

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

Протягом першого півріччя 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 6359 звернень заявників, що на 6005 звернень, або на 48,6 % менше їх надходження за аналогічний період минулого року (12364 звернення), 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 – 3422 звернення (53,8 % від загальної кількості звернень), житлово-комунального господарства – 1794 звернення (28,2 %), надзвичайних ситуацій – 236 звернень (3,7 %), неотримання відповіді – 231 звернення (3,6 %), з інших питань – 166 звернень (2,6 %), діяльності посадових і службових осіб – 136 звернень (2,1 %), охорони здоров'я – 95 звернень (1,5 %) (додаток 1).

Найбільше звернень надійшло від мешканців міст Костянтинівка – 1518 звернень, або 23,9 % від загальної кількості надісланих, Краматорськ – 817 звернень (12,9 %), Дружківка – 586 звернень (9,2 %), Слов'янськ – 530 звернень (8,3 %), Покровськ – 486 звернень (7,6 %), Мирноград – 381 звернення (6,0 %) (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, 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 першого півріччя**  
**2023 року у розрізі порушених питань**

№ з/п	Порушені питання	Кількість звернень
<b>Разом</b>		<b>6359</b>
1	Соціальний захист населення	3422
2	Житлово-комунальне господарство	1794
3	Надзвичайні ситуації	236
4	Повідомлення заявника про неотримання відповіді	231
5	Інше	166
6	Діяльність посадових і службових осіб	136
7	Охорона здоров'я	95
8	Міграція, громадянство, паспортизація	52
9	місцевого самоврядування	31
10	Діяльність підприємств та установ	28
11	Культура, мовна політика, туризм	25
12	Освіта, наука та інтелектуальна власність	23
13	Аграрна політика і земельні відносини	22
14	Транспортне обслуговування	20
15	Архіви та статистика	17
16	Подяка	13
17	Робота органів юстиції	11
18	Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	9
19	Функціонування мереж зв'язку	7
20	Захист прав споживачів	6
21	Пенсійне забезпечення	4
22	Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	3
23	Обороздатність	3
24	Екологія та природні ресурси	2
25	Зайнятість та безробіття	1
26	Оплата праці	1
27	Підприємницька діяльність	1

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

№ з/п	Територіальна одиниця	Кількість звернень
1	2	3
<b>Всього, в тому числі:</b>		<b>6359</b>
1	м. Костянтинівка	1518
2	м. Краматорськ	817
3	м. Дружківка	586
4	м. Слов'янськ	530
5	м. Покровськ	486
6	м. Мирноград	381
7	м. Торецьк	194
8	м. Добропілля	193
9	м. Селидове	186
10	м. Лиман	168
11	м. Маріуполь	163
12	м. Курахове	136
13	м. Білозерське	126
14	м. Миколаївка	113
15	с. Іллінівка	105
16	м. Новогродівка	78
17	м. Бахмут	50
18	смт Олександрівка	48
19	смт Велика Новосілка	44
20	м. Вугледар	44
21	м. Святогірськ	44
22	смт Черкаське	42

## Продовження додатку 2

1	2	3
23	смт Гродівка	40
24	м. Мар'їнка	34
25	м. Часів Яр	25
26	смт Новодонецьке	21
27	с. Криворіжжя	16
28	с. Комар	16
29	м. Авдіївка	15
30	с. Андріївка	15
31	с. Старомлинівка	13
32	смт Очеретине	12
33	м. Волноваха	12
34	м. Соледар	12
35	смт Удачне	12
36	с. Шахове	9
37	смт Мангуш	8
38	смт Нікольське	8
39	м. Сіверськ	6
40	смт Ольгинка	6
41	с. Кальчик	3
42	с. Хлібодарівка	3
43	м. Світлодарськ	2
44	смт Сартана	2
45	смт Мирне	1
46	с. Званівка	0
	З територій, окупованих до 24.02.2022 (*)	10
	З інших областей (**)	6

\*- 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