ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
VIII скликання

КОВАЛЬЧУК СЕРГІЙ ІВАНОВИЧ
Фракція «СЛУГА НАРОДУ»

43000, м. Луцьк, вул. Богдана Хмельницького, 19 , тел. (0332) 777914, 777954,
sekretariatlutskrada@gmail.com

секретарю ради Разумовському Андрію

ДЕПУТАТСЬКИЙ ЗАПИТ

Щодо покращення оперативного інформування мешканців Луцької міської територіальної громади про планові та аварійні вимкнення водопостачання

Шановний Андрію Руслановичу!

До мене як до депутата Луцької міської ради систематично звертаються мешканці громади зі скаргами на відсутність належного та оперативного інформування про обмеження й припинення надання послуг з централізованого водопостачання та водовідведення.

На сьогодні на офіційному вебсайті КП «Луцькводоканал», у соціальних мережах (зокрема, Facebook), а також у функціоналі офіційних чат-ботів підприємства відсутній зручний та оперативний сервіс повідомлення про тимчасові, аварійні чи планові вимкнення води за конкретними адресами. Наявні чат-боти наразі надають можливість перевірити лише стан особового рахунку та передати показники лічильників. Це змушує мешканців залишатися в невіданні щодо причин та термінів відновлення водопостачання або перевантажувати дзвінками диспетчерські служби.

Водночас у регіоні є позитивні приклади побудови зручної цифрової комунікації з споживачами. Зокрема, на офіційному вебсайті ПрАТ «Волиньобленерго» реалізовано ефективний та зрозумілий інструмент: зручний розділ планових та аварійних вимкнень, де споживач, ввівши назву населеного пункту та вулиці, отримує вичерпну інформацію про:

1. Статус вимкнення (планове чи аварійне);
2. Причину припинення електропостачання;
3. Перелік будинків/адрес, що підпадають під вимкнення;
4. Точну дату та орієнтований час відновлення подачі послуги

Впровадження аналогічного алгоритму та інтерактивного сервісу на онлайн-ресурсах КП «Луцькводоканал» суттєво підвищить якість

ЛУЦЬКА МІСЬКА РАДА
ВІДДІЛ СЕКРЕТАРІАТУ
ДАТА 29.10.2026
ІНДЕКС 31/2-24

комунальних послуг, прозорість діяльності підприємства та знизить соціальну напругу серед жителів Луцької громади.

Враховуючи викладене, керуючись ст. 13, 21 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад», Законом України «Про доступ до публічної інформації», ПРОШУ:

1. Надати доручення керівництву КП «Луцькводоканал» розробити та впровадити на офіційному сайті КП «Луцькводоканал» та/або в його офіційних чат-ботах зручного інтерактивного сервісу пошуку перерв у водопостачанні за адресою (населений пункт, вулиця, номер будинку).
2. Забезпечити відображення у даному сервісі чіткої інформації щодо:
   - типу вимкнення (планове/аварійне);
   - причини припинення водопостачання;
   - точного переліку відключених адрес;
   - дати та орієнтовного часу відновлення водопостачання.
3. Опрацювати питання розширення функціоналу чат-ботів підприємства для автоматичного (PUSH) сповіщення абонентів про вимкнення за їхньою адресою.
4. Про результати розгляду цього звернення та заплановані кроки/терміни реалізації відповідного програмного модуля поінформувати мене у встановлений законодавством термін.

Сергій КОВАЛЬЧУК