

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян протягом 2017 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 2017 рік до КП «Водоканал» надійшло всього 874 звернення, в тому числі: 767 письмових звернень (з яких 539 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.; 96 на особистих прийомах генерального директора та 11 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку. Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 335 звернень. За ознакою надходження первинних звернень - 757, повторних – 14 колективних – 103.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 911 звернень, в тому числі: 826 письмових звернень, 71 на особистих прийомах та 14 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За 2017 рік кількість надходження звернень з питань праці практично не змінилась. До КП «Водоканал» за 2017 рік надійшло 8 заяв (2017 - 9).

За 2017 рік не суттєво зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 671 звернення (2016 – 712). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 210; ремонт мереж водопроводу – 58; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 62; підключення до мереж – 10; благоустрій території після ремонту – 39; щодо проведення перевірки приладів обліку води – 14; ремонт мереж каналізації - 55; щодо накриття колодязів кришками – 27; відсутність (відновлення) водопостачання – 108; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 16; пояснення щодо тарифів – 6; щодо укладення договорів - 26; щодо прийому мереж – 12; щодо якості питної води – 7; щодо проведення обстеження мереж – 13; щодо опломбування та розпломбування приладів обліку водопостачання – 8.

Станом на 04.01.2018 року із зареєстрованих за 2017 рік:

- залишається в стадії опрацювання 21 звернення (2,4%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 846 (96,8%) звернень: по 180 (21,3%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 646 (76,3%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 20 (2,4%) – відмовлено в задоволенні;
- знято за проханням заявника – 4 (0,5%);
- опрацьовані, поставлені на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 3 (0,3%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 247 (27,1%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 638 (70%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 22 (2,4%) – відмовлено в

задоволені; перенаправлено за належністю – 1 (0,1%); перенаправлено за належністю – 1 (0,1%); опрацьовано, поставлено на додатковий контроль з наданням проміжної відповіді заявнику – 2 (0,3%).

Збільшилась кількість колективних звернень – з 90 за 2016 рік до 103 2017 рік.

У порівнянні зі звітним періодом 2017 року зменшилась кількість повторних звернень. Таких у КП «Водоканал» за 2017 рік зареєстровано 14. Показник минулого року – 29.

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.