

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

Протягом березня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через державну установу «Урядовий контактний центр» (далі – ДУ «УКЦ») та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 683 звернення заявників, що на 249 звернень, або на 26,7 % менше ніж за березень 2023 року (932), та на 191 звернення, або на 38,8 % більше ніж за лютий 2024 року (492).

З загальної кількості звернень, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації через урядову «гарячу лінію» (далі – урядова «ГЛ»), телефонні лінії із соціальних питань, «Відновлення, Мінветеранів, офіційне інтернет-представництво Президента України, Урядовий портал, а також вебсайт Урядового контактного центру (далі – інші сервіси ДУ «УКЦ») найбільша їх кількість стосувалась питань соціального захисту населення – 349 звернень (51,1 % від загальної кількості надісланих), житлово-комунального господарства – 121 звернення (17,7 %), надзвичайних ситуацій – 61 звернення (8,9 %), діяльності посадових і службових осіб – 30 звернень (4,4 %) (додаток 1).

Протягом березня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 556 звернень. Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Поршень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

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

Слов'янськ – 119 звернень (17,4 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань соціального захисту населення (66), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (48) та житлово-комунального господарства (19);

Краматорськ – 104 звернення (15,2 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (43) та житлово-комунального господарства (30);

Костянтинівка – 76 звернень (11,1 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (40) та з питань житлово-комунального господарства (16);

Дружківка – 62 звернення (9,1 %), переважно з питань соціального захисту населення (33), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (29), та житлово-комунального господарства (8);

Мирноград – 43 звернення (6,3 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (15), соціального захисту населення та надзвичайних ситуацій (по 12);

Покровськ – 41 звернення (6,0 %), переважно з питань соціального захисту населення (14) та житлово-комунального господарства (11).

Таким чином, враховуючи вищевикладене, 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».

## 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 державну установу «Урядовий контактний центр» протягом березня 2024 року у розрізі порушених питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>683</b>
1	Соціальний захист населення	343
2	Житлово-комунальне господарство	121
3	Надзвичайні ситуації	61
4	Діяльність посадових і службових осіб	30
5	Інше	24
6	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	21
7	Охорона здоров'я	19
8	Міграція, громадянство, паспортизація	14
9	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	10
10	Культура, мовна політика, туризм	6
11	Освіта, наука та інтелектуальна власність	5
12	Транспортне обслуговування	5
13	Аграрна політика і земельні відносини	4
14	Діяльність підприємств та установ	4
15	Подяка	3
16	Архіви та статистика	2
17	Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	2
18	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	2
19	Зайнятість та безробіття	2
20	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	2
21	Оплата, умови праці та трудові відносини	1
22	Підприємницька діяльність	1
23	Функціонування мереж зв'язку	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 державну установу «Урядовий контактний центр» від мешканців та внутрішньо переміщених осіб з населених пунктів Донецької області протягом березня 2024 року**

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>683</b>
1	м. Слов'янськ	119
2	м. Краматорськ	104
3	м. Костянтинівка	76
4	м. Дружківка	62
5	м. Мирноград	43
6	м. Покровськ	41
7	м. Добропілля	33
8	м. Миколаївка	32
9	м. Селидове	29
10	м. Торецьк	17
11	м. Курахове	16
12	м. Лиман	15
13	м. Маріуполь	12
14	с-ще Гродівка	9
15	с-ще Черкаське	9
16	с-ще Олександрівка	8
17	м. Бахмут	7
18	м. Білозерське	6
19	с. Іллінівка	6
20	с-ще Новодонецьке	6
21	с-ще Велика Новосілка	4
22	м. Волноваха	3
23	м. Святогірськ	3
24	м. Часів Яр	3
25	с. Андріївка	3
26	м. Новогродівка	2

1	2	3
27	м. Мар'їнка	2
28	с. Комар	2
29	с. Криворіжжя	2
30	с-ще Очеретине	2
31	м. Вугледар	1
32	м. Сіверськ	1
33	с-ще Мангуш	1
34	с-ще Мирне	1
35	с-ще Сартана	1
36	с. Шахове	1
37	м. Авдіївка	0
38	м. Світлодарськ	0
39	с. Званівка	0
40	с. Кальчик	0
41	с. Старомлинівка	0
42	м. Соледар	0
43	с. Хлібодарівка	0
44	с-ще Нікольське	0
45	с-ще Ольгинка	0
46	с-ще Удачне	0
	З територій, тимчасово окупованих до 24.02.2022 (*)	0
	З інших областей (**)	1

\*- 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