



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

№ _____

На № _____ від _____

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

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

Про проведену роботу зі зверненнями
громадян виконавчим комітетом
Луцької міської ради протягом
I кварталу 2019 року

Протягом I кварталу 2019 року на адресу міської ради надійшло 1394 звернень, що на 244 більше, ніж протягом I кварталу минулого року (1150). Із них: 1225 письмових звернень, що на 211 більше у порівнянні з відповідним періодом 2018 року (1014) та 169 - зареєстровано під проведення особистих прийомів керівництвом міської ради, що на 33 більше, ніж за за I квартал 2018 року (136).

З числа отриманих письмових звернень: 757 - надійшло поштою, 101 - електронною поштою, 353 - через органи влади, 14 - від інших установ та організацій.

За звітний період майже вдвоє зменшилась кількість колективних звернень у порівнянні з відповідним періодом 2018 року (86 проти 135) та повторних звернень (26 проти 41).

Від найменш соціально захищених верств населення (особи з інвалідністю, учасники війни та бойових дій, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї, одинокі матері) надійшло 264 звернень.

З урахуванням колективних звернень, всього до міської ради за звітний період звернулося 7253 громадян, які порушили у своїх заявах 1403 питання.

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільшу частку усіх звернень становили заяви, що стосувалися питань комунального господарства - 358 (протягом I кварталу 2018 року - 339), частина яких стосувалася проведення ремонту доріг, благоустрою дворових територій, ремонту каналізаційних мереж будинків, проведення ремонту житла та заміни сантехнічного обладнання, плати за житлово-комунальні послуги тощо.



Сертифікат 20B4E4ED0D30998C040000006952900CD456C00

Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович

Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



1.1-3/1913/2019 від 05.04.2019

Протягом I кварталу поточного року майже у двічі збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту (317 проти 115). В основному це питання призначення та виплати субсидії.

Кількість питань щодо виділення земельних ділянок під будівництво індивідуальних житлових будинків, оренда земельних ділянок становить 129 (за I квартал 2018 року - 130).

Усі звернення, які надходять до міськвиконкому, уважно розглядаються, викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у них питань.

З усіх питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях (1403): 139 вирішено позитивно, 12.- відмовлено у задоволенні, 929 - надано роз'яснення, 26 - надіслано за належністю відповідно до ст.7 ЗУ "Про звернення громадян", 42 - не підлягають розгляду відповідно до ст.8 вищезазначеного закону, 246 - перебуває на розгляді чи додатковому контролі.

З урахуванням внесених змін до Закону України "Про звернення громадян" громадяни мають можливість звертатись до керівництва міської ради через веб-сайт, надіславши відповідне електронне звернення та шляхом ініціювання петицій.

Протягом I кварталу поточного року надійшло 83 електронні звернення та ініційовано 23 петиції (з них: 5 були підтримані, тобто набрали необхідну кількість голосів, 18 - не підтримані та розглянуті як електронні колективні звернення).

Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до міської ради протягом I кварталу 2019 року, в порівнянні з I кварталом 8 року, наведені в додатку (додається)

Завдяки інтерактивній веб-платформі "Відкрите місто" лучани мають можливість інформувати про проблеми, отримувати оперативну та важливу інформацію щодо забезпечення життєдіяльності міста тощо. За вищезазначений період надійшло 54 повідомлення, що на 181 менше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року (235).

На телефон групи оперативного реагування "15-80" протягом I кварталу 2019 року надійшло 5488 телефонних звернень, на які забезпечено відповідне реагування (у I кварталі 2018 року - 4980).

Особистий прийом громадян секретарем міської ради, першим заступником, заступниками міського голови, заступником міського голови, керуючим справами виконкому, керівниками виконавчих голови проводиться згідно з ст.22 Закону України "Про звернення громадян", Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Луцькій міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 01.04.2019 № 125 та графіком прийому громадян (зі змінами), затвердженого рішенням виконавчого комітету від 14.09.2018 №576-1.

До проведення особистих прийомів громадян залучалися посадові особи виконавчих органів міської ради.

На виконання розпорядження міського голови від 25.04.2008 № 338 "Про організацію виконання в місті 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” щокварталу проводиться аналіз стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчих органів міської ради.

У січні 2019 року питання про роботу департаменту “Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку” (в т.ч. робота зі зверненнями громадян) слухалося на засіданні виконавчого комітету міської ради та прийнято відповідне рішення від 23.01.2019 № 9-1.

Згідно із затвердженим графіком 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 2019 рік” працівниками відділу звернень громадян вивчено стан роботи із пропозиціями, заявами та скаргами громадян в управлінні капітального будівництва, відділі екології, КП “Ласка”. За результатами перевірок підготовлено довідки та надіслано відповідним керівникам для ознайомлення та вжиття заходів.

Упродовж I кварталу 2019 року проведено 2 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Діловодство за пропозиціями, заявами та скаргами громадян ведеться відповідно до Порядку розгляду письмових і усних звернень громадян у Луцькій міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 01.04.2019 № 125.

У міській раді діє система електронного документообігу АСКОД, якою забезпечено створення, накопичення і зберігання реєстраційно-контрольних карток, електронних копій заяв та відповідей на них, коригування та друкування реєстраційних карток, пошук документів за їх реєстраційними реквізитами.

Електронна система електронного документообігу підтримує обмін даними і документами з виконавчими органами міської ради та забезпечує скорочення термінів проходження документів, належний контроль виконання доручень щодо розгляду порушених заявниками питань.

Жодне звернення не залишилось поза увагою, усі заяви були розглянуті у терміни, встановлені чинним законодавством.

Виконавчий комітет міської ради і надалі буде забезпечувати неухильне виконання Закону України “Про звернення громадян” щодо об’єктивного, всебічного та своєчасного розгляду звернень громадян, конкретного їх вирішення, проводитиме постійну роботу з метою якнайбільшого задоволення потреб і запитів лучан.

Секретар міської ради

Григорій ПУСТОВІТ

Лариса Карп'як 777 870



Сертифікат 20B4E4ED0D30998C0400000006952900CD456C00
Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович
Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00



ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
1.1-3/1913/2019 від 05.04.2019

УЗАГАЛЬНЕНІ ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Луцької міської ради
за I квартал 2019 року у порівнянні з I кварталом 2018 року

№ п/п	Всього звернень громадян та формою надходження (гр.1=сума гр.1.1-гр.1.9)	у тому числі:									2	у тому числі:					3	у тому числі:			4	у тому числі:		5	5.1	Колекти вне		5.3	6	у тому числі:				
		Надійшло поштою	На особистому прийомі	Через уповноважену особу	Через органи влади	Через засоби масової інформації	Від інших органів, установ, організацій	Засобами електронного зв'язку	Засобами телефонного зв'язку	Електронна петиція, що не набрала необхідну кількість голосів		Всього звернень громадян за ознакою надходження (гр.2=сума гр.2.1-гр.2.5)	Первинне	Повторне	Дублетне	Неодноразове		Масове	Всього звернень громадян за видами (гр.3=сума гр.3.1-гр.3.6)	Пропозиція (зауваження)		Заява (клопотання)	Скарга			Всього звернень за статтю їх авторів (гр.4=гр.4.1+гр.4.2)	Чоловіча			Жіноча	Всього звернень за суб"єктом (гр.5=сума гр.5.1-гр.5.3)	Індивідуальне	Всього	У них підписів
1	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	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	6.4	6.5	
2019	1394	757	169	0	353	0	14	83	0	18	1394	1357	26	0	7	4	1394	0	1386	8	1306	576	730	1394	1306	86	5947	2	1394	0	1270	18	101	5
2018	1150	806	136	0	204	0	4	0	0	1150	1094	41	0	15	0	1150	0	1135	15	1017	464	553	1150	1017	135	5701	8	1150	0	1135	15	0	0	

п/п

	Всього звернень за категоріями авторів (гр. 7=сума гр. 7.1-гр. 7.20)																												
	Учасники війни	Дітей війни	Осіб з інвалідністю, внаслідок Великої Вітч. війни	Осіб з інвалідністю, внаслідок війни	Учасників бойових дій	Ветеранів праці	Ветеран військової служби	Осіб з інвалідністю I групи	Осіб з інвалідністю II групи	Осіб з інвалідністю III групи	Дітей з інвалідністю з дитинства	з них від:											Дітей	Інших категорій	Учасник АТО	Член сім'ї загиблого	Переселена або внутрішньо переміщена особа		
	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6	7.7	7.8	7.9	139	7.11	7.12	7.13	7.14	7.15	7.16	7.17	7.18	7.19	7.20	7.21	7.22	7.23	7.24	8	8.1	8.1 2	8.2	
2019	1394	6	9	0	4	44	17	0	25	94	34	1	4	7	17	2	0	0	0	0	0	1130	44	0	0	1394	206	0	22
2018	1150	6	1	0	8	41	6	0	11	58	40	0	18	1	8	1	0	0	0	0	0	912	0	0	0	1150	115	0	30

№ п/п	з них від:											9	з них від:						10	у тому числі:		
	Селян	Працівників бюджетної сфери	Державних службовців	Військовослужбовців	Підприємців	Безробітних	Учні, студентів	Служителів релігійних організацій	Осіб, що позбавлені волі, осіб, воля яких обмежена	Журналіст	Інших		Всього звернень за результатами їх розгляду (гр.9=сума гр.1-гр.9,6)	Вирішено позитивно	Відмовлено у задоволенні	Дано роз'яснення	Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР)	Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР)		Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР)	Чекання остаточної відповіді	Всього питань порушених у зверненнях громадян (гр.9=сума гр.010-гр.020)
8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	8.10	8.11	8.12	8.13	9	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	10	010	020	030
2019	0	6	1	0	11	5	2	0	0	0	1141	139	12	929	0	26	42	246	1394	0	129	83
2018	1	4	1	0	0	14	1	1	0	0	974	120	16	725	1	25	13	0	1165	2	130	68

	у тому числі:																					
	Економічної, сільськогосподарської, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва	Фінансової, податкової, митної політики	Соціальної політики, соціального захисту населення	Праці і заробітної плати	Охорони праці та промислової безпеки	Охорони здоров'я	Комунального господарства	Житлової політики	Екології та природних ресурсів	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	Сімейної та гендерної політики, молоді, фізичної культури та спорту 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 органів місцевого самоврядування	Діяльність підприємств та установ	Обороздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин	Державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	Інше
	040	050	060	070	070.1	080	090	100	110	120	130	140	150	160	170	180	190	200	210	220	230	240
2019	59	1	317	8	0	31	358	111	5	16	11	14	29	0	1	0	0	9	4	0	1	216
2018	105	2	115	7	0	35	339	85	9	13	4	11	24	0	1	1	0	168	0	0	0	46