

Протягом звітнього періоду робота з телефонними зверненнями громадян здійснювалась у штатному режимі з дотриманням встановлених стандартів якості обслуговування та орієнтацією на оперативне вирішення питань мешканців громади. Загалом до відділу комунікацій «15-80» Департаменту ЦНАП надійшло 1882 звернень, що на 22% більше порівняно з аналогічним періодом 2025 року (1291 звернення), що свідчить про підвищення активності громадян та ефективність інформаційної роботи.

Більшість дзвінків (1315) стосувалися отримання інформації та консультацій щодо:

- Оформлення паспортних документів;
- Призначення пільг, субсидій та отримання матеріальної допомоги;
- Оздоровлення дітей;
- Реєстрації та зняття з реєстрації мешканців;
- Оформлення відстрочки від призову на військову службу;
- Графіку роботи ЦНАП та переліку документів для отримання публічних послуг;
- контактних даних установ, організацій громади тощо.

### **1. Сфера житлово-комунального господарства та енергетики:**

**Департамент житлово-комунального господарства (передано 156 звернень, з них до ЖКП-2 - 20 повідомлень; ЖКП-3 – 7; ЖКП-7 – 2; ЖЕК-8 ЖБК – 1):**

- 14 дзвінків надійшло щодо пошкодження майна внаслідок повітряної атаки 13 травня. За всіма адресами було проведено обстеження та складено відповідні акти.

- В результаті реагування на звернення громадян, протягом звітнього періоду було прибрано територію меморіального комплексу «Вічна Слава»,

- Приведено до належного стану пошкоджені дорожні знаки на вул. Гулака-Артемівського, 18 та Набережній, 2;

- видалено зламані аварійні дерева на просп. Молоді, 14 Гулака-Артемівського, 15а просп. Василя Мойсея, 2;

- Проведено прибирання на вул. Івана Корсака, Сергія Тимошенка, Івана Франка;

- Здійснено ремонт та фарбування павільйонів на зупинках на вул. Львівській біля ліцею №2, та просп. Відродження, 41;

- Знищено борщівник Сосновського в с.Милуші на вул. Центральній, 57. Разом з тим, залишаються на контролі численні звернення щодо ремонту дорожнього покриття на вул. Залізничній, Січовій, Магістральній, Ранковій, Миру, с.Боголюби вул. Центральній; ліквідації провалів на проїжджих частинах на вул. Ярослава Мудрого, 11; Конякіна, 3д, Карпенка-Карого біля АЗС «Укрпетроль», Зоряній, 16-20, Лютеранській, 4; встановлення засобів примусового зниження швидкості руху на вул. Товарова; видалення сухих та аварійних дерев на вул. Львівській, 63б, захисників України, 37, Стрілецькій, 6; підрізання кущів на вул. Ковельській, 24; ремонту лавок на вул. Ковельській, 2,

просп. Волі, 3; косіння трави на дитячому майданчику в с.Княгининок на вул. Ранковій та інше.

**ДКП «Луцьктепло» (передано 30 звернень):**

- Тривали роботи по реконструкції тепломережі на вул. Кравчука та профілактичний ремонт в котельні на вул. Магістральній, 56;
- Проведено ремонтні роботи на вул. Ветеранів, 13, 17, Загородній, 2; Конякіна, 14в; Кравчука, 8; просп. Соборності, 39.

**КП «Луцькводоканал» (передано 64 звернення):**

- Замінено водогін діаметром 300 на вул. Карпенка-Карого, 5;
- Ліквідовано пориви на водогоні: вул. Рівненська кут Відродження, просп. Соборності, 19 та пориви водопроводу на вул. Карпенка-Карого, 1а, Поліська Січ, 10, просп. Перемоги, 10;
- Встановлено запірну арматуру діаметром 250 на вул. Гетьмана Мазепи кут Олени Пчілки;
- Відремонтовано каналізаційну мережу на вул. Івана Франка, 44; замінено люки на колодязях на вул. Олімпійській, 4. Богдана Хмельницького кут Миколи Мялковського;
- Ліквідовано провалля на вул. Кліма Савури, 37, Романа князя, 12; щоденно проводяться роботи по прочистці мереж зовнішньої каналізації. На контролі залишаються звернення щодо відновлення благоустрою після проведення аварійно-ремонтних робіт на вул. Шопена, 10; Шевченка кут Державності. Разом з тим, лучани висловлюють невдоволення намірами підвищити тарифи на водопостачання та водовідведення;
- Тривають щоденні роботи з прочистки мереж зовнішньої каналізації.

**ПрАТ «Волиньобленерго» (передано 35 звернень):**

- Звернення стосувалися відсутності електроенергії в житлових будинках, через проведення планових ремонтних робіт та аварійні пошкодження ліній. Зокрема, звертались з таких адрес: Володимирська, 10, 95, 99; Ківерцівська, 8; Героїв УПА, 32; Магістральна, 23; Дубнівська, 65; Перемоги, 22; Привокзальна, 4; Гулака-Артемівського, 23; Волі, 6б; Ковельська, 1; Малоомелянівська, 15; Соборності, 28, 34.

**КП «Луцьксвітло» (передано 13 звернень):**

- Відновлено освітлення на вул. Миколи Куделі, 26; Сірої Дивізії, 1; Квітовій, 13; Сергія Климчука, 5; Кравчука, 8; Шопена, 13; Дубнівській, 29; просп. Соборності, 32; с.Змієнець на вул. Козацькій, 7; с.Шепель на вул. Івана Гнатенка, 4;
- Налагоджено роботу світлофорних об'єктів на вул. Рівненській кут Авторемонтна; Глушець кут Замкова; просп. Василя Мойсея біля РЦ «Промінь».

**2. Благоустрій**

### **Департамент муніципальної варти (передано 92 звернення):**

- Завдяки виданим приписам, було відновлено благоустрій після проведення ремонтних робіт на інженерних мережах на вул. Гімназійній, 1, Гулака-Артемовського, 15а, Дубнівській, 61, Задворецькій, 1, Пилипа Орлика, 6, Любомира Гузара, 4;
- Прибрано будівельне сміття на вул. Конякіна, 9б, Сікорського, 12, Карпенка-Карого, 9, та зрізане гілля на вул. Шота Руставелі, 11, Ковельській, 45, просп. Перемоги під шляхопроводом;
- Відремонтовано колодязь на підключенні до приватного будинку на вул. Пластовій, 4;
- проведено прибирання на вул. Львівській, 73а-75, Сергія Тимошенка, 11.

### **«Луцькспецкомунтранс» (передано 20 звернень):**

- Оперативно вивезено тверді побутові відходи, гілля, пластикову тару за 11 адресами: вул. Конякіна, 14б; Гетьмана Дорошенка, 2; Левадної, 2; Новочерчицької, 1; Дениса Костюка, 5; Ветеранів, 1; Степової, 101; Петра Могили, 17; Липинського, 7; просп. Молоді, 23; с.Зміїнець, вул. Шкільної, 1.

### **3. Екологія та надзвичайні ситуації:**

#### **Відділ з питань надзвичайних ситуацій (передано 9 звернень)**

- Збій у роботі системи оповіщення населення;
- Закритих під час повітряної тривоги укриттів та таких, що перебувають у неналежному стані.

#### **Відділ екології (передано 34 звернення)**

- Основна кількість стосувалась поширення неприємних запахів нечистот в повітрі в центральній частині міста, Привокзальному, Завокзальному, Вересневому районах та на ЛПЗ;
- 6 повідомлень надійшло щодо навмисного пошкодження стовбурів дерев невідомими особами на початку вул. Рівненської. Стосовно вказаної ситуації направлено лист на адресу Луцького районного управління поліції ГУНП у Волинській області про розслідування зазначеного правопорушення.

### **4. Транспорт**

#### **Відділ транспорту (передано 58 звернень):**

- Основні скарги: недотримання графіків руху (особливо у вечірні години), великі інтервали на маршрутах, некоректна поведінка водіїв та збої у роботі електронних табло.

#### **КП «Луцьке підприємство електротранспорту» (передано 12 звернень)**

- Проблема: великий інтервал руху та недостатня кількість тролейбусів на маршрутах.

**5. Робота з іншими комунальними підприємствами і службами КП «Ласка» (передано 4 звернення):** скарги на агресивну поведінку безпритульних собак від мешканців з вул. Ковельської, 128; Виробничої, 51; Рівненської, 25б; с.Тарасове, вул. Боголюбської, 116.

**АТ «Волиньгаз» (передано 6 звернень)**

- В зв'язку з проведенням технічного огляду будинкових газових мереж тимчасово припиняли газопостачання в будинку на вул. Супутника, 8а та через виникнення аварійної ситуації в будинку на вул. Яровиця, 17.

**ВАТ «Укртелеком» (передано 6 звернень):**

- Працівниками підприємства ліквідовано обрив лінії на вул. Олекси Ошуркевича, 11; замінено люки на колодязях зв'язку на вул. Кравчука, 1, Словацького, 12, Ковельській кут Боголюбська;

- Ліквідовано провалля біля колодязя на вул. Словацького, 9.

- **Варто зауважити** на ситуації яка мала місце 27-28 травня. Внаслідок негоди та поширення поривів вітру буревієм зірвало бляху з даху над балконом квартири №53 (7 поверх) на вул. Володимира Івасюка, 52. За особистого сприяння начальника Луцького районного управління цивільного захисту превентивної діяльності ГУ ДСНС України у Волинській області Безеки Руслана Юрійовича вказану обставину вдалось оперативно ліквідувати та уникнути негативних наслідків.

**На контролі залишаються:**

- Численні звернення щодо ремонту дорожнього покриття на вул. Залізничній, Січовій, Магістральній, Ранковій, Миру;

- Ліквідація провалів на проїжджих частинах на вул. Конякіна, 3д, Карпенка-Карого біля АЗС «Укрпетроль», Лютеранській, 4;

- Встановлення засобів примусового зниження швидкості руху на вул. Товарова;

- Видалення сухих та аварійних дерев на вул. Львівській, 63б, захисників України, 37, Стрілецькій, 6;

- Підрізання кущів на вул. Ковельській, 24; ремонт лавок на вул. Ковельській, 2, просп. Волі, 3;

- Звернення щодо відновлення благоустрою після проведення аварійно-ремонтних робіт на вул. Шопена, 10; Шевченка кут Державності. Разом з тим, лучани висловлюють невдоволення намірами підвищити тарифи на водопостачання та водовідведення;

- Відновлення благоустрою після проведення аварійно-ремонтних робіт біля будинків на вул. Конякіна, 14б; Любомира Гузаря, 4; Шота Руставелі, 13а та ремонту парапету на приміщенні ЦТП на просп. Соборності, 40, з якого падає цегла.

- Окрім телефонних звернень продовжується робота із письмовими зверненнями громадян (впродовж травня зареєстровано 375 звернень) та особистим прийомом громадян керівництвом міської ради. Зокрема, секретарем міської ради Катериною Шкльодою проведено онлайн-прийом громадян з

особистих питань, на якому прийнято 13 громадян, якими порушено 16 питань.

Відповідно система опрацювання телефонних звернень функціонує стабільно, демонструє позитивну динаміку за ключовими показниками та сприяє підвищенню довіри громадян до міської влади. Робота над забезпеченням оперативного реагування на запити громади та підвищення персональної відповідальності виконавців триває.