

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

У IV кварталі 2023 року до Мінінфраструктури надійшло **3209** звернень громадян (за аналогічний період 2022 року – 873), з них:

2847 заяв, що на 2194 більше ніж у 2022 році (653);

300 скарг, що на 101 більше ніж у 2022 році (199);

62 пропозиції, що на 40 більше ніж у 2022 році (22).

Таким чином, загальна кількість звернень збільшилась на **2336**.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Київської (769), Харківської (712), Одеської (319), Дніпропетровської (190), Полтавської (179), Львівської (153), Миколаївської (133), Запорізької (127) областей.

Індивідуальних звернень надійшло – **3127** (за аналогічний період 2022 року – 863), колективних – **82** (за аналогічний період 2022 року – 10).

Найбільш актуальними були питання:

1) «Транспорт і зв'язок» – 531 звернення:

Здебільшого скарги стосувалися стану автомобільних доріг. Зокрема порушувалися питання: ремонту доріг та регулювання дорожнього руху у Львівській, Дніпропетровській, Київській областях, м. Києві, Житомирській, Харківській та Одеській областях;

також відбулося стрімке зростання кількості звернень щодо незадовільного стану доріг, а саме невчасного прибирання снігу та обробки протиожеледними засобами в Чернігівській, Одеській, Черкаській, Львівській, Сумській та Київській областях;

обслуговування на підприємствах транспорту та неналежного рівня сервісу; відновлення та налагодження транспортного сполучення;

здійснення перевезень пільгових категорій громадян автомобільним транспортом;

щодо неналежного санітарно-технічного стану рухомого складу і споруд на автомобільному та залізничному транспорті.

Надалі залишається актуальним питання стосовно надання послуг поштового зв'язку, водночас громадяни скаржилися на погіршення якості та ненадання послуг Укрпоштою, у т. ч. через закриття поштових відділень та скорочення їх працівників, щодо неналежної організації роботи сортувальних центрів АТ «Укрпошта», неналежного проведення гарячої лінії поштовими операторами або відсутності її проведення, незадовільної роботи пересувних поштових відділень.

2) «Комунальне господарство» - 439 звернень:

З початком опалювального сезону та зниженням середньодобової температури збільшилась кількість звернень з питань підключення та неналежного надання централізованого опалення у житлові будинки. Головним чином звернення надходили з м. Києва, Київської, Сумської та Чернігівської областей. Заявники наполягали на підключенні та забезпеченні на належному

рівні теплопостачання до їхніх домівок, перш за все там де проживають малолітні діти, особи з інвалідністю та люди похилого віку.

Збільшилося надходження звернень стосовно якості надання житлово-комунальних послуг шляхом зростання числа скарг щодо проблем з подачею централізованого опалення та електропостачання. Гострими залишалися питання щодо тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги, зокрема правильність нарахування оплати за спожиті житлово-комунальні послуги, повернення переплати за природний газ, обґрунтування нарахованих боргів, перерахунок за ненадані послуги та отримання компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб (Дніпропетровської, Рівненської та Харківської областей). Також у зверненнях заявники просили провести ремонт і налагодити належне утримання житлового фонду та прибудинкових територій. Найчастіше скарги стосувалися питання проведення ремонту дахів та будинкових мереж житлових будинків, утримання та благоустрою прибудинкових територій. Разом з тим, погіршення погодних умов стало причиною надходження звернень з проханнями прибирання снігу та обробки протижелезними матеріалами прилеглих до будинків територій.

3) «Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій» - 161 звернення:

Зокрема у зверненнях порушувались питання стосовно проектування об'єктів будівництва в частині забезпечення будівель захисними спорудами цивільного захисту, державного архітектурно-будівельного контролю та нагляду, клопотання про проведення позапланового державного контролю будівництва, введення в експлуатацію об'єктів з класом СС1 (котеджі, дуплекси), щодо окремих питань надання будівельного паспорта забудови земельної ділянки, надання роз'яснення деяких питань, пов'язаних з отриманням ліцензій, документів дозвільного характеру на провадження діяльності у сфері будівництва, надання роз'яснень розміщення будинків та господарських будівель до меж суміжних земельних ділянок, щодо державних будівельних норм, незаконного будівництва та перепланування приміщень, здебільшого у містах Києві та Дніпрі, щодо ямочного ремонту покриття доріг тощо.

4) «Житлова політика» - 148 звернень:

У зверненнях залишалися нагальними роз'яснення з питань житлової політики, а саме: 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 та інші.

5) «ЄВідновлення» - 88 звернень:

Збільшилася кількість звернень з питань, пов'язаних з отриманням державної допомоги для відновлення пошкодженого та знищеного внаслідок бойових дій житла за державною програмою «Відновлення»: не відображення на Порталі Дія даних про нерухомість із Державного реєстру речових прав на нерухоме майно, відображення на Єдиному державному вебпорталі електронних послуг (Порталі Дія) інформації про призупинення розгляду заяв громадян, відображення інформації про неможливість подання заяви у зв'язку з наявністю

кількох співвласників нерухомого майна тощо. Найбільше зросло надходження таких звернень з Харківської, Миколаївської, Київської, Донецької областей та м. Києва.

Звернення з питань, пов'язаних з електронною публічною послугою «Відновлення» щодо надання компенсації на відновлення окремих категорій пошкоджених та зруйнованих об'єктів нерухомого майна стосувалися, зокрема не відображення 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, затримок у прибутті комісій та складанні актів про пошкодження об'єктів нерухомого майна, відмов у призначенні та затримок виплати коштів компенсації тощо.

Несприятливі погодні умови з сильним вітром та снігопадами призвели до масового надходження звернень стосовно ліквідації наслідків негоди: розчищення автомобільних доріг та надання допомоги громадянам, які потрапили у замети, проведення ремонту пошкоджених покрівель житлових будинків та повітряних ліній електропередачі, відновлення надання послуги електропостачання тощо.

Крім того, **1116** звернень надіслано за належністю відповідним органам та установам, до повноважень яких належали питання, викладені у зверненнях.

Також повідомляємо, що на електронну поштову адресу miu@mtu.gov.ua Мінінфраструктури: протягом IV кварталу 2023 року надійшло **492** електронних звернень, що на 387 більше ніж у 2022 році (**105**).

У зв'язку із введенням воєнного стану в Україні згідно з Указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні» на можливість реалізації окремих прав заявників вплинули: встановлення посиленої охорони та особливого режиму роботи органу влади, встановлення особливого режиму в'їзду і виїзду, обмеження свободи пересування, а також руху транспортних засобів. З огляду на впровадження таких та інших безпекових заходів права заявників на особистий прийом керівниками та іншими посадовими особами органів державної влади, право бути присутнім при розгляді заяви чи скарги тощо зазнали обмежень.

З урахуванням вищевикладеного та у зв'язку із відсутністю укриття в адміністративній будівлі Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури, куди під час проведення особистого прийому могли б пройти громадяни при оголошенні сигналу «Повітряна тривога», в Мінінфраструктури тимчасово призупинено проведення особистих прийомів громадян.

Під час дії воєнного стану в Україні громадянам, які мають бажання звернутись до Мінінфраструктури, 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 40 35, (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 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.

Упродовж звітнього періоду в Мінінфраструктури забезпечено проведення **13** телефонних «гарячих ліній», прийнято та зареєстровано **24** усних звернень, які розглянуто та надано відповіді за результатами розгляду.

Крім того, за звітний період посадовими особами Управління документального забезпечення Мінінфраструктури на постійній основі ведеться довідково-інформаційна робота за зверненнями громадян за допомогою засобів телефонного зв'язку.

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 01.10.2023 по 31.12.2023

| № з/п | 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 та електронною | 642 | 46 | 78 | 14 | 117 | 5 | 549 | 88 | 8 | 0 | 343 | 0 | 161 | 0 | 80 | 129 | 4437 |
| 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: | 530 | 32 | 25 | 0 | 0 | 19 | 435 | 44 | 2 | 0 | 291 | 0 | 76 | 0 | 0 | 127 | 2296 |
| | <i>з них від КМУ</i> | <i>262</i> | <i>13</i> | <i>22</i> | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>13</i> | <i>232</i> | <i>23</i> | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>171</i> | <i>0</i> | <i>19</i> | <i>0</i> | <i>0</i> | <i>77</i> | 1245 |
| 5 | Через засоби масової інформації | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 6 | Від інших установ та організацій | 2037 | 4 | 83 | 18 | 281 | 40 | 1863 | 168 | 13 | 0 | 612 | 0 | 879 | 0 | 37 | 484 | 2085 |
| Разом | | 3209 | 82 | 186 | 32 | 398 | 62 | 2847 | 300 | 23 | 0 | 1246 | 0 | 1116 | 0 | 117 | 740 | 6522 |

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

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.10.2023 по 31.12.2023

| № з/п | 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 | |
| 1 | Від громадян поштою та електронною | 642 | 0 | 1 | 107 | 3 | 0 | 7 | 8 | 1 | 0 | 151 | 92 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 1 | 7 | 2 | 2 | 45 | 210 | 4437 |
| 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: | 530 | 0 | 1 | 42 | 0 | 2 | 4 | 9 | 0 | 0 | 154 | 43 | 6 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 16 | 11 | 1 | 0 | 29 | 207 | 2296 |
| | <i>з них від КМУ</i> | 262 | 0 | 1 | 13 | 0 | 1 | 0 | 6 | 0 | 0 | 84 | 21 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 12 | 2 | 1 | 0 | 20 | 99 | 1245 |
| 5 | 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 |
| 6 | Від інших установ та організацій | 2037 | 0 | 0 | 382 | 0 | 2 | 14 | 15 | 0 | 0 | 133 | 13 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 13 | 3 | 37 | 1 | 87 | 190 | 2085 |
| Разом | | 3209 | 0 | 2 | 531 | 3 | 4 | 25 | 32 | 1 | 0 | 439 | 148 | 8 | 2 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 16 | 30 | 21 | 40 | 3 | 161 | 607 | 6522 | |

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

Управління документального забезпечення