

**Про розгляд звернень, що надійшли
до Донецької облдержадміністрації через
державну установу «Урядовий контактний центр»
протягом дев'яти місяців 2024 року**

Протягом дев'яти місяців 2024 року на розгляд до облдержадміністрації через державну установу «Урядовий контактний центр» (далі – ДУ «УКЦ») було надіслано та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 6289 звернень заявників, що на 2787 звернень, або на 30,7 % менше їх надходження за аналогічний період минулого року (9076 звернень), що пояснюється подальшою евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі.

Найчастіше заявники звертались з питань житлово-комунального господарства – 2309 звернень (36,7 % від загальної кількості звернень), соціального захисту населення – 2307 звернень (36,7 %), надзвичайних ситуацій – 530 звернень (8,4 %), інших питань – 204 звернення (3,2 %), неотримання відповіді – 190 звернень (3,0 %), діяльності посадових і службових осіб – 163 звернення (2,6 %), охорони здоров'я – 154 звернення (2,4 %) (додаток 1).

Найбільше надходження звернень зафіксовано від мешканців міст (додаток 2):

Покровськ – 984 звернення (15,6 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (660), у тому числі щодо відсутності / неякісного надання послуги електропостачання (492), надання різних видів матеріальної допомоги та пільг (123), з питань надзвичайних ситуацій (91);

Краматорськ – 888 звернень (14,1 %), переважно щодо соціального захисту населення (367), житлово-комунального господарства (309) та з питань надзвичайних ситуацій (41);

Слов'янськ – 732 звернення (11,6 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (361), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги та пільг (332), а також житлово-комунального господарства (181);

Костянтинівка – 546 звернень (8,7 %), у тому числі з приводу соціального захисту населення (218), житлово-комунального господарства (204) та з питань надзвичайних ситуацій (44);

Мирноград – 492 звернення (7,8 %), у тому числі з питань житлово-комунального господарства (293), а саме, відсутності / неякісного надання послуги електропостачання (166) та водопостачання (82), а також з питань надзвичайних ситуацій (93) та соціального захисту населення (59);

Дружківка – 473 звернення (7,5 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (241), переважно щодо надання різних видів матеріальної допомоги та пільг (185), а також житлово-комунального господарства (92).

Протягом дев'яти місяців 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 6592 звернення. Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень

виконавської дисципліни склав 100 %. Порухень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

Таким чином, робота облдержадміністрації з опрацювання звернень на урядову «гарячу лінію», гарячі лінії Міністерства оборони України, Міністерства у справах ветеранів України (Мінветеранів), телефонні лінії із соціальних питань, з питань освіти для мешканців ТОТ, з питань вступної кампанії, реабілітації/протезуванню військовослужбовців, «Відновлення, Протидії насильству, СТРУМу, Школи офлайн, вебсайт ДУ «УКЦ», Єдиний вебпортал органів виконавчої влади «Урядовий портал», 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 ДУ «УКЦ» протягом
дев'яти місяців 2024 року у розрізі порушених питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		6289
1	Житлово-комунальне господарство	2309
2	Соціальний захист населення	2307
3	Надзвичайні ситуації	530
4	Інше	204
5	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	190
6	Діяльність посадових і службових осіб	163
7	Охорона здоров'я	154
8	Міграція, громадянство, паспортизація	86
9	Культура, мовна політика, туризм	48
10	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	45
11	Архіви та статистика	38
12	Освіта, наука та інтелектуальна власність	32
13	Транспортне обслуговування	31
14	Робота органів юстиції	29
15	Діяльність підприємств та установ	22
16	Подяка	18
17	Аграрна політика і земельні відносини	17
18	Оплата, умови праці та трудові відносини	12
19	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	11
20	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	9
21	Зайнятість та безробіття	6
22	Захист прав споживачів	6
23	Екологія та природні ресурси	5
24	Пенсійне забезпечення	4
25	Функціонування мереж зв'язку	4
26	Підприємницька діяльність	3
27	Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	2
28	Обороздатність	2
29	Оподаткування	2

Відомості
про надходження звернень через ДУ «УКЦ» від мешканців та
внутрішньо переміщених осіб з населених пунктів Донецької області
протягом дев'яти місяців 2024 року

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		6289
5	м. Покровськ	984
2	м. Краматорськ	888
1	м. Слов'янськ	732
3	м. Костянтинівка	546
6	м. Мирноград	492
4	м. Дружківка	473
7	м. Добропілля	276
8	м. Селидове	241
10	м. Курахове	189
9	м. Миколаївка	157
16	м. Новогродівка	127
11	м. Торецьк	125
18	с. Іллінівка	124
12	м. Лиман	120
13	м. Білозерське	92
14	м. Маріуполь	84
15	с-ще Гродівка	71
20	с-ще Олександрівка	70
19	с-ще Черкаське	68
21	м. Святогірськ	51
26	с. Комар	45
23	с-ще Новодонецьке	35
24	с-ще Велика Новосілка	34
17	м. Бахмут	30
22	с. Шахове	27
25	м. Мар'їнка	23
35	с. Андріївка	20
40	с-ще Удачне	19
27	с. Криворіжжя	18

1	2	3
28	с-ще Очеретине	14
33	м. Авдіївка	13
29	м. Вугледар	13
34	м. Волноваха	12
30	м. Сіверськ	11
32	м. Часів Яр	10
31	м. Соледар	8
36	с-ще Мангуш	4
41	м. Світлодарськ	2
39	с. Званівка	2
38	с-ще Сартана	2
42	с. Кальчик	1
43	с. Старомлинівка	1
37	с-ще Мирне	1
44	с. Хлібодарівка	0
45	с-ще Нікольське	0
46	с-ще Ольгинка	0
	З територій, тимчасово окупованих до 24.02.2022 (*)	22
	З інших областей (**)	12

*- 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