

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян
за 2019 рік

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 2019 рік до КП «Водоканал» надійшло всього 738 звернень, в тому числі: 687 письмових звернень (з яких 543 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста та ін.; 51 на особистих прийомах генерального директора та 1 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку. Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 195 звернень. За ознакою надходження первинних звернень – 696, колективних – 42.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 803 звернення, в тому числі: 746 письмових звернень, 49 на особистих прийомах та 8 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За 2019 рік не суттєво зменшилась кількість надходження звернень з питань праці. До КП «Водоканал» за 2018 рік надійшло 6 звернень (2018 - 8).

За 2019 рік зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 558 звернень (2018 – 617). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 124; ремонт мереж водопроводу – 72; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 60; підключення до мереж – 6; благоустрій території після ремонту – 47; щодо проведення повірки приладів обліку води – 21; ремонт мереж каналізації - 45; щодо накриття колодязів кришками – 17; відсутність (відновлення) водопостачання – 95; щодо надання допомоги по встановленню приладів обліку води – 11; щодо укладення договорів - 10; щодо прийому мереж – 6; щодо проведення обстеження мереж – 22; щодо якості питної води – 16; щодо опломбування лічильника – 3; роз'яснення щодо тарифів - 3.

Станом на 09.01.2020 року із зареєстрованих за 2019 рік:

- залишається в стадії опрацювання 2 звернення (0,3%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 728 (98,6%) звернень: по 360 (49,5%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 361 (49,6%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 7 (0,9%) – відмовлено в задоволенні;
- знято за проханням заявника – 2 (0,3%) звернення;
- опрацьовані, поставлені на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику – 6 (0,8%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 236 (29,4%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 543 (67,6%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 18 (2,2%) – відмовлено

в задоволені; знаходиться на додатковому контролі – 4 (0,5%), знято за проханням заявника – 2 (0,3%).

Зменшилась кількість колективних звернень – з 79 за 2018 рік до 42 за 2019 рік.

Протягом 2019 року збільшилась кількість повторних звернень до 28, показник минулого року – 8.

На всі звернення були надані докладні та обґрунтовані 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.