

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

У II кварталі (за період з 01.04.2023 до 30.06.2023) до Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України надійшло **2568** звернень громадян (за аналогічний період 2022 року – **1644**), з них:

**2331** заява, що на 1574 більше ніж у 2022 році (757);

**200** скарг, що на 648 менше ніж у 2022 році (848);

**37** пропозицій, що на 2 менше ніж у 2022 році (39).

Таким чином, загальна кількість звернень збільшилась на **924**.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Дніпропетровської (234), Київської (187), Харківської (171), Львівської (135), Одеської (132) областей та міста Києва (273).

Індивідуальних звернень надійшло – **2518**, колективних – **50**.

На електронну поштову адресу [miu@mtu.gov.ua](mailto:miu@mtu.gov.ua) Мінінфраструктури: протягом III кварталу 2023 року надійшло 484 електронних звернень.

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 неналежної організації графіка руху поїздів приміського та міжміського сполучення;

- щодо неналежного стану автомобільних доріг;

*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 збільшення тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги, 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);

*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 та поштового зв'язку.

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 47 усних звернень.

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 01.04.2023 по 30.06.2023

	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	986	41	19	0	87	16	893	77	0	0	522	2	138	0	238	324	4395
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	1580	9	62	0	269	26	1433	121	0	0	688	0	515	0	511	377	4458
5	з них від КМУ	103	2	0	0	8	1	100	2	0	0	688	0	3	0	12	15	790
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	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Разом		2568	50	81	0	356	42	2328	198	0	0	1210	2	653	0	749	703	8855

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 01.04.2023 по 30.06.2023

	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	
1	Від громадян поштою	986	0	0	20	1	0	4	1	0	63	20	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	32	0	1	813	4395
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	1580	0	1	46	2	0	0	1	0	33	5	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	16	0	0	1458	4458
5	з них від КМУ	103	0	0	0	0	0	0	0	0	13	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	86	790	
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	2	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	2	2
	Разом	2568	0	1	66	3	0	4	2	0	96	25	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	48	0	1	2273	8855	

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.

**Управління документального забезпечення**