



ЗАПОРІЗЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ
голови районної державної адміністрації

27.03.2024

м. Запоріжжя

№ 62

**Про підсумки роботи зі
зверненнями громадян за 2023 рік**

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.

3 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 звітного періоду звернулося 1298 громадянина, 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.

На виконання статті 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» 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 2024 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 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».

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

Голова



Олег БУРЯК

ЗАТВЕРДЖЕНО
розпорядження голови
райдержадміністрації
27.03.2024 № 62

ЗАХОДИ
щодо організації роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій райдержадміністрації Запорізької області
на 2024 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 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 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



Handwritten signature in blue ink.

Олена ТОБОЛОВСЬКА

В.о. керівника апарату райдержадміністрації