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

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

05.04.2018 № 1.1-3/2346

Про проведену роботу зі зверненнями
громадян протягом І кварталу 2018 року

Луцькою міською радою проводиться робота із забезпечення належного розгляду звернень громадян, об'єктивної і неупередженої перевірки фактів викладених у зверненнях.

Протягом І кварталу 2018 року зареєстровано 1150 звернень громадян, що на 178 менше у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (1328). З них: 1014 письмових та 136 звернень зареєстровано під час проведення особистих прийомі керівництвом міської ради (за І квартал 2017 року 1212 письмових звернень та 116 - на особистому прийомі). Зменшення кількості звернень пов'язане із наданням адміністративних послуг департаментом "Центр надання адміністративних послуг у м.Луцьку" міської ради (за звітний період надано 86503 адміністративні послуги).

З урахуванням внесених змін до Закону України "Про звернення громадян" громадяни через веб-сайт можуть надіслати електронне звернення та ініціювати петицію.

На офіційний сайт міської ради звернулись громадяни, які ініціювали 44 петиції, що на 35 менше, ніж за звітний період 2017 року (79). З них 4 петиції, або 9,1 % були підтримані, тобто набрали необхідну (300) кількість голосів.

Протягом І кварталу 2018 року електронною поштою отримано 45 звернень, через Інтерактивну веб-платформу "Відкрите місто" опрацьовано 235 повідомлень.

По класифікації звернень за видом, за звітний період надійшло: заяв - 1135 (98,7%), скарг - 15 (1,3%).

До міської ради через органи влади вищого рівня надійшло 204 звернення, що на 83 менше, ніж за відповідний період минулого року (291).

За звітний період збільшилась кількість колективних звернень у порівнянні з І кварталом 2017 року (125 проти 51) та зменшилась кількість повторних звернень (41 проти 56).

Дані про звернення громадян, що надійшли до міської ради протягом І кварталу 2018 року, в порівнянні з І кварталом 2017 року, наведені в додатку.

З урахуванням колективних звернень, всього за січень-березень поточного року звернулося 6718 громадян, що на 4656 більше, ніж за відповідний період 2017 року (2062), котрі порушили у своїх заявах 1165 питань (за аналогічний період минулого року - 1332).

Від найменш соціально захищених верств населення (інваліди, учасники війни та бойових дій, учасники АТО, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї та одиноких матерів) зареєстровано 353 звернення, що становить 30,1 % від загальної кількості звернень.

За спектром і характером основних питань, з якими звертались мешканці міста, традиційно на першому місці питання комунального господарства - 339 (29,1%). Зокрема це питання щодо проведення ремонту житлового фонду, водопровідних та каналізаційних систем, облаштування доріг та прибудинкових територій, якості надання комунальних послуг.

На другому місці питання діяльності органів місцевого самоврядування - 168, або 14,4%, що на 131 більше відповідно до аналогічного періоду минулого року (37).

На третьому місті питання земельних відносин - 130 (11,2%). У порівнянні з І кварталом 2017 року (166) їх кількість зменшилась на 36.

На четвертому місті питання соціального захисту - 115, або 9,9%, що на 123 менше (протягом відповідного періоду 2017 року - 238). Зменшення кількості даних питань зумовлено можливістю громадян отримувати необхідні адміністративні послуги через ЦНАП.

За звітний період з усіх питань (1165) вирішено позитивно - 120 (10%), відмовлено у задоволенні - 16 (1,4%), надано роз'яснення - 725 (62%).

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводиться відповідно до ст.22 Закону України "Про звернення громадян", Указу, Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Луцькій міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 19.06.2017 № 336 та графіка прийому громадян (рішення виконавчого комітету від 02.08.2017 № 431-1).

На виконання вимог 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" та рішення виконавчого комітету Луцької міської ради від 21.01.2015 № 9-1 щокварталу проводиться аналіз стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчих органів міської ради.

У січні 2018 року питання про роботу департаменту "Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку", в т.ч. підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян протягом 2017 року, слухалося на засіданні виконавчого комітету міської ради та прийнято відповідне рішення від 18.01.2017 № 15-1.

Протягом І кварталу 2018 року проведено 3 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян та прийнято відповідні рішення.

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 в управлінні земельних ресурсів, службі у справах дітей міської ради та КП "Луцькводоканал". При проведенні перевірок працівникам, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян, надано методичну допомогу в організації роботи, за результатами перевірок підготовлено відповідні довідки та надіслано керівникам вищезазначених установ для вжиття відповідних заходів.

У Луцькій міській раді та її виконавчих органах і надалі буде проводитись робота для забезпечення своєчасного і якісного розгляду звернень громадян, вирішення порушених у них питань, належного контролю за їх виконанням.

Секретар міської ради Григорій Пустовіт

Карп'як 777870