

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

щодо стану опрацювання звернень та запитів громадян, які надійшли до Новокаховської міської військової адміністрації протягом 2023 року.

1.1. Протягом 2023 року до відділу роботи зі звернень громадян Новокаховської міської військової адміністрації надійшло **4923 запитів та 175 звернення** громадян.

Із загальної кількості **5098 питань, 2918 запитів** надійшло через Телеграм, Центр видачі зареєстрував **902 запитів, 699 запитів** надійшло телефонним зв'язком через «Інформаційно-Довідкову гарячу лінію» Новокаховської МВА, **233 запитів** надійшли через Телеграм Бот, **102 запитів на відкриття чату з оператором, через електронну пошту надійшло 127 звернень, у тому числі через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 47 звернень, та 70 звернень** надійшло іншим шляхом.

1.2. У зверненнях до Новокаховської міської військової адміністрації громадяни протягом 2023 року звернулися за **23 різними темами**.

Тема	Кількість запитів
Гуманітарна допомога	4374
Надання інформації соціального характеру та загального характеру	224
Матеріальна допомога	242
Оформлення документів/справок	65
Інше	193

Конкретні актуальні питання для громадян протягом 2023 року :

1. Отримання гуманітарної допомоги;
2. Надання інформації соціального характеру та загального характеру;
3. Оформлення документів/справок;
4. Надання матеріальної допомоги;
5. Інше (юридичні питання, пошкоджене майно, питання освіти, культури та культурної спадщини, комунальні послуги, надання інформації з питань охорони здоров'я та інше)

Усього за 2023 року **2806 відповідей були закриті** за середнім часом **3,5 години** на вирішення питання громадянина.