

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян за I квартал 2022 року,
які надійшли до КП «Водоканал»

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 2022 року до КП «Водоканал» надійшло всього 97 звернень, (з яких 55 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.). 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) та протоколу чергового засідання місцевої комісії з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій від 24.02.2022 № 09.

Безпосередньо від громадян отримано 30 звернень. За ознакою надходження первинних звернень – 93, повторних – 4.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 144 звернення, в тому числі: 143 письмових звернення, 1звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За I квартал 2022 року надійшло 1 звернення з питань праці. До КП «Водоканал» за I квартал 2021 року таких звернень не надходило.

За I квартал 2022 року зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 58 звернень (2021 – 117). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 2; ремонт мереж водопроводу – 5; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 4; підключення до мереж – 1; благоустрій території після ремонту – 15; щодо проведення повірки приладів обліку води – 2; ремонт мереж каналізації - 8; щодо накриття колодязів кришками – 2; відсутність (відновлення) водопостачання – 6; щодо проведення обстеження мереж – 1; щодо якості питної води – 3; роз'яснення щодо тарифів – 8; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 1.

Станом на 08.04.2022 року із зареєстрованих за I квартал 2022 року:

- відпрацьовані та зняті з контролю 94 (96,9%) звернень: по 9 (9,3%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 83 (87,6%) надані роз'яснення, необхідна інформація;
- опрацьовано, поставлено на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 3 (3,1%) звернення;
- 2 звернення знято за проханням заявників.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: 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.

Зменшилась кількість колективних звернень – з 13 за I квартал 2021 року до 6 за поточний період.

Збільшилась кількість повторних звернень з 3 за I квартал 2021 року до 4 за поточний період.

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

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.