

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

Протягом жовтня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 1126 звернень заявників, що на 165 звернень, або на 17,2 % більше ніж за жовтень 2023 року (961), та на 9 звернень, або на 0,8 % більше ніж за вересень 2024 року (1117), що пояснюється ускладненням безпекової ситуації та погіршенням житлово-комунальних умов в Донецькій області.

В загальній кількості звернень, що надійшли на розгляд до облдержадміністрації через урядову «ГЛ» та інші сервіси ДУ «УКЦ» найчастіше порушувались питання надзвичайних ситуацій – 446 звернень (39,6 % від загальної кількості надісланих), житлово-комунального господарства – 372 звернення (33,0 %), соціального захисту населення – 188 звернень (16,7 %) (додаток 1).

Протягом жовтня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 1459 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):

Костянтинівка – 406 звернень (36,1 %), у тому числі з питань надзвичайних ситуацій (347) та з питань житлово-комунального господарства (28);

Покровськ – 221 звернення (19,6 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (160), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги електропостачання (150), та з питань надзвичайних ситуацій (26);

Краматорськ – 133 звернення (11,8 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (51), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги водопостачання (17), та соціального захисту населення (46);

Слов'янськ – 71 звернення (6,3 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (28), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги та соціальних виплат (26), а також житлово-комунального господарства (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 жовтня 2024 року**  
**у розрізі порушених питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>1126</b>
1	Надзвичайні ситуації	446
2	Житлово-комунальне господарство	372
3	Соціальний захист населення	188
4	Інше	27
5	Діяльність посадових і службових осіб	22
6	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	18
7	Охорона здоров'я	13
8	Освіта, наука та інтелектуальна власність	6
9	Діяльність підприємств та установ	5
10	Подяка	5
11	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	4
12	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	4
13	Архіви та статистика	3
14	Міграція, громадянство, паспортизація	2
15	Оплата, умови праці та трудові відносини	2
16	Пенсійне забезпечення	2
17	Робота органів юстиції	2
18	Функціонування мереж зв'язку	2
19	Аграрна політика і земельні відносини	1
20	Зайнятість та безробіття	1
21	Транспортне обслуговування	1

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>1126</b>
1	м. Костянтинівка	406
2	м. Покровськ	221
3	м. Краматорськ	133
4	м. Слов'янськ	71
5	м. Мирноград	55
6	м. Дружківка	40
7	м. Добропілля	31
8	с-ще Удачне	28
9	м. Миколаївка	17
10	м. Лиман	13
11	м. Білозерське	11
12	м. Курахове	11
13	м. Селидове	11
14	м. Новогродівка	9
15	м. Маріуполь	7
16	с. Комар	7
17	м. Святогірськ	8
18	с. Іллінівка	5
19	с. Шахове	5
20	м. Бахмут	4
21	м. Горецьк	4
22	с-ще Олександрівка	4
23	с-ще Черкаське	4
24	с-ще Новодонецьке	3

1	2	3
25	м. Вугледар	3
26	с-ще Гродівка	3
27	м. Мар'їнка	1
28	с-ще Очеретине	1
29	м. Сіверськ	1
30	м. Соледар	1
31	с. Криворіжжя	1
32	с. Старомлинівка	1
33	с-ще Велика Новосілка	1
34	с-ще Мангуш	1
35	м. Авдіївка	0
36	м. Волноваха	0
37	м. Світлодарськ	0
38	м. Часів Яр	0
39	с. Андріївка	0
40	с. Званівка	0
41	с. Кальчик	0
42	с. Хлібодарівка	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 (*)	0
	З інших областей (**)	4

- \*- 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