**Аналітична довідка за джерелом**  
**"Колцентр м. Миколаїв" про звернення громадян,**  
**що надійшли до системи**  
**за період з 01.01.2021 00:00 по 31.03.2021 23:59**

До системи з 01.01.2021 00:00 по 31.03.2021 23:59 року надійшло 2751 звернень громадян зі скаргами, заявами та пропозиціями, які були передані до розгляду і реагування органам виконавчої влади.

Звернення надійшли за наступними джерелами:

**Гаряча лінія: всього звернень - 1329 або 48,3%, в роботі - 381 або 13,8%**

* Благоустрій (414 або 31.2%);
* Стан доріг/ проїздів (200 або 15.0%);
* Експлуатація житлового фонду (151 або 11.4%);
* Водопостачання, каналізація (142 або 10.7%);
* Електропостачання (100 або 7.5%);
* Опалення (71 або 5.3%);
* Підземні (55 або 4.1%);
* Транспорт (38 або 2.9%);
* Інші питання ЖКГ (37 або 2.8%);
* Дерева (33 або 2.5%);
* Сміття (24 або 1.8%);
* Колодязі/Підземні комунікації (24 або 1.8%);
* Охорона здоров'я (8 або 0.6%);
* Торгівля (7 або 0.5%);
* Екологія / санітарні норми/надзвичайні ситуації (6 або 0.5%);
* Інші питання (6 або 0.5%);
* Адміністративні послуги (5 або 0.4%);
* Соціальний захист (5 або 0.4%);
* Освіта (2 або 0.2%);
* Подяки (1 або 0.1%);

**Соц. мережі: всього звернень - 978 або 35,6%, в роботі - 401 або 14,6%**

* Благоустрій (402 або 41.1%);
* Стан доріг/ проїздів (210 або 21.5%);
* Підземні (62 або 6.3%);
* Транспорт (53 або 5.4%);
* Водопостачання, каналізація (45 або 4.6%);
* Сміття (41 або 4.2%);
* Експлуатація житлового фонду (26 або 2.7%);
* Опалення (23 або 2.4%);
* Дерева (20 або 2.0%);
* Інші питання ЖКГ (18 або 1.8%);
* Екологія / санітарні норми/надзвичайні ситуації (14 або 1.4%);
* Інші питання (12 або 1.2%);
* Адміністративні послуги (12 або 1.2%);
* Колодязі/Підземні комунікації (9 або 0.9%);
* Торгівля (9 або 0.9%);
* Охорона здоров'я (7 або 0.7%);
* Електропостачання (7 або 0.7%);
* Соціальний захист (4 або 0.4%);
* Освіта (4 або 0.4%);

**Портал КЦ: всього звернень - 442 або 16,1%, в роботі - 144 або 5,2%**

* Благоустрій (150 або 33.9%);
* Стан доріг/ проїздів (79 або 17.9%);
* Підземні (23 або 5.2%);
* Водопостачання, каналізація (20 або 4.5%);
* Інші питання ЖКГ (18 або 4.1%);
* Адміністративні послуги (18 або 4.1%);
* Транспорт (18 або 4.1%);
* Електропостачання (16 або 3.6%);
* Опалення (16 або 3.6%);
* Інші питання (14 або 3.2%);
* Дерева (13 або 2.9%);
* Екологія / санітарні норми/надзвичайні ситуації (12 або 2.7%);
* Експлуатація житлового фонду (11 або 2.5%);
* Сміття (7 або 1.6%);
* Соціальний захист (7 або 1.6%);
* Охорона здоров'я (5 або 1.1%);
* Торгівля (5 або 1.1%);
* Газопостачання (4 або 0.9%);
* Освіта (3 або 0.7%);
* Колодязі/Підземні комунікації (2 або 0.5%);
* Подяки (1 або 0.2%);

**ЗМІ: всього звернень - 2 або 0,1%, в роботі - 0 або 0%**

* Благоустрій (2 або 100.0%);

**Аналітична довідка про надані консультації**  
**"Колцентр м. Миколаїв",**  
**за період з 01.01.2021 по 31.03.2021**

З 01.01.2021 по 31.03.2021 року було надано 6187 консультацій(я).

Проблеми, що порушувались, стосувалися:

* Адміністративні послуги (1940 або 31.4%);
* Електропостачання (1626 або 26.3%);
* Водопостачання, каналізація (1097 або 17.7%);
* Інші питання ЖКГ (277 або 4.5%);
* Опалення (257 або 4.2%);
* Соціальний захист (200 або 3.2%);
* Стан доріг/ проїздів (130 або 2.1%);
* Транспорт (121 або 2.0%);
* Благоустрій (109 або 1.8%);
* Експлуатація житлового фонду (85 або 1.4%);
* Газопостачання (82 або 1.3%);
* Охорона здоров'я (70 або 1.1%);
* Подяки (48 або 0.8%);
* Торгівля (38 або 0.6%);
* Інші питання (38 або 0.6%);
* Підземні (31 або 0.5%);
* Освіта (22 або 0.4%);
* Екологія / санітарні норми/надзвичайні ситуації (12 або 0.2%);
* Дерева (2 або 0.0%);
* Колодязі/Підземні комунікації (2 або 0.0%);

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |