



**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 рада
Київський майдан, 9,
м.Луцьк, 43027

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

№ _____

На № _____ від _____

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

В умовах воєнного стану міською радою та її виконавчими органами проводиться робота з розгляду письмових та усних звернень громадян відповідно до чинного законодавства.

Право громадян на звернення, зокрема, на звернення до органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб, є одним з головних конституційних прав громадян. Враховуючи важливість цього напрямку роботи, розгляд пропозицій, заяв і скарг перебуває під постійним контролем керівництва міської влади.

З метою забезпечення реалізації права громадян на звернення, створення безпечних умов у період воєнного стану, керівництво Луцької міської ради проводить онлайн прийоми. Запис на прийом здійснюється шляхом заповнення встановленої форми заяви, розміщеної на вебсайті міської ради.

У 2023 році на адресу керівництва міської ради надійшло 3823 звернення, що на 262 більше у порівнянні з 2022 роком (3561). З них: 3567 письмових, що на 131 більше у порівнянні з минулим 2022 роком (3436) та на 131 більше звернень зареєстровано під час проведення особистих прийомів громадян (256 проти 125).

По класифікації звернень за видом протягом 2023 року надійшло: заяв - 3634, пропозицій - 30 та скарг - 159.

Від найменш соціально захищених верств населення (особи з інвалідністю, учасники війни та бойових дій, члени сім'ї загиблого, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї та самотні матері, внутрішньо переміщені особи) зареєстровано 1596 звернень, або 41,7% від загальної кількості звернень.

Від органів влади вищого рівня у звітному році надійшло 600 звернень громадян, що на 193 менше у порівнянні з 2022 роком (793).

У порівнянні з минулим роком за звітний рік на 56 збільшилась кількість колективних звернень (310 проти 254).



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат

26B2648ADD3032E10400000939E2900F78DAC00

Підписувач Вербиш Юрій Григорович

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

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/46/2024 від 04.01.2024

З урахуванням колективних звернень у 2023 році зменшилась кількість громадян, які звертались у порівнянні з 2022 роком (13402 проти 16265), котрі порушили у своїх зверненнях 3928 питань (за 2022 рік - 3616).

Головними серед порушених питань є:

Зміст питання	2022 рік	2023 рік	+/- %
Комунальне господарство	729 (20,2%)	987 (25,8%)	+5,6
Соціальний захист населення	819 (22,6%)	669 (17,5%)	-5,1
Аграрної політики і земельних відносин	393 (10,9%)	497 (13%)	+2,1
Транспорт та перевезення пасажирів	330 (9,1%)	371 (9,7%)	+0,6
Житлової політики	293 (8,1%)	330 (8,6%)	+0,5

З усіх порушених питань (3928): вирішено позитивно - 753, відмовлено у задоволенні - 23, надано роз'яснення - 2785, переслано за належністю - 42, звернень, що не підлягали розгляду - 63.

Для громадян створено можливість звернутись до міського голови, секретаря міської ради та заступників міського голови через вебсайт міської ради, надіславши відповідне електронне звернення.

Щорічно спостерігається тенденція збільшення надходження електронних звернень від громадян та зменшення петицій.

Так, за звітний рік надійшло 881 електронне звернення (23% від загальної кількості звернень), що на 80 більше у порівнянні з 2022 роком (801 або 22%) та 28 петицій, з них лише 8 (28,6%) були підтримані, а 20 - розглянуті як електронні колективні звернення (за 2022 рік ініційовано 77 петицій, з них: 15 (19,5%) - підтримані, 62 - розглянуті як електронні колективні звернення).

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 2023 року у відділі комунікацій "15-80" департаменту ЦНАП зареєстровано 22402 звернення, що на 7063 менше, у порівнянні з 2022 роком (29465).

Упродовж року проведено 2 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

На базі обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних



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



№ 1.1-3/46/2024 від 04.01.2024

підприємств, установ і організацій у квітні проведено онлайн навчання за професійною програмою “Організація роботи зі зверненнями громадян в державних органах, органах місцевого самоврядування” для посадових осіб місцевого самоврядування IV-VII категорій, державних службовців категорій “Б”, “В”, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян.

Щоквартально проводиться аналіз роботи з пропозиціями, заявами та скаргами.

У січні 2024 року питання про роботу департаменту “Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку”, в т.ч. підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік буде слухатися на засіданні виконавчого комітету міської ради.

Луцька міська рада та її виконавчі органи і надалі будуть працювати над удосконаленням існуючих форм та методів роботи зі зверненнями громадян, впровадженням сучасних та найбільш доступних і актуальних засобів зворотного зв'язку з населенням, над підвищенням рівня персональної відповідальності працівників за кваліфікований, своєчасний та об'єктивний розгляд звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

Додатки: 1. Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2023 рік на 4 арк. в 1 прим., першому адресату.

2. Дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком 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

26B2648ADD3032E10400000939E2900F78DAC00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

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

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/46/2024 від 04.01.2024