



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

№ \_\_\_\_\_

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Про підсумки роботи зі  
зверненнями громадян  
за 2018 рік

У виконавчих органах Луцької міської ради робота з розгляду письмових та усних звернень громадян здійснюється відповідно до 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» (далі - Указ).

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 звернень лучан перебуває під постійним контролем керівництва міської влади.

У 2018 році на адресу Луцької міської ради надійшло 4935 звернень, що на 623 менше у порівнянні з 2017 роком (5558). З них: 4331 письмове звернення, що на 730 менше у порівнянні з минулим 2017 роком (5061) та на 107 більше звернень зареєстровано під час проведення особистих прийомів громадян (604 проти 497).

З числа отриманих звернень надійшло 479 повторних (за 2017 рік - 306).

По класифікації звернень за видом за 2018 рік надійшло: заяв - 4864, пропозицій - 2 та скарг - 69.

Від найменш соціально захищених верств населення (інваліди, учасники війни та бойових дій, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї та одиноких матерів) зареєстровано 991 звернення, або 20% від загальної кількості звернень.

У порівнянні з 2017 роком за звітний рік на 35 зменшилась кількість колективних звернень (223 проти 258), однак збільшилась кількість підписів у них.

З урахуванням колективних звернень у 2018 році вдвоє збільшилась кількість громадян, які звертались у порівнянні з 2017 роком (23484 проти 12815), котрі порушили у своїх зверненнях 5007 питань проти 5721 за 2017 рік.

Сертифікат 20B4E4ED0D30998C0400000006952900CD456C00

Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович

Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



1.1-3/87/2019 від 04.01.2019



Проведений аналіз звернень підтвердив актуальність питань комунального господарства, а саме: ремонт доріг, прибудинкових територій, під'їздів, ліфтів, систем опалення. За звітний рік найбільше звернень надійшло з питань комунального господарства 1562 (31,2 %), що на 266 менше у порівнянні з 2017 роком (за минулий рік - 1828, або 32%).

Зменшилась кількість питань аграрної політики і земельних відносин на 112 (503 проти 615) і становить 10 % від загальної кількості порушених питань (у 2017 році - 10,7%).

Питома вага звернень, у яких порушувалися питання соціального захисту складає 487 звернень, або 9,7 % (за 2017 рік - 560, або 9,8%).

Кількість звернень, у яких порушено житлові питання становить 329 (6,6%) проти 270 (4,7 %) за минулий рік.

Збільшилась кількість звернень з питань транспорту та зв'язку (256 проти 235) та становить 5,1 % проти 4,1%.

Від органів влади вищого рівня у звітному році надійшло 949 звернень громадян, що на 102 більше у порівнянні з 2017 році (847).

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводиться відповідно до ст.22 Закону України "Про звернення громадян", Указу, Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Луцькій міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 19.06.2017 № 336 та графіка прийому громадян (рішення виконавчого комітету від 14.09.2018 № 576-1).

У 2018 році першим заступником міського голови проведено 5 виїзних прийомів громадян.

Під час проведення програми "На часі" (03.12.2018) за участю секретаря міської ради зареєстровано 5 звернень.

З усіх порушених питань (5007) : вирішено позитивно - 528, відмовлено у задоволенні - 68, надано роз'яснення - 3825, переслано за належністю - 88, звернень, що не підлягають розгляду - 121.

З метою безумовного виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу та рішення виконавчого комітету Луцької міської ради від 21.01.2015 № 9-1 щодо забезпечення реалізації та гарантування Конституційного права на звернення, відповідних заходів щодо оперативного вирішення порушених питань, задоволення законних вимог заявників, щоквартально аналізуються і узагальнюються звернення громадян, що надходять на адресу міської ради, вживаються заходи для усунення причин, які викликають скарги.

Для забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян як пріоритетного напрямку діяльності органів місцевого самоврядування на оперативних нарадах систематично заслуховується звіт про повідомлення громадян, що надійшли в групу оперативного реагування «15-80» та на Інтерактивну веб-платформу "Відкрите місто" та петиції.

На телефон групи оперативного реагування "15-80" надійшло 25577 дзвінків з питань житлово-комунального господарства, транспорту та ін. (за 2017 рік - 26646 дзвінків).

З урахуванням внесених змін до Закону України "Про звернення громадян" громадяни можуть звернутись до керівництва міської ради через веб-сайт, надіславши відповідне електронне звернення та шляхом ініціювання петицій. За звітний рік на офіційний сайт міської ради надійшло 180

Сертифікат 20B4E4ED0D30998C040000006952900CD456C00

Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович

Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00



1.1-3/87/2019 від 04.01.2019

електронних звернень та ініційовано 134 петиції. Лише 21 петиція, або 15,7% була підтримана, а 113 - розглянуті як електронні колективні звернення (за 2017 рік ініційовано 219 петицій, з них: 39 підтриманих, 180 розглянуті як електронні колективні звернення).

Продовжується робота по реалізації спільного проекту “Відкрите місто”: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади” в м. Луцьку. Завдяки Інтерактивній веб-платформі “Відкрите місто” лучани мають можливість інформувати про проблеми, отримувати оперативну та важливу інформацію щодо забезпечення життєдіяльності міста тощо. За звітний рік надійшло 530 повідомлень.

На виконання Указу, відповідно до затвердженого графіка, працівниками відділу звернень громадян проведено дні контролю та внутрішні аудити у виконавчих органах міської ради та житлово-комунальних підприємствах міста (департаменти муніципальної варти, житлово-комунального господарства, управління земельних ресурсів, містобудування та архітектури, охорони здоров'я, службі у справах дітей міської ради, комунальному підприємстві “Луцькводоканал”, Луцькому спеціальному комунальному автотранспортному підприємстві “Луцькспецкомунтранс”, КП “Луцьке електротехнічне підприємство - Луцьквітло” та ДКП “Луцьктепло”). За результатами перевірок підготовлено відповідні довідки та керівництвом міської ради дано доручення керівникам зазначених установ про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання норм Закону України “Про звернення громадян”.

На виконання вимог Указу у Луцькій міській раді створена постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Упродовж 2018 року проведено 6 засідань комісії.

На базі обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій проходили навчання за професійною програмою “Підвищення кваліфікації посадових осіб виконавчих органів міської ради”, в рамках яких відбулися тематичні зустрічі на тему “Робота зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради”.

Суттєвим елементом забезпечення якісного реагування на звернення громадян є відкритість органів виконавчої влади перед територіальною громадою міста. Цьому слугує офіційний веб-сайт Луцької міської ради, де регулярно розміщуються розпорядчі та директивні документи ради і виконкому, інформації про актуальність подій і проблем життєдіяльності міста.

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; проведення особистого прийому громадян; об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях.

Додаток: на 4 арк.

Секретар міської ради

Григорій Пустовіт

Сертифікат 20B4E4ED0D30998C040000006952900CD456C00

Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович

Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00



1.1-3/87/2019 від 04.01.2019

**ДАНІ**  
 про звернення громадян, що надійшли до  
 Луцької міської ради  
 за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Обласні та Київська міська державні адміністрації														
2.	Обласні та Київська міська ради														
3.	Районні державні адміністрації (у т.ч. у м. Києві)														
4.	Районні ради сільських районів, районні ради ОТГ														
5.	Міські ради міст обласного значення	5558	4935	5061	4331	497	604	377	528	89	68	4883	3825	209	514
6.	Міські ради міст районного значення, міські ради ОТГ														
7.	Районні ради у містах														
8.	Селищні ради, селищні ради ОТГ														
9.	Сільські ради, сільські ради ОТГ														
10.	<b>РАЗОМ:</b>														

\* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року зі змінами відповідно до Постанови КМУ № 94 від 21.02.2018





№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
1.																		
2.																		
3.																		
4.																		
5.	23	80	28	84	5	5	1	1	10	-	76	295	3	-	1894	1137	3	3
6.																		
7.																		
8.																		
9.																		
10.																		

Карп'як 777870