

Звіт
про розгляд звернень громадян, що надійшли
до Міністерства інфраструктури України за III квартал 2022 року

У період з 01.07.2022 по 30.09.2022 до Міністерства інфраструктури України надійшло 920 звернень громадян з усіх регіонів України.

Найбільша кількість звернень у цей період надійшла від громадян Харківської (200), Одеської (69), Львівської (55), Київської (51) Донецької (50) областей та міста Києва (179).

Індивідуальних звернень надійшло – 902, колективних – 18.

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, зокрема, ремонту дахів, встановлення вікон.

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 (значна частина є колективними), підвищення тарифів на послуги транспорту. Найбільше заявники зверталися з проханням про відновлення та налагодження транспортного сполучення у регіонах, звільнених від окупації.

2. Невирішеність проблем соціальної сфери та поштових послуг

Наявні проблеми з нарахуванням та виплатою коштів працівникам Укрзалізниці, у т.ч. виплатою всіх розрахункових коштів при звільненні та нарахуванні зарплати та її складових тим, хто лишається на окупованих територіях.

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».

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 невідповідність рівня заробітної плати листонош, їх важким та специфічним умовам праці.

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, 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, 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.

Заступник начальника Управління
документального забезпечення –
начальник відділу аналізу
службової кореспонденції та
роботи зі зверненнями громадян



Олена КОСТЮК

ДОВІДКА

ЗВГ ЕФ-1.1

Щодо звернень громадян
за період з 01.07.2022 по 30.09.2022

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	237	18	2	0	6	11	195	31	0	0	94	0	119	0	58	24	1743
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	683	7	18	0	125	22	538	123	0	0	110	0	539	0	218	34	897
5 з них від КМУ	11	3	0	1	4	7	0	0	0	110	0	1	0	2	2	2	86
6 Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7 Від інших органів	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом	920	25	20	0	131	33	733	154	0	204	0	658	0	276	58	2640	

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

Заступник начальника Управління документального забезпечення –
начальник відділу аналізу службової кореспонденції та роботи зі
зверненнями громадян



Олена КОСТЮК

ДОВІДКА

щодо звернень громадян

за період з 01.07.2022 по 30.09.2022

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	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27						
1 Від громадян поштою	237	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	229	1743
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	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	0	0	0	
4 Через органи влади з них від КМУ	683	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	678	897	
5 Через засоби масової інформації	11	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	11	86	
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	0	0	0	
7 Разом	920	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	0	907	2640	

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 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 культура 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

Заступник начальника Управління документального забезпечення –
начальник відділу аналізу службової кореспонденції та роботи зі
зверненнями громадян



Олена КОСТЮК