



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

Код ЄДРПОУ 04051327

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

№ _____

На № _____ від _____

Про підсумки роботи зі зверненнями
громадян за 9 місяців 2019 року

На 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" протягом 9 місяців 2019 року виконавчими органами Луцької міської ради проведено відповідну роботу щодо здійснення організаційних і практичних заходів для своєчасного і якісного розгляду звернень громадян, вирішення порушених у них питань, забезпечення контролю за їх виконанням.

Протягом січня-вересня 2019 року на адресу керівництва Луцької міської ради надійшло 3313 письмових звернень, що на 99 більше, ніж за 9 місяців 2018 року (3214).

З числа отриманих звернень надійшло 113 повторних (за 9 місяців минулого року - 161).

По класифікації звернень за видом, за звітний період надійшло: заяв - 3672, пропозицій — 2, скарг - 57.

Протягом звітнього періоду, у порівнянні з відповідним періодом минулого року, на 68 зменшилась кількість колективних звернень (319 проти 387).

Проте, за звітний період збільшилась на 8774 кількість громадян, які зверталися (28374 проти 19600) та порушили у своїх заявах 3758 питань (за аналогічний період минулого року - 3729).

Від найменш соціально захищених верств населення (інваліди, учасники війни та бойових дій, пенсіонери, ветерани праці, багатодітні сім'ї та одиноких матерів) зареєстровано 611 звернень.

Як свідчить аналіз, найбільше звернень надійшло від громадян з питань комунального господарства (1112), а саме: ремонту доріг, прибудинкових



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

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА



1.1:3/4742/2019 від 07.10.2019

територій, під'їздів, ліфтів, систем опалення (за період січень-вересень 2018 року – 1169).

Вдвоє збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту і становить 595 (за 9 місяців минулого року - 318).

Із земельних питань за звітний період надійшло 353 звернень (за відповідний період 2018 року – 386).

На 35 збільшилась кількість звернень з питань житлової політики (291 проти 256).

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводиться відповідно до 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 графіка прийому громадян (рішення виконавчого комітету від 18.09.2019 № 548-1).

Всього протягом звітної періоду 2019 року на особистих прийомах керівництвом міської ради зареєстровано 418 звернень, що на 56 менше у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (474).

За звітний період першим заступником міського голови Недопадом Г.В. проведено два виїзні прийоми громадян у ЖЕК №8 ЖБК та ЖКП №3, на яких прийнято 99 громадян.

Під час прийомів найчастіше мешканці міста зверталися з питань ремонту доріг та прибудинкових територій, оренди земельних ділянок, розміщення тимчасових споруд, соціального захисту, забезпечення житлом, економіки, будівництва, підприємництва тощо.

Протягом звітної періоду з усіх звернень: вирішено позитивно - 512, відмовлено у задоволенні - 64, надано роз'яснення - 3015, переслано за належністю - 53.

З метою безумовного виконання Закону України "Про звернення громадян", Указу та рішення виконавчого комітету Луцької міської ради від 21.01.2015 №9-1 щодо забезпечення реалізації та гарантування Конституційного права на звернення, відповідних заходів щодо оперативного вирішення порушених питань, задоволення законних вимог заявників, щоквартально аналізуються і узагальнюються звернення громадян, що надходять на адресу міської ради, вживаються заходи для усунення причин, які викликають скарги.

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.

З початку року, станом на 30.09.2019, на телефон групи оперативного реагування "15-80" надійшло 19026 дзвінків з питань житлово-комунального господарства, транспорту та ін. (за січень-вересень минулого року - 17733 дзвінки). На усі дзвінки забезпечено відповідне реагування.



З урахуванням внесених змін до Закону України “Про звернення громадян” забезпечено можливість звернення 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 113 петицій, що на 7 менше, ніж за відповідний період 2018 року (120). З них: 23 були підтримані, тобто набрали необхідну (300) кількість голосів, 90 - були розглянуті як електронні колективні звернення.

Відповідно до затвердженого графіка працівниками відділу звернень громадян департаменту ЦНАП вивчено стан роботи із пропозиціями, заявами та скаргами громадян у 6 виконавчих органах міської ради та 2 комунальних підприємствах міста. За їх результатами підготовлено службові записки та надано доручення про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання норм Закону України “Про звернення громадян”, вимог Указу. У подальшому відповідно до графіка буде продовжено практику проведення таких перевірок.

30.05.2019 з посадовими особами виконавчих органів міської ради, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян проведено навчання на тему “Шляхи удосконалення роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради”, зокрема роботи з пропозиціями, заявами та скаргами громадян в системі електронного документообігу “АСКОД”.

Упродовж 9 місяців 2019 року проведено 4 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

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

У Луцькій міській раді 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.

Додаток: 4 арк.

Секретар міської ради

Лариса Карп'як 777 870



Григорій ПУСТОВІТ



Сертифікат
20B4E4ED0D30998C040000006952900CD456C00
Підписувач Пустовіт Григорій Олександрович
Дійсний з 07.12.2018 0:00 по 07.12.2020 0:00



ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
1:1-3/4742/2019 від 07.10.2019

ДАНІ
 про звернення громадян, що надійшли до
 Луцької міської ради
 за дев'ять місяців 2019 року у порівнянні з відповідним періодом 2018 року

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
		2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Обласні та Київська міська державні адміністрації														
2.	Обласні та Київська міська ради														
3.	Районні державні адміністрації (у т.ч. у м. Києві)														
4.	Районні ради сільських районів, районні ради ОТГ														
5.	Міські ради міст обласного значення	3688	3731	3214	3313	474	418	412	512	63	64	3015	2784	198	371
6.	Міські ради міст районного значення, міські ради ОТГ														
7.	Районні ради у містах														
8.	Селищні ради, селищні ради ОТГ														
9.	Сільські ради, сільські ради ОТГ														
10.	РАЗОМ:														

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року зі змінами відповідно до Постанови КМУ № 94 від 21.02.2018

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
1.																		
2.																		
3.																		
4.																		
5.	24	27	66	74	4	4	1	0	0	0	253	76	0	0	532	591	3	3
6.																		
7.																		
8.																		
9.																		
10.																		

Лариса Карп'як 777 870