



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

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

Про проведену роботу
зі зверненнями громадян
протягом першого півріччя 2020 року

Луцькою міською радою в умовах карантину продовжується робота із розгляду звернень громадян, зокрема 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.

Протягом першого півріччя 2020 року надійшло 2330 звернень громадян, що на 175 менше у порівнянні з першим півріччям 2019 року (2505). З усіх письмових звернень (2220) надійшло електронною поштою 299 (перше півріччя минулого року - 205).

На офіційний сайт міської ради протягом звітнього періоду звернулись громадяни, які ініціювали 98 петицій, з них були підтримані 24, що на 10 більше, ніж за відповідний період 2019 року (ініційовано - 79 петицій, з них підтримано - 14).

Моніторинг звернень громадян свідчить, що із загальної кількості звернень домінували заяви, що становлять 2288 (98,2 %), скарги - 36 (1,5 %) та пропозиції - 6 (0,3%).

Особлива увага з боку керівництва міської ради приділяється зверненням ветеранів Великої Вітчизняної війни, учасників війни, АТО та бойових дій, інвалідів, багатодітних, самотніх матерів та громадян, що потребують соціального захисту й підтримки.



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



№ 1.1-3/3042/2020 від 06.07.2020

Від пільгової категорії населення протягом січня-червня 2020 року надійшло 323 звернення, або 13,7% від їх загальної кількості (протягом першого півріччя 2019 року - 449).

Значно зменшилось надходження повторних звернень (20 проти 78), що свідчить про своєчасний розгляд заяв та надання обґрунтованих і повних відповідей.

Збільшилась кількість колективних звернень (233 проти 189), внаслідок чого збільшилось число громадян, які зверталися (21816 проти 17558).

Всього порушено 2357 питань, що на 162 менше у порівнянні з першим півріччям минулого року (2519).

Проведений аналіз показує, що найактуальнішими в звітному періоді були звернення з питань комунального господарства - 584, або 24,8 % від їх загальної кількості (перше півріччя 2019 року - 717). Звернення стосувались проведення ремонту доріг та благоустрою дворових територій, ремонту водотока каналізаційних мереж будинків, якості надання житлово-комунальних послуг.

На другому місці питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної політики, будівництва та підприємництва – 390, або 16,5%, проти 117 (збільшення відбулося внаслідок надходження заяв від підприємців Центрального ринку про добровільне перенесення тимчасових споруд).

На третьому місці земельні питаннями – 246 (10,4%) проти 227 у минулому році. Однак, відсутність вільних земельних ділянок під індивідуальне будівництво не дозволяє позитивно вирішити всі ці звернення.

На четвертому місці питання соціального захисту - 231 (10,1%), що на 250 менше, у порівнянні з відповідним періодом 2019 року (481), передусім це питання, що стосуються соціальних виплат, субсидій, надання одноразової грошової допомоги.

Результати розгляду звернень: 226 (9,7%) - задоволено, 65 (2,8%) – відмовлено, 1748 (75%) - надано роз'яснення по суті, 26 (1,1%) - переслані для розгляду за належністю.

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

З січня 2020 року запроваджено новий сервіс [Сіті-бот Назар](#), за допомогою якого лучани мають можливість отримувати повідомлення щодо планових чи аварійних відключень світла, газу чи води за вказаною адресою. Також кожен може одразу отримати інформацію про причини тієї чи іншої ситуації, терміни усунення аварійних відключень тощо. За допомогою бота створена можливість відправляти заявки у випадках відсутності води, світла, при виникненні непередбачуваних ситуацій у комунальній сфері. Також комунальники зможуть оперативно отримувати всю інформацію і звернення лучан.



Також забезпечено можливість зателефонувати у групу оперативного реагування «15-80» можна зі всіх операторів, що надають послуги мобільного зв'язку в Україні, безплатно. Якщо громадянам не зручно спілкуватися, група прийме повідомлення на вайбер за номером телефону (066) 15 80 333.

Всього на телефон групи оперативного реагування «15-80» за звітний період надійшло 12050 звернень (за січень - червень минулого року - 11763).

Для попередження розповсюдження захворюваності на гостру респіраторну інфекцію, спричинену коронавірусом COVID-19 прийнято рішення виконавчого комітету міської ради від 12.03.2020 № 166-1, яким тимчасово припинено проведення особистих прийомів громадян керівниками міської ради та її виконавчих органів (за I квартал 2020 року, до 12.03.2020, зареєстровано 110 звернень на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради, у II кварталі 2020 року – прийоми не проводились).

Прийнято від громадян по телефону 8 усних звернень.

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.

Виконавчими органами міської ради і надалі забезпечуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо соціально незахищених категорій, об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях.

Додаток: узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до міської ради за перше півріччя 2020 року у порівнянні з першим півріччям 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



№ 1.1-3/3042/2020 від 06.07.2020