



## 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](mailto:zpadm@zrda.gov.ua); [www.zrda.gov.ua](http://www.zrda.gov.ua) Код ЄДРПОУ 20488417

від 06.01.2023 р. № 3241/01-36

На № 12715/08-16 від 13.12.2022

Запорізька обласна державна  
адміністрація  
Відділ роботи із зверненнями  
громадян апарату  
облдержадміністрації

### **Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2022 році**

1. 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».

2. 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».

3. 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».

4. 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.

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.

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.

6. 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.

7. Згідно графіку проведення прямих «гарячих» ліній керівництвом райдержадміністрації планувалося провести близько 70 прямих «гарячих» телефонних ліній, але у зв'язку з введення воєнного стану на території України

фактично проведено – 19. Під час проведення прямих «гарячих» ліній звернулось 2 громадянина.

8. 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.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

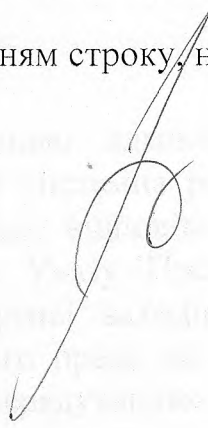
12. У Запорізькій райдержадміністрації проводилася аналітична робота з питань звернень громадян. Звіти про виконання заслуховувалися на колегії та нарадах.

13. 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.

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

Голова

Олег БУРЯК



Ірина Прокопенко  
0963988915



## ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Запорізької районної державної адміністрації  
за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	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	
		2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Районна державна адміністрація	178	989	167	983	11	6	39	166	20	16	117	792	2	15
2.	Районна рада, районна рада ОТГ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	Міські ради міст районного значення, міські ради ОТГ	199	228	167	138	32	90	16	15	1	0	182	213	0	0
4.	Селищні ради, селищні ради ОТГ	13733	9928	5031	550	8702	9378	11967	8837	381	168	1382	917	3	6
5.	Сільські ради, сільські ради ОТГ	6327	7508	1120	963	5207	6545	4706	5870	395	396	906	1101	82	141
6.	<b>РАЗОМ:</b>	20437	18653	6485	2634	13952	16019	16728	14888	797	580	2825	3023	87	162

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни, 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)	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.	11	37	3	9	12	3	16	110	2	1	2	2	26	69	1	7
2.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	0	0	28	4	0	0	11	5	0	0	1	1	2	1	0	0
4.	195	57	28	15	81	98	116	153	163	160	979	361	454	227	7	18
5.	50	11	131	34	169	140	154	199	50	36	369	323	260	271	4	6
6.	256	105	190	62	262	241	297	467	215	197	1351	687	742	568	12	31

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

№ з/п	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		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	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
1	377	1360	188	997	3	1	9	7	2	0	80	786	4	3	20	21	6	44	4	65	5	3	20	15
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	705	832	201	231	13	0	0	0	2	0	3	184	2	1	27	9	40	6	7	1	3	0	9	0
4	14320	10076	13734	9928	4576	1014	47	59	92	38	2110	2208	12	9	130	83	121	92	30	227	32	9	45	48
5	8670	7991	6332	7510	2214	291	61	35	28	8	1101	2169	42	44	31	133	349	1161	74	604	31	30	54	27
6	24072	20259	20455	18666	6806	1306	117	101	124	46	3294	5347	60	57	208	246	516	1303	115	897	71	42	128	90

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян РДА (тел., e-mail)					
	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							
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74				
1.	1	4	2	6	0	0	0	0	4	1	12	30	1	0	15	11	3	3				
2.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	zpadm@zrda.gov.ua					
3.	3	1	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	84	29	0953547960					
4.	32	45	30	34	0	0	0	3	9	14	67	2187	3	1	6398	3857						
5.	22	8	51	4	9	0	0	0	7	1	60	11	0	3	2198	2981						
6.	58	58	91	44	9	0	0	3	20	16	139	2228	4	4	8695	6878	3	3				

Голова

Олег БУРЯК