

## ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

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

1.1. Протягом грудня 2023 року до відділу роботи зі звернень громадян Новокаховської міської військової адміністрації надійшло **2548 запитів та 11 звернення** громадян.

Із загальної кількості **2559 питань**, **1843 запитів** надійшло через Телеграм, Центр видачі зареєстрував **418 запитів**, **232 запитів** надійшло телефонним зв'язком через «Інформаційно-Довідкову гарячу лінію» Новокаховської МВА, **31 запитів** надійшли через Телеграм Бот, **14 запитів на відкриття чату з оператором**, через електронну пошту надійшло **7 звернень**, у тому числі через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло **6 звернень**, та **8 звернень** надійшло іншим шляхом.

1.2. У зверненнях до Новокаховської міської військової адміністрації громадяни протягом грудень 2023 року звернулися за **12 різними темами**.

Тема	Кількість запитів
Гуманітарна допомога	2468
Надання інформації	34
Оформлення документів/справок	17
Матеріальна допомога	12
Інше	28

Конкретні актуальні питання для громадян за грудень 2023 року :

1. Отримання гуманітарної допомоги;
2. Надання інформації соціального характеру та загального характеру;
3. Оформлення документів/справок;
4. Надання матеріальної допомоги;

Усього за грудень 2023 року **566 відповідей були закриті** за середнім часом **9 години** на вирішення питання громадянина.