

**Довідка
про підсумки роботи щодо розгляду
звернень громадян
за І півріччя 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, грунтовного та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед КП «Водоканал», усунення причин, що породжують звернення громадян.

У КП «Водоканал» систематично аналізується стан роботи із зверненнями громадян, складаються щоквартальні, піврічні, річні звіти.

За І півріччя 2021 року до КП «Водоканал» надійшло всього 281 звернення, в тому числі: 279 письмових звернень (з яких 197 від державних органів (міськвиконком, департамент житлово-комунального господарства, районні адміністрації, прокуратури міста і т.і.), 2 звернення отримано за допомогою телефонного зв'язку. Особистий прийом генерального директора призупинено до припинення дії обмежувальних заходів, які були прийняті на позачерговому засіданні місцевої комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій м. Запоріжжя від 16.03.2020 року №07 з метою попередження розповсюдження нової короновірусної інфекції (COVID-19). Безпосередньо від громадян отримано 84 звернення. За ознакою надходження первинних звернень – 264, повторних – 17.

У відповідному періоді минулого року до КП «Водоканал» надійшло 304 звернення, в тому числі: 295 письмових звернень, 9 на особистих прийомах.

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

За І півріччя 2021 року зменшилась кількість звернень з питань комунального господарства, до КП «Водоканал» таких надійшло звернень - 231 (2020 – 265). В першу чергу заявники звертались з питань: оплати за воду, скасування боргу за питну воду – 56; ремонт мереж водопроводу – 20; недостатнє водопостачання, відсутність тиску – 19; підключення до мереж – 3; благоустрій території після ремонту – 44; щодо проведення повірки приладів обліку води – 10; ремонт мереж каналізації - 12; щодо накриття колодязів кришками – 2; відсутність (відновлення) водопостачання – 43; щодо проведення обстеження мереж – 3; щодо прийому мереж – 1; щодо якості питної води – 12; роз'яснення щодо тарифів – 3; щодо надання допомоги щодо встановлення приладів обліку води – 1; щодо опломбування приладу обліку водопостачання – 2.

Станом на 07.07.2021 року із зареєстрованих за І півріччя 2021 року:

- залишається в стадії опрацювання 3 звернення (1,1%);
- відпрацьовані та зняti з контролю 270 (96,1%) звернень: по 70 (25,9%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них задоволені; з 199 (73,7%) надані роз'яснення, необхідна інформація; з 1 (0,4%) – відмовлено в задоволенні;
- знято за проханням заявитика – 1 (0,3%);

- опрацьовано, поставлено на додатковий контроль до остаточного вирішення з наданням проміжної відповіді заявнику 7 (2,5%) звернень.

Показники аналогічного періоду минулого року щодо результативності розгляду звернень громадян були такими: по 71 (23,4%) з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання висловлені в них, задоволені; з 229 (75,3%) – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 4 (1,3%) – відмовлено в задоволені.

Збільшилась кількість колективних звернень – з 13 за I півріччя 2020 року до 22 за поточний період.

Також збільшилась кількість повторних звернень з 10 за I півріччя 2020 року до 17 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 попереджуvalна 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.