

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

Протягом першого кварталу 2024 року на розгляд до облдержадміністрації через державну установу «Урядовий контактний центр» (далі – ДУ «УКЦ») було надіслано та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 1763 звернення заявників, що на 1345 звернень, або на 43,3 % менше їх надходження за аналогічний період минулого року (3108 звернень), що пояснюється подальшою евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 776 звернень (44,0 % від загальної кількості звернень), житлово-комунального господарства – 437 звернень (24,8 %), надзвичайних ситуацій – 153 звернення (8,7 %), неотримання відповіді – 75 звернень (4,3 %), діяльності посадових і службових осіб – 59 звернень (3,3 %), охорони здоров'я та з інших питань – по 51 зверненню (по 2,9 %) (додаток 1).

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

Слов'янськ – 284 звернення (16,1 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань соціального захисту населення (153), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (83), а також житлово-комунального господарства (50);

Краматорськ – 229 звернень (13,0 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (88) та житлово-комунального господарства (71); надзвичайних ситуацій (15);

Костянтинівка – 167 звернень (9,5 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (80) та з питань житлово-комунального господарства (44);

Дружківка – 162 звернення (9,2 %), переважно з питань соціального захисту населення (81), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (61) та житлово-комунального господарства (34);

Покровськ – 145 звернень (8,2 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (45), у тому числі відсутності та/або неякісного надання послуг електропостачання (17), надання різних видів матеріальної допомоги (39), надзвичайних ситуацій (24);

Мирноград – 102 звернення (5,8 %), найбільше з питань житлово-комунального господарства (49), з них відсутності та/або неякісного надання послуг водопостачання (19) та соціального захисту населення (22); надзвичайних ситуацій (18).

Протягом першого кварталу 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 2312 звернень. Вказані звернення контролювались керівництвом

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

Таким чином, робота облдержадміністрації з опрацювання звернень на урядову «гарячу лінію», телефонні лінії із соціальних питань, «Відновлення, Мінветеранів, телефонну лінію по реабілітації/протезуванню військовослужбовців, вебсайт ДУ «УКЦ», Єдиний вебпортал органів виконавчої влади «Урядовий портал», 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».

Додаток 1

до довідки управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації від __квітня 2024 р №__

Відомості
про надходження звернень громадян через ДУ «УКЦ» протягом
першого кварталу 2024 року у розрізі порушених питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		1763
1	Соціальний захист населення	776
2	Житлово-комунальне господарство	437
3	Надзвичайні ситуації	153
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	75
5	Діяльність посадових і службових осіб	59
6	Охорона здоров'я	51
7	Інше	51
8	Міграція, громадянство, паспортизація	29
9	Культура, мовна політика, туризм	21
10	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	20
11	Транспортне обслуговування	15
12	Освіта, наука та інтелектуальна власність	11
13	Архіви та статистика	10
14	Аграрна політика і земельні відносини	9
15	Діяльність підприємств та установ	8
16	Подяка	8
17	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	7
18	Робота органів юстиції	5
19	Оплата, умови праці та трудові відносини	4
20	Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	2
21	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	2
22	Зайнятість та безробіття	2
23	Оподаткування	2
24	Підприємницька діяльність	2
25	Екологія та природні ресурси	1
26	Захист прав споживачів	1
27	Функціонування мереж зв'язку	1
28	Пенсійне забезпечення	1

Додаток 2
до довідки управління з питань звернень
громадян та доступу до публічної інформації
облдержадміністрації від __квітня 2024 р №__

Відомості
про надходження звернень через ДУ «УКЦ» від мешканців та
внутрішньо переміщених осіб з населених пунктів Донецької області
протягом першого кварталу 2024 року

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		1763
1	м. Слов'янськ	284
2	м. Краматорськ	229
3	м. Костянтинівка	167
4	м. Дружківка	162
5	м. Покровськ	145
6	м. Мирноград	102
7	м. Добропілля	96
8	м. Селидове	68
9	м. Миколаївка	67
10	м. Курахове	60
11	м. Торецьк	51
12	м. Лиман	47
13	м. Білозерське	33
14	м. Маріуполь	28
15	с-ще Гродівка	21
16	м. Новогродівка	21
17	м. Бахмут	20
18	с. Іллінівка	18
19	с-ще Черкаське	17
20	с-ще Олександрівка	14
21	м. Святогірськ	11
22	с. Шахове	11
23	с-ще Новодонецьке	9
24	с-ще Велика Новосілка	8
25	м. Мар'їнка	6
26	с. Комар	6
27	с. Криворіжжя	6
28	с-ще Очеретине	6
29	м. Вугледар	6

1	2	3
30	м. Сіверськ	6
31	м. Соледар	6
32	м. Часів Яр	5
33	м. Авдіївка	4
34	м. Волноваха	4
35	с. Андріївка	3
36	с-ще Мангуш	1
37	с-ще Мирне	1
38	с-ще Сартана	1
39	с. Званівка	1
40	с-ще Удачне	1
41	м. Світлодарськ	0
42	с. Кальчик	0
43	с. Старомлинівка	0
44	с. Хлібодарівка	0
45	с-ще Нікольське	0
46	с-ще Ольгинка	0
	З територій, тимчасово окупованих до 24.02.2022 (*)	7
	З інших областей (**)	4

*- 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