

ІНФОРМАЦІЯ

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

У II кварталі 2025 року до Міністерства надійшло **3234 звернень громадян** (за аналогічний період 2024 року – **3204**), з них:

2936 заяв, що на 25 менше, ніж у 2024 році (2961);

252 скарг, що на 29 більше, ніж у 2024 році (223);

38 пропозицій, що на 18 більше, ніж у 2024 році (20).

Таким чином, загальна кількість звернень, порівняно з аналогічним періодом 2024 року, **збільшилася на 30**.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (470), Донецької (276), Київської (269), Дніпропетровської (269), Одеської (155), Запорізької (162), Сумська (142), Херсонської (115), Львівської (109), Чернігівської (114) областей та м. Київ (433).

Індивідуальних звернень надійшло – **3094** (за аналогічний період 2024 року – 3106), колективних – **133** (у 2024 році – 98).

Найбільш актуальні питання, порушені у зверненнях:

1) «єВідновлення» – 1225 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, найчастіше надходили з Харківської (315) та Донецької (215), Київської (124) областей. У зверненнях порушувались питання щодо надання компенсації на відновлення окремих категорій пошкоджених та зруйнованих об'єктів нерухомого майна, що стосувалися, зокрема, затримок у прибутті комісій та складанні актів про пошкодження об'єктів нерухомого майна, відображення на Порталі Дія інформації про призупинення розгляду заяв громадян, 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» – 499 звернень:

З питань у сфері транспортного обслуговування кількість звернень залишається сталою порівняно з I кварталом 2025 року: 249 проти 247, як і раніше, майже половина з них 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, а саме на неналежну поведінку водіїв та безпідставну відмову в проїзді пільговим категоріям населення (більшість від жителів м. Києва та Київської області), також надходили звернення стосовно функціонування вокзалів, зокрема облаштування території.

Зафіксовано збільшення кількості звернень у сфері надання послуг поштового зв'язку (250 проти 127 у порівнянні з I кварталом 2025 року), що переважно надходили з м. Києва, Київської (56) та Дніпропетровської (31) областей.

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

Невелика кількість звернень стосувались використання коштів одноразової державної грошової допомоги «**Зимова підтримка**» (11 звернень), здебільшого заявники скаржилися через невивлату коштів, потребували роз'яснень щодо умов отримання цієї допомоги за індивідуальних обставин та повідомляли про відмови у наданні допомоги з оформлення «Зимової підтримки», неможливості отримання цих коштів та прохання щодо надання можливості витратити їх на оплату житлово-комунальних послуг.

3) «Комунальне господарство» – 481 звернення:

Найбільшу частку звернень з питань комунальної сфери становлять скарги, що стосуються відсутності та неякісного надання житлово-комунальних послуг.

Споживачі вимагали перевірити розрахунки оплати та заборгованості, провести перерахунок. Статистика засвідчує низку таких скарг з Дніпропетровської, Харківської та Рівненської областей. Також дещо більше надійшло звернень стосовно ненадання житлово-комунальних послуг, насамперед за рахунок зростання числа скарг на відключення гарячого водопостачання від жителів м. Києва та відсутність централізованого водопостачання від жителів м. Полтави.

Серед питань, які хвилюють насамперед жителів Дніпропетровської області, м. Києва залишається гострим питання підвищення тарифів та великі суми до сплати за спожиті житлово-комунальні послуги.

Про незадовільний стан і неналежне утримання житлового фонду та прилеглих до нього територій свідчать звернення, більшість яких надходили від жителів Дніпропетровської області та м. Києва. Найбільше турбували питання щодо необхідності проведення ремонту будинків та їх покрівель, внутрішньо-будинкових мереж, під'їздів, прибирання та вивезення сміття.

Актуальним питанням залишається ремонт автомобільних доріг загального користування місцевого значення та аварійного стану доріг Вінницької, Полтавської, Київської, Одеської областей, прохання щодо виділення коштів на відновлення та ремонт покриття, капітальний ремонт та включення до відповідних програм з відновлення і ремонту доріг (126 звернень).

4) «Житлова політика та благоустрій» – 139 звернень:

У II кварталі 2025 року кількість звернень майже не змінилася (139 проти 127, у порівнянні з I кварталом 2025 року), здебільшого порушувалися питання: прибирання місць загального користування, обрізки дерев, відновлення вуличного освітлення, будівництво та впорядкування дитячих майданчиків, паркування автотранспорту тощо (найбільше в м. Києві, Київській, Дніпропетровській, Одеській, та Сумській областях); ремонту доріг та регулювання дорожнього руху здебільшого у Львівській, Київській областях та м. Києві.

У зверненнях щодо житлової політики залишались нагальними роз'яснення з питань: визначення поняття «гарантійний строк експлуатації об'єкта», порушення вимог щодо будівництва, щодо проектно-кошторисної документації, технічної документації, реєстрації не введеного в експлуатацію будівництва, порядку передачі облікових справ громадян, які потребують поліпшення житлових умов, прийняття рішень державним архітектурно-будівельним контролем, щодо деяких питань, пов'язаних із діяльністю ОСББ, порушень прав при наданні послуг з обслуговування багатоквартирного будинку та інші.

Крім того, **971** звернення надіслано за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

Протягом II кварталу 2025 року на офіційну поштову електронну адресу Міністерства miu@mtu.gov.ua надійшло **872** електронних звернення, що **на 139 більше** ніж у I кварталі 2025 року (733).

Згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 03 грудня 2024 року № 1366 «Про перейменування Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України» Мінреінтеграції перейменовано на Міністерство національної єдності України, а окремі функції, що здійснювало Мінреінтеграції, передано до сфери Мінрозвитку.

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.

Так, 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 3–5 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, у період з 01 квітня по 30 червня 2025 року до Міністерства надійшло **7484** звернення від осіб, стосовно яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України, та членів їхніх сімей, що більше ніж в два рази у порівнянні з I кварталом 2025 року (3413), з них :

5184 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»;

1890 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);

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

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

10 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, 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 звітнього періоду в Міністерстві забезпечено проведення **13** телефонних «гарячих ліній», було прийнято **325** дзвінків, з них за бажанням заявників зареєстровано **8** 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.

У Мінрозвитку 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, також проводяться заходи щодо запобігання повторенню надалі таких порушень.

Управління документального забезпечення