



**ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

вул. Богдана Хмельницького, 19,
м. Луцьк, 43025
тел. (0332) 777 900,
факс (0332) 777 947, 777 878
e-mail: office@lutskrada.gov.ua
web: <http://www.lutskrada.gov.ua>
Код ЄДРПОУ 04051327

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

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

№ _____
На № _____ від _____

**Про підсумки роботи зі зверненнями
громадян за 2022 рік**

Враховуючи особливу роль звернень громадян до виконавчих органів міської ради у забезпеченні зв'язку між владою та громадою, Луцька міська рада приділяє велику увагу вирішенню життєво важливих проблем жителів міської територіальної громади.

Особлива увага з боку керівництва міської ради приділяється зверненням громадян, які в умовах воєнного стану опинились у скрутному життєвому становищі та потребують допомоги (внутрішньо переміщені особи, які втратили свої домівки, майно та роботу; громадяни похилого віку; особи, які потрапили у складні життєві обставини через війну; багатодітні сім'ї; особи з інвалідністю; громадяни, які мають на своєму утриманні осіб з інвалідністю, осіб похилого віку).

З метою забезпечення практичної реалізації права громадян на звернення міський голова щомісячно проводить онлайн прийоми громадян з особистих питань з використанням програми ZOOM. Запис громадян на прийом здійснюється працівниками департаменту ЦНАП відповідно до заяв встановленої форми, розміщеної на офіційному сайті міської ради.

Протягом 2022 року на адресу керівництва міської ради надійшло 3561 звернення громадян, що на 2004 менше, ніж у 2021 році (5565). З них: 125 звернень зареєстровано під час проведення прийомів громадян, "прямих телефонних ліній" та 3436 - письмових.



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат

26B2648ADD3032E104000000939E2900F78DAC00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

Дійсний з 22.11.2022 14:29:00 по 22.11.2024 14:29:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/35/2023 від 03.01.2023

Від пільгової категорії громадян протягом звітного року зареєстровано 1533 звернення, або 43 % від їх загальної кількості (у 2021 році - 1177). Третя частина пільгової категорії громадян, які зверталися становлять внутрішньо переміщені особи (475).

Як свідчить аналіз звернень громадян за видом за звітний рік надійшло 3322 заяви, або 93,3% від їх загальної кількості, 184 скарги (5,2 %) та 55 пропозицій (1,5%).

793 звернення (22,3%) надійшло на адресу міської ради від органів влади вищого рівня проти 849 у 2021 році.

У порівнянні з минулим роком зменшилась кількість індивідуальних звернень (3287 проти 5128), колективних звернень (254 проти 389) та відповідно зменшилась кількість підписів у них (16265 проти 28620), порушених питань (3616 проти 5687).

Проведений моніторинг показує, що найактуальнішими в звітному році були звернення з питань соціального захисту - 819 (22,6%). Це передусім питання призначення та виплати адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам, призначення соціальних виплат та субсидій, надання одноразової грошової та гуманітарної допомог.

Велика кількість звернень надійшла з питань комунального господарства - 729, або 20,2% від їх загальної кількості. Звернення стосувались проведення ремонту доріг, благоустрою дворових територій, налагодження водо-, електро-, теплопостачання, забезпечення якісних послуг та їх вартості.

Кількість питань аграрної політики становить 393, або 10,9% (заяви про виділення земельних ділянок для будівництва індивідуальних житлових будинків, надання в оренду земельних ділянок, закріплення меж та ін.).

За результатами розгляду звернень громадян прийнято рішення: 667 (18,4%) - вирішено позитивно, 2537 (70,2%) - надано роз'яснення по суті, 64 (1,8%) - переслані за належністю і лише 40 (1,1%) - відмовлено у задоволенні.

Жодне звернення не залишилось поза увагою керівництва міської ради, усі заяви були розглянуті відповідно до вимог чинного законодавства та про результати їх розгляду авторам звернень надіслані письмові відповіді.

Продовжується робота з електронними петиціями, адресованими Луцькій міській раді та робота з реалізації спільного проекту "Відкрите місто": посилення участі громадян у розвитку місцевої громади" в м. Луцьку.

Відповідно до внесених змін до Закону України "Про звернення громадян" для громадян створено можливість звертатись до керівництва міської ради через вебсайт, надіславши відповідне електронне звернення та шляхом ініціювання петицій.

Протягом поточного року на офіційний сайт міської ради звернулись громадяни, які ініціювали 77 петицій, лише 15 з них були підтримані, тобто



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат

26B2648ADD3032E10400000939E2900F78DAC00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

Дійсний з 22.11.2022 14:29:00 по 22.11.2024 14:29:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/35/2023 від 03.01.2023

набрали необхідну (300) кількість голосів, решта (62) - були розглянуті як електронні колективні звернення.

Всього протягом звітного року надійшло 786 електронних звернень (за минулий рік - 1037).

З метою підвищення кваліфікації працівників виконавчих органів міської ради, відповідальних за роботу з пропозиціями, заявами та скаргами громадян 31.05.2022 проведено дистанційне навчання на тему “Організація роботи зі зверненнями громадян”.

На телефон відділу комунікацій “15-80” департаменту ЦНАП зафіксовано 29465 телефонних звернень, що на 845 більше, у порівнянні з 2021 роком (28620).

Здійснювався щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до повноважень міської ради (надавались консультації, як при безпосередньому зверненні до департаменту, так і в телефонному режимі).

Упродовж року у соціальних мережах - сторінках ЦНАПу Facebook та Instagram систематично розміщувалась інформація стосовно можливості подачі електронних звернень, петицій, порядку організації прийомів громадян та ін.

У Луцькій міській раді і надалі продовжуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо соціально незахищених категорій; забезпеченні безперешкодного прийому громадян; об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях.

Додатки: 1. Дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком на 4 арк. в 1 прим., першому адресату.

2. Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2022 рік на 4 арк. в 1 прим., другому адресату.

Заступник міського голови,
керуючий справами виконкому

Юрій ВЕРБИЧ

Василь Сарай 777 862



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат

26B2648ADD3032E104000000939E2900F78DAC00

Підписувач Верби́ч Ю́рій Григо́рович

Дійсний з 22.11.2022 14:29:00 по 22.11.2024 14:29:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/35/2023 від 03.01.2023