

Звіт
про розгляд звернень громадян, що надійшли
до Міністерства інфраструктури України за ІУ квартал 2022 та за 2022 рік

У період з 01.01.2022 по 31.12.2022 до Міністерства інфраструктури України надійшло 4597 звернень громадян з усіх регіонів України.

Індивідуальних звернень надійшло - 4513 , *колективних* -84 .

У період з 01.10.2022 по 31.12.2022 до Міністерства інфраструктури України надійшло 873 звернень громадян з усіх регіонів України.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (148), Одеської (55), Донецької (41), Київської (33) областей та міста Києва (65).

Індивідуальних звернень надійшло – 863, колективних – 10.

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 та припинення трудового договору у зв'язку з оголошенням в країні воєнного стану.

Разом з тим, не втрачали актуальності питання виїзду з України, переважна більшість з яких, як і раніше, стосувалася надання можливості виїзду за кордон чоловікам призовного віку, зокрема тим, які уклали в інших державах трудові договори.

Крім того, громадяни потребували допомоги у ліквідації наслідків бойових дій та проведення ремонту пошкоджених житлових будинків.

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 поїздів приміського та далекого сполучення, відміни зупинок поїздів на багатьох станціях та зупиночних пунктах . Найбільше заявники зверталися з проханням про відновлення та налагодження транспортного сполучення у регіонах, звільнених від окупації. Значна кількість звернень стосується здійснення перевезень пільгових категорій громадян автомобільним транспортом.

2. Невирішеність проблем соціальної сфери та поштових послуг

Значна частка звернень громадян стосується питання покращення проблеми в сфері надання поштових послуг. Найчастіше заявниками порушувалися питання щодо проблем з виплатою соціальної допомоги, субсидії, пенсії через ненадання послуг відділеннями АТ «Укрпошта», затягування переведення таких

виплат до інших відділень; неперерахування коштів з оплати комунальних послуг; проблеми з доставкою простої та рекомендованої кореспонденції; проблеми зі зникненням, доставкою та отриманням посилок, у тому числі що призначені для вимушено переселених осіб; скарги щодо закриття поштових відділень та роботу пересувних поштових відділень; завищених сум комісії при сплаті комунальних послуг; ігнорування скарг громадян щодо втрати відправлень, зокрема тих, які містили виконавчі листи на примусове виконання судових рішень. Повідомлялося також про можливі махінації з виплатою пенсій з боку працівників АТ «Укрпошта», зберігається актуальність питань щодо виплати пенсійних, зокрема, отримано скарги стосовно затримки виплати пенсій (насамперед від заявників із Харківської, Херсонської, Миколаївської областей, м. Києва, а також Донецької області). Крім того, повідомлялося про труднощі з отриманням пенсійних коштів через відділення АТ «Укрпошта».

3. Виробничої діяльності

Питання звільнення, в тому числі пов'язані у зв'язку з запровадженням в країні воєнного стану на підприємствах залізничного транспорту та пошти. Працівники відділень поштового зв'язку та мешканці сільської місцевості скаржаться переважно на закриття поштових відділень та незадовільну роботу пересувних поштових відділень.

Значно підвищилася для заявників актуальність питань, пов'язаних із соціальним захистом населення, комунального господарства, діяльністю органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, перетином кордону чоловіків призовного віку, зокрема тим, які уклали в інших державах трудові відносини, організації поштового зв'язку, 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, підтвердження стажу моряка, незадовільного рівня сервісного обслуговування.

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 морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства України, Державної служби з безпеки на транспорті, Інспекції з питань підготовки та дипломування моряків, 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 Державній службі морського і внутрішнього водного транспорту та судноплавства України, Державній службі з безпеки на транспорті, АТ «Укрпошта», АТ «Укрзалізниця», а також використання громадянами свого конституційного права звертатися до органів державної влади з надією вирішити свої проблеми.

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. 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;

- питання праці та заробітної плати;

- зловживання посадовими особами підприємств транспорту та зв'язку своїм службовим становищем;

- закриття поштових відділень, втрата поштових відправлень.

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



Олена КОСТЮК

ДОВІДКА**ЩОДО ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

за період з 01.10.2022 по 31.12.2022

Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	3 них															Кількість громадян що звернулися
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1 Від громадян поштою	176	9	4	0	18	10	138	28	0	0	68	0	90	0	45	18	580
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 з них від КМУ	697	1	18	13	155	17	509	171	0	81	0	600	0	258	16	1374	
6 Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	81	0	0	0	1	3	8	
7 Від інших органів	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом	873	10	22	13	173	27	647	199	0	149	0	690	0	303	34	1954	

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

Начальник Управління документального забезпечення



Олена КОСТЮК

ДОВІДКА

щодо звернень громадян

за період з 01.10.2022 по 31.12.2022

ЗВГ ФФ-1.2

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	176	0	0	6	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	580	
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	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	0	
4 Через органи влади з них від КМУ	697	0	0	2	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	691	1374
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	8	8	
6 Від інших органів	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	0	
7 Разом	873	0	0	8	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	858	1954

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт, зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішня економічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітня плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комуніальне 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, Президент 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



Олена КОСТЮК

ДОВІДКА

щодо звернень громадян

за період з 01.01.2022 по 31.12.2022

З них

Звітки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян що звернулись
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1 Від громадян поштою	989	61	26	0	105	33	791	165	0	3	334	0	599	0	239	53	3645
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	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1
4 Через органи влади з них від КМУ	3600	22	111	14	733	99	2215	1286	0	0	496	0	3035	0	1369	69	5093
6 Через засоби масової інформації	2	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2	0	0	0	2
7 Від інших органів	5	1	0	0	1	0	3	2	0	0	0	0	5	0	0	0	13
Разом	4597	84	137	14	839	132	3009	1456	0	3	830	0	3642	0	1609	122	8754

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. Пропозицій; 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

Начальник Управління документального забезпечення



Олена КОСТЮК

ДОВІДКА

щодо звернень громадян

за період з 01.01.2022 по 31.12.2022

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	989	0	0	207	0	0	5	23	0	6	13	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	52	170	0	7	445	3645
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	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4 Через органи влади	3600	1	1	132	0	2	147	46	0	7	3	1	1	0	2	0	1	0	0	0	2	1	0	42	133	0	48	162	5093
5 з них від КМУ	36	0	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	22	218
6 Через засоби масової інформації	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
7 Від інших органів	5	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	13
Разом	4597	1	1	153	0	2	152	69	0	13	16	2	1	0	2	2	1	0	0	0	2	1	0	94	305	0	55	206	8754

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 заробітні плати; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комуніальне 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

Начальник Управління документального забезпечення

Олена КОСТЮК

