



УКРАЇНА

**ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

вул. Богдана Хмельницького, 19,
м. Луцьк, 43025

Тел. (0332) 777900, факс (0332)
777901, 726055, 777947

E-mail: office@lutskrada.gov.ua

Web: [http:// www.lutskrada.gov.ua](http://www.lutskrada.gov.ua)

Код ЄДРПОУ 04051327

Волинська обласна державна
адміністрація
Київський майдан, 9
м. Луцьк, 43027

Волинська обласна рада
Київський майдан, 9
м. Луцьк, 43027

№ _____

На № _____ від _____

Про підсумки проведеної роботи
зі зверненнями громадян
протягом 2021 року

Протягом 2021 року на адресу керівництва Луцької міської ради надійшло 5565 звернень громадян, що на 846 більше, ніж у 2020 році (4719). З них: 501 звернення зареєстровано під час проведення прийомів громадян, «прямих телефонних ліній», 5064 - письмові.

3 лютого 2021 року керівництвом міської ради відновлено проведення прийомів громадян з особистих питань. Для забезпечення практичної реалізації права громадян на звернення, з квітня поточного року міський голова разом із традиційними прийомами розпочав проводити онлайн прийоми з використанням програми Zoom. Також проводились «прямі телефонні лінії» для спілкування громадян з міським головою.

За звітний рік керівництвом міської ради проведено:

- 28 прийомів громадян;
- 9 онлайн прийомів громадян;
- 7 «прямих телефонних ліній».

Серед загальної кількості звернень домінували заяви, що становлять 5348, або 96,1 %, скарги - 189 (3,4 %) та пропозиції - 28 (0,5%).

Від органів влади вищого рівня на адресу міської ради надійшло 849 звернень (15,3%).

У порівнянні з 2020 роком збільшилась кількість індивідуальних звернень (5128 проти 4272), зменшилась кількість колективних звернень (389 проти 419) та відповідно зменшилась кількість підписів у них.

З урахуванням колективних звернень всього звернулося 27157 громадян, які порушили у своїх зверненнях 5687 питань (у 2020 році звернулося 36837, порушено 4780 питань).



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B0400000939E2900A4178C00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

Дійсний з 30.11.2020 12:02 по 30.11.2022 12:02

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/61/2022 від 05.01.2022

Проведений аналіз свідчить, що найактуальнішими в звітному році були звернення з питань комунального господарства - 1639, або 28,8% від їх загальної кількості (у 2020 році - 1310). Звернення стосувались проведення ремонту доріг та благоустрою дворових територій, ремонту водо- та каналізаційних мереж будинків, якості надання житлово-комунальних послуг.

На другому місці залишаються земельні питання - 994 (17,5%) проти 579 у минулому році (виділення, оренда, приватизація земельних ділянок). Це зумовлено приєднанням до м. Луцька навколишніх сіл.

На третьому місці питання соціального захисту - 588 (10,3%), що на 104 більше, ніж у 2020 році (484), передусім це призначення соціальних виплат та субсидій, надання одноразової грошової допомоги.

Вагому частку усіх звернень становлять заяви, що стосувалися житлових питань (467, або 8,2%, проти 284). Протягом 2021 року мешканцям міста різних категорій громадян надано 10 квартир, що значно полегшило рівень їх життя.

Особлива увага приділялась розгляду звернень від найменш соціально захищених верств населення, вживались заходи для надання їм необхідної допомоги.

Від осіб з інвалідністю, учасників війни та бойових дій, учасників АТО, пенсіонерів, ветеранів праці, багатодітних сімей, одиноких матерів та ін.) зареєстровано 1177 звернень, що становить 21,2 % від загальної кількості звернень.

За результатами розгляду звернень громадян: 815 (14,6%) - вирішено позитивно, 105 (1,9%) - відмовлено у задоволенні, 4292 (77,1%) - надано роз'яснення, 102 (1,8%) - переслано за належністю згідно з ст. 7 Закону України «Про звернення громадян».

У лютому 2021 року питання про роботу департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку», в т.ч. підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян протягом 2020 року, слухалося на засіданні виконавчого комітету міської ради та прийнято відповідне рішення від 03.02.2021 № 57-1.

Відповідно до внесених змін до Закону України «Про звернення громадян» створено можливість надсилати до керівництва міської ради через веб-сайт електронне звернення та ініціювати петицію.

Щороку спостерігається тенденція до збільшення надходження електронних звернень. Протягом звітного року майже вдвічі збільшилась кількість електронних звернень (1037 проти 552) та зменшилась кількість ініційованих петицій (85 проти 148).

Відповідно до Меморандуму про взаєморозуміння між виконавчим комітетом Луцької міської ради, Міжнародною благодійною організацією «Фонд Східна Європа» та громадською організацією «Центр Політичного Аналізу та Виборчого Консалтингу» продовжується робота по реалізації спільного проєкту «Відкрите місто»: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м.Луцьку. Завдяки Інтерактивній веб-платформі «Відкрите місто» громадяни мають можливість інформувати про проблеми, отримувати оперативну та важливу інформацію щодо забезпечення життєдіяльності міста.



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B0400000939E2900A4178C00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

Дійсний з 30.11.2020 12:02 по 30.11.2022 12:02

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/61/2022 від 05.01.2022

Для автоматизації реєстрації звернень мешканців, отриманих з різних джерел надходження (телефон, веб-портал, мобільний додаток) та інформування заявників про виконання робіт, в тому числі по голосових каналах зв'язку, створений модуль «Контакт-центр», що складається з Прикладної програми «VisualService», Порталу муніципальних оголошень <https://1580.lutskrada.gov.ua/>, Мобільного додатку «1580 Луцьк» і сервера IP телефонії.

Протягом 2021 року у відділі комунікацій «15-80» департаменту ЦНАП зареєстровано 28620 звернень, що на 2515 більше, у порівнянні з 2020 роком (26105).

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян та відповідно до плану внутрішніх навчань 24.02.2021 у конференц - залі департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» проведено навчання на тему «Організація роботи з пропозиціями, заявами та скаргами громадян» з працівниками виконавчих органів міської ради, відповідальних за дану ділянку роботи.

Упродовж звітнього року проведено два засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, на яких розглянуті звернення громадян зі спірних питань та прийняті відповідні рішення.

Виконавчий комітет міської ради і надалі буде забезпечувати неухильне виконання Закону України «Про звернення громадян» щодо об'єктивного, всебічного та своєчасного розгляду звернень громадян, конкретного їх вирішення, проводитиме постійну роботу з метою якнайбільшого задоволення потреб і запитів жителів міської територіальної громади.

Додатки: 1. Дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2021 рік у порівнянні з 2020 роком на 4 арк. в 1 прим., першому адресату.

2. Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2021 рік на 4 арк. в 1 прим., другому адресату.

Заступник міського голови,
керуючий справами виконкому

Юрій ВЕРБИЧ

Лариса Карп'як 777 870



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B0400000939E2900A4178C00

Підписувач Вербиц Юрій Григорович

Дійсний з 30.11.2020 12:02 по 30.11.2022 12:02

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/61/2022 від 05.01.2022