

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

Протягом листопада 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 708 звернень заявників, що на 7030 звернень, або на 90,9 % менше ніж за листопад 2023 року (7738), та на 418 звернень, або на 37,1 % менше ніж за жовтень 2024 року (1126), що пояснюється надвисоким надходженням звернень щодо отримання гуманітарної допомоги у листопаді 2023 року, а також подальшим ускладненням безпекової ситуації в Донецькій області та евакуацією мешканців 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 – 344 звернення (48,6 % від загальної кількості надісланих), соціального захисту населення – 204 звернення (28,8 %), надзвичайних ситуацій – 62 звернення (8,8 %) (*додаток 1*).

Протягом листопада 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 709 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 – 146 звернень (20,6 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (70), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги опалення (46), та соціального захисту населення (48);

Костянтинівка – 137 звернень (19,4 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (104), переважно щодо відсутності / неякісного надання послуги опалення (89), та з питань соціального захисту населення (17);

Дружківка – 83 звернення (11,7 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (56), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги опалення (48), та з питань соціального захисту населення (17);

Слов'янськ – 75 звернень (10,6 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (32), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги та соціальних виплат (24), а також житлово-комунального господарства (25);

Покровськ – 73 звернення (10,3 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (33), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги електропостачання (18), та з питань соціального захисту населення (23).

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 листопада 2024 року у розрізі
порушених питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		708
1	Житлово-комунальне господарство	344
2	Соціальний захист населення	204
3	Надзвичайні ситуації	62
4	Інше	19
5	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	17
6	Діяльність посадових і службових осіб	11
7	Діяльність підприємств та установ	9
8	Міграція, громадянство, паспортизація	8
9	Культура, мовна політика, туризм	5
10	Охорона здоров'я	5
11	Аграрна політика і земельні відносини	4
12	Освіта, наука та інтелектуальна власність	4
13	Подяка	4
14	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	3
15	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	3
16	Робота органів юстиції	3
17	Архіви та статистика	1
18	Оплата, умови праці та трудові відносини	1
19	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 листопада 2024 року

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		708
1	м. Краматорськ	146
2	м. Костянтинівка	137
3	м. Дружківка	83
4	м. Слов'янськ	75
5	м. Покровськ	73
6	м. Миколаївка	23
7	м. Мирноград	20
8	м. Добропілля	17
9	м. Торецьк	14
10	с-ще Новодонецьке	11
11	м. Білозерське	10
12	с. Іллінівка	9
13	м. Курахове	8
14	м. Лиман	8
15	м. Селидове	7
16	с. Комар	7
17	с-ще Удачне	7
18	с-ще Черкаське	7
19	м. Бахмут	6
20	с-ще Олександрівка	5
21	с-ще Велика Новосілка	4
22	с. Шахове	4
23	с. Андріївка	3
24	с. Криворіжжя	3

1	2	3
25	м. Маріуполь	3
26	м. Новогродівка	3
27	м. Святогірськ	3
28	м. Мар'їнка	2
29	м. Сіверськ	2
30	с-ще Гродівка	2
31	м. Соледар	1
32	м. Часів Яр	1
33	с-ще Ольгинка	1
34	м. Авдіївка	0
35	м. Волноваха	0
36	м. Вугледар	0
37	м. Світлодарськ	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 Очеретине	0
46	с-ще Сартана	0
	З територій, тимчасово окупованих до 24.02.2022 (*)	3
	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