

**Про звернення, що надійшли на розгляд
до Донецької облдержадміністрації через
державну установу «Урядовий контактний центр»
протягом січня 2024 року**

Протягом січня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 588 звернень заявників, що на 661 звернення, або на 52,9 % менше ніж за січень 2023 року (1249), та на 1879 звернень, або на 76,2 % менше ніж за грудень 2023 року (2467), що пояснюється з одного боку - евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі, а з іншого - високим надходженням у минулому місяці звернень від мешканців Донецької області щодо отримання гуманітарної допомоги.

Найчастіше заявники звертались на урядову «ГЛ» та інші сервіси ДУ «УКЦ» з питань соціального захисту населення – 224 звернення (38,1 % від загальної кількості надісланих), житлово-комунального господарства – 194 звернення (33,0 %), надзвичайних ситуацій – 40 звернень (6,8 %), неотримання відповіді – 32 звернення (5,4 %), діяльності посадових і службових осіб – 17 звернень (2,9 %), охорони здоров'я – 16 звернень (2,7 %) (додаток 1).

Найбільше надходження звернень зафіксовано від мешканців міст (додаток 2):

Слов'янськ – 92 звернення (15,6 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань соціального захисту населення (47), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (34) та житлово-комунального господарства (22);

Краматорськ – 62 звернення (10,5 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (20) та житлово-комунального господарства (20);

Покровськ – 57 звернень (9,7 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (25), у тому числі відсутності та/або неякісного надання послуг електропостачання (12), надання різних видів матеріальної допомоги (14);

Дружківка – 54 звернення (9,2 %), переважно з питань соціального захисту населення (24), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (15) та житлово-комунального господарства (16);

Добропілля – 51 звернення (8,7 %), найбільше з питань житлово-комунального господарства (26) та з питань соціального захисту населення (16), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (12);

Мирноград – 43 звернення (7,3 %), найбільше з питань житлово-комунального господарства (25), а саме відсутності та/або неякісного надання послуг водопостачання (9) та опалення (6);

Костянтинівка – 35 звернень (6,0 %), у тому числі з питань з питань житлово-комунального господарства (14) та з питань соціального захисту населення (12).

Протягом січня 2024 року облдержадміністрацією вчасно опрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 1256 звернень. Вказані

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

Таким чином, робота Донецької облдержадміністрації з опрацювання звернень заявників на урядову «ГЛ» та інші сервіси ДУ «УКЦ» 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 січня 2024 року у розрізі
порушених питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		588
1	Соціальний захист населення	224
2	Житлово-комунальне господарство	194
3	Надзвичайні ситуації	40
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	32
5	Діяльність посадових і службових осіб	17
6	Охорона здоров'я	16
7	Інше	14
8	Культура, мовна політика, туризм	9
9	Транспортне обслуговування	8
10	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	6
11	Міграція, громадянство, паспортизація	6
12	Архіви та статистика	5
13	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	3
14	Робота органів юстиції	3
15	Аграрна політика і земельні відносини	2
16	Діяльність підприємств та установ	2
17	Освіта, наука та інтелектуальна власність	2
18	Екологія та природні ресурси	1
19	Захист прав споживачів	1
20	Оплата, умови праці та трудові відносини	1
21	Оподаткування	1
22	Підприємницька діяльність	1

Відомості
про надходження звернень через державну установу «Урядовий
контактний центр» від мешканців та внутрішньо переміщених осіб з
населених пунктів Донецької області протягом січня 2024 року

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		588
1	м. Слов'янськ	92
2	м. Краматорськ	62
3	м. Покровськ	57
4	м. Дружківка	54
5	м. Добропілля	51
6	м. Мирноград	43
7	м. Костянтинівка	35
8	м. Селидове	23
9	м. Білозерське	21
10	м. Торецьк	21
11	м. Курахове	20
12	м. Миколаївка	19
13	м. Новогродівка	15
14	м. Лиман	10
15	м. Маріуполь	7
16	м. Святогірськ	6
17	с. Іллінівка	6
18	м. Бахмут	6
19	с-ще Очеретине	4
20	с. Криворіжжя	4
21	с-ще Гродівка	4
22	м. Авдіївка	3
23	м. Сіверськ	3

1	2	3
24	м. Вугледар	2
25	м. Соледар	2
26	с-ще Новодонецьке	2
27	с-ще Олександрівка	2
28	с. Шахове	2
29	с-ще Велика Новосілка	1
30	м. Волноваха	1
31	м. Мар'їнка	1
32	м. Часів Яр	1
33	с-ще Черкаське	1
34	с. Комар	1
35	м. Світлодарськ	0
36	с. Андріївка	0
37	с. Званівка	0
38	с. Кальчик	0
39	с. Старомлинівка	0
40	с. Хлібодарівка	0
41	с-ще Мангуш	0
42	с-ще Мирне	0
43	с-ще Нікольське	0
44	с-ще Ольгинка	0
45	с-ще Сартана	0
46	с-ще Удачне	0
	З територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	3
	З 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