



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 рада  
Київський майдан, 9  
м. Луцьк, 43027

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

Про проведену роботу зі  
зверненнями громадян  
протягом 2020 року

Протягом 2020 року виконавчим комітетом Луцької міської ради розглянуто 4719 звернень громадян, із них: 4561 письмове звернення надійшло через засоби поштового зв'язку, електронною поштою, отримано через скриньку, розміщену при вході у Департамент ЦНАП та 158 звернень зареєстровано під час проведення особистих прийомів та «прямих телефонних ліній» керівництвом міської ради.

У порівнянні з 2019 роком загальна кількість звернень від громадян зменшилась на 643 (або на 13,6 %).

Домінували серед загальної кількості звернень заяви – 4643 (98,4%), пропозиції – 10 (0,2 %) та скарги – 66 (1,4 %).

У порівнянні з 2019 роком за звітний рік на 24 зменшилась кількість колективних звернень (419 проти 443) та відповідно зменшилась кількість підписів у них.

З урахуванням колективних звернень, всього протягом 2020 року звернулося 36837 громадян, які у своїх заявах порушили 4780 питань (за 2019 рік звернулося 39003 громадянина та було порушено 5430 питань).

Значно зменшилась кількість повторних звернень (38 проти 167).

Від найменш соціально захищених верств населення (особи з інвалідністю, учасники війни та бойових дій, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї, самотні матері та ін. пільгові категорії населення) зареєстровано 1141 звернення, або 24,2% від загальної кількості звернень. Особлива увага приділялась розгляду звернень цих верств населення, вживались заходи для надання їм необхідної допомоги.



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



№ 1.1-3/107/2021 від 11.01.2021

Як свідчить проведений аналіз найбільше питань, уже традиційно, стосувалися питань комунального господарства – 1310 (27,4%). Зокрема, це питання проведення ремонту доріг та благоустрою прибудинкових територій, ремонту водо- та каналізаційних мереж будинків, проведення ремонту житла та заміни сантехнічного обладнання, розміру плати за житлово-комунальні послуги тощо. У порівнянні з 2019 роком таких звернень зменшилось на 241.

Збільшилась кількість звернень громадян з питань виділення земельних ділянок під будівництво індивідуальних житлових будинків, приватизації та розподілу земельних ділянок (579, або 12.1 %, проти 506 у 2019 році)

На третьому місці питання економічної, цінової, регіональної політики, підприємництва – 559, або 11,7% (в основному це питання діяльності ринків). Збільшення таких заяв на 298 у порівнянні з 2019 роком зумовлено перенесенням тимчасових споруд з Центрального ринку.

Майже вдвоє зменшилась кількість питань соціальної політики (484 проти 750) та становить 10,1% від загальної кількості порушених питань. Зменшення кількості даних питань зумовлено можливістю громадян отримувати адміністративні послуги соціального спрямування.

На 118 зменшилась кількість житлових питань – 284 (6%) та на 203 з питань транспорту – 366 (7,7%).

З усіх звернень, що надійшли протягом 2020 року: вирішено позитивно – 637 (13,5%), відмовлено у задоволенні – 136 (2,9%), надано роз'яснення – 3489 (74%).

На виконання вимог 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» та у зв'язку з карантинними обмеженнями запроваджено проведення «прямих телефонних ліній» для спілкування керівників міської ради з громадянами міської територіальної громади (згідно з рішенням виконавчого комітету міської ради від 12.03.2020 №166-1 тимчасово припинено проведення особистих/виїзних прийомів громадян керівниками міської ради та її виконавчих органів).

Всього протягом звітнього року на особистих/виїзних прийомах громадян керівництвом міської ради зареєстровано 126 звернень та 32 під час проведення «прямих телефонних ліній».

Розгляд телефонних звернень та повідомлень через Сіті-бот «Назар», що надходять в групу оперативного реагування «15-80» Департаменту ЦНАП є на особливому контролі у керівництва міської ради.

Протягом 2020 року в групу оперативного реагування «15-80» надійшло 26105 телефонних звернень, що на 1799 менше, ніж за 2019 рік (27904).

З урахуванням внесених змін до Закону України “Про звернення громадян” створено можливість надіслати до керівництва міської ради через веб-сайт електронне звернення та ініціювати петицію.



У звітному році надійшло 552 електронних звернень, що на 200 більше у порівнянні з 2019 роком (352).

Протягом 2020 року на офіційний сайт міської ради звернулись громадяни, які ініціювали 148 петицій, що на 13 менше, ніж у 2019 році (161). З них: 30 були підтримані, тобто набрали необхідну (300) кількість голосів, 118 - 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 громадяни мають можливість надсилати для розгляду повідомлення із проблемами, що стосуються комунального господарства, містобудування та архітектури, транспорту та ін.

На виконання вимог Указу у Луцькій міській раді створена постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Упродовж 2020 року проведено 3 засідання комісії, на яких розглядалися спірні питання, порушені громадянами.

Суттєвим елементом забезпечення якісного реагування на звернення громадян є відкритість міської ради перед територіальною громадою міста. Цьому слугує офіційний веб-сайт Луцької міської ради, де щоквартально розміщуються інформації про роботу із зверненнями громадян до міської влади.

Виконавчий комітет міської ради і надалі буде забезпечувати об’єктивний та своєчасний розгляд звернень громадян, проводитиме постійну роботу з метою якнайбільшого задоволення потреб і запитів громадян міської територіальної громади.

Додаток: узагальнені статистичні дані на 8 арк.

Заступник міського голови,  
керуючий справами виконкому

Юрій ВЕРБИЧ

Лариса Карп’як 777 870



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B04000000939E2900A4178C00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

Дійсний з 30.11.2020 12:02 по 30.11.2022 12:02

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/107/2021 від 11.01.2021