

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

У III кварталі (з 1 липня по 30 вересня) 2023 року до Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України надійшло **3881** звернення громадян (за аналогічний період 2022 року – **920**), з них:

**3391** заява, що на 2 655 більше ніж у 2022 році (736);

**405** скарг, що на 251 більше ніж у 2022 році (154);

**84** пропозиції, що на 54 більше ніж у 2022 році (30).

Таким чином, загальна кількість звернень збільшилась на **2961**.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (725), Київської (335), Дніпропетровської (237), Одеської (164), Львівської (158), Чернігівської (114) областей та міста Києва (383).

Індивідуальних звернень надійшло – **3741**, колективних – **119**.

На електронну поштову адресу [miu@mtu.gov.ua](mailto:miu@mtu.gov.ua) Мінінфраструктури: протягом III кварталу 2023 року надійшло **629** 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 неналежного санітарно-технічного стану рухомого складу і споруд на автомобільному та залізничному транспорті;

*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 тарифів та розрахунків за житлово-комунальні послуги, зокрема правильності нарахування оплати за спожиті житлово-комунальні послуги;
- щодо водопостачання й водовідведення,
- у сфері будівництва та благоустрою територій, незаконного будівництва та репланування приміщень;
- про неналежне надання послуг поштового зв'язку;
- щодо закриття відділень поштового зв'язку та скорочення великої кількості працівників поштового зв'язку (листонош);
- щодо неналежної організації роботи сортувальних центрів АТ «Укрпошта» (затримка сортування посилок, бандеролей, рекомендованих листів та листів із міжнародними відправленнями);

- стосовно неналежного проведення гарячої лінії поштовим оператором;
- щодо незадовільної роботи пересувних поштових відділень;
- щодо неналежного стану автомобільних доріг;

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.

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 61 усне звернення.

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**

**ДОВІДКА**

щодо звернень громадян

за період з 01.07.2023 по 30.09.2023

№ 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	<b>814</b>	75	29	0	129	62	651	133	0	0	399	1	207	0	0	184	<b>1393</b>
2	Від громадян на особистому прийомі	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
3	Через уповноважену особу	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
4	Через органи влади:	<b>501</b>	41	13	0	10	22	425	53	0	1	315	0	72	0	0	97	<b>8975</b>
5	<i>з них від КМУ</i>	<b>229</b>	27	7	0	4	15	186	27	0	0	152	0	21	0	0	51	8583
6	Через засоби масової інформації	<b>0</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
7	Від інших органів	<b>2566</b>	3	80	0	2	0	2315	219	1	0	730	0	1268	0	0	510	<b>2565</b>
<b>Разом</b>		<b>3881</b>	<b>119</b>	<b>122</b>	<b>0</b>	<b>141</b>	<b>84</b>	<b>3391</b>	<b>405</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1444</b>	<b>1</b>	<b>1547</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>791</b>	<b>12730</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 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 01.07.2023 по 30.09.2023

№ 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	<b>814</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>117</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>340</b>	<b>84</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>91</b>	<b>114</b>	<b>1393</b>
2	Від громадян на особистому прийомі	<b>0</b>	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	<b>0</b>
3	Через уповноважену особу	<b>0</b>	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	<b>0</b>
4	Через органи влади	<b>501</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>50</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>359</b>	<b>8975</b>
5	з них від КМУ	<b>229</b>	0	1	14	0	2	3	1	0	0	79	14	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	15	7	2	1	15	72	<b>8583</b>
6	Через засоби масової інформації	<b>0</b>	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	<b>0</b>
7	Від інших органів	<b>2566</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>684</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>127</b>	<b>28</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>113</b>	<b>1480</b>	<b>2565</b>
	Разом	<b>3881</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>851</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>18</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>467</b>	<b>157</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>25</b>	<b>15</b>	<b>68</b>	<b>2</b>	<b>205</b>	<b>1953</b>	<b>12730</b>

1.Промислова політика; 2.Аграрна політика і земельні відносини; 3.Транспорт, зв'язок; 4.Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємство; 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

***Управління документального забезпечення***