

**Звіт**  
**про розгляд звернень громадян, що надійшли**  
**до Міністерства інфраструктури України за I квартал 2021 року**

У період з 01.01.2021 по 31.03.2021 до Міністерства інфраструктури України надійшло 526 звернень громадян з усіх регіонів України.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян міста Києва (70), Київської (67), Вінницької (31), та Одеської (26) областей.

*Індивідуальних* звернень надійшло - 506, *колективних* - 20.

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 організації графіка 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 та закриття поштових відділень.

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 та скасування поїздів приміського та далекого сполучення, відміни зупинок поїздів на багатьох станціях та зупиночних пунктах (значна частина є колективними), необґрунтоване з погляду заявників, підвищення тарифів на послуги 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.

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

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.

Також у зв'язку з поширенням на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 збільшилась кількість звернень з приводу: відміни руху поїздів та скасування і скорочення маршрутів автомобільного транспорту з перевезення пасажирів, з приводу повернення коштів за невикористані квитки та повернення коштів під час евакуації громадян на територію України.

## ***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, втрати поштових відправлень, несвоєчасну виплату пенсії, сплати комунальних послуг, втрат посилок та на можливе припинення доставки пенсій листоношами. А також жителі сільської місцевості скаржаться на запровадження пілотного проекту АТ «Укрпошта» - «Сільське відділення», мета якого є нібито покращити якість обслуговування населення. І ще одна проблема – під час оптимізації в АТ «Укрпошта» не продумали, що якісь села дійсно малі, і їх може обслуговувати двоє листонош, а деякі села області доволі великі, і тут двома співробітниками пересувних відділень не обійтись. Скарги надходять також від працівників АТ «Укрпошта», відсутність коштів на ремонт службових приміщень, брак спецодягу та засобів індивідуального захисту, незручний графік прибуття поштових машин до відділень. Все це призводить до того, що листоноші розносять кореспонденцію та пенсії до пізнього вечора, що крім небезпеки для життя листонош, викликає ще й нарікання та скарги на їх адресу з боку місцевих жителів за невчасну доставку пенсій та матеріальної допомоги, а це переважно пенсіонери.

## ***3. Виробничої діяльності***

Питання працевлаштування та 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.

Громадяни, в основному, зверталися з питань 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 - і неодноразово, за місцем роботи та проживання, до керівництва залізниць, АТ «Укрзалізниця», АТ «Укрпошта», 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, 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;

- проблема житлових умов працівників галузі транспорту;

- 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, аналізу службової кореспонденції та підтримки електронних систем діловодства



Віктор БОРОДІН

## Міністерство інфраструктури України

## ДОВІДКА

щодо роботи із зверненнями громадян,  
Що надійшли

за період з 01.01.2021 по 31.03.2021

№	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	215	8	14	1	11	7	175	94	0	0	52	0	119	0	0	64	1008
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	125	11	9	0	2	0	71	15	0	0	15	0	36	0	0	34	1096
5	з них від КМУ	23	2	4	0	0	0	21	2	0	0	5	0	9	0	1	8	399
6	Через засоби масової інформації	180	1	1	2	67	62	32	64	0	0	30	0	113	0	0	36	180
7	Від інших органів, установ,	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	1	0	3	0	0	2	6
	<b>Разом</b>	<b>526</b>	<b>20</b>	<b>24</b>	<b>3</b>	<b>80</b>	<b>69</b>	<b>284</b>	<b>173</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>98</b>	<b>0</b>	<b>271</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>136</b>	<b>2292</b>

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 пересилається 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,  
аналізу службової кореспонденції та підтримки електронних  
систем діловодства

Бородін В.О.

**Міністерство інфраструктури України**

ДОВІДКА  
щодо роботи із зверненнями громадян,  
Що надійшли  
за період з 01.01.2021 по 31.03.2021

№	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	215	0	0	68	0	0	6	27	0	1	1	3	0	12	0	0	0	0	0	0	3	0	0	9	0	47	27	1009	
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	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	125	0	0	30	0	0	1	21	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	0	4	0	0	8	0	1	4	1098	
5	з них від КМУ	23	0	0	6	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	0	0	3	393		
6	Через засоби масової	180	0	0	92	0	0	5	5	0	0	0	0	6	1	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	13	18	180		
7	Від інших органів,	6	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6		
	<b>Разом</b>	<b>526</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>194</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>0</b>	<b>61</b>	<b>49</b>	<b>2295</b>		

1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і 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. Запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодь. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігії 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,  
аналізу службової  
кореспонденції та підтримки  
електронних систем діловодства

Бородін В.О.