

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

Протягом квітня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 738 звернень заявників, що на 122 звернення, або на 14,2 % менше ніж за квітень 2023 року (860), та на 55 звернень, або на 8,1 % більше ніж за березень 2024 року (683).

З загальної кількості звернень, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації через урядову «ГЛ» та інші сервіси ДУ «УКЦ» найбільша їх кількість стосувалась питань соціального захисту населення – 382 звернення (51,8 % від загальної кількості надісланих), житлово-комунального господарства – 163 звернення (22,1 %), надзвичайних ситуацій – 62 звернення (8,4 %), діяльності посадових і службових осіб – 25 звернень (3,4 %) (додаток 1).

Протягом квітня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 734 звернення. Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порухень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

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

Краматорськ – 115 звернень (15,6 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань соціального захисту населення (64), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (47) та житлово-комунального господарства (30);

Слов'янськ – 90 звернень (12,2 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (43), та житлово-комунального господарства (26);

Дружківка – 86 звернень (11,7 %), переважно з питань соціального захисту населення (56), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (48), та житлово-комунального господарства (8);

Костянтинівка – 75 звернень (10,2 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (33) та з питань житлово-комунального господарства (21);

Покровськ – 59 звернень (8,0 %), переважно з питань соціального захисту населення (24) та житлово-комунального господарства (18).

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».

**Відомості**  
**про надходження звернень громадян через державну установу**  
**«Урядовий контактний центр» протягом квітня 2024 року у розрізі**  
**порушених питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>738</b>
1	Соціальний захист населення	382
2	Житлово-комунальне господарство	163
3	Надзвичайні ситуації	62
4	Діяльність посадових і службових осіб	25
5	Охорона здоров'я	21
6	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	18
7	Інше	16
8	Архіви та статистика	6
9	Міграція, громадянство, паспортизація	6
10	Робота органів юстиції	6
11	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	5
12	Культура, мовна політика, туризм	5
13	Оплата, умови праці та трудові відносини	5
14	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	4
15	Освіта, наука та інтелектуальна власність	3
16	Зайнятість та безробіття	2
17	Захист прав споживачів	2
18	Транспортне обслуговування	2
19	Аграрна політика і земельні відносини	1
20	Діяльність підприємств та установ	1
21	Пенсійне забезпечення	1
22	Подяка	1
23	Функціонування мереж зв'язку	1

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>738</b>
1	м. Краматорськ	115
2	м. Слов'янськ	90
3	м. Дружківка	86
4	м. Костянтинівка	75
5	м. Покровськ	59
6	м. Мирноград	34
7	м. Курахове	31
8	м. Добропілля	30
9	м. Миколаївка	22
10	м. Селидове	19
11	м. Маріуполь	15
12	с-ще Олександрівка	14
13	с. Іллінівка	14
14	м. Торецьк	13
15	м. Білозерське	13
16	м. Новгородівка	13
17	с-ще Гродівка	12
18	м. Лиман	11
19	с. Андріївка	9
20	с-ще Черкаське	7
21	с. Шахове	7
22	м. Бахмут	6
23	м. Святогірськ	6
24	с. Комар	5
25	с-ще Новодонецьке	5
26	с-ще Велика Новосілка	4

1	2	3
27	м. Сіверськ	3
28	м. Авдіївка	3
29	м. Волноваха	2
30	с-ще Очеретине	2
31	с-ще Удачне	2
32	с. Криворіжжя	1
33	м. Вугледар	1
34	с. Кальчик	1
35	с. Старомлинівка	1
36	м. Соледар	1
37	м. Мар'їнка	0
38	с-ще Мангуш	0
39	с-ще Мирне	0
40	с-ще Сартана	0
41	м. Світлодарськ	0
42	с. Званівка	0
43	с. Хлібодарівка	0
44	с-ще Нікольське	0
45	с-ще Ольгинка	0
46	м. Часів Яр	0
	З територій, тимчасово окупованих до 24.02.2022 (*)	6
	З 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