

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян
за I квартал 2021 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 I квартал 2021 року до КП «Водоканал» надійшло всього 144 звернення, в тому числі: 143 письмових звернення (з яких 96 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.), 1 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку. Особистий прийом генерального директора призупинено до припинення дії обмежувальних заходів, які були прийняті на позачерговому засіданні місцевої комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій м. Запоріжжя від 16.03.2020 року №07 з метою попередження розповсюдження нової коронавірусної інфекції (COVID-19). Безпосередньо від громадян отримано 48 звернень. За ознакою надходження первинних звернень – 141, повторних – 3.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 161 звернення, в тому числі: 152 письмових звернення, 9 на особистих прийомах.

За I квартал 2021 року кількість надходження звернень з питань праці зменшилась. До КП «Водоканал» за I квартал 2021 року таких звернень не надходило (2020 - 1).

За I квартал 2021 року зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 117 звернень (2020 – 129). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 34; ремонт мереж водопроводу – 9; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 10; підключення до мереж – 3; благоустрій території після ремонту – 10; щодо проведення перевірки приладів обліку води – 6; ремонт мереж каналізації - 6; щодо накриття колодязів кришками – 1; відсутність (відновлення) водопостачання – 24; щодо проведення обстеження мереж – 2; щодо прийому мереж – 1; щодо якості питної води – 8; роз'яснення щодо тарифів – 3.

Станом на 08.04.2021 року із зареєстрованих за I квартал 2021 року:

- залишається в стадії опрацювання 7 звернень (4.9%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 135 (93,7%) звернень: по 31 (23%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 103 (76.3%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 1 (0,7%) – відмовлено в задоволенні;

- опрацьовано, поставлено на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 2 (1,4%) звернення.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 42 (26,1%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 116 (72%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 3 (1,9%) – відмовлено в задоволенні.

Збільшилась кількість колективних звернень – з 9 за I квартал 2020 року до 13 за поточний період.

Зменшилась кількість повторних звернень з 9 за I квартал 2020 року до 3 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.