

**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.