



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 роботу зі зверненнями громадян
за 9 місяців 2021 року

Виконавчими органами Луцької міської ради здійснюються організаційні та практичні заходи для своєчасного і якісного розгляду звернень громадян, вирішення порушених у них питань.

Протягом 9 місяців 2021 року на адресу керівництва Луцької міської ради надійшло 4269 звернень, що на 821 більше, ніж за 9 місяців 2020 року (3448).

Кількість звернень громадян, які надійшли від органів влади вищого рівня становить 616, або 14,4% (за аналогічний період 2020 року - 634). У порівнянні з відповідним періодом минулого року зменшилась кількість колективних звернень (312 проти 343) та збільшилась кількість повторних звернень (73 проти 29).

По класифікації звернень за видом надійшло: заяв - 4131 (96,7%), пропозицій - 26 (0,6%) та скарг - 112 (2,6%).

Від найменш соціально захищених верств населення (інваліди, учасники війни та бойових дій, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї та одинокі матері) зареєстровано 1350 звернень, або 31,6% від загальної кількості звернень.

З урахуванням колективних звернень, всього за січень-вересень 2021 року звернулося 19125 громадян, які порушили 4364 питання (за аналогічний період минулого року - 3491).

Проведений аналіз звернень підтвердив актуальність питань комунального господарства, а саме: ремонт доріг, прибудинкових територій, під'їздів, ліфтів, систем опалення. За звітний період поточного року збільшилась кількість питань комунального господарства на 319 і становить 1262 (за 9 місяців 2020 року - 1125).



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



№ 1.1-3/5105/2021 від 04.10.2021

Значно збільшилась кількість питань аграрної політики, зокрема це питання виділення земельних ділянок для будівництва індивідуального житлового будинку, ведення садівництва, надання в оренду земельних ділянок, закріплення меж землекористування (758 проти 407), соціального захисту (469 проти 346), житлової політики (362 проти 218).

За результатами розгляду порушених питань: вирішено позитивно - 558 (13,1%), відмовлено у задоволенні - 76 (1,8%), надано роз'яснення - 3212 (75,2%), переслано за належністю - 75 (1,8%).

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради здійснюється відповідно до вимог Регламенту роботи виконавчого комітету та виконавчих органів Луцької міської ради, Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Луцькій міській раді та згідно з графіком прийому громадян з особистих питань. Під час проведення прийомів забезпечено першочерговий прийом пільгових категорій громадян.

Протягом 9 місяців 2021 року проведено: 21 прийом громадян з особистих питань, 6 онлайн прийомів з використанням програми Zoom, 5 “прямих телефонних ліній”, на яких зареєстровано 377 звернень, що на 267 більше у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (110).

З метою забезпечення реалізації та гарантування Конституційного права на звернення, задоволення законних вимог заявників, щоквартально здійснюється аналіз звернень громадян, що надходять на адресу міської ради, вживаються заходи для усунення причин, які викликають скарги.

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

З урахуванням внесених змін до Закону України “Про звернення громадян” громадяни можуть звернутись до керівництва міської ради через веб-сайт, надіславши відповідне електронне звернення та шляхом ініціювання петицій. Протягом 9 місяців поточного року на офіційний сайт міської ради звернулись громадяни, які ініціювали 74 петиції, лише 8 з них були підтримані, тобто набрали необхідну (300) кількість голосів, решта (66) - були розглянуті як електронні колективні звернення.

За звітний період майже вдвічі збільшилась кількість електронних звернень у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (815 проти 441).

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».

На телефон відділу комунікацій «15-80» департаменту ЦНАП протягом січня - вересня поточного року надійшло 20188 телефонних звернень, що на 1326 більше, у порівнянні з відповідним періодом 2020 року).



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



№ 1.1-3/5105/2021 від 04.10.2021

Здійснюється щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до повноважень міської ради (надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до департаменту, так і в телефонному режимі).

Суттєвим елементом забезпечення якісного реагування на звернення громадян є відкритість органів виконавчої влади перед Луцькою міською територіальною громадою. Цьому слугує офіційний веб-сайт міської ради, де регулярно вміщуються розпорядчі та директивні документи ради і виконкому, інформації про актуальність подій і проблем життєдіяльності міста.

Щоквартально оприлюднюється інформація про проведену роботу з пропозиціями, заявами та скаргами громадян.

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.

Заступник міського голови,
керуючий справами виконкому

Юрій ВЕРБИЧ

Василь Сарай 777 891



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



№ 1.1-3/5105/2021 від 04.10.2021