



**ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ**

голови районної державної адміністрації

26.03.2025

м. Запоріжжя

№ 63

**Про підсумки роботи  
зі зверненнями громадян  
за 2024 рік**

Запорізькою районною державною адміністрацією протягом 2024 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».

У райдержадміністрації працює телефонна «гаряча лінія» за номером якої громадянини мають можливість звернутись до райдержадміністрації, а саме – 095-354-79-60.

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 29 «гарячих» ліній під час яких звернулося 16 громадян. У 2024 році заплановано та проведено 40 «гарячих ліній» під час яких звернулося п'ять громадян.

Всі звернення, що надходять на «гарячу лінію» райдержадміністрації реєструються в автоматизованій базі документообігу “Optima – WorkFlow” з окремими порядковими номерами. Порядкові номери фіксуються в окремому журналі.

За 2024 рік надійшло: поштою - 36 звернень, електронною поштою – 587 звернень, на пряму гарячу лінію РДА – 5 звернень.

Кількість звернень, які були отримані райдержадміністрацією безпосередньо від заявників та тих, які надійшли від інших установ (із зазначенням яких саме) та складає 19 звернень;

Кількість пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) і скарг;

За 2024 рік надійшло: скарг – 5, заяв (клопотань) – 609, пропозицій (зауважень) – 14.

Кількість колективних звернень та кількість громадян, що звернулися до райдержадміністрації, з урахуванням колективних звернень;

У 2024 році надійшло 5 колективних звернень, звернулося 674 громадянина, з урахуванням колективних звернень.

У 2024 році надійшло 22 повторних звернень

За 2024 рік переслано за належністю – 14 звернень.

Кількість звернень від громадян, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону;

За 2024 рік – 2 звернення.

Звернень, розглянутих з порушенням строку, не було.

Тематика звернень громадян (із зазначенням переліку та частки найчастіше порушуваних питань).

У 2024 році за характером основних питань (652), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займали питання соціального захисту – 274 (42,0%), комунального господарства – 109 (16,7%) та діяльність органів місцевого самоврядування – 86 (13,2%). Деякі питання, з якими зверталися громадяни, стосувалися питань не зазначених у формі статистичного звіту. Отже, ці питання віднесено до розділу «інші» - 19 (2,9%).

Категорії громадян, що звертались протягом звітного періоду. Окремо описати розгляд звернень, що надійшли від осіб, які потребують соціального захисту та підтримки, зокрема: від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, від осіб з інвалідністю I,II,III групи, від ветеранів праці, від дітей війни, від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, від внутрішньо переміщених осіб. Надати опис декількох прикладів позитивного вирішення питань у зверненнях від зазначених вразливих категорій громадян.

За 2024 рік звернення надійшли від:

- учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 15;
- осіб з інвалідністю I,II,III групи – 71;
- ветеранів праці – 2;
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 16;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 5;

ВПО – 107.

Приклади позитивного вирішення питань у зверненнях від зазначених вразливих категорій громадян.

Бубна Н.В. – одинока мати, малозабезпечена сім'я, ВПО, звернулась на урядову «гарячу лінію» 25.11.2024 № Б-08347-УГЛ, райдержадміністрацією звернення зареєстроване 26.11.2024 № 18-Б-00344-УГЛ. Заявниця звернулась з проханням посприяти в призначенні соціальної допомоги, як малозабезпечена

сім'я та одинока мати. Звернення було розглянуте райдержадміністрацією, зроблено розрахунок державної соціальної допомоги одиноким матерям та малозабезпеченим сім'ям, на підставі чого, призначена державна соціальна допомога.

Пуленко А.І. – багатодітна сім'я, ВПО, звернулась на урядову «гарячу лінію» 11.11.2024 № П-07954-УГЛ, райдержадміністрацією звернення зареєстроване 12.11.2024 № 18-П-00323-УГЛ. Заявниця звернулась з проханням виплатити допомоги: при народженні дитини, соц. допомогу на дитину віком до 6 років з багатодітної сім'ї та соц. допомогу по інвалідності дитини. Звернення було розглянуте райдержадміністрацією, та всі вище зазначені види допомог були включені до виплатного реєстру та зараховані на банківський рахунок заявниці.

Шестун В.С. – учасник бойових дій, звернувся на урядову «гарячу лінію» 30.05.2024 № Ш-03996-УГЛ, райдержадміністрацією звернення зареєстроване 31.05.2024 № 05-Ш-00144-УГЛ. Заявник звернувся з проханням посприяти в проходженні МРТ на безкоштовній основі. Райдержадміністрацією звернення направлено до КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги» Комишуваської селищної ради, за місцем проживання заявника, з проханням розглянути дане звернення та вжити заходи щодо вирішення питання. КНП «Центр первинної медико-санітарної допомоги» Комишуваської селищної ради розглянуло звернення, сімейний лікар видав направлення та записав пацієнта на безкоштовне проходження МРТ.

Всього за 2024 рік до райдержадміністрації надійшло із комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради: 383 (з урядової «гарячої лінії») та 124 (з гарячої телефонної лінії облдержадміністрації). Від Всеукраїнської телефонної лінії з питань COVID-19 надійшло 18 звернень та стосуються питань охорони здоров'я.

За характером основних питань (383), що порушували громадяни у звітному періоді чисельне місце займали питання соціального захисту - 171 (44,6%), діяльність органів місцевого самоврядування – 72 (18,8%) та комунального господарства - 66 (17,2 %).

Відповідно 124 – ОКЦ питання соціального захисту – 49 (39,5%), комунального господарства – 27 (21,8%), діяльність органів місцевого самоврядування – 14 (11,3%).

За категоріями громадян звернення надходили від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, осіб з інвалідністю I,II,III групи, ветеранів праці, дітей війни, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, внутрішньо переміщених осіб, пенсіонерів та інші.

Звернення, які надходять з КУ «Обласний контактний центр» Запорізької обласної ради реєструються засобами автоматизованої бази документообігу «Optima – WorkFlow» з окремими порядковими номерами. Для присвоєння порядкового номеру в райдержадміністрації ведеться журнал реєстрації.

Про проведення телефонної «гарячої лінії» обласною державною

адміністрацією райдержадміністрацією інформація до населення доводиться через оголошення, які викладаються на веб-сайті райдержадміністрації та вивішуються на дошку оголошень, яка знаходиться в приміщенні райдержадміністрації.

У 2024 році на засіданні колегії райдержадміністрації, яке відбулося 27.03.2024, було заслухано питання щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік, та прийнято розпорядження голови райдержадміністрації від 27.03.2024 № 62 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік».

Запорізькою райдержадміністрацією значна увага приділяється роботі постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації (далі – комісія). Комісія створена та проводить засідання згідно розпорядження голови райдержадміністрації 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» та Положення, затвердженого розпорядженням голови райдержадміністрації від 05.05.2008 № 518 «Про затвердження Положення про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при голові районної державної адміністрації».

Комісія проводиться щомісячно, складаються та затверджуються головою райдержадміністрації щоквартальні графіки засідань та складаються протоколи засідань комісії.

За 2024 рік проведено 12 засідань постійно діючої комісії (за графіком – 12). Заслуховувалися звіти керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та звіт голови виконкому сільської ради (січень - звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт голови виконкому Долинської сільської ради, лютий - звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації, звіт Павлівського сільського голови, березень - звіт начальника відділу освіти, охорони здоров'я, культури і спорту райдержадміністрації, звіт начальника відділу оборонної роботи та цивільного захисту, звіт Степненського сільського голови, квітень – звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника управління соціального захисту населення райдержадміністрації, звіт Таврійського сільського голови, травень – звіт начальника архівного відділу райдержадміністрації, звіт начальника відділу економіки та агропромислового розвитку райдержадміністрації, звіт Тернуватського сільського голови), червень-звіт в.о. начальника служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт-головного спеціаліста відділу забезпечення взаємодії з органами місцевого самоврядування, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю райдержадміністрації, липень - звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт начальника відділу фінансів райдержадміністрації, звіт Біленьківського сільського голови, серпень – звіт

начальника архівного відділу райдержадміністрації, звіт - начальника відділу економіки та агропромислового розвитку райдержадміністрації, звіт - Матвіївського сільського голови; вересень – звіт начальника відділу освіти, охорони здоров'я, культури і спорту райдержадміністрації, звіт - Комишуваського селищного голови; жовтень - звіт начальника відділу роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, звіт в.о.начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства райдержадміністрації, звіт Петро-Михайлівського сільського голови, листопад – звіт в.о. начальника відділу забезпечення взаємодії з органами місцевого самоврядування, інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю райдержадміністрації, звіт в.о. начальника відділу оборонної роботи та цивільного захисту, звіт Михайло-Лукашівського сільського голови, грудень – звіт начальника управління соціального захисту населення та ветеранської політики райдержадміністрації, звіт начальника відділу з провадження діяльності з усиновлення та розвитку сімейних форм виховання служби у справах дітей райдержадміністрації, звіт Новомиколаївського селищного голови.

Протягом 2024 року проведено 1 перевірку в службі у справах дітей райдержадміністрації згідно з графіком перевірок затвердженого розпорядженням голови райдержадміністрації від 08.07.2024 № 189 «Про затвердження графіка перевірок додержання законодавства про звернення громадян».

Звітування керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, міських/сільських/селищних голів перед головою райдержадміністрації проводиться один раз на рік на підставі розпорядження голови райдержадміністрації від 27.03.2024 № 62 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік».

Звітування керівників структурних підрозділів райдержадміністрації, міських/сільських/селищних голів перед головою райдержадміністрації також проводиться під час засідань постійно діючих комісій при голові райдержадміністрації.

Протягом 2024 року проводилися наради при голові райдержадміністрації з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

Усі звернення, які надходять до райдержадміністрації, уважно розглядаються, викладені в них факти ретельно перевіряються, у разі виявлення проблемних питань ці питання обговорюються на апаратних нарадах у керівника апарату райдержадміністрації, які проводяться щоденно. Всім заявникам надано вичерпні роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань в рамках чинного законодавства.

Керівництво райдержадміністрації приділяє значну увагу посиленню контролю і підвищенню персональної відповідальності виконавця за своєчасне і безумовне виконання відповідей на звернення громадян.

Звернення реєструються в день їх надходження до райдержадміністрації. З метою додержання строків виконання, передбачених Законодавством, в

реєстраційній картці, обов'язко проставляється упереджувальний термін виконання. В резолюції прописується відповідальна особа, на яку покладені обов'язки за виконання звернення. У відповіді на звернення обов'язко прописується процедура оскарження рішення.

Усі звернення громадян, що надходять до райдержадміністрації реєструються засобами автоматизованої бази документообігу "Optima – WorkFlow" з окремими порядковими номерами. Для присвоєння порядкового номеру в райдержадміністрації ведеться журнал реєстрації порядкових номерів.

Всі питання (звіти, оголошення та інше), що стосуються звернень громадян, оприлюднюються на веб-сайті райдержадміністрації та дошці оголошень, яка знаходиться в приміщенні райдержадміністрації.

З метою надання методичної та практичної допомоги відділом щорічно проводяться семінари-навчання, так 13.06.2024 було проведено семінар - навчання за темою «Актуальні питання роботи зі зверненнями громадян та стану виконавської дисципліни», в якому взяли участь працівники відділів апарату та структурних підрозділів райдержадміністрації. Розглядалися питання роботи зі зверненнями громадян (оформлення звернень, терміни виконання).

На виконання статей 6, 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статті 28 Закону України «Про звернення громадян», 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», 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 2025 рік, що додаються.
2. Заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації звернути увагу на необхідність підвищення вимог до керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та її апарату щодо забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.
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'ясувати 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 щокварталу 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 щокварталу 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 27.03.2024 № 62 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік».

6. Контроль за виконання даного розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації Олену ТОБОЛОВСЬКУ.

Голова



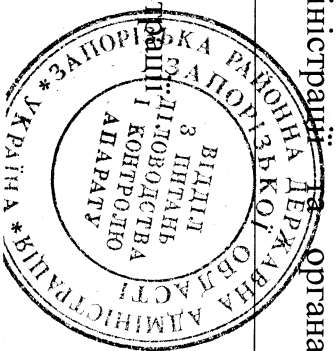
Олег БУРЯК

ЗАТВЕРДЖЕНО  
розпорядження голови  
райдержадміністрації  
28.03.2025 № 63

**ЗАХОДИ**  
**щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій райдержадміністрації Запорізької області**  
**на 2025 рік**

<b>№ з/п</b>	<b>Зміст заходів</b>	<b>Виконавці</b>	<b>Термін виконання</b>
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 до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»	Заступники голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники відділів апарату, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, виконкоми міських, сільських та селищних рад	постійно
2	Встановити особистий контроль щодо першочергового розгляду письмових та усних звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати - героїня», учасників війни, Героїв України	Заступники голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники відділів апарату, 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 відповідь заявникам	Заступники голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники відділів апарату, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкоми міських, сільських та селищних рад	постійно

<p>4</p> <p>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.</p>	<p>Заступники голови, керівник апарату райдержадміністрації, керівники відділів апарату та керівники структурних підрозділів райдержадміністрації</p>	<p>за фактами порушень</p>
<p>5</p> <p>Забезпечити функціонування «гарячих» ліній та телефонів довіри</p>	<p>Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, виконкоми міських, сільських та селищних рад,</p>	<p>постійно</p>
<p>6</p> <p>Забезпечити складання статистичної звітності про стан роботи зі зверненнями громадян, інформаційно — аналітичних довідок про заходи, спрямовані на забезпечення громадянам конституційного права на звернення</p>	<p>Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкоми міських, сільських та селищних рад, відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації</p>	<p>щокварталу до 05</p>
<p>7</p> <p>Продовжити практику застосування особистих доповідей начальників структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкомів міських, сільських та селищних рад про стан роботи зі зверненнями громадян</p>	<p>Керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, виконкоми міських, сільських та селищних рад</p>	<p>не рідше одного разу на рік</p>
<p>8</p> <p>Забезпечити проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при голові райдержадміністрації</p>	<p>Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації</p>	<p>щомісяця</p>
<p>9</p> <p>Проводити навчання з питань роботи зі зверненнями громадян з відповідальними за цю роботу в структурних підрозділах райдержадміністрації та органах місцевого самоврядування</p>	<p>Відділ роботи зі зверненнями громадян апарату райдержадміністрації</p>	<p>не рідше одного разу на рік</p>



Керівник апарату райдержадміністрації

Олена ТОВОЛЮВСЬКА