

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

Протягом серпня 2022 року на розгляд до Донецької облдержадміністрації надійшло через державну установу «Урядовий контактний центр» та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 2400 звернень заявників, що на 837 звернень, або на 34,9 % менше ніж за серпень 2021 року (3237) та на 225 звернень, або на 8,6 % менше ніж за липень 2022 року (2625), що пояснюється високим, у порівнянні із середнім, надходженням звернень заявників у вказані періоди.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 1443 звернення (60,1 % від загальної кількості надісланих), житлово – комунального господарства – 654 звернення (27,3 %), повідомлення заявника про неотримання відповіді – 76 звернень (3,2 %), діяльності посадових і службових осіб – 65 звернень (2,7 %), інших – 40 звернень (1,7 %) (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міста Краматорськ – 421 звернення, або 17,5 % від загальної кількості надісланих, міста Дружківка – 313 звернень (13,0 %), міста Костянтинівка – 271 звернення (11,3 %), міста Слов'янськ – 249 звернень (10,4 %), міста Бахмут – 248 звернень (10,3 %), міста Торезьк – 239 звернень (10,0 %) (додаток 2).

Вказані звернення контролювались керівництвом облдержадміністрації, відповіді заявникам надавались вчасно. Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порухень 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** Бахмутською райдержадміністрацією, районною військовою адміністрацією по 2 зверненням та Бахмутською міською військовою адміністрацією по 18 зверненням.

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 облдержадміністрації 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 серпня 2022 року у**  
**розрізі порушених питань**

№ з/ п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>2400</b>
1	Соціальний захист населення	1443
2	Житлово-комунальне господарство	654
3	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	76
4	Діяльність посадових і службових осіб	65
5	Інше	40
6	Надзвичайні ситуації	29
7	Освіта, наука та інтелектуальна власність	25
8	Будівництво та благоустрій	19
9	Охорона здоров'я	15
10	Міграція, громадянство, паспортизація	12
11	Оплата та умови праці	6
12	Робота органів юстиції	5
13	Діяльність підприємств та установ	4
14	Пенсійне забезпечення	4
15	Транспортне обслуговування	3

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>2400</b>
1	м. Краматорськ	421
2	м. Дружківка	313
3	м. Костянтинівка	271
4	м. Слов'янськ	249
5	м. Бахмут	248
6	м. Торецьк	239
7	м. Покровськ	83
8	м. Мирноград	73
9	м. Добропілля	59
10	м. Селидове	47
11	м. Маріуполь	43
12	м. Курахове	38
13	м. Білозерське	22
14	смт Олександрівка	21
15	м. Лиман	20
16	м. Мар'їнка	20
17	смт Черкаське	20
18	м. Соледар	19
19	м. Часів Яр	18
20	с. Іллінівка	17
21	м. Новогродівка	16
22	смт Велика Новосілка	15
23	м. Вугледар	11
24	м. Миколаївка	11
25	смт Гродівка	10

## Продовження додатку 2

1	2	3
26	с. Комар	10
27	м. Сіверськ	9
28	м. Авдіївка	8
29	м. Волноваха	8
30	смт Новодонецьке	8
31	с. Криворіжжя	7
32	м. Святогірськ	6
33	с. Андріївка	5
34	с. Званівка	5
35	смт Нікольське	4
36	м. Світлодарськ	4
37	смт Удачне	4
38	с. Шахове	3
39	смт Мангуш	2
40	смт Очеретине	2
41	смт Сартана	2
42	с. Старомлинівка	2
43	с. Кальчик	1
44	смт Ольгинка	0
45	смт Мирне	0
46	с. Хлібодарівка	0
	Окуповані території (**)	1
	З інших областей (*)	5

\*- звернення від мешканців населених пунктів інших областей

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