



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 рада
Київський майдан, 9
м.Луцьк, 43027

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

№ _____

На № _____

від _____

Про роботу зі зверненнями громадян
за перше півріччя 2021 року

З метою забезпечення реалізації та гарантування права громадян на звернення виконавчим комітетом Луцької міської ради вживаються заходи щодо об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян.

Протягом першого півріччя 2021 року на адресу керівництва міської ради надійшло 2920 звернень, що на 590 більше, ніж на перше півріччя минулого року (2330).

Із загальної кількості звернень: 223 (або 7,6% від загальної кількості звернень) зареєстровані під час проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, 586 (20%) - надійшло за допомогою мережі Інтернет, 2111 (72,4%) - письмові звернення.

По класифікації звернень за видом за звітний період надійшло: заяв - 2839, пропозицій - 15, скарг - 66; за суб'єктом: 2677 індивідуальних звернень, 210 колективних, 33 анонімних.

Всього заявниками порушено 2989 питань різної тематики.

Як свідчить аналіз, найбільш актуальними є питання комунальної сфери, їх кількість у звітному періоді становить 888, або 30% від загальної кількості порушених питань. Найчастіше громадяни зверталися з питань, що стосувалися проведення капітального ремонту житлового фонду, благоустрою прибудинкових територій, ремонту та утримання доріг і тротуарів.

Також, важливими для мешканців міста є: земельні питання, кількість яких за звітний період становить 517 (17,3%), соціального захисту - 339 (11,3%), житлової політики - 240 (8%), транспорту - 231 (7,7%).

З урахуванням колективних звернень всього звернулося 14417 громадян.

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



№ 1.1-3/3576/2021 від 06.07.2021



Керівництвом міської ради приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються найменш захищені категорії населення, зокрема особи з інвалідністю, ветерани війни і праці, багатодітні сім'ї, одинокі матері, пенсіонери та ін. Протягом звітного періоду від даної категорії громадян надійшло 987 звернень (33,8%).

За результатами розгляду порушених питань: вирішено позитивно - 329 (11,1%), відмовлено у задоволенні - 39 (1,3%), надано роз'яснення - 2194 (75,1%), 358 (12,5%) - перебувають на розгляді чи додатковому контролі.

Важливу роль у посиленні довіри до міської влади відіграє особисте спілкування керівництва міської ради з громадянами.

З лютого 2021 року керівництвом міської ради відновлено проведення прийомів громадян з особистих питань. Прийом проводиться відповідно до затвердженого графіка, який розміщений на офіційному сайті міської ради та інформаційних стендах. Під час проведення прийомів забезпечено першочерговий прийом пільгових категорій громадян.

Луцька міська рада усіма можливими способами реагує на проблеми та потреби жителів міста, ідучи в ногу з часом, постійно знаходить і впроваджує зручні сучасні технологічні сервіси для відповідного реагування та вирішення нагальних проблем.

З квітня 2021 року міським головою розпочато проведення онлайн прийомів громадян з використанням програми Zoom.

Також проводяться «прямі телефонні лінії» для спілкування громадян з міським головою.

Всього протягом першого півріччя 2021 року проведено 18 прийомів громадян з особистих питань керівництвом міської ради (в тому числі онлайн прийоми та «прямі телефонні лінії»).

На телефон відділу комунікацій «15-80» департаменту ЦНАП протягом січня - червня поточного року надійшло 13547 телефонних звернень, що на 2367 більше, у порівнянні з першим півріччям минулого року).

Продовжується робота з електронними петиціями, адресованими Луцькій міській раді та робота з реалізації спільного проекту «Відкрите місто»: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м. Луцьку.

Протягом першого півріччя цього року вдвічі зменшилась кількість ініційованих петицій (49 проти 98), з них 6 петицій підтримано (набрали необхідну (300) кількість голосів) проти 24 у минулому році, 43 - розглянуті як електронні колективні звернення (у першому півріччі минулого року - 74).

Щомісячно на оперативних нарадах заслуховується питання щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли на телефон відділу комунікацій «15-80» та повідомленнями на Інтерактивну веб-платформу «Відкрите місто».

Упродовж першого півріччя 2021 року проведено 2 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Працівниками департаменту ЦНАП здійснюється щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до повноважень

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



№ 1.1-3/3576/2021 від 06.07.2021



міської ради (надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до департаменту, так і в телефонному режимі).

Луцькою міською радою та її виконавчими органами і надалі буде здійснюватися робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об'єктивної та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності керівників за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців міської територіальної громади, особливо найменш соціально - захищених категорій громадян.

Додаток: узагальнені статистичні дані на 4 арк. в 1 прим. другому адресату.

Заступник міського голови,
керуючий справами виконкому

Юрій ВЕРБИЧ

Лариса Карп'як 777 870

ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 58E2D9E7F900307B04000000939E2900A4178C00

Підписувач Вербиц Юрій Григорович

Дійсний з 30.11.2020 12:02 по 30.11.2022 12:02

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-3/3576/2021 від 06.07.2021

