

Довідка  
про підсумки роботи щодо розгляду  
звернень громадян, що надійшли до КП «Водоканал»  
протягом 2018 року

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у КП «Водоканал» проводиться організаційна робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення. Вживаються заходи щодо її покращення, ґрунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед КП «Водоканал», усунування причин, що породжують звернення громадян.

У КП «Водоканал» систематично аналізується стан роботи із зверненнями громадян, складаються щоквартальні, піврічні, річні звіти.

За 2018 рік до КП «Водоканал» надійшло всього 803 звернення, в тому числі: 746 письмових звернень (з яких 561 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.; 49 на особистих прийомах генерального директора та 8 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку. Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 242 звернення. За ознакою надходження первинних звернень – 724, колективних – 79.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 874 звернення, в тому числі: 767 письмових звернень, 96 на особистих прийомах та 11 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За 2018 рік кількість надходження звернень з питань праці не змінилась. До КП «Водоканал» за 2018 рік надійшло 8 заяв (2017 - 8).

За 2018 рік зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 617 звернень (2017 – 671). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 142; ремонт мереж водопроводу – 74; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 54; підключення до мереж – 4; благоустрій території після ремонту – 38; щодо проведення повірки приладів обліку води – 49; ремонт мереж каналізації - 46; щодо накриття колодязів кришками – 25; відсутність (відновлення) водопостачання – 126; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 9; щодо укладення договорів - 7; щодо прийому мереж – 5; щодо проведення обстеження мереж – 13; щодо якості питної води – 25.

Станом на 04.01.2019 року із зареєстрованих за 2018 рік:

- залишається в стадії опрацювання 14 звернень (1,7%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 776 (96,6%) звернень: по 224 (28,9%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 534 (68,8%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 18 (2,3%) – відмовлено в задоволенні;
- знято за проханням заявника – 2 (0,3%) звернення;
- опрацьовані, поставлені на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 11 (1,4%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 186 (21,3%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 659 (75,4%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 22 (2,5%) – відмовлено

в задоволені; знято за проханням заявника – 4 (0,5%); знаходиться на додатковому контролі – 3 (0,3%).

Зменшилась кількість колективних звернень – з 103 за 2017 рік до 79 за 2018 рік.

Зменшилась кількість повторних звернень з 14 за 2017 рік до 8 за поточний період.

На всі з них були надані докладні та обгрунтовані відповіді, більшість з авторів повторних звернень можна віднести до категорії постійних дописувачів.

Терміни розгляду звернень громадян, які визначені чинним законодавством не порушувались. Ведеться щоденна попереджувальна робота.

В разі коли звернення потребують додаткового опрацювання строки розгляду подовжуються. В цьому випадку заявникам надаються відповіді, де вказується строк надання відповіді, причини подовження строку розгляду.

Додаток: дані про звернення громадян, що надійшли до КП «Водоканал» протягом 2018 року в порівнянні з 2017 роком на 1 арк. у 1 прим.