

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

Протягом першого півріччя 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 3854 звернення заявників, що на 2505 звернень, або на 39,4 % менше їх надходження за аналогічний період минулого року (6359 звернень), що пояснюється подальшою евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 1669 звернень (43,3 % від загальної кількості звернень), житлово-комунального господарства – 1064 звернення (27,6 %), надзвичайних ситуацій – 317 звернень (8,2 %), неотримання відповіді – 142 звернення (3,7 %), інших питань – 130 звернень (3,4 %), діяльності посадових і службових осіб – 120 звернень (3,1 %), охорони здоров'я – 106 звернень (2,8 %) (додаток 1).

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

Краматорськ – 555 звернень (14,4 % від загальної кількості надісланих звернень), у тому числі з питань соціального захисту населення (220) та житлово-комунального господарства (188);

Слов'янськ – 523 звернення (13,6 %), переважно з питань соціального захисту населення (272), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (199), а також житлово-комунального господарства (115);

Покровськ – 372 звернення (9,7 %), переважно з питань житлово-комунального господарства (156), у тому числі відсутності та/або неякісного надання послуг електропостачання (49), надання різних видів матеріальної допомоги (102), надзвичайних ситуацій (45);

Дружківка – 365 звернень (9,5 %), переважно з питань соціального захисту населення (186), у тому числі щодо надання різних видів матеріальної допомоги (149) та житлово-комунального господарства (73);

Костянтинівка – 358 звернень (9,3 %), у тому числі з питань соціального захисту населення (155) та з питань житлово-комунального господарства (112);

Мирноград – 274 звернення (7,1 %), найбільше з питань житлово-комунального господарства (145), з них відсутності та/або неякісного надання послуг водопостачання (67), надзвичайних ситуацій (53) та соціального захисту населення (43).

Протягом першого півріччя 2024 року облдержадміністрацією вчасно відпрацьовано в Єдиній електронній базі даних звернень ДУ «УКЦ» 4486 звернень.

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», гарячу лінію Міністерства оборони України, телефонні лінії із соціальних питань, з питань освіти для мешканців ТОТ, по реабілітації/протезуванню військовослужбовців, «Відновлення, Мінветеранів, Протидія насильству, 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
першого півріччя 2024 року у розрізі порушених питань

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		3854
1	Соціальний захист населення	1669
2	Житлово-комунальне господарство	1064
3	Надзвичайні ситуації	317
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	142
5	Інше	130
6	Діяльність посадових і службових осіб	120
7	Охорона здоров'я	106
8	Міграція, громадянство, паспортизація	59
9	Культура, мовна політика, туризм	41
10	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	31
11	Архіви та статистика	28
12	Освіта, наука та інтелектуальна власність	24
13	Транспортне обслуговування	20
14	Діяльність підприємств та установ	16
15	Робота органів юстиції	15
16	Аграрна політика і земельні відносини	11
17	Подяка	10
18	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	9
19	Оплата, умови праці та трудові відносини	9
20	Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	8
21	Зайнятість та безробіття	5
22	Захист прав споживачів	5
23	Пенсійне забезпечення	3
24	Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	2
25	Екологія та природні ресурси	2
26	Обороздатність	2
27	Оподаткування	2
28	Підприємницька діяльність	2
29	Функціонування мереж зв'язку	2

Відомості
про надходження звернень через ДУ «УКЦ» від мешканців та
внутрішньо переміщених осіб з населених пунктів Донецької області
протягом першого півріччя 2024 року

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		3854
1	м. Краматорськ	555
2	м. Слов'янськ	523
3	м. Покровськ	372
4	м. Дружківка	365
5	м. Костянтинівка	358
6	м. Мирноград	274
7	м. Добропілля	174
8	м. Селидове	132
9	м. Курахове	119
10	м. Миколаївка	113
11	м. Торецьк	101
12	м. Лиман	76
13	с. Іллінівка	66
14	м. Маріуполь	64
15	м. Білозерське	62
16	с-ще Гродівка	51
17	с-ще Олександрівка	50
18	м. Новогродівка	49
19	с-ще Черкаське	49
20	м. Святогірськ	30
21	м. Бахмут	26
22	с. Комар	23
23	с-ще Велика Новосілка	22
24	с-ще Новодонецьке	22
25	с. Шахове	20
26	м. Мар'їнка	17
27	с. Андріївка	17
28	с. Криворіжжя	13

1	2	3
29	м. Авдіївка	12
30	с-ще Удачне	12
31	м. Сіверськ	10
32	м. Вугледар	9
33	с-ще Очеретине	9
34	м. Волноваха	8
35	м. Соледар	8
36	м. Часів Яр	6
37	с-ще Мангуш	3
38	с. Званівка	2
39	с-ще Сартана	2
40	м. Світлодарськ	1
41	с. Кальчик	1
42	с. Старомлинівка	1
43	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 (*)	18
	З інших областей (**)	8

*- 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