

## ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

щодо стану опрацювання звернень та запитів громадян, які надійшли до Новокаховської міської військової адміністрації протягом I кварталу 2024 р.

**1.1.** Протягом I кварталу 2024 року до відділу роботи зі звернень громадян Новокаховської міської військової адміністрації надійшло **1568 запити та 43 звернення** громадян.

Із загальної кількості **1611 запитів: 1082 запити** було оброблено через центр видачі, **227 запитів** надійшло телефонним зв'язком через «Інформаційно-довідкову гарячу лінію» Новокаховської МВА, **191 запит** надійшов через Телеграм та Телеграм Бот, через електронну пошту надійшло **35 запитів**, у тому числі через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло **12 запитів**, **34 запити** надійшло іншим шляхом. Також **30 людей** контактувало з військовою адміністрацією через «чат з оператором».

**1.2.** У зверненнях до Новокаховської міської військової адміністрації громадяни протягом I кварталу 2024 року звернулися за **18 різними темами:**

Тема	Кількість запитів
Гуманітарна допомога	1289
Надання інформації	116
Оформлення документів/довідок	74
Матеріальна допомога	24
Інформація до відома ВА	24
Інше	84

Конкретні актуальні питання для громадян за березень 2024 року :

1. Отримання гуманітарної допомоги;
2. Надання інформації соціального характеру та загального характеру.
3. Оформлення документів/довідок;
4. Матеріальна допомога (одноразові виплати, щомісячні виплати), допомога постраждалим від підриву Кааховської ГЕС.

Усього за I квартал 2024 року **1425 питань** було закрито за середнім часом **9 годин 26 хвилин** на вирішення запиту/звернення громадянина.