

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян за I квартал 2018 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 I квартал 2018 року до КП «Водоканал» надійшло всього 181 звернення, в тому числі: 170 письмових звернень (з яких 132 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.; 11 на особистих прийомах генерального директора. Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 49 звернень. За ознакою надходження первинних звернень - 167, колективних – 14.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 210 звернень, в тому числі: 182 письмових звернення, 16 на особистих прийомах та 4 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За I квартал 2018 року зменшилась кількість надходження звернень з питань праці. До КП «Водоканал» за I квартал 2018 рік надійшла 1 заява (2017 - 93).

За I квартал 2018 року зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 145 звернень (2017 – 161). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 49; ремонт мереж водопроводу – 15; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 5; підключення до мереж – 1; благоустрій території після ремонту – 6; щодо проведення перевірки приладів обліку води – 4; ремонт мереж каналізації - 9; щодо накриття колодязів кришками – 8; відсутність (відновлення) водопостачання – 33; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 4; щодо укладення договорів - 1; щодо прийому мереж – 2; щодо проведення обстеження мереж – 8.

Станом на 04.04.2018 року із зареєстрованих за I квартал 2018 року:

- залишається в стадії опрацювання 17 звернень (9,4%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 155 (85,6%) звернень: по 58 (37,4%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 95 (61,3%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 2 (1,3%) – відмовлено в задоволенні;
- опрацьовані, поставлені на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 9 (5%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 51 (24,3%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 157 (74,8%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 2 (0,9%) – відмовлено в задоволенні.

Зменшилась кількість колективних звернень – з 31 за 1 квартал 2017 року до 14 за 1 квартал 2018 року.

Протягом 1 кварталу 2018 року повторних звернень не надходило. Показник минулого року – 2.

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 опрацювання строки розгляду подовжуються. В цьому випадку заявникам надаються відповіді, де вказується строк надання відповіді, причини подовження строку розгляду.

Додаток: дані про звернення громадян, що надійшли до КП «Водоканал» за 1 квартал 2018 року в порівнянні з аналогічним періодом 2017 року на 1 арк. у 1 прим.