

## ІНФОРМАЦІЯ

### *Аналіз роботи зі зверненнями громадян, що надійшли у 2024 році до Комунального підприємства «Теплопостачання та водо-каналізаційне господарство».*

Робота зі зверненнями громадян в Комунальному підприємстві «Теплопостачання та водо-каналізаційне господарство» (далі КП «ТВКГ») проводиться згідно з Конституцією України та спрямована на виконання Закону України «Про звернення громадян». Систематично узагальнюється та всебічно аналізується стан роботи із зверненнями громадян, вживаються заходи щодо виконання Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Постійно вдосконалюється робота щодо організації особистих прийомів громадян. Проводиться завчасна підготовка до таких прийомів, запрошення на них спеціалістів з питань, які порушуються громадянами.

Основним завданням підприємства є своєчасне реагування на проблемні питання, порушені у зверненнях громадян, виявлення причин, що породжують їх надходження, усунення наявних порушень і недоліків із заявлених питань та вжиття заходів щодо попередження надходження скарг.

З метою зменшення кількості звернень громадян постійно проводяться додаткові заходи, які спрямовані на вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

Протягом 2024 року до КП «ТВКГ» надійшло та опрацьовано 198 письмових звернень громадян. Зокрема безпосередньо до КП ТВКГ надійшло - 145 звернень, через виконавчий комітет Південноукраїнської міської ради - 53 звернення громадян, колективних звернень громадян - 9.

Всі звернення, які надходять до підприємства уважно розглядаються та вивчаються. За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях, основними, є питання;

- по налагодженню температури гарячої води;
- по налагодженню температури опалення,
- ремонт, прочистка каналізації,
- перерахунок за послуги,
- нарахування абонентської плати,
- ремонт трубопроводів,
- тиск холодного водопостачання,
- ремонт ТРП,
- ремонт каналізаційних колодязів,
- ремонт теплоізоляції трубопроводів.

Тематика звернень систематично аналізується та узагальнюється, виділяються найбільш гострі питання, які потребують негайного вирішення, узагальнюються проблеми, які стоять перед мешканцями міста.

Особлива увага приділяється зверненням ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, звернення багатодітних сімей.

На підприємстві ведеться аналіз повторних звернень громадян для з'ясування причини, що їх породжують та уникнення випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників.

Відповідальний за роботу із зверненнями громадян контролює терміни розгляду звернень на особистому прийомі, та при зверненнях громадян у письмовій формі, веде діловодство та попередній запис громадян на особистий прийом.

Порядок проведення особистого прийому громадян керуючим санацією, директором та головним інженером КП «ТВКГ» затверджений наказом № 17/1 від 11 січня 2024 року.

Інформація про день та час прийому громадян керівництвом підприємства розміщені на стендах в приміщенні КП «ТВКГ», та на офіційному сайті м. Південноукраїнська.

Протягом 2024 року керуючим санацією, директором КП «ТВКГ» проводилось 12 особистих прийомів, за результатами яких опрацьовано 2.

Головним інженером КП «ТВКГ» проведено 12 особистих прийомів, звернень не було.

За дорученням керівництва розглядаються пропозиції, заяви та скарги громадян з наступною доповіддю про наслідки розгляду. Про результат розгляду питання повідомляється заявник.

На всі звернення, що надійшли до КП «ТВКГ», своєчасно, у встановлені законом строки, були надані письмові відповіді, порушень з приводу термінів розгляду звернень не було. Звернення були розглянуті кваліфіковано та об'єктивно. Стосовно всіх листів, заяв громадян та скарг, що надійшли до підприємства, з в межах чинного законодавства вживалися заходи щодо належного розгляду та вирішення. Якщо питання, що порушуються, не можуть бути вирішені позитивно в рамках чинного законодавства, або не відносяться до компетенції підприємства, заявникам надаються обґрунтовані відповіді з роз'ясненням шляхів їх вирішення.

Проведення роз'яснювальної роботи серед населення на правову тематику здійснюють щомісячно працівники відділу договірної та претензійної роботи.

Стан виконання Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 лютого №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» перебуває на постійному контролі.

Таким чином в КП «ТВКГ» згідно з діючим законодавством функціонує система роботи зі зверненнями громадян, для забезпечення якісного, своєчасного розгляду звернень та належної організації особистого прийому, що спрямована на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

« 14 » січня 2025 р.

Адміністрація КП «ТВКГ»