

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

У IV кварталі 2024 року до Міністерства надійшло **3755** звернень громадян (за аналогічний період 2023 року – 3209), з них:

3399 заяв, що на 552 більше, ніж у 2023 році (2847);

327 скарг, що на 27 більше, ніж у 2023 році (300);

29 пропозицій, що на 33 менше, ніж у 2023 році (62).

Таким чином, загальна кількість звернень, у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року, збільшилася на 546.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (759), Київської (399), Дніпропетровської (284), Донецької (260), Запорізької (198), Одеської (166), Миколаївської (140), Херсонської (136), Чернігівської (119) областей та м. Київ (398).

Індивідуальних звернень надійшло – **3662** (за аналогічний період 2023 року – 3127), колективних – **93** (за аналогічний період 2023 року – 82).

Протягом звітного періоду найбільш актуальними були питання:

1) «ЄВідновлення» – 1625 звернень:

Зменшилася кількість звернень з питань виплат за програмою «ЄВідновлення» на 270 звернень у порівнянні із III кварталом 2024 року. Водночас надійшло звернень щодо надання компенсації на відновлення окремих категорій пошкоджених (624 звернення) та зруйнованих (382 звернення) об'єктів нерухомого майна. Звернення 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 «ЄВідновлення» тощо.

Найбільше надходження звернень від постраждалих унаслідок збройної агресії російської федерації з клопотаннями щодо відшкодування збитків з Харківської (573), Донецької (212), Київської (203), Херсонської (101), Миколаївської (92), Чернігівської (83) областей та м. Києва (87).

2) «Транспорт і зв'язок» – 592 звернень:

У сфері транспортного обслуговування кількість звернень збільшилася порівняно з III кварталом 2024 року: 254 проти 225, 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, Київської, Львівської, та Дніпропетровської областей), також надходили звернення стосовно функціонування вокзалів, зокрема облаштування території, актуальним питанням залишається ремонт доріг місцевого користування загального значення.

Збільшилась кількість звернень стосовно надання послуг поштового зв'язку (338 проти 235 у порівнянні з III кварталом 2024 року). Водночас громадяни продовжували скаржитися на неякісне надання послуг поштового зв'язку, зокрема на неналежну організацію роботи сортувальних центрів АТ «Укрпошта», у тому числі затримки в доставці міжнародних поштових відправлень національним поштовим оператором «Укрпошта» та проблеми на митниці під час проходження процедури митного контролю.

Невелика кількість скарг стосувалася неналежного функціонування гарячої лінії поштових операторів або її відсутності, незадовільної роботи пересувних поштових відділень та відсутності технічних засобів для проведення розрахунків банківською картою. Також громадяни нарікали на відсутність стаціонарних або мобільних засобів зв'язку у відділеннях АТ «Укрпошта», ненадання послуг переказу коштів, виплати соціальних виплат і пенсій, а також доставки друкованих видань.

Актуальним стало питання використання коштів зимової допомоги «ЄПідтримки» (69 звернень), неможливості отримання цих коштів та прохання щодо надання можливості витратити їх на оплату житлово-комунальних послуг.

Водночас значно зменшилася кількість звернень із проханням призупинити закриття відділень «Укрпошти» та скорочення їх персоналу.

3) «Комунальне господарство» – 425 звернень:

Збільшилось число звернень з питань житлово-комунальної сфери (425 проти 356, у порівнянні з III 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.

Гостро стоять питання тарифів і розрахунків за житлово-комунальні послуги, зокрема правильність нарахувань за спожиті послуги, обґрунтування заборгованості, повернення переplat і проведення перерахунків у разі погіршення якості наданих послуг. Найбільше занепокоєння з цих питань спостерігалось серед жителів Дніпропетровської, Львівської, Харківської, Рівненської, Полтавської областей і м. Києва.

З початком опалювального сезону та зниженням середньодобової температури збільшилася кількість звернень щодо підключення та неналежного надання централізованого опалення у житлових будинках.

Одними з найважливіших питань стали проблеми з підключенням і якістю надання централізованого опалення. Найбільше скарг із цього приводу надійшло від громадян Дніпропетровської області та м. Києва.

4) «Житлова політика» – 156 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.

Крім того, **1142** звернення надіслано за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

Також повідомляємо, що на електронну поштову адресу Міністерства miu@mtu.gov.ua протягом IV кварталу 2024 року надійшло **697** електронних звернення, що на **205** більше ніж у 2023 році (492).

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 48 20, (044) 351 40 96.

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 **14** телефонних «гарячих ліній», було прийнято **225** дзвінків, з них за бажанням заявників зареєстровано **33** звернення, 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 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 01.10.2024 по 31.12.2024

	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян, які звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	941	53	250	0	82	13	781	147	36	0	513	5	272	2	82	113	8011
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	494	38	128	0	76	4	463	27	9	0	354	0	65	0	34	66	2136
5	з них від КМУ	278	26	85	0	38	2	269	7	7	0	354	0	20	0	17	32	1029
6	Через засоби масової інформації	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
7	Від інших органів	2318	2	108	0	603	12	2153	153	332	0	858	1	805	122	273	177	2329
	Разом	3755	93	486	0	761	29	3399	327	378	0	1726	6	1142	124	389	351	12478

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 01.10.2024 по 31.12.2024

	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них																												Кількість громадян, які 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	941	0	0	175	78	2	8	20	0	0	193	100	1	0	0	0	0	1	0	0	0	5	5	23	6	0	55	140	160	8011
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	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	0
4	Через органи влади	494	0	0	66	13	0	6	1	0	0	155	47	4	1	0	0	0	0	0	0	0	7	4	19	4	2	12	81	65	2136
5	з них від КМУ	278	0	0	29	5	0	3	1	0	0	107	17	2	0	0	0	0	0	0	0	6	2	12	0	2	7	60	28	1029	
6	Через засоби масової інформації	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	0	0	1	
7	Від інших органів	2318	0	1	351	9	1	9	6	0	0	77	9	0	0	0	0	0	0	0	0	19	7	10	50	1	38	333	1400	2329	
	Разом	3755	0	1	592	100	3	23	27	0	0	425	156	5	1	0	0	0	1	0	0	31	16	52	60	3	106	555	1625	12478	

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 міжнародні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше; 28. ЄВідновлення.