

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян
за 9 місяців 2020 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 2020 року до КП «Водоканал» надійшло всього 512 звернень, в тому числі: 503 письмових звернення (з яких 368 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.; 9 на особистих прийомах генерального директора. Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 144 звернення. За ознакою надходження первинних звернень – 483, колективних – 29.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 555 звернень, в тому числі: 512 письмових звернень, 42 на особистих прийомах, 1 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За 9 місяців 2020 року кількість надходження звернень з питань праці не суттєво зменшилась. До КП «Водоканал» за 9 місяців 2020 року надійшло 2 звернення (2019 - 3).

За 9 місяців 2020 року збільшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 442 звернень (2019 – 412). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 134; ремонт мереж водопроводу – 36; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 55; підключення до мереж – 2; благоустрій території після ремонту – 34; щодо проведення перевірки приладів обліку води – 9; ремонт мереж каналізації - 33; щодо накриття колодязів кришками – 11; відсутність (відновлення) водопостачання – 80; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 7; щодо проведення обстеження мереж – 7; щодо якості питної води – 15; роз'яснення щодо тарифів – 2; щодо отримання квитанцій на оплату за послуги водопостачання та водовідведення – 14; прийому мереж – 3.

Станом на 06.10.2020 року із зареєстрованих за 9 місяців 2020 року:

- залишається в стадії опрацювання 20 звернень (3,9%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 482 (94,1%) звернення: по 123 (25,5%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 352 (73%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 7 (1,5%) – відмовлено в задоволенні;
- знято за проханням заявника – 1 (0,2%);
- пере направлено за належністю – 1 (0,2%);

- опрацьовані, поставлені на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 8 (1,6%) звернення.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 311 (56%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 238 (42,9%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 3 (0,5%) відмовлено в задоволенні; знято за проханням заявника – 2 (0,4%), на додатковому контролі – 1 (0,2%).

Зменшилась колективних звернень – з 52 за 9 місяців 2019 року до 29 звернень за поточний період.

Також зменшилась кількість повторних звернень з 27 за 9 місяців 2019 року до 17 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 опрацьовання строки розгляду подовжуються. В цьому випадку заявникам надаються відповіді, де вказується строк надання відповіді, причини подовження строку розгляду.