

05.10.2018 № 1.1-317844

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

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

Про роботу із зверненнями
громадян, що надійшли на
адресу Луцької міської ради
протягом 9 місяців 2018 року

Звернення громадян забезпечують постійний зв'язок між державою та її громадянином, надають можливість через проблеми окремого заявника бачити проблему суспільства в цілому, а реалізація через звернення конституційних прав і свобод є кроком до зміцнення демократичної правової держави. Тому робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Луцької міської ради є пріоритетною у повсякденній діяльності та спрямованою лише на поліпшення якості розгляду звернень громадян та безумовне виконання вимог Закону України "Про звернення громадян".

Протягом звітнього періоду на адресу міської ради надійшло 3688 звернень, що на 609 менше, ніж протягом 9 місяців минулого року (4297). Із них: 3214 письмових звернень, що на 716 менше у порівнянні з відповідним періодом 2017 року (3930) та 474 - зареєстровано під час проведення особистих прийомів керівництвом міської ради, що на 107 звернень більше, ніж за за звітний період минулого року (367).

З числа отриманих письмових звернень - 658 надійшло до міської ради через органи влади (за 9 місяців 2017 року - 637) та 22 - від інших установ та організацій (за звітний період минулого року - 63).

За січень - вересень 2018 року збільшилась кількість колективних звернень у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року (387 проти 178) та зменшилась кількість повторних звернень (161 проти 179).

З урахуванням колективних звернень, всього до міської ради за звітний період звернулося 19600 громадян, котрі порушили у своїх заявах 3729 питань.

Від найменш соціально захищених верств населення (інваліди, учасники війни та бойових дій, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї та одиноких матерів) надійшло 642 звернення.

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільшу частку усіх звернень становили заяви, що стосувалися питань комунального господарства 1169, що на 228 менше, ніж за 9 місяців 2017 року (1397). В основному це: ремонт доріг, благоустрій дворових територій, ремонт житлового

фонду, ремонт водопровідної та каналізаційних мереж будинків, заміна сантехнічного обладнання, оплата за житлово-комунальні послуги тощо.

На 61 зменшилась кількість питань щодо виділення земельних ділянок під будівництво індивідуальних житлових будинків, гаражів, ведення садівництва, оренди, приватизації земельних ділянок (386 проти 447).

Протягом звітнього періоду зменшилась кількість звернень з питань економічної, цінової, інвестиційної політики та будівництва, підприємництва на 45 (353 проти 398), соціального захисту на 151 (318 проти 469).

Збільшилась кількість питань житлової політики на 58 (256 проти 198).

З усіх питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях (3729) на: 2771 - надано роз'яснення; 379 - вирішено позитивно; 58 - відмовлено у задоволенні; 73 - надіслано за належністю відповідно до ст. 7 Закону України "Про звернення громадян" (далі - Закон); 86 - не підлягають розгляду відповідно до ст. 8 Закону; 6 - повернуто авторові відповідно до ст. 5 Закону; 356 - перебуває на розгляді.

З урахуванням внесених змін до Закону України "Про звернення громадян", з метою розширення можливостей реалізації права громадян на звернення до міської ради, із застосуванням ефективних новітніх методів, міською владою забезпечено шляхи подання звернення громадян до міської влади 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 120 петиції, що на 78 менше, ніж за відповідний період 2017 року (198). З них: 13 були підтримані, тобто набрали необхідну (300) кількість голосів та розглянуті у встановлені терміни.

Також за звітний період було розглянуто 195 електронних звернень.

На інтерактивну веб-платформу "Відкрите місто" за вищезазначений період надійшло 431 повідомлення, що на 216 більше у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (215).

Особистий прийом громадян керівниками міської ради та її виконавчих органів проводиться відповідно до ст.22 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", Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Луцькій міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 19.06.2017 № 336 та графіків прийому громадян, затверджених рішенням виконавчого комітету від 14.09.2018 № 576-1.

За звітний період першим заступником міського голови Г.Недопадом проведено 5 виїзних прийомів громадян (ЖКП №2, ЖКП №3, ЖКП №7, ЖКП №11 та М.Ж.К. ЛТД), на яких прийнято 196 громадян.

На телефон групи оперативного реагування "15-80" за 9 місяців 2018 року надійшло 17733 телефонних звернень, що на 854 менше у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року (18587). На усі дзвінки забезпечено відповідне реагування.

Для забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян як пріоритетного напрямку діяльності органів місцевого самоврядування на оперативних нарадах систематично заслуховується звіт про повідомлення громадян, що надійшли в групу оперативного реагування «15-80», на Інтерактивну веб-платформу "Відкрите місто" та петиції, ініційовані громадянами.

Відповідно до затвердженого графіка проведення перевірок додержання

вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 за №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” виконавчими органами Луцької міської ради та підприємствами, установами, організаціями комунальної форми власності» на 2018 рік працівниками відділу звернень громадян департаменту “Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку” міської ради вивчено стан роботи із пропозиціями, заявами та скаргами громадян у департаментах муніципальної варти, житлово-комунального господарства, управліннях земельних ресурсів, охорони здоров'я, службі у справах дітей міської ради, комунальному підприємстві “Луцькводоканал”, Луцькому спеціальному комунальному автотранспортному підприємстві “Луцькспецкомунтранс” та ДКП “Луцьктепло”. За результатами перевірок підготовлено службові записки для надіслано керівникам вищезазначених департаментів, управлінь, служби та підприємств для вжиття відповідних заходів.

На базі обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій проходив другий етап навчання за професійною програмою “Підвищення кваліфікації посадових осіб виконавчих органів міської ради” 18.04.2018 відбулася тематична зустріч на тему “Робота зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради” за участю начальника відділу звернень громадян департаменту “Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку”.

Діловодство за пропозиціями, заявами та скаргами громадян ведеться відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, Порядку розгляду письмових звернень громадян у Луцькій міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 19.06.2017 № 336.

У роботі зі зверненнями громадян у міській раді використовується система електронного документообігу АСКОД.

Жодне звернення не залишилось поза увагою, усі заяви були розглянуті відповідно до вимог чинного законодавства.

Протягом січня-вересня 2018 року проведено 4 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

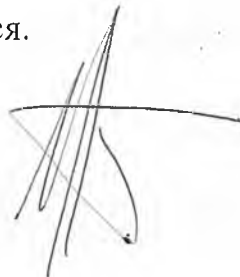
На сайті Луцької міської ради розміщено графіки прийому громадян з особистих питань керівниками міської ради та її виконавчих органів, узагальнені щоквартальні інформації про стан роботи зі зверненнями громадян.

Луцька міська рада і надалі буде здійснювати заходи із забезпечення вимог Закону України «Про звернення громадян» та організації виконання 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”.

Додаток на 4 аркушах додається.

Секретар міської ради

Карп'як 777870



Григорій Пустовіт

УЗАГАЛЬНЕНІ ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли на адресу Луцької міської ради
за 9 місяців 2018 року у порівнянні з відповідним періодом 2017 року

№ п/п	Всього звернень громадян та формою надходження (гр.1=сума гр.1.1-гр.1.6)	у тому числі:						Всього звернень громадян за ознакою надходження (гр.2=сума гр.2.1-гр.2.5)	у тому числі:					Всього звернень громадян за видами (гр.3=сума гр.3.1-гр.3.6)	у тому числі:			Всього звернень за суб"єктом гр.5=сума гр.5.1-гр.5.3)	Колективне		Анонімне	Всього звернень за типом (гр.6=сума гр.6.1-гр.6.3)	у тому числі:						
		Надійшло поштою	На особистому прийомі	Через уповноважену особу	Через органи влади	Через засоби масової інформації	Від інших органів, установ, організацій		Первинне	Повторне	Дублетне	Неолічазове	Масове		Пропозиція (зауваження)	Заява (клопотання)	Скарга		Чоловіча	Жіноча			Індивідуальне	Всього	У них підписів	Телеграма	Лист	Усне	
1	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	5	5.1	5.2	5.2.1	5.3	6	6.1	6.2	6.3	
2018	3688	2531	474	3	658	-	22	3688	3366	161	0	111	50	3688	2	3638	48	3275	1534	1741	3688	3275	387	19600	24	3688	-	33592	96
2017	4297	3230	367	-	637	-	63	4297	4061	179	1	54	2	4297	5	4275	17	4104	2026	2078	4297	4104	178	6219	15	4297	-	4253	44

№ п/п	Всього звернень за категоріями авторів гр.7=сума гр.7,1-гр.7.20)	з них від:																						
		Учасники війни	Дітей війни	Інвалідів Великої Вітч. війни	Інвалідів війни	Учасників бойових дій	Ветеранів війни	Інвалідів I групи	Інвалідів II групи	Інвалідів III групи	Дітей-інвалідів	Одиноких матерів	Матерів-героїнь	Багатодітних сімей	Чорнобильської катастрофи Осіб, що потерпіли від аварії на ЧАЕС	Учасників ліквідації наслідків	Героїв України	Героїв Радянського Союзу	Героїв Соціалістичної праці	Дітей	Інших категорій	Всього звернень за соціальним станом їх авторів(гр.8=сума гр.8.1-гр.8.12)	Пенсіонерів	
	7	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	7.8	7.9	7.10	7.11	7.12	7.13	7.14	7.15	7.16	7.17	7.18	7.19	7.20	8	8.1	8.2
2018	3688	17	12	3	23	129	16	49	193	112	-	36	4	42	5	1	-	-	-	-	3046	3688	380	52
2017	4297	16	29	4	10	134	89	66	160	77	-	11	1	48	1	2	-	-	-	-	3649	4297	396	40

№ п/п	з них від:											з них від:						у тому числі			
	Селян	Працівників бюджетної сфери	Державних службовців	Військовослужбовців	Підприємців	Безробітних	Учнів, студентів	Служителів релігійних організацій	Осіб, що позбавлені волі, осіб, воля яких обмежена	Інших	Всього звернень за результатами їх розгляду (гр.9=сума гр.9.1-гр.9.6)	Вирішено позитивно	Відмовлено у задоволенні	Дано роз'яснення	Звернення, що повернуто авторів відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"	Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"	Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"	Всього питань порушених у зверненнях громадян (гр.9=сума гр.010-гр.240)	Промислової політики	Аграрної політики і земельних відносин	Транспорту і зв'язу
	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	8.10	8.11	8.12	9	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	11	010	020	030
2018	1	8	2	2	23	25	3	3	-	3189	3373	379	58	2771	6	73	86	3729	2	386	189
2017	-	6	-	-	45	12	2	-	-	3796	3723	254	61	3315	6	58	29	4426	3	447	190

№ п/п	у тому числі:																				
	040	050	060	070	080	090	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190	200	210	220	230	240
	Економічної, цінової, інвест., зовнішньоекономічної, регіон. політики та будівн., підприємств.	Фінансової, податкової, митної політики	Соціального захисту	Праці і заробітної плати	Охорони здоров'я	Комунального господарства	Житлової політики	Екології та природних ресурсів	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	Культури та культурної спадщини, туризму	Освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	Інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації	Діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	Діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України	Діяльності центральних органів виконавчої влади	Діяльності місцевих органів виконавчої влади	Діяльності органів місцевого самоврядування	Обороздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин	Державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	Інше
2018	353	4	318	15	72	1169	256	31	56	24	28	66	-	4	1	-	-	253	-	-	502
2017	398	-	469	7	42	1397	198	52	20	4	7	16	-	5	4	-	4	71	-	3	1089