

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

Протягом жовтня 2023 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 961 звернення заявників, що на 1383 звернення, або на 59,0 % менше ніж за жовтень 2022 року (2344), що пояснюється евакуацією значної кількості мешканців Донецької області за її межі, та на 118 звернень, або на 14,0 % більше ніж за вересень 2023 року (843).

Найчастіше заявники звертались з питань соціального захисту населення – 405 звернень (42,1 % від загальної кількості надісланих), житлово – комунального господарства – 308 звернень (32,0 %), надзвичайних ситуацій – 67 звернень (7,0 %), неотримання відповіді – 36 звернень (3,7 %), діяльності посадових і службових осіб – 23 звернення (2,4 %) (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Краматорськ – 171 звернення, або 17,8 % від загальної кількості надісланих, Костянтинівка – 132 звернення (13,7 %), Слов'янськ – 103 звернення (10,7 %), Дружківка – 68 звернень, (7,1 %), Покровськ – 62 звернення (6,5 %), Мирноград – 49 звернень (5,1 %) (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 облдержадміністрації з опрацювання звернень заявників на урядову «гарячу лінію», телефонну лінію «Відновлення», телефонну лінію з питань освіти для мешканців ТОТ, телефонну лінію Мінветеранів, телефонну лінію із соціальних питань, телефонну лінію «Протидія насильству», вебсайт Урядового контактного центру, 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 жовтня 2023 року у розрізі**  
**порушених питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>961</b>
1	Соціальний захист населення	405
2	Житлово-комунальне господарство	308
3	Надзвичайні ситуації	67
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	36
5	Діяльність посадових і службових осіб	23
6	Охорона здоров'я	21
7	Архіви та статистика	12
8	Міграція, громадянство, паспортизація	10
9	Аграрна політика і земельні відносини	8
10	Культура, мовна політика, туризм	8
11	Транспортне обслуговування	6
12	Робота органів юстиції	4
13	Діяльність підприємств та установ	3
14	Освіта, наука та інтелектуальна власність	3
15	Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	2
16	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	2
17	Екологія та природні ресурси	2
18	Оплата, умови праці та трудові відносини	2
19	Пенсійне забезпечення	2
20	Подяка	2
21	Захист прав споживачів	1
22	Обороздатність	1
23	Фізична культура і спорт	1
24	Інше	32

**Відомості**  
**про надходження звернень через державну установу**  
**«Урядовий контактний центр» від мешканців та внутрішньо**  
**переміщених осіб з населених пунктів Донецької області**  
**протягом жовтня 2023 року**

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>961</b>
1	м. Краматорськ	171
2	м. Костянтинівка	132
3	м. Слов'янськ	103
4	м. Дружківка	68
5	м. Покровськ	62
6	м. Мирноград	49
7	м. Селидове	41
8	м. Лиман	30
9	м. Торецьк	30
10	м. Добропілля	29
11	м. Миколаївка	29
12	м. Курахове	17
13	м. Новогродівка	17
14	м. Білозерське	16
15	м. Маріуполь	15
16	с. Іллінівка	13
17	м. Мар'їнка	13
18	смт Олександрівка	13
19	м. Бахмут	12
20	смт Черкаське	11
21	смт Велика Новосілка	10
22	с. Андріївка	9

1	2	3
23	с. Комар	8
24	смт Гродівка	8
25	м. Святогірськ	6
26	смт Удачне	6
27	с. Шахове	6
28	м. Вугледар	4
29	м. Часів Яр	4
30	с. Криворіжжя	4
31	смт Очеретине	4
32	м. Соледар	3
33	с. Старомлинівка	3
34	м. Авдіївка	2
35	м. Сіверськ	2
36	с. Званівка	1
37	с. Хлібодарівка	1
38	смт Новодонецьке	1
39	м. Волноваха	0
40	м. Світлодарськ	0
41	с. Кальчик	0
42	смт Мангуш	0
43	смт Мирне	0
44	смт Нікольське	0
45	смт Ольгинка	0
46	смт Сартана	0
	3 територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	3
	3 інших областей (**)	5

\*\_- 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