

**Про звернення, що надійшли на розгляд  
до Донецької облдержадміністрації через  
державну установу «Урядовий контактний центр»  
протягом III кварталу 2022 року**

Протягом III кварталу 2022 року на розгляд до облдержадміністрації через державну установу «Урядовий контактний центр» було надіслано та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 7255 звернень заявників, що на 3480 звернень, або на 32,4 % менше їх надходження за аналогічний період минулого року (10735 звернень) та на 491 звернення, або на 7,3 % більше ніж за II квартал 2022 року (6764 звернення).

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 5013 звернень (69,1 % від загальної кількості звернень), житлово-комунального господарства – 1427 звернень (19,7 %), повідомлень про неотримання відповідей – 199 (2,7 %), діяльності посадових та службових осіб – 183 звернення (2,5 %), інше – 142 звернення (2,0 %) (додаток1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міста Краматорськ – 1454 звернення (20,0 % від загальної кількості звернень), міста Дружківка – 1026 звернень (14,1 %), міста Костянтинівка – 837 звернень (11,5 %), міста Слов'янськ – 707 звернень (9,7 %), міста Бахмут – 679 звернень (9,4 %) (додаток2).

Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень загальних 45 денних термінів розгляду звернень не припущено.

Разом з тим, у зв'язку з проведенням активних бойових дій на території окремих територіальних громад області, допущено порушення 30 денного терміну розгляду по 54 зверненням, а саме: Бахмутською міською військовою адміністрацією (по 42 зверненням), Слов'янською міською військовою адміністрацією (по 8 зверненням), Бахмутською районною державною адміністрацією, районною військовою адміністрацією (по 2 зверненням), Торецькою міською військовою адміністрацією (по 1 зверненню) та виконавчим органом Олександрівської селищної ради (по 1 зверненню).

Своєчасне надання відповідей заявникам було забезпечене управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації шляхом здійснення зворотного зв'язку із заявниками та надання їм усних роз'яснень засобами телекомунікації.

Таким чином, робота Донецької обласної державної адміністрації з опрацювання звернень на урядову «гарячу лінію», вебсайт Урядового контактного центру, Єдиний вебпортал органів виконавчої влади, 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 державну установу**  
**«Урядовий контактний центр» протягом III кварталу 2022 року у**  
**розрізі порушених питань**

№ з/ п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>7255</b>
1	Соціальний захист населення	<b>5013</b>
2	Житлово-комунальне господарство	<b>1427</b>
3	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	<b>199</b>
4	Діяльність посадових і службових осіб	<b>183</b>
5	Інше	<b>142</b>
6	Надзвичайні ситуації	<b>101</b>
7	Охорона здоров'я	<b>66</b>
8	Міграція, громадянство, паспортизація	<b>37</b>
9	Освіта, наука та інтелектуальна власність	<b>36</b>
10	Оплата, умови праці та трудові відносини	<b>16</b>
11	Діяльність підприємств та установ	<b>13</b>
12	Транспортне обслуговування	<b>8</b>
13	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	<b>6</b>
14	Робота органів юстиції	<b>5</b>
15	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	<b>3</b>
16	Аграрна політика і земельні відносини	<b>0</b>
17	Культура, мовна політика, туризм	<b>0</b>
18	Подяка	<b>0</b>
19	Функціонування мереж зв'язку	<b>0</b>
20	Обороздатність	<b>0</b>

**Відомості**  
**про надходження звернень громадян через державну установу**  
**«Урядовий контактний центр» протягом III кварталу 2022 року**  
**у розрізі населених пунктів**

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>7255</b>
1	м. Краматорськ	1454
2	м. Дружківка	1026
3	м. Костянтинівка	837
4	м. Слов'янськ	707
5	м. Бахмут	679
6	м. Торецьк	479
7	м. Мирноград	250
8	м. Покровськ	230
9	м. Курахове	195
10	м. Селидове	180
11	м. Маріуполь	154
12	м. Добропілля	130
13	м. Лиман	80
14	с. Іллінівка	72
15	смт Олександрівка	70
16	м. Часів Яр	68
17	м. Миколаївка	61
18	смт Велика Новосілка	52
19	м. Соледар	51
20	м. Мар'їнка	48
21	м. Білозерське	45
22	м. Новогродівка	41
23	м. Вугледар	37
24	смт Черкаське	36
25	м. Волноваха	30
26	м. Сіверськ	19
27	с. Комар	19

## Продовження додатку 2

1	2	3
28	смт Гродівка	19
29	м. Світлодарськ	18
30	с. Шахове	18
31	смт Новодонецьке	17
32	м. Святогірськ	15
33	с. Андріївка	13
34	с. Званівка	11
35	с. Криворіжжя	11
36	м. Авдіївка	10
37	с. Старомлинівка	10
38	смт Нікольське	9
39	смт Удачне	6
40	с. Хлібодарівка	5
41	смт Мангуш	4
42	смт Очеретине	4
43	смт Сартана	3
44	с. Кальчик	2
45	смт Ольгинка	1
46	смт Мирне	1
	З інших областей (*)	18
	Окуповані території (**)	10

\*\_ звернення від мешканців населених пунктів інших областей

\*\*\_

звернення від мешканців населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження