

## ІНФОРМАЦІЯ

### про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України у II кварталі 2024 року

У II кварталі 2024 року до Мінінфраструктури надійшло **3204** звернень громадян (за аналогічний період 2023 року – 2568), з них:

**2961** заяв, що на 630 більше ніж у 2023 році (2331);

**223** скарги, що на 23 більше ніж у 2023 році (200);

**20** пропозицій, що на 17 менше ніж у 2023 році (37).

Загальна кількість звернень, у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року, **збільшилась на 636**.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (672), Київської (507), Дніпропетровської (182), Донецької (164), Одеської (162), Чернігівської (132) областей та м. Київ (200).

Індивідуальних звернень надійшло – **3106** (за аналогічний період 2023 року – 2518), колективних – **98** (за аналогічний період 2023 року – 50).

Протягом II кварталу 2024 року на електронну поштову адресу Мінінфраструктури [miu@mtu.gov.ua](mailto:miu@mtu.gov.ua) надійшло **579** електронних звернень, що на **95** більше ніж у 2023 році за аналогічний період (484).

Із загальної кількості звернень **856** звернень надіслано за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

У поточному періоді найбільш актуальними були питання:

#### **1) «ЄВідновлення» – 1458 звернень:**

Збільшилася кількість звернень з питань виплат за програмою «ЄВідновлення», а саме пов'язаних з отриманням державної допомоги для відновлення пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій житла. Скарги на не відображення на Порталі Дія даних про розгляд заяв на пошкоджене майно, про призупинення розгляду заяв громадян, про неможливість подання заяви у зв'язку з наявністю кількох співвласників нерухомого майна, затримок у прибутті комісій та складанні актів про пошкодження об'єктів нерухомого майна, відмов у призначенні та затримок виплати коштів компенсації тощо. Найбільше зросло надходження таких звернень з Харківської – 526, Київської (203), Донецької (130) Чернігівської (84) областей та м. Києва (72).

#### **2) «Транспорт і зв'язок» – 558 звернень:**

У сфері транспортного обслуговування (218), здебільшого звернення стосувалися міського та міського транспортного обслуговування, насамперед відновлення автобусних сполучень та руху пасажирських потягів, приміських та міських електричок, здійснення перевезень пільгових категорій громадян, а також скарги на недотримання графіків руху та якості перевезення (переважно у Харківській, Київській, Чернігівській областях та м. Києві). Залишаються актуальними питання облаштування територій вокзалів та станцій, неналежного

обслуговування у касах, функціонування залів очікування, неналежного санітарно-технічного стану рухомого складу і споруд на автомобільному та залізничному транспорті.

Майже не змінилась кількість звернень стосовно надання послуг поштового зв'язку (340), водночас громадяни скаржилися на погіршення якості та неналежне надання послуг АТ «Укрпошта», зокрема у частині затримки доставлення міжнародних поштових відправлень національним поштовим оператором АТ «Укрпошта» та проблем на митниці при проходженні процедури митного контролю, а також ненадання послуг, у т. ч. переказу коштів, виплати різного роду соціальних виплат, пенсій та відсутність доставлення друкованих видань. Не зменшується кількість звернень з проханням призупинити закриття відділень Укрпошти та скорочення їх персоналу. Також у зверненнях порушувались питання щодо неналежної організації роботи сортувальних центрів АТ «Укрпошта», неналежного проведення гарячої лінії поштовими операторами або відсутності її проведення, незадовільної роботи пересувних поштових відділень та відсутності у них технічних засобів, щоб громадяни мали можливість проводити розрахунки банківською карткою, відсутності стаціонарних або мобільних засобів зв'язку на відділеннях АТ «Укрпошта».

### **3) «Комунальне господарство» – 414 звернень:**

Загалом у зверненнях порушувались питання стосовно якості надання житлово-комунальних послуг шляхом зростання числа скарг на відсутність або неякісне надання електроенергії, зростання тарифів та розміру платежів за спожиті житлово-комунальні послуги, питання перевірки розрахунку оплати та заборгованості відображених у платіжках, а також проведення перерахунку.

Збільшилась кількість звернень з приводу тарифної політики у сфері житлово-комунальних послуг, у зв'язку із підвищенням тарифів на електропостачання для населення з 1 червня 2024 року, послуги з централізованого водопостачання та водовідведення.

### **4) «Житлова політика» – 141 звернення:**

У зверненнях залишались нагальними роз'яснення з питань житлової політики, а саме: визначення поняття «Гарантійний строк експлуатації об'єкта», порушення вимог будівництва, щодо проєктно-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 та інші.

У зв'язку із введенням воєнного стану в Україні згідно з Указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» на можливість реалізації окремих прав заявників вплинули: встановлення посиленої охорони та особливого режиму роботи органу влади, встановлення особливого режиму в'їзду і виїзду, обмеження свободи пересування, а також руху транспортних

засобів. З огляду на впровадження таких та інших безпекових заходів права заявників на особистий прийом керівниками та іншими посадовими особами органів державної влади, право бути присутнім при розгляді заяви чи скарги тощо зазнали обмежень.

З урахуванням вищевикладеного та у зв'язку із відсутністю укриття в адміністративній будівлі Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури, куди під час проведення особистого прийому могли б пройти громадяни при оголошенні сигналу «Повітряна тривога», в Мінінфраструктури тимчасово призупинено проведення особистих прийомів громадян.

Разом з тим, у II кварталі 2024 року в Мінінфраструктури проведено три особистих прийома громадян.

Під час дії воєнного стану в Україні громадянам, які мають бажання звернутись до Мінінфраструктури, 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 40 35, (044) 351 48 20.

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](mailto:miu@mtu.gov.ua).

Упродовж звітнього періоду в Мінінфраструктури забезпечено проведення **13** телефонних «гарячих ліній», прийнято та зареєстровано **20** усних звернень, які розглянуто та надано відповіді за результатами розгляду.

Посадовими особами Управління документального забезпечення Мінінфраструктури на постійній основі ведеться довідково-інформаційна робота за зверненнями громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку.

Мінінфраструктури 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 надалі таких порушень.

### **Управління документального забезпечення**

**ДОВІДКА**  
**щодо звернень громадян**  
за період з 01.04.2024 по 30.06.2024

	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	<b>775</b>	60	115	0	66	5	696	74	28	0	391	0	194	0	46	162	<b>2511</b>
2	Від громадян на особистому прийомі	<b>4</b>	1	0	0	1	1	3	0	0	0	2	0	0	0	0	2	<b>4</b>
3	Через уповноважену особу	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
4	Через органи влади	<b>414</b>	33	32	0	50	2	399	13	4	0	280	2	54	0	23	74	<b>11604</b>
5	з них від КМУ	<b>223</b>	18	22	0	34	0	215	8	0	0	280	1	22	0	10	45	<b>8114</b>
6	Через засоби масової інформації	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
7	Від інших органів	<b>2010</b>	4	93	0	333	12	1862	136	361	0	592	0	607	0	152	450	<b>2014</b>
	<b>Разом</b>	<b>3204</b>	<b>98</b>	<b>240</b>	<b>0</b>	<b>451</b>	<b>20</b>	<b>2961</b>	<b>223</b>	<b>393</b>	<b>0</b>	<b>1265</b>	<b>2</b>	<b>856</b>	<b>0</b>	<b>221</b>	<b>688</b>	<b>16134</b>

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.

**ДОВІДКА**  
**щодо звернень громадян**  
за період з 01.04.2024 по 30.06.2024

	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	<b>775</b>	60	115	0	66	5	696	74	28	0	391	0	194	0	46	162	<b>2511</b>
2	Від громадян на особистому прийомі	<b>4</b>	1	0	0	1	1	3	0	0	0	2	0	0	0	0	2	<b>4</b>
3	Через уповноважену особу	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
4	Через органи влади	<b>414</b>	33	32	0	50	2	399	13	4	0	280	2	54	0	23	74	<b>11604</b>
5	з них від КМУ	<b>223</b>	18	22	0	34	0	215	8	0	0	280	1	22	0	10	45	<b>8114</b>
6	Через засоби масової інформації	<b>1</b>	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
7	Від інших органів	<b>2010</b>	4	93	0	333	12	1862	136	361	0	592	0	607	0	152	450	<b>2014</b>
	<b>Разом</b>	<b>3204</b>	<b>98</b>	<b>240</b>	<b>0</b>	<b>451</b>	<b>20</b>	<b>2961</b>	<b>223</b>	<b>393</b>	<b>0</b>	<b>1265</b>	<b>2</b>	<b>856</b>	<b>0</b>	<b>221</b>	<b>688</b>	<b>16134</b>

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.