

Звіт
про розгляд звернень громадян, що надійшли
до Міністерства інфраструктури України за II квартал 2022 року

У період з 01.04.2022 по 30.06.2022 до Міністерства інфраструктури України надійшло 1644 звернень громадян з усіх регіонів України.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (387), Одеської (186), Донецької (82) та Луганської (62) областей та міста Києва (264).

У *колективних* зверненнях громадяни в основному порушували питання реконструкції та ремонту автомобільних доріг, організації графіка руху на залізничному та автомобільному транспорті, звільнення з підприємств транспорту та припинення трудового договору у зв'язку з оголошенням в країні воєнного стану .

Загальний аналіз звернень засвідчує, що громадяни переважно порушують питання:

1. Обслуговування на підприємствах транспорту

Найбільше це стосується неналежного рівня сервісу: незадоволення громадян організацією графіка руху поїздів приміського та далекого сполучення, відміни зупинок поїздів на багатьох станціях та зупиночних пунктах (значна частина є колективними), підвищення тарифів на послуги транспорту. Найбільше заявники зверталися з проханням про відновлення та налагодження транспортного сполучення у регіонах, звільнених від окупації.

2. Невирішеність проблем соціальної сфери та поштових послуг

Значна частка звернень громадян стосується питання покращення проблеми в сфері надання поштових послуг. Громадяни у своїх зверненнях скаржаться на роботу працівників поштових відділень, неякісні поштові послуги, закриття поштових відділень, проблеми з виплатою пенсій та соцвиплат, субсидії, затягування переведення таких виплат до інших відділень, неперерахування коштів з оплати комунальних послуг, з відправкою/отримання посилок, ігнорування скарг громадян щодо втрати відправлень, зокрема тих, які містили виконавчі листи на примусове виконання судових рішень. А також жителі сільської місцевості скаржаться на пересувні поштові відділення. Повідомлялося також про можливі махінації з виплатою пенсій з боку працівників АТ «Укрпошта».

3. Виробничої діяльності

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

Значно підвищилася для заявників актуальність питань, пов'язаних із соціальним захистом населення, комунального господарства, діяльністю органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, перетином кордону чоловіків призовного віку, зокрема тим, які уклали в інших державах трудові відносини, організації поштового зв'язку.

Громадяни, в основному, зверталися з питань блокування роботи кабінету моряка, підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації та дипломування членів екіпажів морських, річкових і маломітрних суден, про неможливість отримання робочого диплому моряка, незадовільного рівня сервісного обслуговування. Звернення громадян засвідчують, що вони є результатом невирішення проблем, з якими громадяни зверталися попередньо, а в окремих випадках - і неодноразово, за місцем роботи та проживання, до керівництва залізниць, АТ «Укрзалізниця», АТ «Укрпошта», Державної служби з безпеки на морському та річковому транспорті, 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.

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.

ДОВІДКА

щодо звернень громадян

за період з 01.04.2023 по 30.06.2023

Звітки 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
1 Від громадян поштою	7	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
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
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
4 Через органи влади	37	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	37
5 з них від КМУ	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
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
7 Від інших органів	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
Разом	44	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	44

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 заробітня 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. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.04.2022 по 30.06.2022

Звітні надійшли звернення	Кількість звернень	3 нх															Кількість громадян що звернулися
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1 Від громадян поштою	142	16	6	0	8	5	92	45	0	3	48	0	81	0	35	10	210
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	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
4 Через органи влади	1498	5	19	1	252	41	659	798	0	0	198	0	1284	0	825	16	1649
5 з них від КМУ	14	5	0	0	1	1	12	1	0	0	198	0	1	0	6	2	121
6 Через засоби масової інформації	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
7 Від інших органів	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Разом	1644	21	25	1	260	46	751	847	0	3	246	0	1369	0	861	26	1863

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