

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян
за 2020 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 2020 рік до КП «Водоканал» надійшло всього 666 звернень, в тому числі: 653 письмових звернення (з яких 475 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.; 9 на особистих прийомах генерального директора та 4 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку. Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 191 звернення. За ознакою надходження первинних звернень – 621, колективних – 45.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 738 звернень, в тому числі: 687 письмових звернень, 51 на особистих прийомах, 1 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За 2020 рік кількість надходження звернень з питань праці зменшилась. До КП «Водоканал» за 2020 рік надійшло 2 звернення (2019 - 6).

За 2020 рік збільшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 576 звернень (2019 – 558). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 159; ремонт мереж водопроводу – 50; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 75; підключення до мереж – 4; благоустрій території після ремонту – 52; щодо проведення перевірки приладів обліку води – 16; ремонт мереж каналізації - 45; щодо накриття колодязів кришками – 12; відсутність (відновлення) водопостачання – 106; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 7; щодо проведення обстеження мереж – 10; щодо якості питної води – 16; роз'яснення щодо тарифів – 3; щодо отримання квитанцій на оплату за послуги водопостачання та водовідведення – 16; прийому мереж – 5.

Станом на 06.01.2021 року із зареєстрованих за 2020 рік:

- залишається в стадії опрацювання 10 звернень (1,5%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 652 (97,9%) звернення: по 160 (24,6%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 482 (73,9%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 10 (1,5%) – відмовлено в задоволенні;
- знято за проханням заявника – 1 (0,1%);
- перенаправлено за належністю – 1 (0,1%);

- опрацьовані, поставлені на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 2 (0,4%) звернення.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 366 (49,6%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 363 (49,2%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 7 (0,9%) відмовлено в задоволенні; знято за проханням заявника – 2 (0,3%).

Несуттєво збільшилась кількість колективних звернень – з 42 за 2019 рік до 45 звернень за поточний період.

Також несуттєво збільшилась кількість повторних звернень з 28 за 2019 рік до 29 за поточний період.

На всі з них 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 опрацьовання строки розгляду подовжуються. В цьому випадку заявникам надаються відповіді, де вказується строк надання відповіді, причини подовження строку розгляду.