

ІНФОРМАЦІЯ
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли
до Міністерства розвитку громад та територій України
у III кварталі 2024 року

У III кварталі 2024 року до Міністерства надійшло **3824** звернення громадян (за аналогічний період 2023 року – 3881), з них:

3503 заяви, що на 112 більше, ніж у 2023 році (3391);

298 скарг, що на 107 менше, ніж у 2023 році (405);

21 пропозиція, що на 63 менше, ніж у 2023 році (84).

Індивідуальних звернень надійшло – **3718** (за аналогічний період 2023 року – 3714), колективних – **106** (за аналогічний період 2023 року – 119).

Протягом III кварталу 2024 року на електронну поштову адресу Міністерства mtu@mtu.gov.ua надійшло **703** електронних звернення, що на 74 більше ніж у 2023 році (629).

Загальна кількість звернень, у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року, зменшилася на 57. Крім того, 932 звернення надіслано за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (853), Київської (607), Донецької (224), Дніпропетровської (215), Запорізької (202), Одеської (190), Херсонської (173), Миколаївської (169), Чернігівської (151) областей та м. Київ (272).

У поточному періоді актуальними залишаються питання:

1) «ЄВідновлення» – 1895 звернень:

Збільшилася кількість звернень з питань виплат за програмою «ЄВідновлення» (на 400 звернень у порівнянні із II кварталом 2024 року) щодо надання компенсації на відновлення окремих категорій пошкоджених (654 звернення) та зруйнованих (298 звернень) об'єктів нерухомого майна, що стосувалися, зокрема затримок у прибутті комісій та складанні актів про пошкодження об'єктів нерухомого майна, невідображення 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. Найбільше надходження звернень від постраждалих унаслідок збройної агресії російської федерації з клопотаннями щодо відшкодування збитків з Харківської (693), Київської (268), Донецької (192), Херсонської (141), Миколаївської (113), Чернігівської (104) областей та м. Києва (94).

2) «Транспорт і зв'язок» – 547 звернень:

У сфері транспортного обслуговування кількість звернень збільшилася порівняно з II кварталом 2024 року: 225 проти 218, здебільшого звернення 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 перевезень (переважно у м. Києві, Київській, Львівській, Дніпропетровській та Харківській областях), щодо неналежної поведінки водіїв та безпідставної відмови в проїзді пільговим категоріям населення (більшість від жителів м. Києва, Запорізької, Київської, Львівської, Донецької та Дніпропетровської областей), також надходили звернення стосовно функціонування вокзалів, зокрема облаштування території, актуальним питанням залишається ремонт доріг місцевого користування загального значення.

Зменшилася кількість звернень стосовно надання послуг поштового зв'язку (295 проти 340, у порівнянні з II кварталом 2024 року), водночас громадяни продовжували скаржитись щодо неякісного надання послуг поштового зв'язку, а саме на неналежну організацію роботи сортувальних центрів АТ «Укрпошта», у тому числі затримки доставлення міжнародних поштових відправлень національним поштовим оператором Укрпошта та проблем на митниці при проходженні процедури митного контролю. Невелика кількість скарг стосувалась 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 картою, відсутності стаціонарних або мобільних засобів зв'язку на відділеннях АТ «Укрпошта», а також ненадання послуг, у тому числі переказу коштів, виплати різного роду соціальних виплат, пенсій та доставки друкованих видань. Разом з тим, значно зменшилася кількість звернень з порушення прохання призупинити закриття відділень Укрпошти та скорочення їх персоналу.

3) «Комунальне господарство» – 356 звернень:

Незважаючи на зменшення числа звернень з питань житлово-комунальної сфери (356 проти 414, у порівнянні з II кварталом 2024 року), продовжують домінувати скарги споживачів на ненадання та неналежне надання житлово-комунальних послуг. Серед таких скарг переважну більшість становлять нарікання на відключення централізованого водопостачання та постачання гарячої води. Гострими залишалися питання щодо тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги, зокрема правильність нарахування розміру плати за спожиті житлово-комунальні послуги та обґрунтування нарахованої заборгованості, повернення коштів переплати та проведення перерахунків у разі зниження якості надання таких послуг. Найбільша занепокоєність з цих питань спостерігалася у жителів Дніпропетровської області та м. Києва. Основна кількість звернень з приводу незадовільного стану житлового фонду, неналежної експлуатації та утримання прибудинкових територій і надалі стосується проведення ремонту та реконструкції дахів та покрівель, ремонту та

заміни внутрішньо будинкових систем, усунення засмічення каналізаційних мереж та виконання робіт з обслуговування місць загального користування. Статистика засвідчує, що більше половини таких звернень становлять скарги з міст Кривого Рогу, Кам'янського Дніпропетровської області та м. Києва.

4) «Житлова політика» – 100 звернень:

У зверненнях щодо житлової політики залишались нагальними роз'яснення з питань: визначення поняття «Гарантійний строк експлуатації об'єкта», порушення вимог 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.

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 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 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 264 дзвінки, з них за бажанням заявників зареєстровано 16 звернень, які розглянуто та надано відповіді за результатами розгляду.

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

У Міністерстві 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 01.07.2024 по 30.09.2024

	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	885	59	140	0	57	6	770	109	15	0	460	2	237	0	63	172	7678
2	Від громадян на особистому прийомі	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
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	425	43	100	0	49	5	387	33	7	0	270	0	74	2	32	72	2373
5	з них від КМУ	222	30	61	0	34	1	209	12	1	0	270	0	28	2	13	36	1790
6	Через засоби масової інформації	3	0	1	0	0	0	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	3
7	Від інших органів	2510	4	244	0	596	10	2342	156	193	0	1036	0	620	93	240	568	2577
	Разом	3824	106	485	0	702	21	3503	298	216	0	1768	2	932	95	336	812	12632

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 авторіві 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 01.07.2024 по 30.09.2024

	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	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	
1	Від громадян поштою	885	0	0	165	23	0	4	9	1	0	132	58	4	0	0	0	0	1	0	0	0	17	3	8	3	0	122	177	161	7678
2	Від громадян на особистому прийомі	1	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	1	0	1	
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	425	0	1	58	0	0	2	0	0	0	145	32	6	0	0	0	0	0	0	0	8	0	6	1	0	34	55	88	2373	
5	з них від КМУ	222	0	1	21	0	0	1	0	0	0	94	15	2	0	0	0	0	0	0	0	6	0	3	1	0	20	31	31	1790	
6	Через засоби масової інформації	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	3	
7	Від інших органів	2510	0	0	324	9	0	13	5	0	1	79	10	1	0	0	0	1	1	0	0	11	6	7	85	0	59	269	1644	2577	
	Разом	3824	0	1	547	32	0	19	14	1	1	356	100	11	0	0	0	1	2	0	0	36	9	21	90	0	215	502	1895	12632	

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