

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

Протягом серпня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 606 звернень заявників, що на 306 звернень, або на 33,6 % менше ніж за серпень 2023 року (912), та на 106 звернень, або на 14,9 % менше ніж липень 2024 року (712), що пояснюється ускладненням безпекової ситуації та продовженням евакуації жителів області за її межі.

В загальній кількості звернень, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації через урядову «ГЛ» та інші сервіси ДУ «УКЦ» найчастіше порушувались питання житлово-комунального господарства – 219 звернень (36,1 % від загальної кількості надісланих), соціального захисту населення – 194 звернення (32,0 %), надзвичайних ситуацій – 67 звернень (11,1 %) (додаток 1).

Протягом серпня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 736 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 – 115 звернень (19,0 %), переважно з питань соціального захисту населення (52), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (44), та житлово-комунального господарства (38);

Слов'янськ – 66 звернень (10,9 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (26), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги (17) та житлово-комунального господарства (19);

Костянтинівка – 61 звернення (10,1 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (26) та з питань соціального захисту населення (18);

Мирноград – 56 звернень (9,2 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (23), а саме, відсутності/неякісного надання послуги електропостачання (14), та з питань надзвичайних ситуацій (19);

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 серпня 2024 року у розрізі порушених
питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		606
1	Житлово-комунальне господарство	219
2	Соціальний захист населення	194
3	Надзвичайні ситуації	67
4	Інше	28
5	Охорона здоров'я	19
6	Діяльність посадових і службових осіб	15
7	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	14
8	Міграція, громадянство, паспортизація	12
9	Архіви та статистика	6
10	Освіта, наука та інтелектуальна власність	5
11	Робота органів юстиції	5
12	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	4
13	Діяльність підприємств та установ	4
14	Транспортне обслуговування	4
15	Подяка	3
16	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	2
17	Культура, мовна політика, туризм	2
18	Аграрна політика і земельні відносини	1
19	Оплата, умови праці та трудові відносини	1
20	Пенсійне забезпечення	1

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		606
1	м. Краматорськ	115
2	м. Слов'янськ	66
3	м. Костянтинівка	61
4	м. Мирноград	56
5	м. Дружківка	38
6	м. Добропілля	32
7	м. Покровськ	30
8	м. Новогродівка	28
9	с. Іллінівка	24
10	м. Селидове	23
11	м. Курахове	22
12	м. Миколаївка	16
13	м. Лиман	15
14	с. Комар	11
15	м. Білозерське	8
16	м. Маріуполь	8
17	м. Торецьк	8
18	с-ще Велика Новосілка	7
19	с-ще Новодонецьке	5
20	с-ще Гродівка	4
21	с-ще Черкаське	4
22	м. Святогірськ	3
23	с-ще Олександрівка	3

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