

Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян за I півріччя 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 півріччя 2018 року до КП «Водоканал» надійшло всього 365 звернень, в тому числі: 336 письмових звернень (з яких 251 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.; 25 на особистих прийомах генерального директора та 4 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку. Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 114 звернень. За ознакою надходження первинних звернень - 329, колективних - 36.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 410 звернень, в тому числі: 348 письмових звернень, 56 на особистих прийомах та 6 звернень отримано за допомогою телефонного зв'язку.

За I півріччя 2018 року зменшилась кількість надходження звернень з питань праці. До КП «Водоканал» за I півріччя 2018 року надійшло 3 заяви (2017 - 5).

За I півріччя 2018 року зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло 288 звернень (2017 - 306). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду - 84; ремонт мереж водопроводу - 29; недостатнє водопостачання, відсутність тиску - 16; підключення до мереж - 2; благоустрій території після ремонту - 20; щодо проведення перевірки приладів обліку води - 17; ремонт мереж каналізації - 15; щодо накриття колодязів кришками - 11; відсутність (відновлення) водопостачання - 66; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води - 4; щодо укладення договорів - 4; щодо прийому мереж - 3; щодо проведення обстеження мереж - 10; щодо якості питної води - 7.

Станом на 06.07.2018 року із зареєстрованих за I півріччя 2018 року:

- залишається в стадії опрацювання 19 звернень (5,2%);
- відпрацьовані та зняті з контролю 335 (91,8%) звернень: по 107 (31,9%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 220 (65,7%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 8 (2,4%) - відмовлено в задоволенні;
- опрацьовані, поставлені на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 11 (3,0%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 89 (21,7%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 311 (75,9%) - надані роз'яснення, необхідна інформація; з 7 (1,7%) - відмовлено

в задоволені; знято за проханням заявника – 2 (0,5%); опрацьовано, поставлено на додатковий контроль – 1 (0,2%).

Зменшилась кількість колективних звернень – з 52 за I півріччя 2017 року до 36 за I півріччя 2018 року.

Зменшилась кількість повторних звернень з 6 за I півріччя 2017 року до 2 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 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 I півріччя 2018 року в порівнянні з аналогічним періодом 2017 року на 1 арк. у 1 прим.