



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

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

На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Про проведену роботу  
зі зверненнями громадян  
протягом 9 місяців 2020 року

Одним із пріоритетних завдань міської ради є забезпечення своєчасного і якісного розгляду звернень громадян, вирішення порушених у них питань та належного контролю за їх виконанням. Вживаються заходи щодо покращення ґрунтового розгляду питань, які порушують громадяни, та усунення причин, що породжують звернення.

В умовах карантину приймаються звернення, що надходять на адресу керівництва міської ради: поштою, електронною поштою, через офіційний сайт міської ради, через скриньку, розміщену при вході у департамент ЦНАП та приймаються усні звернення за телефонами: 15-80, 0661580333, (0332) 777878.

За 9 місяців 2020 року надійшло 3448 звернень громадян, що на 283 менше у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року (3731).

Продовжується робота по реалізації спільного проекту «Відкрите місто» та з петиціями, ініційованими громадянами через веб-сайт Єдиної системи місцевих електронних петицій <https://e-dem.in.ua/lutsk>, яка інтегрована з офіційним веб-сайтом Луцької міської ради.

За звітний період у порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшилась кількість звернень, що надходять електронною поштою (441 проти 351) та кількість підтриманих петицій (29 проти 23).

Також збільшилась кількість колективних звернень у порівнянні з відповідним періодом 2019 року (343 проти 319) та значно зменшилась кількість повторних звернень ( 29 проти 113).

З урахуванням колективних заяв конституційним правом на звернення скористалися 27327 громадян (за 9 місяців минулого року - 28374).



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 20B4E4ED0D30998C040000006952900CD456C00

Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович

Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/4529/2020 від 05.10.2020

По класифікації звернень за видом надійшло: заяв – 3386, або 98 % від загальної кількості звернень, скарг - 53 (1,6 %), пропозицій – 9 (0,4%).

До міської ради через органи влади вищого рівня надійшло 634 звернення (18,4%), що на 162 менше, ніж за відповідний період минулого року (796).

Від найменш соціально захищених верств населення (інваліди, учасники війни та бойових дій, учасники АТО, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї та одиноких матерів) зареєстровано 800 звернень, що становить 23,2 % від загальної кількості звернень.

Протягом зазначеного періоду заявниками піднято 3491 питання різної тематики (за дев'ять місяців 2019 року – 3758).

За характером основних питань, з якими звертались мешканці міста, традиційно на першому місці житлово-комунальні питання - 1125, або 32,2% від загальної кількості порушених питань (за аналогічний період минулого року – 1403). Зокрема це питання щодо проведення ремонту житлового фонду, водопровідних та каналізаційних систем, облаштування доріг та прибудинкових територій, якості надання комунальних послуг, поліпшення житлових умов.

На другому місці питання фінансової, податкової та митної політики - 537, або 15,4 %, що в порівнянні з відповідним періодом 2019 року їх кількість збільшилась на 335 (в основному це питання діяльності ринків, будівництва та містобудування та ін.).

На третьому місці земельні питання - 407, або 11,7 % проти 353 (питання виділення земельної ділянки для будівництва індивідуального житлового будинку/ведення садівництва та ін.).

На четвертому місці питання соціального захисту - 346, або 9,9% (аналогічний період 2019 року - 595). Зменшення кількості даних питань зумовлено можливістю громадян отримувати необхідні адміністративні послуги.

На п'ятому місці питання транспорту - 289, або 8,3%, що на 50 менше у порівнянні з відповідним періодом 2019 року - 239.

За звітний період з усіх питань (3491) вирішено позитивно - 378 (10,9%), відмовлено у задоволенні - 101 (2,9%), надано роз'яснення - 2597 (74,4%).

На телефон групи оперативного реагування "15-80" за 9 місяців поточного року надійшло 18862 дзвінки з питань житлово-комунального господарства, транспорту та ін. (за січень - вересень минулого року – 19026).

Забезпечено можливість зателефонувати у групу оперативного реагування «15-80» зі всіх операторів, що надають послуги мобільного зв'язку в Україні, безплатно та надіслати повідомлення на вайбер за номером телефону (066) 15 80 333.

Щомісячно на оперативних нарадах заслуховується питання щодо роботи зі зверненнями громадян, зокрема з повідомленнями, що надійшли в групу оперативного реагування "15-80" і на Інтерактивну веб-платформу «Відкрите місто».

На виконання розпорядження міського голови від 25.04.20008 № 338 «Про організацію виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 20B4E4ED0D30998C040000006952900CD456C00

Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович

Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/4529/2020 від 05.10.2020

№109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” щокварталу проводиться аналіз стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчих органів міської ради.

У зв'язку із введенням карантинних заходів на всій території України, з метою посилення протиепідемічних та профілактичних заходів щодо недопущення поширення випадків COVID-19 у місті, 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.

Інформація про проведену роботу зі зверненнями громадян щоквартально оприлюднюється на офіційному сайті міської ради.

Додаток: узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до міської ради за 9 місяців 2020 року у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року.

Секретар міської ради

Григорій ПУСТОВІТ

Лариса Карп'як 777 870



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 20B4E4ED0D30998C0400000006952900CD456C00

Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович

Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/4529/2020 від 05.10.2020