

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

На лист державної установи «Урядовий контактний центр» (далі – ДУ «УКЦ») від 10 липня 2024 року № 2019-24, зареєстрований в облдержадміністрації 10 липня 2024 року за № 21/6318/0/1-24/0.8, з яким надіслана інформаційно-аналітична довідка за червень 2024 року (далі – довідка) про звернення, що надійшли на урядову «гарячу лінію» (далі – урядова «ГЛ»), гарячу лінію Міністерства оборони України, телефонні лінії із соціальних питань, з питань освіти для мешканців ТОТ, «Відновлення, Мінветеранів, офіційне інтернет-представництво Президента України, а також вебсайт Урядового контактного центру (далі – інші сервіси ДУ «УКЦ»), в межах повноважень повідомляємо.

Протягом червня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 641 звернення заявників, що на 811 звернень, або на 55,6 % менше ніж за червень 2023 року (1452), та на 71 звернення, або на 10,0 % менше ніж за травень 2024 року (712), що пояснюється ускладненням безпекової ситуації та 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 – 247 звернень (38,5 % від загальної кількості надісланих), житлово-комунального господарства – 236 звернень (36,8 %), надзвичайних ситуацій – 47 звернень (7,3 %) (додаток 1).

Протягом червня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 655 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):

Покровськ – 103 звернення (16,1 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань житлово-комунального господарства (67), найбільше з відсутності/неякісного надання послуги водопостачання (39), та соціального захисту населення (20);

Краматорськ – 92 звернення (14,4 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (32) та соціального захисту населення (31), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (28);

Слов'янськ – 72 звернення (11,2 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (42), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги (30), та житлово-комунального господарства (15);

Дружківка – 66 звернень (10,3 %), переважно з питань соціального захисту населення (26) та житлово-комунального господарства (20);

Костянтинівка – 58 звернень (9,0 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (27) та з питань соціального захисту населення (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 червня 2024 року у розрізі порушених**  
**питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>641</b>
1	Соціальний захист населення	247
2	Житлово-комунальне господарство	236
3	Надзвичайні ситуації	47
4	Інше	18
5	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	18
6	Діяльність посадових і службових осіб	17
7	Охорона здоров'я	13
8	Культура, мовна політика, туризм	8
9	Архіви та статистика	7
10	Міграція, громадянство, паспортизація	7
11	Освіта, наука та інтелектуальна власність	7
12	Діяльність підприємств та установ	4
13	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	3
14	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	2
15	Транспортне обслуговування	2
16	Аграрна політика і земельні відносини	1
17	Зайнятість та безробіття	1
18	Захист прав споживачів	1
19	Подяка	1
20	Робота органів юстиції	1

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>641</b>
1	м. Покровськ	103
2	м. Краматорськ	92
3	м. Слов'янськ	72
4	м. Дружківка	66
5	м. Костянтинівка	58
6	м. Мирноград	44
7	м. Добропілля	29
8	м. Селидове	28
9	с. Іллінівка	12
10	с-ще Гродівка	12
11	м. Миколаївка	11
12	м. Торецьк	11
13	м. Курахове	9
14	м. Маріуполь	9
15	с-ще Черкаське	8
16	с-ще Велика Новосілка	7
17	с-ще Олександрівка	7
18	м. Білозерське	6
19	м. Лиман	6
20	м. Новогродівка	6
21	м. Святогірськ	6
22	с. Андріївка	5
23	с. Криворіжжя	5
24	с-ще Новодонецьке	4

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