

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

Протягом вересня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 1117 звернень заявників, що на 274 звернення, або на 32,5 % більше ніж за вересень 2023 року (843), та на 511 звернень, або на 84,3 % більше ніж за серпень 2024 року (606), що пояснюється ускладненням безпекової ситуації та відсутністю електро-, газо- та водопостачання у Покровському районі Донецької області.

В загальній кількості звернень, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації через урядову «ГЛ» та інші сервіси ДУ «УКЦ» найчастіше порушувались питання житлово-комунального господарства – 704 звернення (63,0 % від загальної кількості надісланих), соціального захисту населення – 241 звернення (21,6 %), надзвичайних ситуацій – 79 звернень (7,1 %) (додаток 1).

Протягом вересня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 753 звернення. 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 – 521 звернення (46,6 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (461), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги електропостачання (423), та з питань надзвичайних ситуацій (34);

Краматорськ – 123 звернення (11,0 %), переважно з питань соціального захисту населення (57), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (38), та житлово-комунального господарства (38);

Мирноград – 123 звернення (11,0 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (107), а саме, відсутності / неякісного надання послуги електропостачання (102), та з питань надзвичайних ситуацій (10);

Слов'янськ – 75 звернень (6,7 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (41), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги (27) та надання пільг на тверде та інше побутове паливо (14), а також житлово-комунального господарства (21).

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 вересня 2024 року у розрізі порушених  
питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>1117</b>
1	Житлово-комунальне господарство	704
2	Соціальний захист населення	241
3	Надзвичайні ситуації	79
4	Інше	19
5	Охорона здоров'я	13
6	Діяльність посадових і службових осіб	11
7	Міграція, громадянство, паспортизація	10
8	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	8
9	Транспортне обслуговування	7
10	Аграрна політика і земельні відносини	5
11	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	5
12	Архіви та статистика	3
13	Подяка	3
14	Функціонування мереж зв'язку	2
15	Діяльність підприємств та установ	1
16	Екологія та природні ресурси	1
17	Зайнятість та безробіття	1
18	Захист прав споживачів	1
19	Оплата, умови праці та трудові відносини	1
20	Освіта, наука та інтелектуальна власність	1
21	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 вересня 2024 року**

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>1117</b>
1	м. Покровськ	521
2	м. Краматорськ	123
3	м. Мирноград	123
4	м. Слов'янськ	75
5	м. Костянтинівка	47
6	м. Добропілля	43
7	м. Дружківка	23
8	м. Білозерське	20
9	м. Лиман	16
10	м. Миколаївка	15
11	м. Курахове	14
12	м. Новогродівка	12
13	м. Торецьк	11
14	с-ще Олександрівка	10
15	м. Святогірськ	8
16	с. Іллінівка	8
17	с-ще Гродівка	7
18	м. Селидове	6
19	с-ще Черкаське	6
20	с. Шахове	4
21	с-ще Очеретине	4
22	с-ще Новодонецьке	3
23	с-ще Удачне	3

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

- \*- 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