



**ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

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

Луцька районна військова
адміністрація Волинської області
вул. Ковельська, 53
м. Луцьк, 43016

e-zv@lutskadm.gov.ua
kontrol@lutskadm.gov.ua

№ _____
На № _____ від _____

Про підсумки проведеної роботи
зі зверненнями громадян
протягом 2025 року

Відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконкомом Луцької міської ради постійно вживаються заходи для підвищення ефективності роботи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян та порушених у них проблем, оперативного їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян.

Враховуючи особливу роль звернень громадян у забезпеченні зв'язку між владою та громадою, виконавчий комітет Луцької міської ради приділяє велику увагу вирішенню життєво важливих проблем жителів міської територіальної громади.

З метою забезпечення реалізації права громадян на звернення, створення безпечних умов у період воєнного стану, керівництво Луцької міської ради проводить онлайн – прийоми громадян з особистих питань з використанням програми ZOOM. Запис на прийом здійснюється шляхом заповнення встановленої форми заяви, розміщеної на вебсайті міської ради.

Протягом 2025 року на адресу керівництва міської ради надійшло 4193 звернення громадян, що на 268 більше, у порівнянні з 2024 роком (3925). З них: 137 звернень зареєстровано під час проведення прийомів громадян та 4056 – письмових.

Від пільгової категорії громадян протягом звітного року зареєстровано 1644 звернення, або 40 % від їх загальної кількості (у 2024 році – 1588).



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



№ 1.1-14/82/2026 від 05.01.2026

Як свідчить аналіз звернень громадян за видом за звітний рік надійшло: 3929 заяв, або 93,7 % від їх загальної кількості; 262 скарги (6,2 %); 2 пропозиції (0,1 %).

На адресу міської ради від органів влади вищого рівня надійшло 320 звернень (7,6 %) проти 425 у 2024 році.

У порівнянні з минулим роком збільшилась кількість порушених питань (4243 проти 3988), індивідуальних звернень (3949 проти 3700), колективних зверненнях (240 проти 220) та зменшилась кількість підписів у них (5191 проти 7731).

Найактуальнішими в звітному році були звернення з питань:

Зміст питання	2024 рік	2025 рік	+/- (%)
Комунальне господарство	729 (18,3 %)	807 (19%)	+0,7
Аграрної політики і земельних відносин	393 (9,9 %)	544 (12,8%)	+2,9
Соціальний захист населення	819 (20,5 %)	340 (8%)	-12,5
Житлової політики	293 (7,3 %)	272 (6,4%)	-0,9
Транспорт та перевезення пасажирів	330 (8,3 %)	237 (5,6%)	-2,7

За результатами розгляду звернень громадян прийнято рішення: 1554 (37,1 %) – вирішено позитивно, 2286 (54,5 %) – надано роз'яснення, і лише 47 (1,1 %) – відмовлено у задоволені.

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.

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.

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.

Протягом поточного року на офіційний сайт міської ради звернулись громадяни, які ініціювали 31 петицію, лише 4 з них були підтримані, тобто набрали необхідну (300) кількість голосів, решта (27) – були розглянуті як електронні колективні звернення.



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



№ 1.1-14/82/2026 від 05.01.2026

Всього протягом звітного року надійшло 1269 електронних звернень (за минулий рік – 1342).

Для автоматизації реєстрації звернень мешканців, отриманих з різних джерел надходження (телефон, вебпортал, мобільний додаток) та інформування заявників про виконання робіт, в тому числі по голосових каналах зв'язку, створений модуль «Контакт-центр».

На телефон відділу комунікацій «15-80» департаменту ЦНАП зафіксовано 19 973 телефонні звернення, що на 325 менше, у порівнянні з 2024 роком (20 298).

Відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» щоквартально проводиться аналіз роботи з пропозиціями, заявами та скаргами.

У січні 2025 року питання про роботу департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку», в т.ч. підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік слухалося на засіданні виконавчого комітету міської ради та прийняте відповідне рішення.

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

На базі обласного центру перепідготовки та підвищення кваліфікації органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій у травні проведено онлайн – навчання за професійною програмою «Організація роботи зі зверненнями громадян в державних органах, органах місцевого самоврядування» для посадових осіб місцевого самоврядування, державних службовців, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян.

Упродовж року у соціальних мережах – сторінках ЦНАПу «Фейсбук» та «Інстаграм» систематично розміщалась інформація стосовно можливості подачі електронних звернень, петицій, порядку організації прийомів громадян та ін.

У виконавчому комітеті 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

Карп'як Лариса 777 870



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



№ 1.1-14/82/2026 від 05.01.2026