

**Про звернення, що надійшли на розгляд
до Донецької облдержадміністрації через
державну установу «Урядовий контактний центр»
протягом лютого 2023 року**

Протягом лютого 2023 року надійшло на розгляд до Донецької облдержадміністрації через державну установу «Урядовий контактний центр» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 927 звернень заявників, що на 1255 звернень, або на 57,5 % менше ніж за лютий 2022 року (2182), та на 322 звернення, або на 25,8 % менше ніж за січень 2023 року (1249), що пояснюється високим надходженням звернень заявників за аналогічний період 2022 року, частими відключеннями електропостачання в місцях прийому дзвінків на урядову «гарячу лінію», евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 616 звернень (66,5 % від загальної кількості надісланих), житлово – комунального господарства – 134 звернення (14,5 %), надзвичайних ситуацій – 38 звернень (4,1 %) неотримання відповіді – 35 звернень (3,8 %), (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Костянтинівка – 186 звернень, або 20,1 % від загальної кількості надісланих, Краматорськ – 117 звернень (12,6 %), Дружківка – 105 звернень (11,3 %), Слов'янськ – 87 звернень (9,4 %) (додаток 2).

Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

Таким чином, робота Донецької облдержадміністрації з опрацювання звернень на урядову «гарячу лінію», вебсайт Урядового контактного центру, Єдиний вебпортал органів виконавчої влади, а також вебсайт Офіційного інтернет-представництва Президента України відповідає вимогам, визначеним Законом України «Про звернення громадян» та постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень».

**Відомості
про надходження звернень громадян через державну установу
«Урядовий контактний центр» протягом лютого 2023 року у розрізі
порушених питань**

№ з/ п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		927
1	Соціальний захист населення	616
2	Житлово-комунальне господарство	134
3	Надзвичайні ситуації	38
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	35
5	Інше	28
6	Діяльність посадових і службових осіб	26
7	Охорона здоров'я	13
8	Міграція, громадянство, паспортизація	10
9	Культура, мовна політика, туризм	5
10	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	3
11	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	3
12	Освіта, наука та інтелектуальна власність	3
13	Транспортне обслуговування	3
14	Аграрна політика і земельні відносини	2
15	Робота органів юстиції	2
16	Функціонування мереж зв'язку	2
17	Діяльність підприємств та установ	1
18	Зайнятість та безробіття	1
19	Захист прав споживачів	1
20	Пенсійне забезпечення	1

**Відомості
про надходження звернень громадян через
державну установу «Урядовий контактний центр»
протягом лютого 2023 року у розрізі населених пунктів**

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		927
1	м. Костянтинівка	186
2	м. Краматорськ	117
3	м. Дружківка	105
4	м. Слов'янськ	87
5	м. Добропілля	45
6	м. Покровськ	42
7	м. Маріуполь	37
8	м. Торецьк	33
9	м. Мирноград	32
10	м. Селидове	31
11	м. Лиман	26
12	м. Курахове	21
13	с. Іллінівка	18
14	м. Білозерське	17
15	м. Миколаївка	16
16	м. Бахмут	14
17	м. Часів Яр	12
18	сmt Черкаське	11
19	сmt Олександрівка	8
20	сmt Гродівка	6
21	сmt Велика Новосілка	5

Продовження додатку 2

1	2	3
22	м. Мар'їнка	5
23	с. Старомлинівка	5
24	м. Вугледар	4
25	м. Святогірськ	4
26	с. Криворіжжя	4
27	смт Новодонецьке	4
28	м. Новогродівка	4
29	м. Волноваха	3
30	смт Удачне	3
31	м. Сіверськ	2
32	с. Андріївка	2
33	с. Комар	2
34	смт Нікольське	2
35	смт Ольгинка	2
36	м. Авдіївка	1
37	м. Соледар	1
38	с. Хлібодарівка	1
39	с. Шахове	1
40	смт Мангуш	1
41	смт Очеретине	1
42	м. Світлодарськ	0
43	с. Званівка	0
44	с. Кальчик	0
45	смт Мирне	0
46	смт Сартана	0
	3 територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	3
	3 інших областей (**)	3

*- звернення від мешканців населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснювали свої повноваження до 24 лютого 2022 року;

** - звернення від мешканців населених пунктів інших областей