



**ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

вул. Богдана Хмельницького, 19,  
м. Луцьк, 43025  
тел. (0332) 777 900,  
факс (0332) 777 947, 777 878  
e-mail: office@lutskrada.gov.ua  
web: <http://www.lutskrada.gov.ua>  
Код ЄДРПОУ 04051327

Волинська обласна військова  
адміністрація  
Київський майдан, 9  
м. Луцьк, 43027  
r.kusakina@voladm.gov.ua

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

№ \_\_\_\_\_  
На № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_

Про проведену роботу  
зі зверненнями громадян за 2024 рік

Робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Луцької міської ради спрямована на забезпечення конституційного права громадян на звернення, створення належних умов для реалізації цього права відповідно до 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».

Особлива увага з боку керівництва міської ради приділяється зверненням громадян, які в умовах воєнного стану опинились у скрутному життєвому становищі та потребують допомоги (внутрішньо переміщені особи, які втратили свої домівки, майно та роботу; громадяни похилого віку; особи, які потрапили у складні життєві обставини через війну; багатодітні сім'ї; особи з інвалідністю; громадяни, які мають на своєму утриманні осіб з інвалідністю, осіб похилого віку).

Продовжується практика проведення керівництвом міської ради онлайн-прийомів громадян з особистих питань з використанням програми ZOOM.

Протягом 2024 року на адресу керівництва міської ради надійшло 3925 звернень, що на 102 більше, ніж у 2023 році (3823). З них: 144 звернення зареєстровано під час проведення прийомів громадян, «прямих телефонних ліній» та 3781 – письмове.

Від пільгової категорії громадян протягом звітнього року зареєстровано 1588 звернень або 40% від їх загальної кількості (у 2023 році – 1596).

Як свідчить аналіз звернень громадян за видом за звітний рік надійшло: 3811 заяв (97,1%), 103 скарги (2,6 %) та 11 пропозицій (0,3%).

425 звернень (10,8%) надійшло на адресу міської ради від органів влади вищого рівня проти 600 у 2023 році.



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000939E2900B57CDB00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

Дійсний з 13.11.2024 12:34:00 по 13.11.2026 12:34:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-12/74/2025 від 06.01.2025

У порівнянні з минулим роком зменшилась кількість колективних звернень (220 проти 310) та відповідно зменшилась кількість підписів у них (7731 проти 13402).

Всього громадянами у 2024 році порушено 3988 питань (у минулому році – 3928).

Проведений моніторинг показує, що найактуальнішими в звітному році були звернення комунального господарства – 785, або 19,7% від їх загальної кількості. Звернення стосувались проведення ремонту доріг, благоустрою дворових територій, налагодження водо-, електро-, теплопостачання, забезпечення якісних послуг та їх вартості.

Велика кількість звернень надійшла з питань аграрної політики становить 636, або 16% (заяви про виділення земельних ділянок для будівництва індивідуальних житлових будинків, надання в оренду земельних ділянок, закріплення меж та ін.).

Кількість питань соціального захисту – 520 (13%). Це передусім питання призначення та виплати адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам, призначення соціальних виплат та субсидій, надання одноразової грошової та гуманітарної допомог.

За результатами розгляду звернень громадян прийнято рішення: 1011 (25%) – вирішено позитивно, 2675 (67,1%) – надано роз'яснення, 47 (1,2%) – відмовлено, 24 (0,6%) – переслано за належністю.

Жодне звернення не залишилось поза увагою керівництва міської ради, усі заяви були розглянуті відповідно до вимог чинного законодавства та про результати їх розгляду авторам звернень надіслані письмові відповіді.

Відповідно до внесених змін до Закону України «Про звернення громадян» для громадян створено можливість звертатись до керівництва міської ради через вебсайт, надіславши відповідне електронне звернення та шляхом ініціювання петицій.

Упродовж року у соціальних мережах – сторінках ЦНАПу Facebook та Instagram систематично розміщувалась інформація стосовно можливості подачі електронних звернень, петицій, порядку організації прийомів громадян та ін.

Щорічно спостерігається тенденція зменшення кількості ініціювання громадянами електронних петицій (протягом 2024 року всього було ініційовано 20 петицій, лише 2 з них були підтримані, тобто набрали необхідну (300) кількість голосів).

Значно збільшилась кількість електронних звернень у порівнянні з 2023 роком (1342 проти 873).

На телефон відділу комунікацій «15-80» департаменту ЦНАП надійшло 20298 телефонних звернень, що на 2104 менше, у порівнянні з 2023 роком (22402).

Систематично здійснювався щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до повноважень міської ради (надавались



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000939E2900B57CDB00

Підписувач Вербич Юрій Григорович

Дійсний з 13.11.2024 12:34:00 по 13.11.2026 12:34:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-12/74/2025 від 06.01.2025

консультації, як при безпосередньому зверненні до департаменту, так і в телефонному режимі).

Виконавчим комітетом Луцької міської ради і надалі продовжуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо соціально незахищених категорій; забезпеченні безперешкодного прийому громадян; об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях.

Додатки: 1. Дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2024 рік у порівнянні з 2023 роком на 4 арк. в 1 прим., першому адресату.

2. Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради за 2024 рік 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 3FAA9288358EC00304000000939E2900B57CDB00

Підписувач Верби́ч Ю́рій Григо́рович

Дійсний з 13.11.2024 12:34:00 по 13.11.2026 12:34:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



№ 1.1-12/74/2025 від 06.01.2025