

**Про звернення, що надійшли на розгляд
до Донецької облдержадміністрації через
державну установу «Урядовий контактний центр»
протягом дев'яти місяців 2023 року**

Протягом дев'яти місяців 2023 року на розгляд до Донецької обласної державної адміністрації, обласної військової адміністрації (далі – облдержадміністрація) через державну установу «Урядовий контактний центр» було надіслано та опрацьовано управлінням з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації 9076 звернень заявників, що на 10542 звернення, або на 53,7 % менше їх надходження за аналогічний період минулого року (19618 звернень), що пояснюється евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі, а також відключеннями електропостачання протягом I кварталу 2023 року в місцях прийому дзвінків на урядову «гарячу лінію».

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 4539 звернень (50,0 % від загальної кількості звернень), житлово-комунального господарства – 2691 звернення (29,6 %), надзвичайних ситуацій – 402 звернення (4,4 %), неотримання відповіді – 348 звернень (3,8 %), діяльності посадових і службових осіб – 234 звернення (2,6 %), з інших питань – 219 звернень (2,4 %), охорони здоров'я – 142 звернення (1,6 %) (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Костянтинівка – 1865 звернень, або 20,5 % від загальної кількості надісланих, Краматорськ – 1231 звернення (13,6 %), Дружківка – 1031 звернення (11,4 %), Слов'янськ – 851 звернення (9,4 %), Покровськ – 611 звернень (6,7 %), Мирноград – 540 звернень (5,9 %) (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.

Таким чином, робота Донецької обласної державної адміністрації з опрацювання звернень на урядову «гарячу лінію», телефонну лінію «Відновлення», телефонну лінію для консультації осіб з інвалідністю, телефонну лінію Мінветеранів, телефонну лінію із соціальних питань, телефонну лінію «Протидія насильству», вебсайт Урядового контактного центру, Єдиний вебпортал органів виконавчої влади (Урядовий портал), 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 дев'яти місяців 2023 року
у розрізі порушених питань

№ з/ п	Порушені питання	Кількість звернень
Разом		9076
1	Соціальний захист населення	4539
2	Житлово-комунальне господарство	2691
3	Надзвичайні ситуації	402
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	348
5	Діяльність посадових і службових осіб	234
6	Інше	219
7	Охорона здоров'я	142
8	Міграція, громадянство, паспортизація	79
9	Діяльність підприємств та установ	57
10	Культура, мовна політика, туризм	55
11	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	44
12	Транспортне обслуговування	42
13	Освіта, наука та інтелектуальна власність	41
14	Аграрна політика і земельні відносини	38
15	Архіви та статистика	31
16	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	20
17	Подяка	18
18	Робота органів юстиції	18
19	Екологія та природні ресурси	9
20	Захист прав споживачів	9
21	Функціонування мереж зв'язку	9
22	Оплата, умови праці та трудові відносини	7
23	Пенсійне забезпечення	7
24	Підприємницька діяльність	5
25	Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	4
26	Обороздатність	4
27	Фізична культура і спорт	2
28	Зайнятість та безробіття	1
29	Пропозиції	1

Відомості
про надходження звернень через державну установу
«Урядовий контактний центр» від мешканців та внутрішньо
переміщених осіб з населених пунктів протягом
дев'яти місяців 2023 року

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
Всього, в тому числі:		9076
1	м. Костянтинівка	1865
2	м. Краматорськ	1231
3	м. Дружківка	1031
4	м. Слов'янськ	851
5	м. Покровськ	611
6	м. Мирноград	540
7	м. Селидове	289
8	м. Торецьк	282
9	м. Добропілля	278
10	м. Лиман	233
11	м. Маріуполь	219
12	м. Курахове	208
13	м. Білозерське	173
14	м. Миколаївка	162
15	м. Новогродівка	150
16	с. Іллінівка	127
17	м. Бахмут	75
18	смт Олександрівка	70
19	м. Святогірськ	69
20	смт Велика Новосілка	62
21	м. Вугледар	59
22	смт Черкаське	57

1	2	3
23	смт Гродівка	49
24	м. Мар'їнка	44
25	смт Новодонецьке	32
26	с. Комар	30
27	м. Часів Яр	27
28	с. Андріївка	24
29	с. Криворіжжя	23
30	м. Авдіївка	19
31	м. Соледар	18
32	с. Шахове	18
33	смт Очеретине	18
34	смт Удачне	17
35	м. Волноваха	14
36	с. Старомлинівка	14
37	смт Мангуш	10
38	с. Хлібодарівка	8
39	смт Нікольське	8
40	смт Ольгинка	8
41	м. Сіверськ	6
42	м. Світлодарськ	4
43	с. Званівка	3
44	с. Кальчик	3
45	смт Сартана	3
46	смт Мирне	2
	3 територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	18
	3 інших областей (**)	14

* - звернення від мешканців населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснювали свої повноваження до 24 лютого 2022 року;

** - звернення від мешканців населених пунктів інших областей