

МІСЬКА РАДА МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО
ГОЛОВНЕ УПРАВЛІННЯ ЖИТЛОВО-КОМУНАЛЬНОГО ГОСПОДАРСТВА
МІСЬКОЇ РАДИ МІСТА КРОПИВНИЦЬКОГО
КОМУНАЛЬНЕ ПІДПРИЄМСТВО «ТЕПЛОЕНЕРГЕТИК»
(КП «ТЕПЛОЕНЕРГЕТИК»)

вул. Сергія Гришина, 23/16, м. Кропивницький, 25030; код ЄДРПОУ 24153576;
тел. (0522) 56-73-90; E-mail: VP_TEC@ukr.net

17.02.2021 № 11-618/14
10.02.2021 № К-1435/22- із

**Т.в.о. начальника Головного
управління житлово-комунального
господарства МРМК
Тетяні САВЧЕНКО**

**Про розгляд
інформаційного запиту**

Розглянувши Ваш лист щодо інформаційного запиту гр.Костіцина І. стосовно надання інформації про письмові скарги та звернення, подані громадянами до КП «Теплоенергетик» протягом листопада-грудня 2020 року та наданими відповідями на них, а також загальну кількість скарг та звернень зареєстрованих на підприємстві протягом 2020 року, інформуємо.

КП «Теплоенергетик» забезпечено організацію прийому та розгляд звернень громадян, які звертаються до теплопостачального підприємства усно та/або за допомогою засобів телефонного зв'язку, на особистому прийомі, письмово різними засобами зв'язку: поштою, електронною поштою.

З початку опаловального періоду 2020/2021 року на підприємстві спостерігається тенденція до подальшого збільшення реєстрації кількості усних скарг та звернень громадян (за допомогою засобів телефонного зв'язку). Як результат зменшилася питома вага письмових заяв і скарг, надісланих на адресу теплопостачального підприємства поштою.

На підприємстві за листопад - грудень 2020 року зареєстровано 1240 звернень громадян, у тому числі:

- усних – 279 звернень (за допомогою засобів телефонного зв'язку);
- письмових – 961 звернення (у т.ч. 836 звернень про припинення нарахування плати за послуги з ЦО, в зв'язку із влаштуванням в помешканнях індивідуального джерела опалення).

На підприємстві протягом 2020 року зареєстровано 3351 звернення громадян (у т.ч. 2333 звернень про припинення нарахування плати за послуги з ЦО, в зв'язку із влаштуванням в помешканнях індивідуального джерела опалення).

Щодо надання копій заяв та відповідей на них, інформуємо.

Відповідно до вимог законодавства, за зверненнями громадян ведеться окреме діловодство, що передбачає, зокрема, ведення окремих справ за зверненнями. Ведення окремого діловодства має забезпечити конституційні права і свободи громадян, у тому числі таємницю листування та іншої кореспонденції, захист від розголошення особистих даних громадян та одержаних із звернень відомостей.

Відповідно до ч. 1 ст. 24 Закону № 2297 "Про захист персональних даних" володілець персональних даних зобов'язаний забезпечити захист цих даних від випадкових втрати або знищення, від незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних.

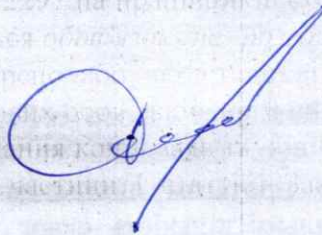
Водночас обробка персональних даних про фізичну особу, які є конфіденційною інформацією, без її згоди не допускається, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Згідно із ч. 3 ст. 10 Закону № 2297 на працівників суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними, покладається обов'язок не розголошувати у будь-який спосіб персональні дані, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом.

Запит гр.Костіцина І. про надання копій заяв та відповідей на них не є публічною інформацією у розумінні положень частини 1 статті 1 Закону України "Про доступ до публічної інформації".

З врахуванням викладеного, вимушені відмовити у наданні копій заяв та відповідей на них, згідно із Законом України "Про звернення громадян" інформацію щодо розгляду звернень може одержати автор звернення особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства.

Директор



О. ЧЕЛЬНИК

Латаєва І.
(0522) 56-99-18