

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

У період з 01.07.2021 до 30.09.2021 до Міністерства інфраструктури України надійшло 726 звернень громадян з усіх регіонів України.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян міста Києва (107), Одеської (54), Львівської (24) та Миколаївської (22) областей.

Індивідуальних звернень надійшло - 692, *колективних* - 34.

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 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 поштових відділень.

Загальний аналіз звернень засвідчує, що громадяни переважно порушують питання:

1. Обслуговування на підприємствах транспорту

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.

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.

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.

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

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.

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 блокування роботи кабінету моряка, підготовки, перепідготовки і підвищення кваліфікації та дипломування членів екіпажів морських, річкових і маломірних суден, про неможливість отримання робочого диплому моряка, 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», 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