

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

Протягом травня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 712 звернень заявників, що на 227 звернень, або на 24,2 % менше ніж за травень 2023 року (939), та на 26 звернень, або на 3,5 % менше ніж за квітень 2024 року (738), що пояснюється продовженням евакуації жителів області за її межі.

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 – 264 звернення (37,1 % від загальної кількості надісланих), житлово-комунального господарства – 228 звернень (32,0 %), надзвичайних ситуацій – 55 звернень (7,7 %), інших питань – 45 звернень (6,3 %) (додаток 1).

Протягом травня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 785 звернень. Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

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

Краматорськ – 119 звернень (16,7 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань житлово-комунального господарства (55) та соціального захисту населення (37), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (34);

Мирноград – 94 звернення (13,2 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (61), а саме: відсутності/неякісного надання послуг електро - та водопостачання (по 26), а також соціального захисту населення (37);

Слов'янськ – 77 звернень (10,8 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (34) та житлово-комунального господарства (22);

Покровськ – 65 звернень (9,1 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (26) та соціального захисту населення (19);

Костянтинівка – 58 звернень (8,1 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (24) та з питань житлово-комунального господарства (20);

Дружківка – 51 звернення (7,2 %), переважно з питань соціального захисту населення (23), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (21), та житлово-комунального господарства (11).

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 травня 2024 року у розрізі порушених
питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		712
1	Соціальний захист населення	264
2	Житлово-комунальне господарство	228
3	Надзвичайні ситуації	55
4	Інше	45
5	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	31
6	Охорона здоров'я	21
7	Діяльність посадових і службових осіб	19
8	Міграція, громадянство, паспортизація	17
9	Культура, мовна політика, туризм	7
10	Архіви та статистика	5
11	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	4
12	Діяльність підприємств та установ	3
13	Освіта, наука та інтелектуальна власність	3
14	Робота органів юстиції	3
15	Обороздатність	2
16	Екологія та природні ресурси	1
17	Захист прав споживачів	1
18	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	1
19	Пенсійне забезпечення	1
20	Транспортне обслуговування	1

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		712
1	м. Краматорськ	119
2	м. Мирноград	94
3	м. Слов'янськ	77
4	м. Покровськ	65
5	м. Костянтинівка	58
6	м. Дружківка	51
7	м. Горецьк	26
8	с. Іллінівка	22
9	м. Добропілля	19
10	м. Курахове	19
11	м. Селидове	17
12	с-ще Черкаське	17
13	с-ще Олександрівка	15
14	м. Миколаївка	13
15	м. Лиман	12
16	м. Маріуполь	12
17	м. Білозерське	10
18	м. Новогродівка	9
19	с. Комар	9
20	м. Мар'їнка	8
21	м. Святогірськ	7
22	с-ще Гродівка	6
23	с-ще Удачне	6
24	м. Авдіївка	5
25	с-ще Новодонецьке	4
26	с-ще Велика Новосілка	3

1	2	3
27	м. Волноваха	2
28	с. Криворіжжя	1
29	м. Світлодарськ	1
30	с. Андріївка	0
31	с. Шахове	0
32	м. Бахмут	0
33	м. Сіверськ	0
34	с-ще Очеретине	0
35	м. Вугледар	0
36	с. Кальчик	0
37	с. Старомлинівка	0
38	м. Соледар	0
39	с-ще Мангуш	0
40	с-ще Мирне	0
41	с-ще Сартана	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 (*)	2
	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