

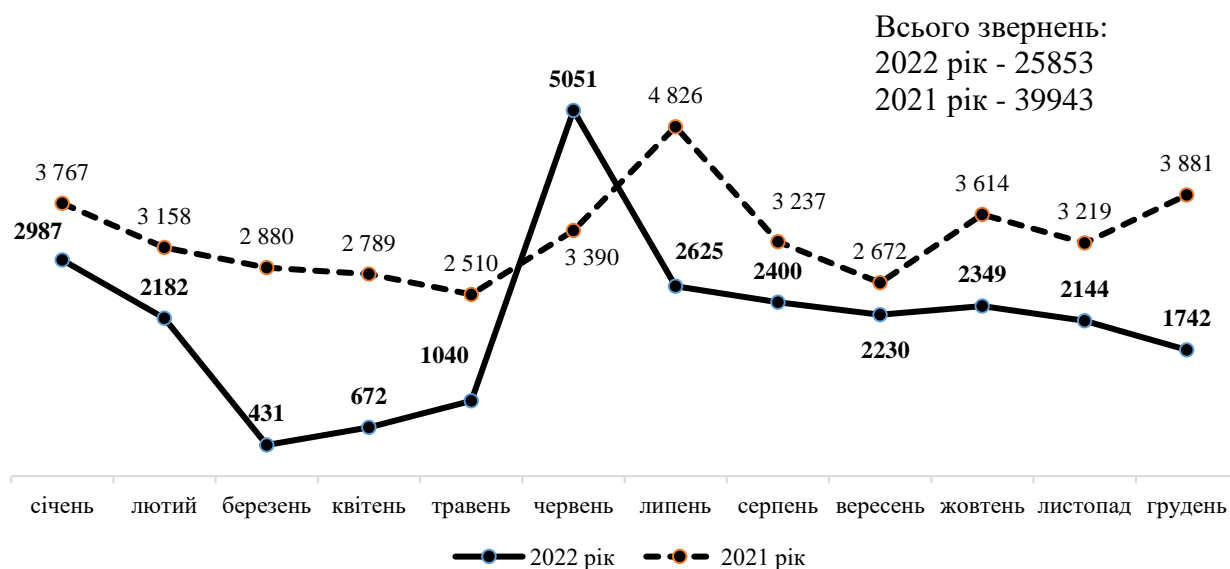
ДОНЕЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

Управління з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації

**ДОВІДКА
ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА
ПРО ПІДСУМКИ ВЗАЄМОДІЇ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСНОЇ
ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ, ОБЛАСНОЇ ВІЙСЬКОВОЇ
АДМІНІСТРАЦІЇ З ДЕРЖАВНОЮ УСТАНОВОЮ
«УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»
ЗА 2022 РІК**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанови Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», розпорядження голови облдержадміністрації, керівника обласної військово-цивільної адміністрації від 24 грудня 2020 року № 1432/5-20 «Про затвердження порядку розгляду в Донецькій обласній державній адміністрації звернень, що надходять через державну установу «Урядовий контактний центр» (далі – ДУ «Урядовий контактний центр») в обласній державній адміністрації, обласній військовій адміністрації (далі – облдержадміністрація) проведено системну роботу щодо розгляду звернень громадян, які були надіслані на розгляд через ДУ «Урядовий контактний центр».

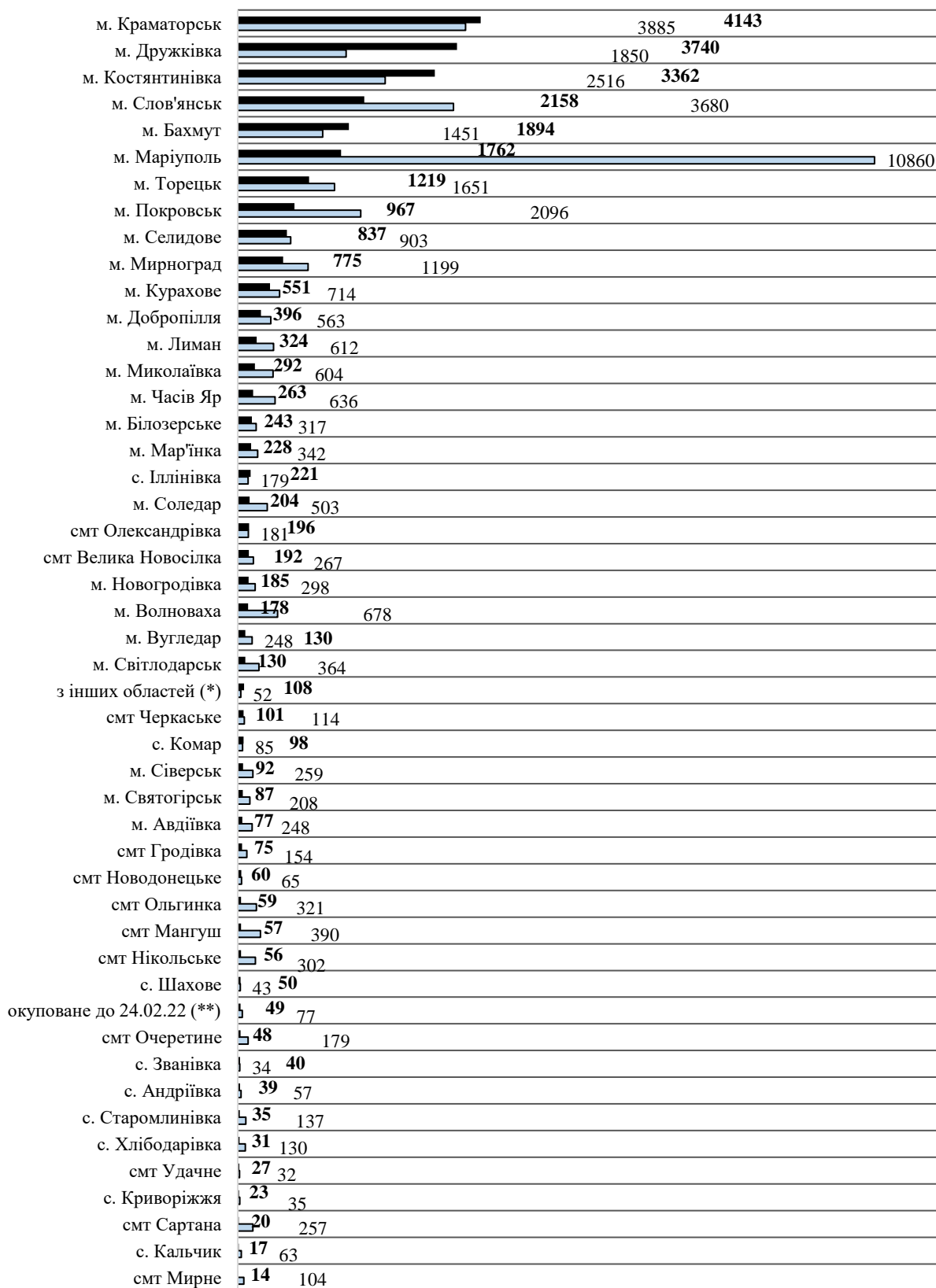
Динаміка надходження звернень громадян до облдержадміністрації через ДУ «Урядовий контактний центр» у 2021-2022 роках



За підсумками 2022 року надходження звернень від мешканців Донецької області до облдержадміністрації через ДУ «Урядовий контактний центр», з використанням урядової «гарячої лінії», вебсайту Урядового контактного центру, Єдиного вебпорталу органів виконавчої влади, а також вебсайту Офіційного інтернет-представництва Президента України, склало 25853 звернення, що на 14090 звернень, або на 35,3% менше ніж у 2021 році (39943).

Найбільше звернень у 2022 році надійшло від мешканців міських територіальних громад: Краматорської (4143 звернення, або 16,0% від загального надходження звернень), Дружківської (3740 звернень, або 14,5%), Костянтинівської (3362 звернення, або 13,0%), Слов'янської (2158 звернень, або 8,3%), Бахмутської (1894 звернення, або 7,3%) та Маріупольської (1762 звернення, або 6,8%).

Дані про надходження звернень протягом 2021 - 2022 років у розрізі територіальних громад



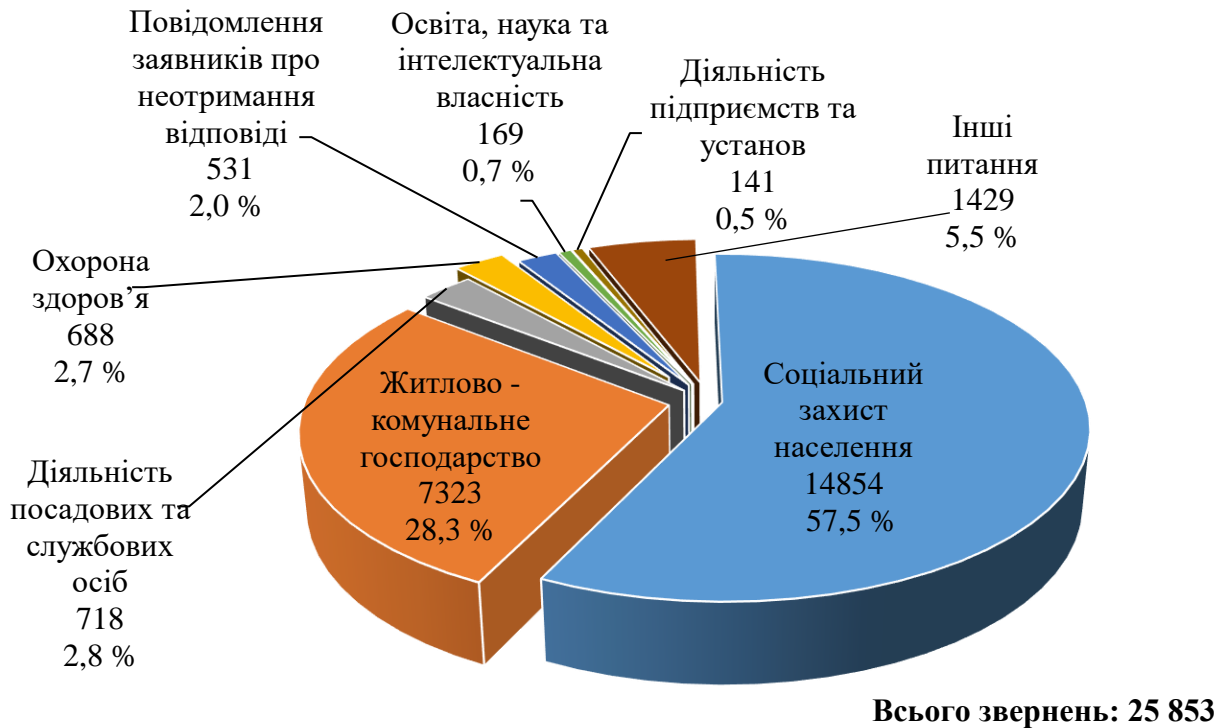
■ 2022 рік □ 2021 рік

* - звернення від мешканців інших областей України;

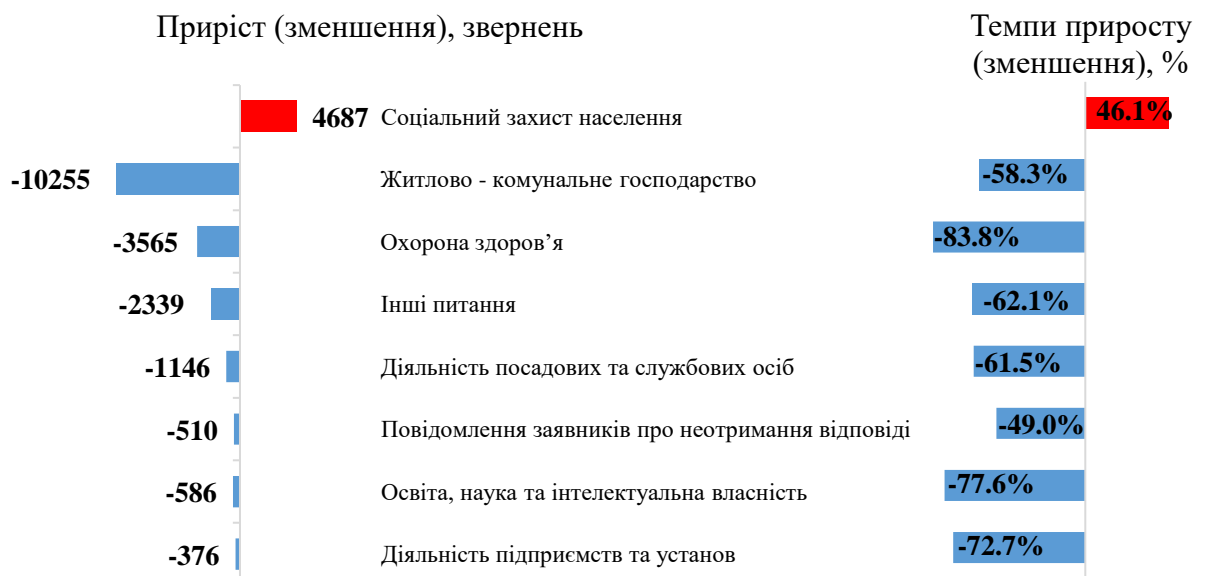
** - звернення від мешканців населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснювали свої повноваження до 24.02.2022 року.

Найбільш актуальними питаннями, з якими звертались заявники у 2022 році, були питання соціального захисту населення – 14854 звернення (57,5% від загальної кількості), житлово-комунального господарства – 7323 (28,3%), діяльності посадових та службових осіб – 718 (2,8%), охорони здоров'я – 688 (2,7%), неотримання відповіді – 531 (2,0%), освіти, науки та інтелектуальної власності – 169 (0,7%), діяльності підприємств та установ – 141 (0,5%), інших питань – 1429 (5,5%).

Структура основних питань, порушених у зверненнях громадян, направлених на розгляд до облдержадміністрації протягом 2022 року



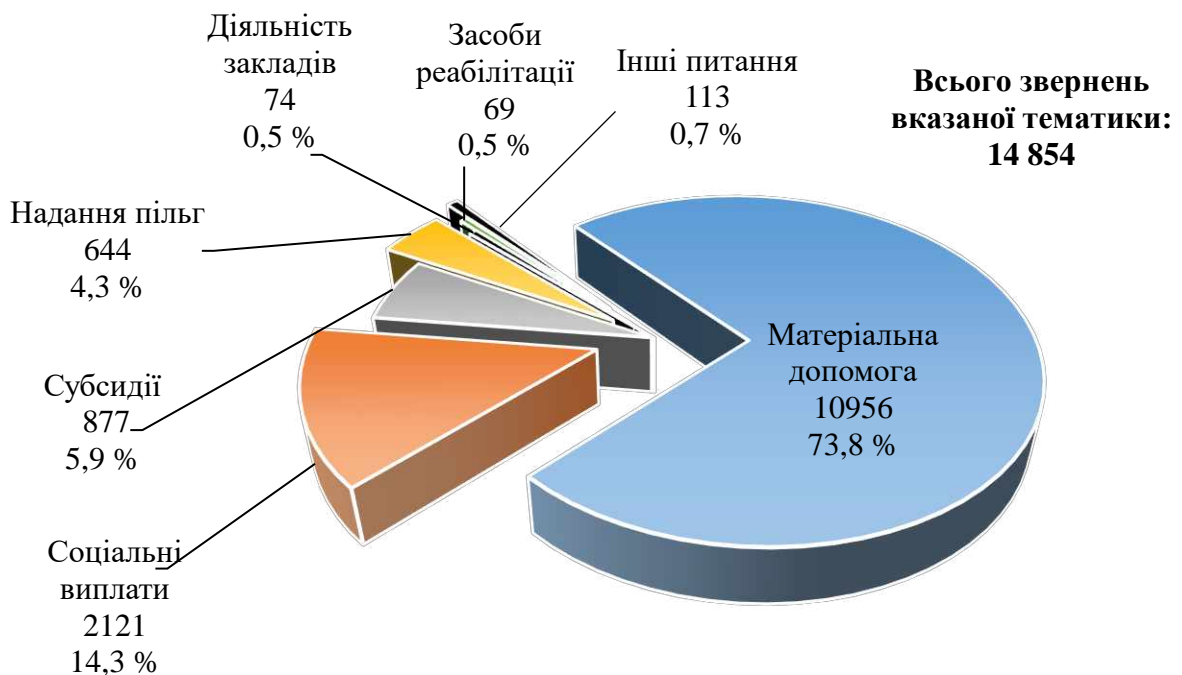
Аналіз змін в структурі найбільш порушуваних питань у зверненнях, направлених на розгляд облдержадміністрації протягом 2022 року у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року



Аналіз свідчить про збільшення надходження звернень з питань соціального захисту населення на 4687 звернень, або на 46,1% (з 10167 у 2021 році до 14854 у 2022 році), а також про різке зменшення надходження звернень з питань житлово - комунального господарства на 10255 звернень, або на 58,3% (з 17578 у 2021 році до 7323 у 2022 році) та з питань охорони здоров'я – на 3565 звернень, або на 83,8% (з 4253 у 2021 році до 688 у 2022 році).

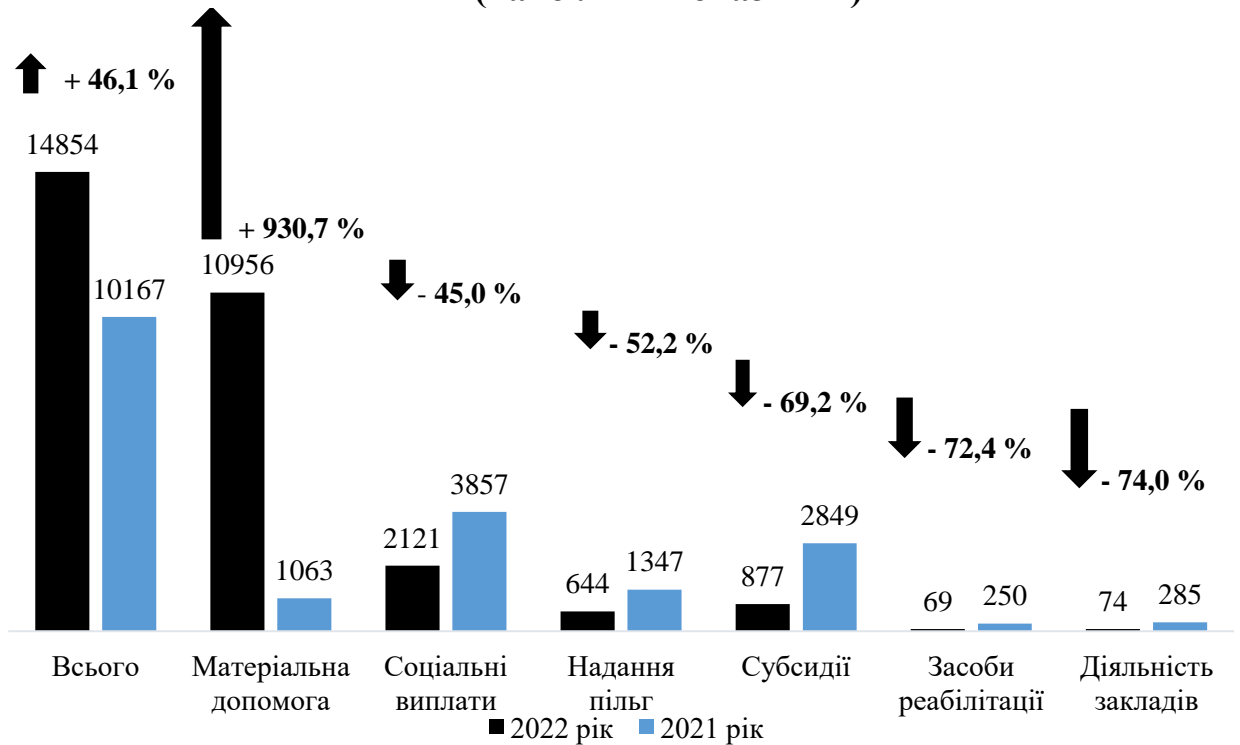
З питань соціального захисту у 2022 році населення Донецької області найбільше турбували питання надання матеріальної допомоги – 10956 звернень (73,8% з загальної кількості питань соціального захисту населення), соціальних виплат – 2121 звернення (14,3%), нарахування та виплат субсидій – 877 звернень (5,9%), надання пільг – 644 звернення (4,3%).

Структура питань соціального захисту, порушених у зверненнях громадян, направлених на розгляд до облдержадміністрації у 2022 році



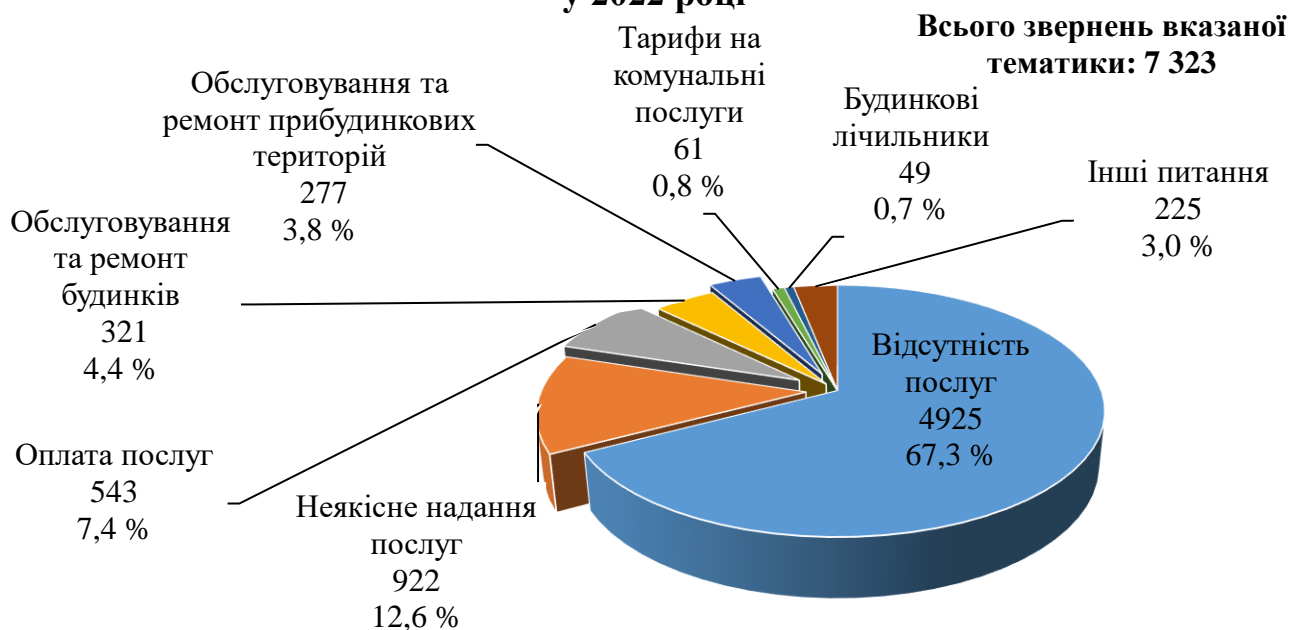
Збільшення надходження звернень з питань соціального захисту населення обумовлено значним зростанням кількості звернень громадян про надання матеріальної допомоги – на 9893 звернення, або більше ніж у дев'ять разів у порівнянні з 2021 роком (1063 звернення у 2021 році проти 10956 звернень у 2022 році).

Дані
про динаміку надходження звернень зі сфери соціального захисту
населення за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком у розрізі питань
(найбільші показники)

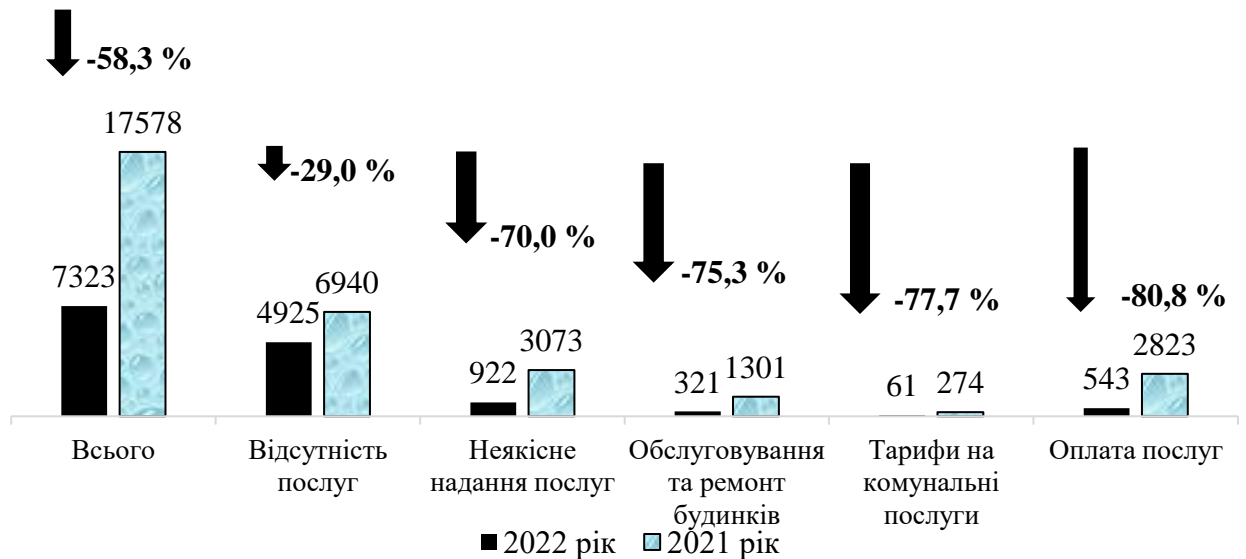


З питань **житлово-комунального господарства** найбільше звернень надійшло з приводу відсутності комунальних послуг – 4925 звернень (67,3% з загальної кількості питань житлово-комунального господарства), неякісного надання комунальних послуг – 922 звернення (12,6%), оплати послуг – 543 звернення (7,4%), обслуговування та ремонту будинків – 321 звернення (4,4%).

Структура питань житлово - комунального господарства, порушених у зверненнях громадян, направлених на розгляд до облдержадміністрації у 2022 році



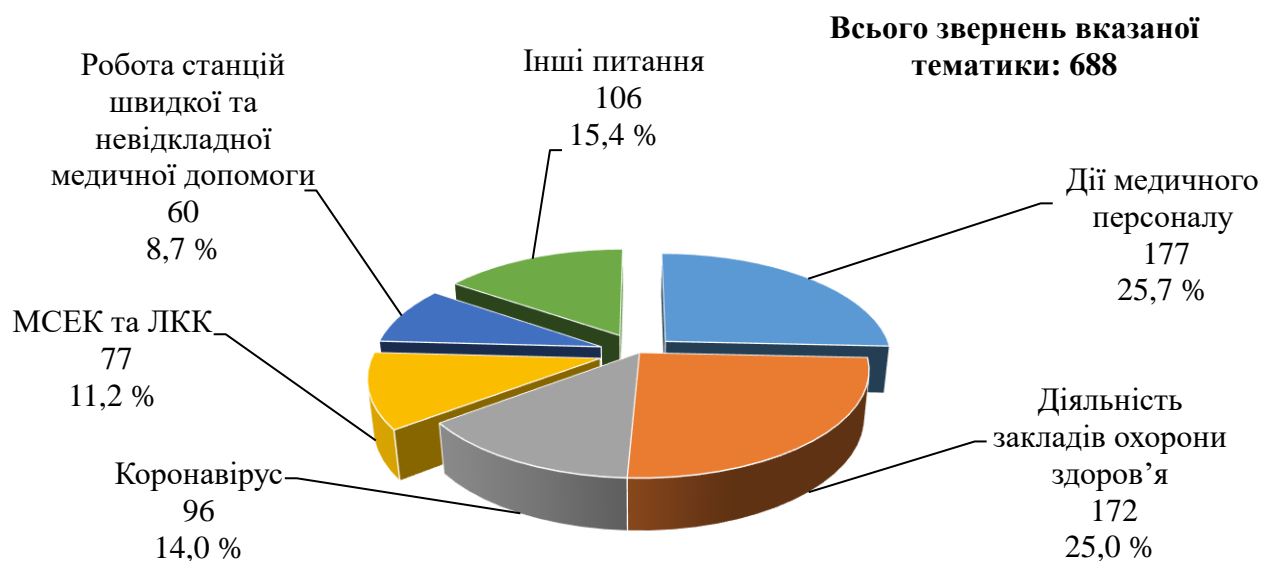
Дані про динаміку надходження звернень зі сфери житлово-комунального господарства за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком у розрізі питань (найбільший)



На фоні суттєвого загального зменшення надходження звернень з питань житлово-комунального господарства, аналіз виявив найменші темпи зменшення надходжень саме з питань відсутності комунальних послуг (на 29% з 6940 звернень за 2021 рік до 4925 за 2022 рік), що вказує на актуальність цієї проблеми.

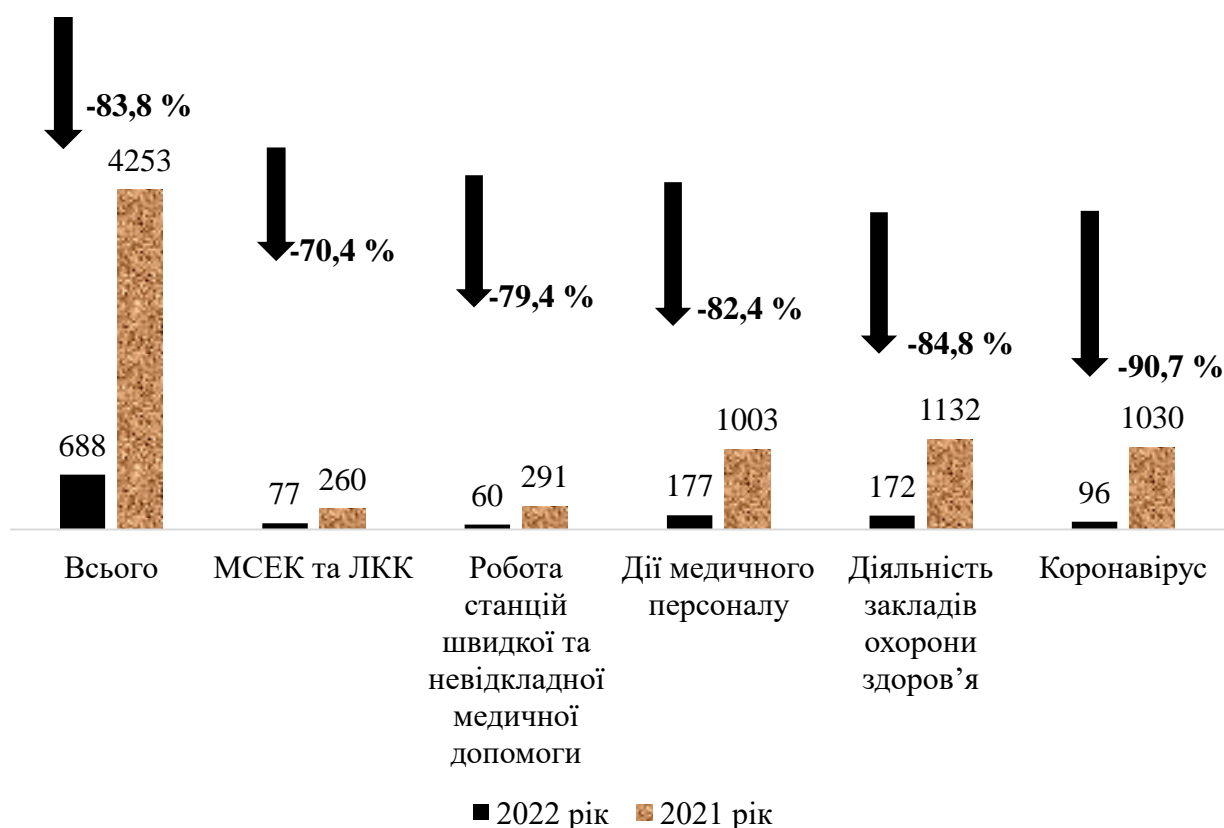
З питань **охорони здоров'я** у 2022 році найбільш актуальними виявились питання дій медичного персоналу – 177 звернень, або 25,7% з загальної кількості питань охорони здоров'я, діяльності закладів охорони здоров'я – 172 звернення, або 25,0%, подолання наслідків епідемії коронавірусної хвороби – 96 звернень, або 14,0%.

Структура питань охорони здоров'я, порушених у зверненнях громадян, направлених на розгляд до облдержадміністрації у 2022 році



Зменшення надходження звернень з питань охорони здоров'я обумовлено, насамперед, зменшенням надходження у 2022 році звернень з питань подолання наслідків епідемії коронавірусної хвороби (на 934 звернення, або на 90,7 %), діяльності закладів охорони здоров'я (на 960 звернень, або на 84,8 %), дій медичного персоналу (на 826 звернень, або на 82,4 %).

Дані про динаміку надходження звернень зі сфери охорони здоров'я за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком у розрізі питань (найбільший)



Протягом 2022 року надійшло 324 звернення з **пріоритетом першочергового та термінового розгляду** (звернення щодо ситуацій та обставин, які несуть загрозу життю та здоров'ю громадян та їх майну), що на 14,7% менше надходження таких звернень протягом 2021 року (380). Найбільше заявників турбували питання надання гуманітарної та соціальної допомоги – 180 звернень, або 55,6% від загальної кількості таких звернень, ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій, пов'язаних зі збройною агресією Російської Федерації – 62 звернення, або 19,1%, ненадання або несвоєчасного надання медичної допомоги, в тому числі Обласним центром екстреної медичної допомоги та медицини катастроф – 51 звернення, або 15,7%, ненадання або неналежного надання комунальних послуг – 26 звернень, або 8,0%.

Надходження **повторних та неодноразових** звернень у 2022 році (530), у порівнянні з 2021 роком (1389), зменшилось на 859 звернень, або на 61,8%. Найчастіше заявники повторно звертались з питань соціального захисту населення – 280 звернень (52,8% від загальної кількості повторних звернень),

житлово-комунального господарства – 154 звернення (29,1%) та діяльності посадових та службових осіб – 34 звернення (6,4%).

Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень загальних 45 денних термінів розгляду звернень в облдержадміністрації не припущено.

Причин загального зниження у 2022 році надходження до облдержадміністрації звернень через ДУ «Урядовий контактний центр» декілька, насамперед, це евакуація значної кількості мешканців Донецької області за її межі, аварійні і планові відключення електропостачання у зв'язку з військовими діями в місцях прийому дзвінків на урядову «гарячу лінію», надвисоке, у порівнянні із середнім, надходження звернень заявників у попередньому році.

За результатами проведеного протягом 2022 року ДУ «Урядовий контактний центр» щомісячного моніторингу розгляду органами виконавчої влади звернень встановлено, що робота Донецької облдержадміністрації з їх опрацювання 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».