

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян
за 2021 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 2021 рік до КП «Водоканал» надійшло всього 597 звернень, в тому числі: 592 письмових звернення (з яких 394 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.), 5 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку. Безпосередньо від громадян отримано 203 звернення. За ознакою надходження первинних звернень – 572, повторних – 25.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 653 письмових звернення, 9 на особистих прийомах та 4 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За 2021 рік кількість надходження звернень з питань праці несуттєво зменшилась. До КП «Водоканал» за 2021 рік надійшло 1 звернення (2020-2).

За 9 місяців 2021 року зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло звернень - 498 (2020 – 576). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 109; ремонт мереж водопроводу – 48; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 36; підключення до мереж – 6; благоустрій території після ремонту – 68; щодо проведення перевірки приладів обліку води – 17; ремонт мереж каналізації - 28; щодо накриття колодязів кришками – 10; відсутність (відновлення) водопостачання – 73; щодо проведення обстеження мереж – 10; щодо прийому мереж – 4; щодо якості питної води – 70; роз'яснення щодо тарифів – 7; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 2; щодо укладання (розірвання) договорів – 6; щодо опломбування приладу обліку водопостачання – 4.

Станом на 05.01.2022 року із зареєстрованих за 2021 рік:

- залишається в стадії опрацювання 11 звернень (1,8%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 579 (97,0%) звернення: по 138 (23,9%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 437 (75,5%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 2 (0,3%) – відмовлено в задоволенні; відмовлено в розгляді – 2 (0,3%);
- знято за проханням заявника – 3 (0,5%);
- опрацьовано, поставлено на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику – 4 (0,7%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 162 (24,3%) з відпрацьованих

прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 489 (73,4%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 11 (1,6%) – відмовлено в задоволенні; 1 (0,2%) – перенаправлено за належністю; 2 (0,3%) – знято за проханням заявника; на додатковому контролі – 1 (0,2%).

Несуттєво зменшилась кількість колективних звернень – з 45 за 2020 рік до 43 звернень за поточний період.

Також зменшилась кількість повторних звернень з 29 за 2020 рік до 25 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.