	Забезпечити функціонування «гарячих» ліній та телефонів довіри	Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації	постійно
6	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 міських, сільських та селищних рад, відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації	щокварталу до 05
7	Продовжити практику заслуховування особистих доповідей начальників структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкомів міських, сільських та селищних рад про стан роботи зі зверненнями громадян	Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкоми міських, сільських та селищних рад	не рідше одного разу на рік
8	Забезпечити проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації	щомісяця
9	Проводити навчання з питань роботи зі зверненнями громадян з відповідальними за цю роботу в структурних підрозділах райдержадміністрації та органах місцевого самоврядування	Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації	не рідше, ніж двічі на рік

Керівник апарату райдержадміністрації



Володимир МАКУЩЕНКО