

ЗВІТ Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2023 році

Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 2023 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 засіданнях колегії райдержадміністрації, які відбулися 29.03.2023 та 27.09.2023 були заслухані питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2022 рік, звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації. Прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 29.03.2023 № 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» та підведені підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2023 року, прийнято розпорядження від 27.09.2023 № 205 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2023 року».

Протягом 2023 року прийнято 3 розпорядження голови райдержадміністрації стосовно роботи зі зверненнями громадян від 29.03.2023 № 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», від 10.04.2023 № 78 «Про внесення змін до розпорядження голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану» та від 27.09.2023 № 205 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2023 року».

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 2023 рік проведено 12 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 12). Постійно заслуховувалися звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та звіти голів виконкому міських, сільських та селищних рад (I квартал – звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт голови виконкому Біленьківської сільської ради; звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації, звіт голови виконкому Матвіївської сільської ради; звіт начальника відділу освіти, охорони здоров'я, культури і

спорту райдержадміністрації, звіт начальника юридичного відділу апарату райдержадміністрації, звіт голови виконкому Комишуваської селищної ради. II квартал - звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника відділу фінансів, звіт начальника архівного відділу, звіт начальника відділу економіки та агропромислового розвитку, звіт Петро-Михайлівського сільського голови, звіт начальника управління соціального захисту населення, звіт начальника відділу оборонної роботи та цивільного захисту, звіт Михайло-Лукашівського сільського голови. III квартал - звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт Новоолександрівського сільського голови, звіт головного спеціаліста відділу забезпечення взаємодії з органами місцевого самоврядування, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю райдержадміністрації, звіт Вільнянського міського голови, звіт начальника управління соціального захисту населення, звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт Новомиколаївського селищного голови. IV квартал - звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника відділу освіти, охорони здоров'я, культури і спорту райдержадміністрації, звіт голови виконкому Комишуваської селищної ради, звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт голови виконкому Михайлівської сільської ради, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації, начальника відділу економіки та агропромислового розвитку райдержадміністрації, звіт голови виконкому Широківської сільської ради).

У зв'язку з введенням воєнного стану на території України та на підставі розпоряджень голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану» та від 10.04.2023 № 78 «Про внесення змін до 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 поштовим відправленням, електронною поштою, телефоном та на офіційну адресу.

З квітня 2023 року згідно розпорядження голови райдержадміністрації від 10.04.2023 № 78 «Про внесення змін до розпорядження голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану» відновлено проведення «гарячих» телефонних ліній спілкування із громадянами керівництва райдержадміністрації з періодичністю один раз на місяць для кожного керівника. Так, починаючи з квітня 2023 року, керівництвом райдержадміністрації проведено 37 «гарячих» ліній під час яких звернулося 17 громадян.

Протягом 2023 року перевірки з організації роботи зі зверненнями громадян у відділах апарату, структурних підрозділах райдержадміністрації та в органах місцевого самоврядування не проводились у зв'язку з оголошенням воєнного стану в Україні та розпорядженням голови райдержадміністрації від 08.04.2022 № 80 «Про упорядкування організації роботи зі зверненнями громадян під час воєнного стану».

На виконання розпорядження голови Запорізької райдержадміністрації від 29.03.2023 № 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», з метою надання методичної та практичної допомоги, 05.07.2023 було проведено семінар – навчання за темою «Актуальні питання роботи зі зверненнями громадян, стану виконавської дисципліни та організація роботи із доступу до публічної інформації», в якому взяли участь працівники відділів апарату та структурних підрозділів райдержадміністрації.

Всього за 2023 рік до райдержадміністрації надійшло 972 звернення, поштою – 10, електронною поштою – 962, у тому числі із комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради: 707 (з урядової «гарячої лінії») та 144 (з гарячої телефонної лінії облдержадміністрації).

Всього до райдержадміністрації протягом звітнього періоду звернулося 1298 громадян, що на 62 громадянина (або 4,8 %) менше ніж за минулий рік (1360 громадян).

За характером основних питань (1004), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займали питання соціального захисту – 598 (59,6%), комунального господарства – 110 (11%) та житлової політики – 81 (8,1%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 24 (2,4%).

За результатами розгляду звернень (972): громадянам надано 743 роз'яснення, що становить 76,4% від кількості звернень (за аналогічний період 2022 року становить 80% від кількості звернень, звернень 989, роз'яснень 792); вирішено позитивно 207 звернень або 21,3% від кількості звернень (за аналогічний період 2022 року становить 16,8% від кількості звернень, звернень 989, вирішено позитивно 166); передано за належністю, у зв'язку з тим, що розпорядник не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції володіти інформацією 19 звернень або 2,0%, за аналогічний період 2022 року – 16 звернень або 1,6%.

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 надходили до райдержадміністрації реєструвалися в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. Звернення, які надходили з КУ «Обласний контактний центр» Запорізької обласної ради також реєструвалися в електронній базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами.

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

Протягом 2023 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.

Начальник відділу роботи
зі зверненнями громадян
апарату райдержадміністрації



Ірина ПРОКОПЕНКО

ДАНИ
про звернення громадян, що надійшли до Запорізької районної державної адміністрації
за 2023 рік у порівнянні з 2022 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:							
				2022	2023	2022	2023	2022	2023	вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Районна державна адміністрація	989	972	983	955	6	17	166	207	16	19	792	743	15	3
2.	Районна рада	0	3	0	1	0	2	0	2	0	0	0	0	0	1
3.	Міські ради територіальних громад	228	371	138	371	90	0	15	232	0	0	213	139	0	0
4.	Селищні ради територіальних громад	9928	10566	550	702	9378	9864	8837	9626	168	135	917	805	6	0
5.	Сільські ради територіальних громад	7508	8847	963	688	6545	8159	5870	6796	396	74	1101	1769	141	208
6.	РАЗОМ:	18653	20759	2634	2717	16019	18042	14888	16863	580	228	3023	3456	162	212

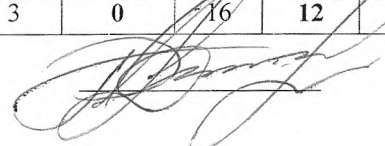
№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		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)	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.	37	71	9	4	3	10	110	108	1	8	2	6	69	29	7	6
2.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3.	0	3	4	14	0	0	5	34	0	2	1	3	1	1	0	0
4.	57	22	15	12	98	82	153	193	160	128	361	227	227	220	18	5
5.	11	287	34	81	140	131	199	420	36	11	323	138	271	350	6	1
6.	105	383	62	111	241	223	467	755	197	149	687	374	568	600	31	12

- 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				
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	
	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	1360	1048	997	1004	1	7	7	5	0	0	786	598	3	5	21	23	44	110	65	81	3	23	15	57			
2	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	832	763	231	380	0	6	0	0	0	0	184	279	1	0	9	0	6	31	1	5	0	2	0	10			
4	10076	10847	9928	10566	1014	311	59	83	38	30	2208	3726	9	8	83	100	92	66	227	62	9	12	48	47			
5	7991	9254	7510	8847	291	364	35	77	8	165	2169	3135	44	59	133	106	1161	1473	604	198	30	39	27	76			
6	20259	21915	18666	20800	1306	688	101	165	46	195	5347	7738	57	74	246	229	1303	1680	897	346	42	76	90	190			

№ 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		обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин		інші					
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74		
1.	4	6	6	10	0	0	0	0	1	1	30	52	0	0	11	26	3	3		
2.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	zpadm@zrda.gov.ua			
3.	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	29	45	0953547960			
4.	45	70	34	47	0	0	3	0	14	11	2187	1597	1	3	3857	4393				
5.	8	30	4	26	0	1	0	0	1	0	11	28	3	5	2981	3065				
6.	58	106	44	83	0	3	3	0	16	12	2228	1678	4	8	6878	7529	3	3		

Заступник голови



Богдан ДЕЙНЕКА