

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

Протягом липня 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 250 звернень, або на 26,0 % менше ніж за липень 2023 року (962), що пояснюється ускладненням безпекової ситуації та продовженням евакуації жителів області за її межі, та на 71 звернення, або на 11,1 % більше ніж за червень 2024 року (641).

З загальної кількості звернень, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації через урядову «ГЛ» та інші сервіси ДУ «УКЦ» найбільша їх кількість стосувалась питань житлово-комунального господарства – 322 звернення (45,2 % від загальної кількості надісланих), соціального захисту населення – 203 звернення (28,5 %), надзвичайних ситуацій – 67 звернень (9,4 %) (додаток 1).

Протягом липня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 617 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 – 95 звернень (13,3 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (43) та соціального захисту населення (38), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (25);

Костянтинівка – 80 звернень (11,2 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (49) та з питань соціального захисту населення (21);

Селидове – 80 звернень (11,2 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (58), а саме, відсутності/неякісного надання послуги електропостачання (57), та з питань надзвичайних ситуацій (14);

Слов'янськ – 68 звернень (9,6 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (23) та соціального захисту населення (22), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги (16);

Покровськ – 61 звернення (8,6 % від загальної кількості надісланих звернень), переважно з питань житлово-комунального господарства (29), найбільше з відсутності/неякісного надання послуг електро- та водопостачання (по 12), соціального захисту населення (8) та з питань надзвичайних ситуацій (7);

Дружківка – 47 звернень (6,6 %), переважно з питань соціального захисту населення (27).

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 липня 2024 року у розрізі порушених
питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		712
1	Житлово-комунальне господарство	322
2	Соціальний захист населення	203
3	Надзвичайні ситуації	67
4	Інше	27
5	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	26
6	Діяльність посадових і службових осіб	17
7	Охорона здоров'я	16
8	Робота органів юстиції	8
9	самоврядування	5
10	Культура, мовна політика, туризм	5
11	Міграція, громадянство, паспортизація	5
12	Екологія та природні ресурси	2
13	Освіта, наука та інтелектуальна власність	2
14	Подяка	2
15	Архіви та статистика	1
16	Діяльність підприємств та установ	1
17	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	1
18	Підприємницька діяльність	1
19	Умови праці та трудові відносини	1

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		712
1	м. Краматорськ	95
2	м. Костянтинівка	80
3	м. Селидове	80
4	м. Слов'янськ	68
5	м. Покровськ	61
6	м. Дружківка	47
7	м. Мирноград	39
8	м. Новогродівка	38
9	м. Курахове	34
10	м. Добропілля	27
11	с. Іллінівка	26
12	м. Лиман	13
13	м. Миколаївка	13
14	м. Маріуполь	10
15	м. Святогірськ	10
16	с-ще Гродівка	9
17	с. Комар	9
18	с-ще Черкаське	9
19	с-ще Олександрівка	7
20	м. Торецьк	5
21	с-ще Новодонецьке	5
22	с-ще Велика Новосілка	3
23	м. Мар'їнка	3

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