

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян
за 9 місяців 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 9 місяців 2021 року до КП «Водоканал» надійшло всього 480 звернень, в тому числі: 476 письмових звернень (з яких 324 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.), 4 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку. Безпосередньо від громадян отримано 84 звернення. За ознакою надходження первинних звернень – 459, повторних – 21.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 512 звернень, в тому числі: письмових звернень – 503; 9 на особистих прийомах.

За 9 місяців 2021 року кількість надходження звернень з питань праці несуттєво зменшилась. До КП «Водоканал» за 9 місяців 2021 року надійшло 1 звернення (2020-2).

За 9 місяців 2021 року зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло звернень - 396 (2020 – 442). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 74; ремонт мереж водопроводу – 39; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 32; підключення до мереж – 4; благоустрій території після ремонту – 62; щодо проведення перевірки приладів обліку води – 13; ремонт мереж каналізації - 19; щодо накриття колодязів кришками – 9; відсутність (відновлення) водопостачання – 58; щодо проведення обстеження мереж – 6; щодо прийому мереж – 3; щодо якості питної води – 64; роз'яснення щодо тарифів – 3; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 2; щодо укладання договорів – 5; щодо опломбування приладу обліку водопостачання – 3.

Станом на 05.10.2021 року із зареєстрованих 9 місяців 2021 року:

- залишається в стадії опрацювання 8 звернень (1,7%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 463 (96,5%) звернення: по 113 (24,4%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 346 (74,8%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 2 (0,4%) – відмовлено в задоволенні; відмовлено в розгляді – 2 (0,4%);
- знято за проханням заявника – 2 (0,4%);
- опрацьовано, поставлено на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 7 (1,4%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 133 (25,9%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 366 (71,5%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 8 (1,6%) – відмовлено в задоволені; 1 (0,2%) – перенаправлено за належністю; 1 (0,2%) – знято за проханням заявника; на додатковому контролі – 3 (0,6%).

Збільшилась кількість колективних звернень – з 29 за 9 місяців 2020 року до 34 за поточний період.

Також збільшилась кількість повторних звернень з 17 за 9 місяців 2020 року до 21 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.