

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

У I кварталі 2025 року до Міністерства надійшло **3355** звернень громадян (за аналогічний період 2024 року – 2868), з них:

3072 заяви, що на 406 більше, ніж у 2024 році (2666);

255 скарг, що на 72 більше, ніж у 2024 році (183);

20 пропозицій, що на 1 менше, ніж у 2024 році (19).

Таким чином, загальна кількість звернень, порівняно з аналогічним періодом 2024 року, збільшилася на 487.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (556), Донецької (333), Київської (307), Дніпропетровської (267), Одеської (200), Запорізької (168), Херсонської (154), Львівської (116), Чернігівської (113) областей та м. Київ (391).

Індивідуальних звернень надійшло – **3243** (за аналогічний період 2024 року – 2795), колективних – **95** (за аналогічний період 2024 року – 73).

Протягом звітної періоду найбільш актуальними були питання:

1) «ЄВідновлення» – 1353 звернення:

Звернення з питань, пов'язаних з електронною публічною послугою «ЄВідновлення» та з питань виплат за програмою «ЄВідновлення» із загальної кількості звернень, найчастіше надходили з Харківської (412) та Донецької (279), Київської (129) областей, з яких загалом отримано майже дві третини таких звернень. 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, не відображення на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (Порталі Дія) даних про нерухомість із Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, 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 «Відновлення тощо».

2) «Транспорт і зв'язок» – 462 звернення:

З питань у сфері транспортного обслуговування кількість звернень збільшилася порівняно з IV кварталом 2024 року: 335 проти 254, 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, а також скарг на недотримання графіків руху та якості перевезення (переважно у Вінницькій, Львівській областях, м. Києві, Дніпропетровській та Харківській областях).

Майже не змінилася кількість скарг на працівників транспортної галузі (59 проти 52), а саме на неналежну поведінку водіїв та безпідставну відмову в проїзді пільговим категоріям населення (більшість від жителів м. Києва та Дніпропетровської області), також надходили звернення стосовно функціонування вокзалів, зокрема облаштування території, актуальним питанням залишається ремонт доріг місцевого користування загального значення.

З питання підвищення тарифів на транспортні послуги надійшло 29 звернень, більшість з яких – від мешканців Київщини (22).

Зафіксовано значне зменшення звернень у сфері надання послуг поштового зв'язку (127 проти 338 у порівнянні з IV кварталом 2024 року), що переважно надходили з м. Києва (16) та Дніпропетровської області (22).

У зверненнях здебільшого порушувалася тематика 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. Отримано пропозицію забезпечити доставку додому пенсійних та соціальних виплат, які виплачуються через відділення Укрпошти, всім громадянам без винятку, старше 70 років.

Актуальним залишалось питання використання коштів одноразової державної грошової допомоги «**Зимова Підтримка**» (16 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.

Частіше скаржилися заявники з Дніпропетровської області, м. Києва, Львівської, Харківської та Полтавської областей.

3) «Комунальне господарство» – 404 звернення:

Залишилось майже стає число звернень з питань житлово-комунальної сфери (404 проти 426, у порівнянні з IV кварталом 2024 року), продовжують домінувати скарги споживачів на ненадання та неналежне надання житлово-комунальних послуг.

Найбільшу частку звернень з питань комунальної сфери становлять скарги, що стосуються відсутності та неякісного надання житлово-комунальних послуг, зокрема послуг централізованого опалення. Такі скарги щодо якості переважно надходили з Дніпропетровської області, м. Києва та Одеської області.

Серед питань, які хвилюють насамперед жителів Дніпропетровської області, м. Києва та Харківської області, залишається гострим питання підвищення тарифів та великі суми до сплати за спожиті житлово-комунальні послуги. У зверненнях громадяни вимагали перевірити правильність розрахунку оплати та заборгованості у платіжках, провести перерахунок.

Спостерігалось зростання звернень з приводу тарифної політики у сфері житлово-комунальних послуг, що пов'язано перш за все із надходженням скарг на підвищення тарифів на послуги з утримання будинків у м. Києві, централізованого водопостачання та водовідведення у м. Чорноморську Одеської області.

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, внутрішньобудинкових мереж, під'їздів, прибирання та вивезення сміття.

4) «Житлова політика та благоустрій» – 127 звернень:

У I кварталі 2025 року кількість звернень майже не змінилася (127 проти 156, у порівнянні з IV кварталом 2024 року), здебільшого скарги стосувалися благоустрою територій, стану автомобільних доріг, водопостачання та водовідведення. Зокрема 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, Львівській, Миколаївській, Одеській, та Сумській областях); ремонту доріг та регулювання дорожнього руху здебільшого у Львівській, Київській, Дніпропетровській областях та м. Києві; залишаються актуальними питання, що стосуються підведення, ремонту пошкоджених магістралей водопостачання, третина з яких від мешканців Дніпропетровської області.

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, **835** звернень надіслано за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

Також повідомляємо, що на електронну поштову адресу Міністерства mtu@mtu.gov.ua протягом I кварталу 2025 року надійшло **733** електронні звернення, що на 179 більше ніж у I кварталі 2024 році (554).

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, так 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.

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 січня по 31 березня 2025 року до Міністерства розвитку громад та територій України надійшло:

2278 заява 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»;

530 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);

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

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

8 заяв про надання коштів для відшкодування витрат на професійну правничу допомогу

Із загальної кількості вищезазначених заяв (3413) Міністерством розвитку громад та територій України забезпечено розгляд 3347 заяв (98%), що надійшли на розгляд до Мінрозвитку у період з 01 січня по 31 березня 2025 року.

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 звітного періоду в Міністерстві забезпечено проведення **12** телефонних «гарячих ліній», було прийнято **280** дзвінків, з них за бажанням заявників зареєстровано **11** 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

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2025 по 31.03.2025

	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	933	52	176	0	117	6	801	126	11	0	556	3	228	14	49	121	1718
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	563	38	96	0	150	9	515	39	1	0	412	0	83	0	46	67	2616
5	з них від КМУ	310	27	62	0	85	4	292	14	1	0	412	0	32	0	23	36	2177
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів	1854	5	142	0	658	13	1751	90	62	0	1041	0	524	91	95	136	1909
Разом		3355	95	415	0	928	28	3072	255	76	0	2012	3	835	105	190	324	6248

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”; 12. Звернення, що пересилаються за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян”; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян”; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

Управління документального забезпечення

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2025 по 31.03.2025

	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	3 них																												Кількість громадян що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	Від громадян поштою	933	0	0	155	166	0	24	22	0	0	173	47	1	0	0	0	4	19	0	0	0	5	5	18	4	0	18	151	23	1718
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	563	0	0	60	26	0	26	2	0	0	153	65	3	3	0	0	0	0	0	0	1	12	6	12	2	0	3	131	71	2616
5	з них від КМУ	310	0	0	25	8	0	12	2	0	0	101	23	2	1	0	0	0	0	0	0	1	9	5	11	2	0	0	86	32	2177
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів	1854	0	1	247	27	0	13	11	0	0	78	15	0	0	0	0	2	0	0	2	0	16	8	23	34	0	8	256	1134	1909
Разом		3355	0	1	462	219	0	63	35	0	0	404	127	4	3	0	0	6	19	0	2	1	33	19	54	40	0	29	538	1353	6248

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт, зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодь. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ; 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше; 28. «Відновлення».

Управління документального забезпечення