

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

Протягом жовтня 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 2344 звернення заявників, що на 1270 звернень, або на 35,1 % менше ніж за жовтень 2021 року (3614), що пояснюється високим, у порівнянні із середнім, надходженням звернень заявників у вказаний період 2021 року, та на 114 звернень, або на 5,1 % більше ніж за вересень 2022 року (2230),.

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 1204 звернення (51,4 % від загальної кількості надісланих), житлово – комунального господарства – 806 звернень (34,4 %), повідомлення заявника про неотримання відповіді – 75 звернень (3,2 %), діяльності посадових і службових осіб – 65 звернень (2,8 %), інших – 54 звернення (2,3 %), надзвичайних ситуацій – 53 звернення (2,3 %) (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Краматорськ – 738 звернень, або 31,5 % від загальної кількості надісланих, Дружківка – 449 звернень (19,2 %), Слов'янськ – 186 звернень (7,9 %), Костянтинівка – 158 звернень (6,7 %), Селидове – 109 звернень (4,7 %), Бахмут – 98 звернень (4,2 %) (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 1 зверненню Миколаївською міською військовою адміністрацією.

Своєчасне надання відповіді заявнику було забезпечене управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації шляхом здійснення зворотного зв'язку із заявником та надання йому 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 жовтня 2022 року у  
розрізі порушених питань**

№ з/ п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>2344</b>
1	Соціальний захист населення	1204
2	Житлово-комунальне господарство	806
3	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	75
4	Діяльність посадових і службових осіб	65
5	Інше	54
6	Надзвичайні ситуації	53
7	Будівництво та благоустрій	29
8	Діяльність підприємств та установ	15
9	Міграція, громадянство, паспортизація	14
10	Охорона здоров'я	12
11	Транспортне обслуговування	7
12	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	5
13	Освіта, наука та інтелектуальна власність	3
14	Оплата та умови праці	2

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>2344</b>
1	м. Краматорськ	738
2	м. Дружківка	449
3	м. Слов'янськ	186
4	м. Костянтинівка	158
5	м. Селидове	109
6	м. Бахмут	98
7	м. Мирноград	78
8	м. Покровськ	61
9	м. Добропілля	52
10	м. Миколаївка	51
11	м. Торецьк	50
12	м. Курахове	39
13	м. Новогродівка	26
14	м. Білозерське	24
15	м. Маріуполь	24
16	м. Лиман	22
17	с. Іллінівка	19
18	м. Часів Яр	14
19	м. Соледар	13
20	сmt Велика Новосілка	13
21	сmt Олександрівка	13
22	сmt Гродівка	11
23	м. Вугледар	10
24	сmt Новодонецьке	10
25	с. Шахове	10

## Продовження додатку 2

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

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

\*\* - звернення від мешканців населених пунктів інших областей