

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

Протягом грудня 2023 року на розгляд до Донецької облдержадміністрації надійшло через державну установу «Урядовий контактний центр» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 2467 звернень заявників, що на 725 звернень, або на 41,6 % більше ніж за грудень 2022 року (1742), та на 5271 звернення, або на 68,1 % менше ніж за листопад 2023 року (7738), що пояснюється надвисоким надходженням у цьому місяці звернень від мешканців Донецької області щодо отримання гуманітарної допомоги у вигляді продуктів харчування, миючих засобів, ліків, теплового одягу та взуття.

Найчастіше заявники звертались з питань житлово-комунального господарства – 1681 звернення (68,1 % від загальної кількості надісланих), соціального захисту населення – 388 звернень (15,7 %), надзвичайних ситуацій – 163 звернення (6,6 %), неотримання відповіді – 69 звернень (2,8 %), діяльності посадових і службових осіб – 44 (1,8 %) (*додаток 1*).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Покровськ – 698 звернень (28,3 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань відновлення електропостачання, Слов'янськ – 228 (9,2 %), Добропілля та Краматорськ – по 199 (по 8,1 %), Селидове – 166 (6,7 %), Дружківка – 149 (6,0 %), Білозерське – 129 (5,2 %), Курахове та Мирноград – по 120 (по 4,9 %), Костянтинівка – 118 (4,8 %) звернень, переважно з питань ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій, відновлення водо- і теплопостачання (*додаток 2*).

Крім того, протягом грудня 2023 року вчасно опрацьовано та закрито в Єдиній електронній базі даних звернень Урядового контактного центру 4589 звернень. Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порухень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

Проте, за результатами аналізу виявлено, що, після неодноразових нагадувань, припущено порушення 30 денного терміну розгляду Краматорською міською військовою адміністрацією по 4 зверненням. Своєчасне надання відповідей заявникам стало можливим завдяки втручання управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації апарату облдержадміністрації, шляхом здійснення зворотного зв'язку та надання заявникам усних роз'яснень засобами телекомунікації.

Таким чином, робота Донецької облдержадміністрації з опрацювання звернень заявників на урядову «гарячу лінію», телефонну лінію «Відновлення», телефонну лінію Мінветеранів, телефонну лінію із соціальних питань, вебсайт Урядового контактного центру, 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 грудня 2023 року у розрізі**  
**порушених питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>2467</b>
1	Житлово-комунальне господарство	1681
2	Соціальний захист населення	388
3	Надзвичайні ситуації	163
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	69
5	Діяльність посадових і службових осіб	44
6	Інше	39
7	Охорона здоров'я	14
8	Архіви та статистика	13
9	Культура, мовна політика, туризм	10
10	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	8
11	Діяльність підприємств та установ	7
12	Транспортне обслуговування	6
13	Освіта, наука та інтелектуальна власність	4
14	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	3
15	Міграція, громадянство, паспортизація	3
16	Подяка	3
17	Функціонування мереж зв'язку	3
18	Екологія та природні ресурси	2
19	Захист прав споживачів	2
20	Аграрна політика і земельні відносини	1
21	Оплата, умови праці та трудові відносини	1
22	Оподаткування	1
23	Пенсійне забезпечення	1
24	Робота органів юстиції	1

**Відомості**  
**про надходження звернень через державну установу**  
**«Урядовий контактний центр» від мешканців та внутрішньо**  
**переміщених осіб з населених пунктів Донецької області**  
**протягом грудня 2023 року**

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>2467</b>
1	м. Покровськ	698
2	м. Слов'янськ	228
3	м. Добропілля	199
4	м. Краматорськ	199
5	м. Селидове	166
6	м. Дружківка	149
7	м. Білозерське	129
8	м. Курахове	120
9	м. Мирноград	120
10	м. Костянтинівка	118
11	смт Гродівка	47
12	с. Шахове	37
13	м. Торецьк	31
14	м. Лиман	27
15	м. Миколаївка	27
16	м. Новогродівка	25
17	с. Іллінівка	19
18	с. Криворіжжя	18
19	смт Черкаське	11
20	смт Велика Новосілка	14
21	смт Удачне	13
22	м. Маріуполь	12
23	м. Святогірськ	10

1	2	3
24	м. Бахмут	8
25	смт Олександрівка	8
26	смт Очеретине	6
27	с. Андріївка	5
28	с. Комар	5
29	смт Новодонецьке	5
30	м. Авдіївка	3
31	м. Сіверськ	2
32	смт Мангуш	2
33	м. Вугледар	1
34	м. Мар'їнка	1
35	м. Часів Яр	1
36	м. Волноваха	0
37	м. Світлодарськ	0
38	м. Соледар	0
39	с. Званівка	0
40	с. Кальчик	0
41	с. Старомлинівка	0
42	с. Хлібодарівка	0
43	смт Мирне	0
44	смт Нікольське	0
45	смт Ольгинка	0
46	смт Сартана	0
	3 територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	3
	3 інших областей (**)	0

\*- 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