

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

Протягом листопада 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 7738 звернень заявників, що на 5594 звернення, або на 260,9 % більше ніж за листопад 2022 року (2144), та на 6777 звернень, або на 705,2 % більше ніж за жовтень 2023 року (961), що пояснюється надвисоким надходженням на урядову «гарячу» лінію (1545) та телефонну лінію із соціальних питань (1539) звернень від мешканців Донецької області щодо отримання гуманітарної допомоги у вигляді продуктів харчування, миючих засобів, ліків, теплого одягу та взуття.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 6761 звернення (87,4 % від загальної кількості надісланих), з них 6294 звернення (93,1 % від кількості звернень з цього питання) – щодо отримання гуманітарної допомоги; житлово–комунального господарства – 665 звернень (8,6 %), з них 206 звернень (31,0 % від кількості з цього питання) – щодо відсутності або неякісного опалення; надзвичайних ситуацій – 86 звернень (1,1 %); з інших питань – 75 звернень (1,0 %) (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Слов'янськ – 3950 звернень, або 51,0 % від загальної кількості надісланих, Дружківка – 1339 звернень (17,3 %), Добропілля – 893 звернення (11,5 %), Краматорськ – 331 звернення (4,3 %), Миколаївка – 224 звернення (2,9 %), Костянтинівка – 184 звернення (2,4 %), Лиман – 146 звернень (1,9 %), Селидове – 95 звернень (1,2 %), Покровськ – 86 звернень (1,1 %), Курахове – 80 звернень (1,0 %), Мирноград – 77 звернень (1,0 %) (додаток 2).

Крім того, протягом листопада 2023 року вчасно опрацьовано та закрито в Єдиній електронній базі даних звернень Урядового контактного центру 5120 звернень. 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, телефонну лінію «Протидія насильству», вебсайт Урядового контактного центру, 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 листопада 2023 року у**  
**розрізі порушених питань**

№ з/ п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>7738</b>
1	Соціальний захист населення	6761
2	Житлово-комунальне господарство	665
3	Надзвичайні ситуації	86
4	Інше	75
5	Діяльність посадових і службових осіб	38
6	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	30
7	Охорона здоров'я	16
8	Культура, мовна політика, туризм	13
9	Аграрна політика і земельні відносини	7
10	Міграція, громадянство, паспортизація	7
11	Подяка	7
12	Транспортне обслуговування	6
13	Архіви та статистика	5
14	Оплата, умови праці та трудові відносини	4
15	Діяльність підприємств та установ	3
16	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	2
17	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	2
18	Освіта, наука та інтелектуальна власність	2
	Робота органів юстиції	2
19	Функціонування мереж зв'язку	2
20	Екологія та природні ресурси	1
21	Захист прав споживачів	1
22	Пенсійне забезпечення	1
23	Підприємницька діяльність	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 листопада 2023 року**

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>7738</b>
1	м. Слов'янськ	3950
2	м. Дружківка	1339
3	м. Добропілля	893
4	м. Краматорськ	331
5	м. Миколаївка	224
6	м. Костянтинівка	184
7	м. Лиман	146
8	м. Селидове	95
9	м. Покровськ	86
10	м. Курахове	80
11	м. Мирноград	77
12	смт Олександрівка	52
13	м. Білозерське	38
14	м. Торецьк	36
15	смт Черкаське	36
16	м. Новогродівка	24
17	смт Новодонецьке	16
18	с. Шахове	13
19	смт Гродівка	13
20	смт Очеретине	13
21	с. Андріївка	12
22	м. Бахмут	11
23	с. Іллінівка	11

1	2	3
24	м. Маріуполь	10
25	м. Святогірськ	10
26	смт Велика Новосілка	6
27	с. Криворіжжя	7
28	м. Соледар	5
29	с. Комар	4
30	смт Мангуш	2
31	м. Мар'їнка	2
32	м. Волноваха	1
33	м. Вугледар	1
34	м. Часів Яр	1
35	с. Старомлинівка	1
36	смт Удачне	1
37	м. Авдіївка	0
38	м. Світлодарськ	0
39	м. Сіверськ	0
40	с. Званівка	0
41	с. Кальчик	0
42	с. Хлібодарівка	0
43	смт Мирне	0
44	смт Нікольське	0
45	смт Ольгинка	0
46	смт Сартана	0
	3 територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	5
	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