



ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

19.02 2020 р.

м. Запоріжжя

№ 70

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік. Звіти керівників структурних підрозділів: служби у справах дітей, управління соціального захисту населення, архівного відділу райдержадміністрації

Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 2019 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”.

Належна увага приділяється організації прийому громадян з особистих питань керівництвом райдержадміністрації. Розпорядженням голови райдержадміністрації затверджено графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації.

До райдержадміністрації протягом 2019 року надійшло 192 звернення, що на 44 звернення (або 19%) менше ніж за минулий рік. За звітний період до райдержадміністрації надійшло 25 звернень поштою. Всього до райдержадміністрації протягом звітного періоду звернулося 739 громадян, що на 278 громадян (або 57 %) більше ніж за минулий рік (471 громадян).

За характером основних питань (194), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займають питання соціального захисту – 73(38%), комунального господарства – 49 (25%) та аграрної політики і земельних відносин – 21 (11%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 10 (5 %). Серед усіх звернень (192) 6 % від загальної кількості складають колективні (12).

За результатами розгляду звернень (192): громадянам надано роз'яснення 124, що на 63 звернень або 34% менше ніж за аналогічний період минулого року (187); вирішено позитивно 51 звернень, що на 16 звернень або 46% більше ніж за минулий рік (35); 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.

Звернення громадян, що надійшли до райдержадміністрації з Урядової гарячої лінії, реєструються в електронній базі документообігу "Optima – WorkFlow" з окремими порядковими номерами. Загальна кількість таких звернень за 2018 рік складає 291 звернення.

Звернення, які надходять з Обласного контактного центру також реєструються в електронній базі документообігу "Optima – WorkFlow" з окремими порядковими номерами. За звітний період надійшло 83 звернення.

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. 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", розпорядженням облдержадміністрації від 15.03.2019 № 130 "Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2018 році та забезпечення виконання в області вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян". Заслухавши звіт керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та проаналізувавши роботу з вищезазначеного напрямку в цілому апаратом та структурними підрозділами райдержадміністрації у 2019 році, визнати роботу зі зверненнями громадян як таку, що відповідає вимогам чинного законодавства

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1. Затвердити заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян у 2020 році, додаються.

2. Затвердити графік перевірок додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації на 2020 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 організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації щопівроку до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом.

3. Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації:

1) забезпечувати постійний контроль за своєчасним розглядом звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації, відповідно до діючого законодавства України;

2) забезпечити надання методичної допомоги з питань організації роботи із зверненнями громадян структурним підрозділам райдержадміністрації, виконкомам сільських та селищних рад;

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 виконкомом сільських та селищних рад, об'єднаних територіальних громад, керівникам територіальних органів центральних органів виконавчої влади.

5. Вважати таким, що втратило чинність розпорядження голови райдержадміністрації від 27.12.2017 №117 "Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік. Звіти керівників структурних підрозділів: управління соціального захисту населення райдержадміністрації, служби у справах дітей, райдержадміністрації архівного відділу".

6. Контроль за виконанням даного розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Володимира Макущенко.

Перший заступник голови

Світлана ЧУДЕСНОВА



Додаток 2
ЗАТВЕРДЖЕНО

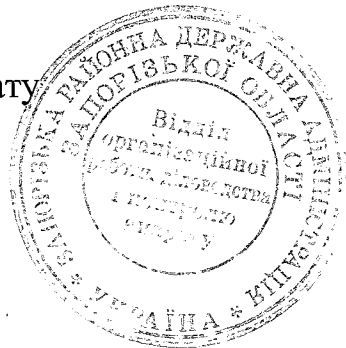
розпорядження голови районної
державної адміністрації

19.07.2020 № 70

Графік
перевірок додержання законодавства про звернення громадян у
структурних підрозділах райдержадміністрації на 2020 рік

№ з/п	Термін	Структурні підрозділи
1	Лютий	Управління соціального захисту населення райдержадміністрації
2	Червень	Служба у справах дітей райдержадміністрації
3	Вересень	Архівний відділ райдержадміністрації
4	Листопад	Відділ освіти, молоді, спорту, культури та туризму райдержадміністрації

Керівник апарату



Володимир МАКУЩЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

19.02.2010 № 70

Заходи щодо організації роботи зі зверненнями громадян у 2020 році

№ з/п	Зміст заходи	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, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	постійно
2	Встановити особистий контроль щодо першочергового розгляду письмових та усних звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати – героїня», учасників Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України	Голова райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	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, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно
4	Вживати дисциплінарних заходів до відповідальних виконавців винних у несвоєчасному, поверховому та	Перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації,	за фактами порушень

	упередженому розгляді звернень громадян. Враховувати стан роботи зі зверненнями громадян при проведенні щорічної оцінки державних службовців.	керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	
5	Забезпечити неухильне дотримання графіків проведення особистих (у т.ч. виїзних) прийомів та підвищити рівень їх організації	Перший заступник, заступник голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно
6	Забезпечити функціонування «гарячих» ліній та телефонів довіри	Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	постійно
7	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 сільських та селищних рад, відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	щокварталу до 05 щокварталу до 10
8	Продовжити практику заслуховування особистих доповідей начальників структурних підрозділів райдержадміністрації про стан роботи зі зверненнями громадян	Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації	не рідше одного разу на рік
9	Забезпечити проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	щомісяця
10	Проводити навчання з питань роботи зі зверненнями громадян з відповідальними за цю роботу в структурних підрозділах райдержадміністрації та органах місцевого самоврядування	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації	не рідше, ніж двічі на рік
11	Постійно слідкувати за оновленням матеріалів інформаційних стендів згідно статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» урахуванням змін до	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації, начальники	постійно

	діючого законодавства, що регламентує роботу зі зверненнями громадян	структурних підрозділів райдержадміністрації	
12	Своєчасно поповнювати офіційний веб – сайт райдержадміністрації інформацією, якою володіє апарат та структурні підрозділи райдержадміністрації відповідно до статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» та розпорядження голови райдержадміністрації від 04.07.2014 №350 зі змінами	Відділ організаційної роботи, діловодства і контролю апарату райдержадміністрації, начальники структурних підрозділів райдержадміністрації	постійно

Керівник апарату



Володимир МАКУЩЕНКО