

ІНФОРМАЦІЯ
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли
до Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України
у I кварталі 2023 року

У I кварталі (з 01 січня до 31 березня) 2023 року до Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України надійшло **1839** звернень громадян (за аналогічний період 2022 року – 1160), з них:

1559 заява, що на 681 більше ніж у 2022 році (878);

234 скарг, що на 22 менше ніж у 2022 році (256);

46 пропозиції, що на 20 більше ніж у 2022 році (26).

Таким чином, загальна кількість звернень збільшилась на 679.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (154), Дніпропетровської (149), Київської (125), Одеської (119), Львівської (81) областей та міста Києва (170).

Індивідуальних звернень надійшло – 1811, колективних – 28.

На електронну поштову адресу miu@mtu.gov.ua Мінінфраструктури: протягом I кварталу 2023 року надійшло 84 електронних звернення.

У колективних зверненнях громадяни в основному порушували питання реконструкції та ремонту автомобільних доріг, незаконного будівництва, з питань комунальної сфери: неналежного надання або ненадання житлово-комунальних послуг,

Разом з тим, не втрачали актуальності питання виїзду з України, переважна більшість з яких, як і раніше, стосувалася надання можливості виїзду за кордон чоловікам призовного віку, зокрема тим, які уклали в інших державах трудові договори.

Крім того, громадяни потребували допомоги у ліквідації наслідків бойових дій та проведення ремонту пошкоджених житлових будинків.

Загальний аналіз звернень засвідчує, що найбільш актуальними були питання щодо:

1) обслуговування на підприємствах транспорту з питань:

- неналежного рівня сервісу;

- відновлення та налагодження транспортного сполучення у регіонах, звільнених від окупації;

- здійснення перевезень пільгових категорій громадян автомобільним транспортом;

- щодо неналежного санітарно-технічного стану рухомого складу і споруд на автомобільному та залізничному транспорті;

2) невирішеність проблемних питань соціальної сфери та поштових послуг:

- щодо отримання грошової допомоги від держави на ремонт житла, пошкодженого через бойові дії за програмою «Відновлення»;

- щодо реєстрації на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (Порталі Дія), умов отримання грошової допомоги;

- стосовно тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги, зокрема правильності нарахування оплати за спожиті житлово-комунальні послуги;
 - щодо водопостачання й водовідведення,
 - у сфері будівництва та благоустрою територій, незаконного будівництва та перепланування приміщень;
 - про неналежне надання послуг поштового зв'язку;
 - щодо закриття відділень поштового зв'язку та скорочення великої кількості працівників поштового зв'язку (листонош);
 - щодо неналежної організації роботи сортувальних центрів АТ «Укрпошта» (затримка сортування посилок, бандеролей, рекомендованих листів та листів із міжнародними відправленнями);
 - стосовно неналежного проведення гарячої лінії поштовим оператором;
 - щодо незадовільної роботи пересувних поштових відділень;
 - щодо неналежного стану автомобільних доріг;
- 3) з кадрових питань:
- щодо звільнення працівників, в тому числі пов'язані у зв'язку з запровадженням в країні воєнного стану, а саме на підприємствах залізничного транспорту.

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 Мінінфраструктури 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 або на адресу електронної пошти: miu@mtu.gov.ua.

Упродовж звітного періоду в Мінінфраструктури забезпечено проведення 13 телефонних «гарячих ліній», прийнято та зареєстровано 61 усне звернення.

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.

Управління документального забезпечення

**Міністерство розвитку громад, територій
та інфраструктури України**

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2023 по 31.03.2023

	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	690	19	4	0	90	17	623	50	0	0	280	0	174	2	233	234	2917
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	1149	6	24	3	246	38	928	183	0	0	413	0	600	0	452	136	2431
5	з них від КМУ	47	3	1	1	2	10	34	3	0	0	413	0	2	0	18	13	1214
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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом		1839	25	28	3	336	55	1551	233	0	0	693	0	774	2	685	370	5348

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

**Міністерство розвитку громад, територій
та інфраструктури України**

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2023 по 31.03.2023

	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	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	Від громадян поштою	690	0	1	3	0	0	0	0	0	33	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	10	0	0	633	2917
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
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
4	Через органи влади	1149	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	5	0	0	1129	2431
5	з них від КМУ	47	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	44	1214
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
7	Від інших органів	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
	Разом	1839	0	1	3	0	0	0	0	0	39	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	11	15	0	0	1762	5348

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

Управління документального забезпечення