

Звіт
про розгляд звернень громадян, що надійшли
до Міністерства інфраструктури України за IV квартал та за 2021 рік

У період з 01.01.2021 до 31.12.2021 до Міністерства інфраструктури України надійшло 2681 звернень громадян з усіх регіонів України.

Індивідуальних звернень надійшло - 2545, *колективних* - 136.

У період з 01.10.2021 по 31.12.2021 до Міністерства інфраструктури України надійшло 705 звернень громадян з усіх регіонів України.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян міста Києва (98), Одеської (64), Львівської (44) та Миколаївської (38) областей.

Індивідуальних звернень надійшло - 667, *колективних* - 38.

Спостерігається динаміка збільшення кількості звернень громадян, які надходять з питань, вирішення яких не належить до компетенції Міністерства інфраструктури України. У зверненнях порушуються проблеми не тільки окремих осіб, а й колективів чи груп людей, що призводить до об'єднання громадян з метою впливу на органи державної влади для вирішення життєво важливих питань, які тривалий час не вирішуються в регіонах або на підприємствах.

У *колективних* зверненнях громадяни в основному порушували питання реконструкції та ремонту автомобільних доріг, організації графіків руху на залізничному та автомобільному транспорті, звільнення з підприємств транспорту в результаті реорганізації підприємств. Подібні звернення свідчать про недоліки в організації функціонування окремих ланок та окремих напрямів галузі транспорту щодо задоволення населення у перевезеннях, забезпечення достатнього рівня сервісу, вирішення соціальних питань працівників у галузі, неякісну роботу поштових відділень, втрати поштових відправлень, закриття поштових відділень.

Загальний аналіз звернень засвідчує, що громадяни переважно порушують питання:

1. Обслуговування на підприємствах транспорту

Найчастіше громадяни звертаються з питань пільгового проїзду, зокрема зі скаргами на відмову водіїв автомобільного транспорту та касирів автостанцій у реалізації права пільгового проїзду окремих категорій громадян.

Велика кількість звернень стосується здійснення перевезень пільгових категорій громадян автомобільним транспортом. Неврегульованість на законодавчому рівні питання відшкодування за виконання такого виду перевезень створює умови до виникнення конфліктних ситуацій під час їх здійснення.

Деякі громадяни звертаються зі скаргами на те, що в окремих залізничних касах не видають квитки за посвідченнями, що надають право на пільговий проїзд, про неможливість придбати квитки на сайті.

Найбільше це стосується неналежного рівня сервісу: незадоволення громадян організацією графіка руху та скасування поїздів приміського та далекого сполучення, відміни зупинок поїздів на багатьох станціях та зупиночних пунктах (значна частина є колективними).

Також у зв'язку з карантинними заходами, збільшилась кількість звернень з приводу: відміни зупинок електропоїздів та скасування і скорочення маршрутів автомобільного транспорту з перевезення пасажирів.

2. Невирішеність проблем соціальної сфери та поштових послуг

Значна частка звернень громадян стосується питання покращення проблеми у сфері надання поштових послуг. Громадяни у своїх зверненнях скаржаться на роботу працівників поштових відділень, неякісні поштові послуги, закриття поштових відділень, втрати поштових відправлень, несвоєчасну виплату пенсії, сплати комунальних послуг, втрат посилок та на можливе припинення доставки пенсій листоношами.

3. Виробничої діяльності

Питання звільнення, в тому числі пов'язані з реорганізаційними заходами на підприємствах залізничного транспорту та пошти, залишаються проблемними. Працівники відділень поштового зв'язку та мешканці сільської місцевості скаржаться переважно на невідповідність рівня заробітної плати листонош їх важким та специфічним умовам праці.

Значна кількість звернень надійшла з питань блокування роботи кабінету моряка, підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації та дипломування членів екіпажів морських, річкових і маломірних суден, про неможливість отримання робочого диплому моряка, незадовільного рівня сервісного обслуговування, незадовільного санітарно-гігієнічного стану рухомого складу та споруд транспортно-дорожнього комплексу, праці та заробітної плати, пільгового проїзду у міських та міжміських маршрутних таксі, покращення житлових умов працівників та пенсіонерів залізниці, працевлаштування, питання ліцензування діяльності на автомобільному транспорті та порушень при проведенні конкурсів на визначення перевізника на пасажирські перевезення тощо.

Звернення громадян засвідчують, що вони є результатом невирішення проблем, з якими громадяни зверталися попередньо, а в окремих випадках, неодноразово, за місцем роботи та проживання, до керівництва АТ «Укрзалізниця», АТ «Укрпошта», Державної служби морського та річкового транспорту, Державної служби з безпеки на транспорті, Державного агентства автомобільних доріг України, місцевих органів державної влади і не отримали бажаного результату щодо вирішення своїх проблем на місцях.

Подібні випадки звернень можуть свідчити про факти формалізму в процесі їх опрацювання в Морській адміністрації, Укртрансбезпеці, АТ

«Укрпошта», АТ «Укрзалізниця», а також використання громадянами свого конституційного права звертатися до органів державної влади з надією вирішити свої проблеми, і, навіть ті, які мають вирішуватися тільки у судовому порядку.

Аналіз звернень та результати їх розгляду можуть засвідчувати, що у галузі дорожньо-транспортного комплексу та зв'язку продовжує існувати ряд проблем, на вирішення яких звертається недостатньо уваги. А саме:

- рівень сервісного обслуговування, організація графіка руху та санітарно-технічний стан рухомого складу і споруд на автомобільному та залізничному транспорті;

- дотримання вимог чинного законодавства під час перевезення пільгових категорій населення;

- питання праці та заробітної плати;

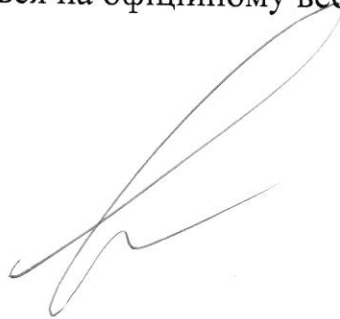
- закриття поштових відділень, втрата поштових відправлень.

Результати опрацювання звернень громадян дозволяють зробити висновки, що робота зі зверненнями громадян потребує покращення і, у першу чергу, в частині якості та повноти опрацювання проблем, що порушуються громадянами, та ведення постійного моніторингу якості послуг, які надає транспортна галузь.

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 у подальшому таких порушень.

Щоквартально у Міністерстві інфраструктури України проводиться аналіз та узагальнюється практика розгляду звернень громадян шляхом складання звітної документації, яка розміщується на офіційному вебсайті Міністерства.

Начальник Управління
документального забезпечення



Вікторія СКОЧКО

ДОВІДКА
ЩОДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН
 за період з 01.10.2021 по 31.12.2021

ЗВГ ЕФ-1.1

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	423	21	9	0	63	6	344	73	0	0	145	0	233	1	92	27	1526
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 з них від КМУ	281	17	6	0	46	6	197	78	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5 Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	17	3	0	50	0	202	0	0	0	0	0
6 Від інших органів	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	7	1	873
7 Разом	705	38	15	0	110	12	542	151	0	0	195	0	436	1	125	28	2400

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 авторів 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

Начальник Управління документального забезпечення

Вікторія СКОЧКО

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.10.2021 по 31.12.2021

	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	423	0	1	199	0	1	14	17	0	5	6	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	44	117	0	0	1	1526
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	281	0	1	169	0	0	3	7	0	2	2	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	23	49	0	10	0	873
5	з них від КМУ	20	0	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0	0	0	136
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	1	0	0	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	1
	Разом	705	0	2	369	0	1	17	24	0	7	8	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	0	67	166	0	10	1	2400

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

Начальник Управління документального забезпечення

Вікторія СКОЧКО

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2021 по 31.12.2021

	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	1351	76	73	1	89	39	942	365	1	1	394	2	737	2	277	46	8073
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	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	269
4	Через органи влади	603	47	22	0	52	7	434	150	0	0	122	0	313	0	33		2915
5	з них від КМУ	84	7	7	0	5	0	75	10	0	0	82	0	25	0	19		600
6	Через засоби масової інформації	584	6	1	3	201	183	93	225	1	0	103	0	363	0			591
7	Від інших органів	141	7	8	1	17	3	134	32	0	0	26	0	76	2	0	16	190
	Разом	2681	136	104	5	369	232	1605	772	2	1	646	2	1490	4	310	62	12038

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

Начальник Управління документального забезпечення

Вікторія СКОЧКО

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2021 по 01.31.2021

	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	1351	0	1	431	0	1	44	63	0	1	7	12	0	13	0	17	0	42	0	0	0	8	0	45	193	0	135	226	8073
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	2	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	0	0	269
4	Через органи влади	603	0	1	231	0	0	10	34	0	2	2	2	2	4	0	2	0	0	0	0	0	7	0	23	69	0	30	34	2915
5	з них від КМУ	84	0	0	18	0	0	3	9	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	6	12	0	7	17	600	
6	Через засоби масової інформації	584	0	0	280	1	0	5	9	0	0	0	1	0	6	1	1	0	11	0	0	3	0	1	41	0	37	54	591	
7	Від інших органів	141	0	0	58	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	1	0	0	15	0	4	16	190	
	Разом	2681	0	2	1000	1	1	61	109	0	7	9	15	2	23	1	20	0	58	0	0	0	19	0	69	319	0	206	330	12038

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 органів виконавчої влади;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

Начальник Управління документального забезпечення


Вікторія СКОЧКО