



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

№ _____

На № _____ від _____

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

Про проведену роботу із пропозиціями,
заявами та скаргами громадян у 2019 році

Відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконкомом Луцької міської ради постійно вживаються заходи для підвищення ефективності роботи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян та порушених у них проблем, оперативного їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян.

Протягом 2019 року на адресу керівництва міської ради надійшло 5362 письмових звернень, що на 430 більше, ніж у 2018 році (4935).

На особистих прийомах у керівництва міської ради зареєстровано 567 звернень, що на 37 менше у порівнянні з минулим роком (604).

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводиться відповідно до ст.22 Закону України «Про звернення громадян», Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Луцькій міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 01.04.2019 № 124 і графіка прийому громадян (рішення виконавчого комітету від 18.09.2019 № 548-1).

Особлива увага з боку керівництва міської ради приділяється зверненням учасників війни, АТО та бойових дій, інвалідів, багатодітних, самотніх матерів та громадян, що потребують соціального захисту й підтримки. Від пільгової категорії населення протягом звітнього року надійшло 936 звернень, або 17,6 % від їх загальної кількості (у 2018 році - 991).



Сертифікат 20B4E4ED0D30998C04000000FD94290091456C00
Підписувач Недопад Григорій Вікторович
Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



1.1-3/82/2020 від 09.01.2020

Моніторинг звернень громадян свідчить, що за звітний 2019 рік серед загальної кількості звернень домінували заяви, що становлять 5267, або 98,2 %, скарги - 91 (1,7 %) та пропозиції - 4 (0,07%).

На адресу міської ради від органів влади вищого рівня надійшло 1172 звернення (21,9%) проти 949 у 2018 році.

За звітний рік кількість повторних звернень становить 167 (3,1%), що на 312 менше, у порівнянні з минулим роком (479).

Протягом 2019 року надійшло 443 (8,3%) колективних звернень проти 223 у 2018 році. Надходження колективних звернень громадян зумовлено, в першу чергу, тим що на офіційний сайт Луцької міської ради звертались громадяни, які ініціювали петиції та не набрали необхідну (300) кількість голосів і були розглянуті як електронні колективні звернення, в зв'язку з не набуттям статусу "підтриманої".

З урахуванням колективних звернень всього до міської ради у 2019 році звернулося 39003 громадянина, якими порушили 5430 питань.

Аналіз заяв, пропозицій і скарг свідчить, що громадянами порушуються питання різної тематики, але домінуючими є проблеми комунального господарства (1551), а саме: проведення ремонту доріг та благоустрою дворових територій, ремонту водо- та каналізаційних мереж будинків, заміни сантехнічного обладнання, якості надання житлово-комунальних послуг та ін.

На другому місці питання соціального захисту (750), а саме: призначення субсидій, забезпечення соціальних виплат, надання матеріальної грошової допомоги та ін.

Актуальними залишаються питання транспорту (569), зокрема налагодження транспортного сполучення, видачі електронних квитків та земельних відносин (506), а саме, реалізація права власності на землю, виділення земельних ділянок, вирішення земельних спорів та ін.

Всього в поточному році за зверненнями громадян прийнято рішення: 743 (13,9%) - задоволено, 3983 (74,3%) - надано роз'яснення по суті, 69 (1,3%) – відмовлено, 67 (1,2%) - переслані для розгляду за належністю.

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.

Протягом 2019 року на офіційний сайт міської ради звернулись громадяни, які ініціювали 161 петицію, що на 27 більше, ніж за 2018 рік (134). З них: 32, або 19,9% були підтримані, тобто набрали необхідну кількість голосів, 129 - були розглянуті як електронні колективні звернення. Всього за звітний рік зареєстровано 481 електронне звернення.

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.

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.

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”.

Протягом 2019 року на телефон групи оперативного реагування “15-80” надійшло 27904 дзвінки з питань житлово-комунального господарства, транспорту та ін., що на 2327 більше у порівнянні з минулим роком (25577).

Відповідно до затвердженого графіка працівниками відділу звернень громадян протягом року вивчено стан роботи із пропозиціями, заявами та скаргами громадян у 7 виконавчих органах міської ради та 4 комунальних підприємствах міста. За їх результатами підготовлено довідки та надано доручення про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання норм чинного законодавства. У подальшому буде продовжено практику проведення таких перевірок.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян 30.05.2019 проведено навчання для працівників виконавчих органів міської ради, які відповідають за роботу із зверненнями громадян на тему: «Шляхи удосконалення роботи зі зверненнями громадян», в т.ч. організація даної роботи в системі електронного документообігу.

На виконання вимог Указу у Луцькій міській раді створена постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Упродовж 2019 року проведено 6 засідань комісії.

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 щоквартально висвітлюється інформація про проведену роботу зі зверненнями громадян.

Додаток: 4 арк.

Перший заступник міського голови

Григорій НЕДОПАД

Лариса Карп'як 777870



Сертифікат 20B4E4ED0D30998C0400000FD94290091456C00
Підписувач Недопад Григорій Вікторович
Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



1.1-3/82/2020 від 09.01.2020