

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли**  
**до Міністерства розвитку громад та територій України**  
**у III кварталі 2025 року**

У III кварталі 2025 року до Міністерства надійшло **4005 звернень громадян** (за аналогічний період 2024 року – **3824**), з них:

**3694** заяви, що на 191 більше, ніж у 2024 році (3503);

**275** скарг, що на 23 менше, ніж у 2024 році (298);

**36** пропозицій, що на 15 більше, ніж у 2024 році (21).

Таким чином, загальна кількість звернень, порівняно з аналогічним періодом 2024 року, **збільшилася на 181**.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (512), Дніпропетровської (461), Київської (315), Донецької (283), Одеської (177), Сумської (164), областей та м. Київ (606).

Індивідуальних звернень надійшло – **3864** (за аналогічний період 2024 року – 3718), колективних – **138** (у 2024 році – 106).

Найбільш актуальні питання, порушені у зверненнях:

**1) «ЄВідновлення» – 1765 звернень:**

Звернення з питань, пов'язаних з отриманням державної допомоги для відновлення пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій житла за державною програмою «ЄВідновлення» із загальної кількості звернень (1765), найчастіше надходили з Харківської (382) та Донецької (252), Київської (174) областей та м. Києва (204).

У зверненнях порушувались питання щодо надання компенсації на відновлення окремих категорій пошкоджених та зруйнованих об'єктів нерухомого майна, що стосувалися відображення на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг інформації про призупинення розгляду заяв громадян, затримок у прибутті комісій та складанні актів про пошкодження об'єктів нерухомого майна, затримок бронювання коштів за житловими сертифікатами, відмов у призначенні та затримок виплати коштів компенсації, надання роз'яснень з питань отримання компенсаційних виплат за пошкоджене або знищене майно, бронювання компенсаційних виплат по програмі ЄВідновлення тощо.

**2) «Транспорт і зв'язок» – 442 звернення:**

З питань у сфері транспортного обслуговування кількість звернень збільшилась порівняно з II кварталом 2025 року: 297 проти 249. Майже половина із загальної кількості звернень стосувалися міжміського та міського

транспортного обслуговування, насамперед відновлення автобусних сполучень та руху пасажирських потягів, приміських та міжміських електричок, скарг на недотримання графіків руху та якості перевезення.

Зокрема, заявниками наголошувалось про неналежну поведінку водіїв та безпідставну відмову в проїзді пільговим категоріям населення.

Найбільше звернень у сфері транспортного обслуговування надійшло від жителів м. Києва, Львівської, Запорізької та Дніпропетровської областей.

Також, до Міністерства надходили звернення громадян стосовно функціонування вокзалів, зокрема облаштування території.

Зафіксовано зменшення кількості звернень у сфері надання послуг поштового зв'язку (145 проти 250 у порівнянні з II кварталом 2025 року), що переважно надходили з м. Києва, Київської (43) та Дніпропетровської областей (17).

У зверненнях заявниками здебільшого порушувалися питання неякісних послуг, зокрема затримки доставлення або втрату поштових відправлень, а також ненадання послуг, зокрема переказу коштів та отримання різного роду коштів/виplat, переважно пенсійного забезпечення.

Так, громадяни, які сплачували через відділення Укрпошти за спожиті житлово-комунальні або комунікаційні послуги, скаржилися, що кошти не надійшли на рахунки надавачів послуг.

Заявники також повідомляли, що Укрпоштою не здійснено переказ коштів на рахунки газопостачальних компаній. У зверненнях порушувалось питання, що належної організації «гарячої лінії» АТ «Укрпошта».

### **3) «Комунальне господарство» – 803 звернення:**

У звітному періоді кількість звернень з питань комунальної сфери збільшилась майже вдвічі порівняно з II кварталом 2025 року (481).

Актуальними залишалися питання, що стосувалися тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги (480), зокрема правильність нарахування оплати за спожиті житлово-комунальні послуги, обґрунтування нарахованих боргів та проведення перерахунку.

Найбільша занепокоєність з цих питань спостерігалася у зверненнях громадян з Дніпропетровської, Харківської областей та м. Києва.

Про незадовільний стан і неналежне утримання житлового фонду та прилеглих до нього територій, найбільше турбували питання щодо необхідності проведення ремонту будинків та їх покрівель, внутрішньо-будинкових мереж, під'їздів, прибирання та вивезення сміття.

Питання ремонту автомобільних доріг загального користування місцевого значення та аварійного стану доріг Вінницької, Полтавської, Київської, Одеської областей, а також прохання щодо виділення коштів на відновлення та ремонт покриття, капітальний ремонт та включення до відповідних програм з відновлення і ремонту доріг порушувались у 130 зверненнях громадян.

#### **4) «Житлова політика, будівництво та благоустрій» – 540.**

У III кварталі 2025 року збільшилась кількість звернень з питань будівництва, житлової політики та благоустрою (540 проти 395, у порівнянні з II кварталом 2025 року).

Так, громадянами здебільшого порушувалися питання щодо здійснення позапланового заходу державного архітектурно-будівельного нагляду за дотриманням вимог законодавства у сфері містобудівної діяльності, будівельних норм і правил, надання роз'яснення з питань: визначення поняття «гарантійний строк експлуатації об'єкта», щодо проєктно-кошторисної документації, технічної документації, реєстрації не введеного в експлуатацію будівництва, порядку передачі облікових справ громадян, які потребують поліпшення житлових умов, щодо деяких питань, пов'язаних із діяльністю ОСББ, порушень прав при наданні послуг з обслуговування багатоквартирних будинків та інші.

Крім того, Міністерством забезпечено надіслання **1071** звернення за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

Протягом III кварталу 2025 року на офіційну поштову електронну адресу Міністерства [miu@mtu.gov.ua](mailto:miu@mtu.gov.ua) надійшло **1229** електронних звернень, що **на 357 більше** ніж у II кварталі 2025 року (872).

Постановою Кабінету Міністрів України від 31 грудня 2024 року № 1545 внесено зміни до Положення про Міністерство розвитку громад та територій України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 30 червня 2015 року № 460 (в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 17 грудня 2022 року № 1400), згідно з якими, серед іншого, на Міністерство розвитку громад та територій України покладено завдання та функції зі здійснення заходів щодо захисту і забезпечення реалізації прав та інтересів осіб, позбавлених особистої свободи внаслідок дій збройних формувань Російської Федерації, окупаційної адміністрації та/або державних органів Російської Федерації на тимчасово окупованій території, а також членів їх сімей.

Відповідно до статті 4 Закону України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей», пунктів 8, 9, 11 Положення про Комісію з питань встановлення факту позбавлення особи особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2022 року № 1281, пунктів 3- 6 Порядку призначення та виплати допомоги особам, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членам їх сімей, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 15 листопада 2022 року № 1281, наказу Міністерства розвитку громад та територій України від 21 січня 2025 року № 76 «Про затвердження форм заяв для забезпечення соціального і правового захисту осіб, стосовно яких встановлено

факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей», зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 04 лютого 2025 року за № 177/43583, у період з 01 липня по 30 вересня 2025 року до Міністерства надійшло **5555** звернень від осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей, з них :

**3892** заяви про отримання державної грошової допомоги відповідно до Закону України «Про соціальний і правовий захист осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей»;

**1315** заяв про встановлення факту позбавлення особи особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України (у зв'язку із захистом державного суверенітету, незалежності, територіальної цілісності і недоторканності України);

**251** заяв про встановлення факту позбавлення особи особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України (для громадян України, які є цивільними особами);

**90** заяв про визнання членом сім'ї особи, стосовно якої встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України;

**7** заяв про надання коштів для відшкодування витрат на професійну правничу допомогу.

Мінрозвитку вжито заходів та забезпечено розгляд звернень з питань встановлення факту позбавлення особи особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України та призначення виплати допомоги особам, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членам їх сімей.

Під час дії воєнного стану в Україні громадянам, які мають бажання звернутись до Міністерства, запропоновано надсилати письмові звернення на поштову адресу: проспект Берестейський, буд. 14, м. Київ, 01135, або на адресу електронної пошти: [miu@mtu.gov.ua](mailto:miu@mtu.gov.ua), або подати усне звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку – телефони (044) 351 41 83, (044) 351 40 96, (044) 351 40 99.

Відповідно до статті 5 Закону України «Про звернення громадян», доручень Кабінету Міністрів від 10.08.2015 № 31620/2/1-15 та від 19.10.2017 № 8994/0/2-17, з метою сприяння забезпеченню координації дій державних органів з питань захисту прав інвесторів, посилення протидії незаконному поглинанню та захопленню підприємств, порушення земельного законодавства та з метою реагування на звернення громадян в Міністерстві працює телефонна «гаряча лінія» з обов'язковим оформленням карток реєстрації звернень громадян. Кожен громадянин може звернутися щовівторка з 14:00 до 16:00 для отримання інформації щодо зазначених питань на «гарячу лінію» за телефоном: (044) 351 48 01.

Упродовж звітного періоду в Міністерстві забезпечено проведення **14** телефонних «гарячих ліній», було прийнято **380** телефонних дзвінків, з них за

бажанням заявників зареєстровано **10** звернень, які розглянуто та надано відповіді за результатами розгляду.

Крім того, за звітний період Управлінням документального забезпечення Міністерства на постійній основі проводилась довідково-інформаційна робота за зверненнями громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку.

При розгляді звернень громадян вживаються заходи щодо кваліфікованого, об'єктивного та своєчасного розгляду, оперативного вирішення викладених у них питань відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та інших законодавчих актів України. Проводяться заходи щодо запобігання повторенню надалі таких порушень.

### ***Управління документального забезпечення***