

**Про звернення, що надійшли на розгляд
до Донецької облдержадміністрації через
державну установу «Урядовий контактний центр»
протягом серпня 2023 року**

Протягом серпня 2023 року на розгляд до Донецької облдержадміністрації надійшло через державну установу «Урядовий контактний центр» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 912 звернень заявників, що на 1488 звернень, або на 62,0 % менше ніж за серпень 2022 року (2400), та на 50 звернень, або на 5,2 % менше ніж за липень 2023 року (962), що пояснюється евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 365 звернень (40,0 % від загальної кількості надісланих), житлово – комунального господарства – 307 звернень (33,7 %), надзвичайних ситуацій – 55 звернень (6,0 %), неотримання відповіді – 38 звернень (4,2 %), діяльності посадових і службових осіб – 34 звернення (3,7 %) (*додаток 1*).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Дружківка – 168 звернень, або 18,4 % від загальної кількості надісланих, Краматорськ – 121 звернення (13,3 %), Слов'янськ – 106 звернень (11,6 %), Костянтинівка – 89 звернень (9,8 %), Селидове – 65 звернень (7,1 %), Мирноград – 61 звернення (6,7 %), Покровськ – 56 звернень (6,1 %) (*додаток 2*).

Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

Таким чином, робота Донецької облдержадміністрації з опрацювання звернень заявників на урядову «гарячу лінію», телефонну лінію «Відновлення», телефонну лінію Мінветеранів, телефонну лінію із соціальних питань, вебсайт Урядового контактного центру, Урядовий портал, а також вебсайт Офіційного інтернет-представництва Президента України 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 серпня 2023 року у розрізі
порушених питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		912
1	Соціальний захист населення	365
2	Житлово-комунальне господарство	307
3	Надзвичайні ситуації	55
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	38
5	Діяльність посадових і службових осіб	34
6	Інше	16
7	Діяльність підприємств та установ	15
8	Культура, мовна політика, туризм	15
9	Міграція, громадянство, паспортизація	12
10	Освіта, наука та інтелектуальна власність	12
11	Охорона здоров'я	7
12	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	6
13	Аграрна політика і земельні відносини	5
14	Архіви та статистика	5
15	Екологія та природні ресурси	4
16	Транспортне обслуговування	4
17	Робота органів юстиції	3
18	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	2
19	Оплата, умови праці та трудові відносини	2
20	міжконфесійні відносини	1
21	Пенсійне забезпечення	1
22	Підприємницька діяльність	1
23	Подяка	1
24	Фізична культура і спорт	1

Відомості
про надходження звернень через державну установу
«Урядовий контактний центр» від мешканців та внутрішньо
переміщених осіб з населених пунктів Донецької області
протягом серпня 2023 року

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		912
1	м. Дружківка	168
2	м. Краматорськ	121
3	м. Слов'янськ	106
4	м. Костянтинівка	89
5	м. Селидове	65
6	м. Мирноград	61
7	м. Покровськ	56
8	м. Добропілля	33
9	м. Торецьк	27
10	м. Новогродівка	26
11	м. Курахово	25
12	м. Лиман	21
13	м. Маріуполь	16
14	м. Святогірськ	11
15	м. Миколаївка	10
16	с. Іллінівка	8
17	м. Бахмут	6
18	с. Комар	6
19	сmt Олександрівка	6
20	м. Білозерське	5
21	м. Мар'їнка	5
22	сmt Новодонецьке	5
23	сmt Черкаське	5

Продовження додатку 2

1	2	3
24	м. Вугледар	4
25	с. Андріївка	4
26	м. Соледар	3
27	с. Шахове	2
28	смт Велика Новосілка	2
29	смт Гродівка	2
30	смт Очеретине	2
31	смт Удачне	2
32	м. Авдіївка	1
33	м. Світлодарськ	1
34	с. Хлібодарівка	1
35	смт Мирне	1
36	смт Ольгинка	1
37	м. Волноваха	0
38	м. Сіверськ	0
39	м. Часів Яр	0
40	с. Званівка	0
41	с. Кальчик	0
42	с. Криворіжжя	0
43	с. Старомлинівка	0
44	смт Мангуш	0
45	смт Нікольське	0
46	смт Сартана	0
	3 територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	3
	3 інших областей (**)	2

*- 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