

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

Протягом вересня 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 2230 звернень заявників, що на 442 звернення, або на 16,5 % менше ніж за вересень 2021 року (2672) та на 170 звернень, або на 7,1 % менше ніж за серпень 2022 року (2400), що пояснюється високим, у порівнянні із середнім, надходженням звернень заявників у вказані періоди.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 1534 звернення (68,8 % від загальної кількості надісланих), житлово – комунального господарства – 386 звернень (17,3 %), повідомлення заявника про неотримання відповіді – 74 звернення (3,3 %), діяльності посадових і службових осіб – 61 звернення (2,7 %), надзвичайних ситуацій – 47 звернень (2,1 %) (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міста Краматорськ – 566 звернень, або 25,4 % від загальної кількості надісланих, міста Дружківка – 432 звернення (19,4 %), міста Слов'янськ – 225 звернень (10,1 %), міста Костянтинівка – 218 звернень (9,8 %), міста Бахмут – 182 звернення (8,2 %) (додаток 2).

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 4 зверненням, а саме: Бахмутською міською військовою адміністрацією (по 2 зверненням), виконавчим органом Олександрівської селищної ради (по 1 зверненню) та Торецькою міською військовою адміністрацією (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 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 вересня 2022 року у
розрізі порушених питань**

№ з/ п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		2230
1	Соціальний захист населення	1534
2	Житлово-комунальне господарство	386
3	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	74
4	Діяльність посадових і службових осіб	61
5	Надзвичайні ситуації	47
6	Охорона здоров'я	27
7	Будівництво та благоустрій	22
8	Міграція, громадянство, паспортизація	12
9	Освіта, наука та інтелектуальна власність	8
10	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	6
11	Діяльність підприємств та установ	6
12	Оплата та умови праці	3
13	Пенсійне забезпечення	1
14	Інше	43

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		2230
1	м. Краматорськ	566
2	м. Дружківка	432
3	м. Слов'янськ	225
4	м. Костянтинівка	218
5	м. Бахмут	182
6	м. Торецьк	90
7	м. Мирноград	71
8	м. Добропілля	46
9	м. Курахове	46
10	м. Селидове	42
11	м. Покровськ	36
12	с. Іллінівка	30
13	м. Миколаївка	29
14	м. Лиман	22
15	м. Маріуполь	20
16	м. Часів Яр	20
17	смт Олександрівка	18
18	м. Білозерське	13
19	м. Новогродівка	13
20	м. Вугледар	12
21	м. Волноваха	10
22	м. Мар'їнка	9
23	м. Соледар	8
24	смт Черкаське	8
25	с. Шахове	8

Продовження додатку 2

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

*- звернення від мешканців населених пунктів інших областей органи державної влади тимчасово не здійснюють свої

** - повноваження