

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

Протягом грудня 2024 року на розгляд до облдержадміністрації надійшло через ДУ «УКЦ» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 626 звернень заявників, що на 1841 звернення, або на 74,6 % менше ніж за грудень 2023 року (2467), та на 83 звернення, або на 11,7 % менше ніж за листопад 2024 року (709), що пояснюється високим надходженням у грудні 2023 року звернень від мешканців Покровського району щодо пошкодження ліній електромережі і відсутності та/або неякісного надання послуги електропостачання, 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 – 385 звернень (61,5 % від загальної кількості надісланих), соціального захисту населення – 145 звернень (23,2 %), надзвичайних ситуацій – 29 звернень (4,6 %) (додаток 1).

Протягом грудня 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 534 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):

Дружківка – 215 звернень (34,3 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (201), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги водопостачання (189), та з питань соціального захисту населення (8);

Краматорськ – 88 звернень (14,1 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (33), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги та соціальних виплат (32), та житлово-комунального господарства (32);

Костянтинівка – 71 звернення (11,3 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (55), переважно щодо відсутності / неякісного надання послуги водопостачання (42), та з питань соціального захисту населення (12);

Слов'янськ – 61 звернення (9,7 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (29), у тому числі щодо оплати послуг (16), та соціального захисту населення (27), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги та соціальних виплат (17);

Покровськ – 56 звернень (8,9 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (31), у тому числі щодо відсутності / неякісного

надання послуги електропостачання (25), та з питань соціального захисту населення (15).

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 грудня 2024 року у розрізі**  
**порушених питань**

| № з/п        | Порушені питання  | Кількість звернень |
|--------------|---|--------------------|
| <b>Разом</b> |   | <b>626</b>         |
| 1            | Житлово-комунальне господарство   | 385                |
| 2            | Соціальний захист населення   | 145                |
| 3            | Надзвичайні ситуації  | 29                 |
| 4            | Повідомлення заявника про неотримання відповіді                         | 12                 |
| 5            | Інше  | 11                 |
| 6            | Охорона здоров'я  | 9                  |
| 7            | Подяка  | 8                  |
| 8            | Діяльність посадових і службових осіб                                   | 5                  |
| 9            | Освіта, наука та інтелектуальна власність                               | 5                  |
| 10           | Діяльність підприємств та установ                                       | 3                  |
| 11           | Міграція, громадянство, паспортизація                                   | 3                  |
| 12           | Аграрна політика і земельні відносини                                   | 2                  |
| 13           | Архіви та статистика  | 2                  |
| 14           | Культура, мовна політика, туризм  | 2                  |
| 15           | Обороздатність  | 2                  |
| 16           | Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування | 1                  |
| 17           | протидія злочинності  | 1                  |
| 18           | 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 грудня 2024 року**

| № з/п                        | Територіальна одиниця | Кількість звернень |
|------------------------------|-----------------------|--------------------|
| 1                            | 2                     | 3                  |
| <b>Всього, в тому числі:</b> |                       | <b>626</b>         |
| 1                            | м. Дружківка          | 215                |
| 2                            | м. Краматорськ        | 88                 |
| 3                            | м. Костянтинівка      | 71                 |
| 4                            | м. Слов'янськ         | 61                 |
| 5                            | м. Покровськ          | 56                 |
| 6                            | с. Комар              | 22                 |
| 7                            | м. Лиман              | 11                 |
| 8                            | м. Білозерське        | 10                 |
| 9                            | с-ще Черкаське        | 10                 |
| 10                           | м. Мирноград          | 9                  |
| 11                           | с-ще Велика Новосілка | 7                  |
| 12                           | м. Миколаївка         | 6                  |
| 13                           | м. Добропілля         | 5                  |
| 14                           | м. Святогірськ        | 5                  |
| 15                           | м. Горецьк            | 5                  |
| 16                           | м. Курахове           | 4                  |
| 17                           | м. Селидове           | 4                  |
| 18                           | с. Шахове             | 4                  |
| 19                           | с-ще Новодонецьке     | 4                  |
| 20                           | с-ще Олександрівка    | 4                  |
| 21                           | с-ще Удачне           | 4                  |
| 22                           | с. Андріївка          | 3                  |
| 23                           | с. Криворіжжя         | 3                  |

| 1  | 2   | 3 |
|----|---|---|
| 24 | м. Вугледар   | 3 |
| 25 | с-ще Гродівка                                       | 3 |
| 26 | м. Бахмут   | 2 |
| 27 | м. Новогродівка                                     | 2 |
| 28 | м. Маріуполь  | 1 |
| 29 | м. Часів Яр   | 1 |
| 30 | с. Старомлинівка                                    | 1 |
| 31 | м. Авдіївка   | 0 |
| 32 | м. Волноваха  | 0 |
| 33 | с. Іллінівка  | 0 |
| 34 | м. Мар'їнка   | 0 |
| 35 | м. Світлодарськ                                     | 0 |
| 36 | м. Сіверськ   | 0 |
| 37 | м. Соледар  | 0 |
| 38 | с. Званівка   | 0 |
| 39 | с. Кальчик  | 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 (*) | 1 |
|    | 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