

Інформаційна довідка про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до Національної соціальної сервісної служби України протягом 2024 року

Національна соціальна сервісна служба України (далі – Нацсоцслужба), центральний орган виконавчої влади, діяльність якого спрямовується та координується Кабінетом Міністрів України через Міністра соціальної політики і який реалізує державну політику у сфері соціального захисту населення, здійснення державного нагляду (контролю) за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальних послуг і соціальної підтримки та за дотриманням прав дітей.

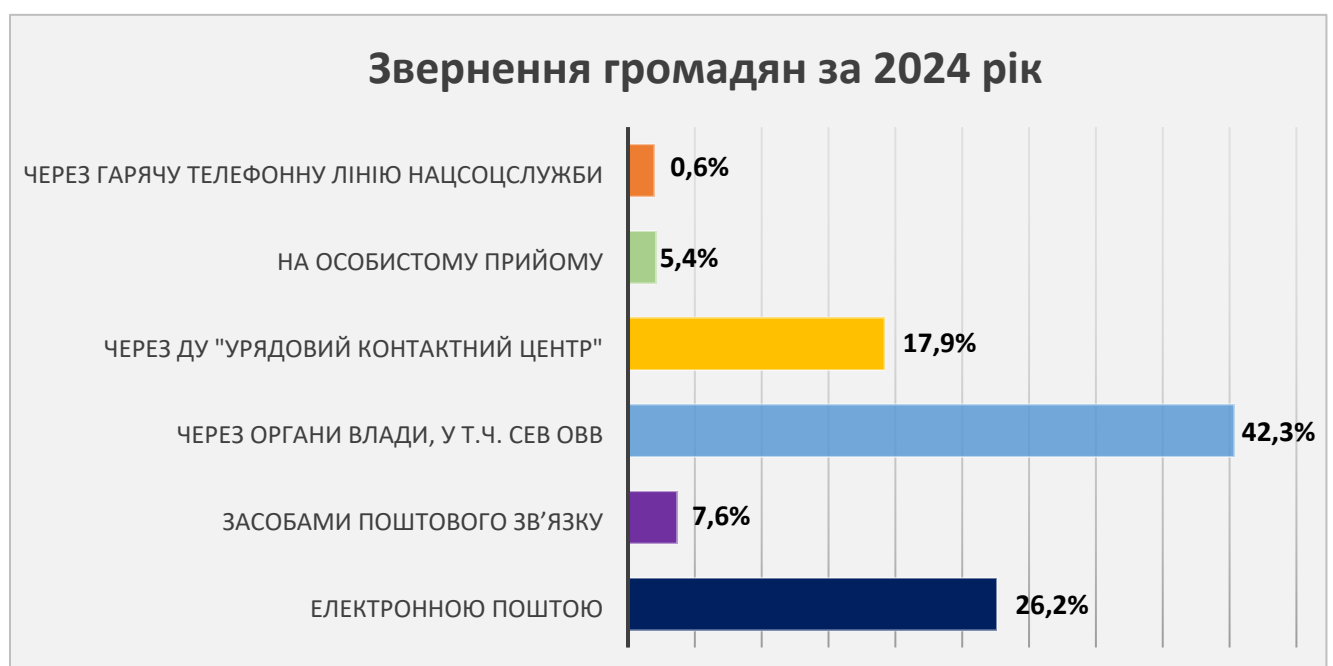
Нацсоцслужба діє відповідно до Конституції України, законів України та на підставі Положення про Національну соціальну сервісну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 № 783 (зі змінами).

У питаннях реалізації прав громадян на звернення Нацсоцслужба керується Конституцією України та Законом України «Про звернення громадян».

Протягом 2024 року до Нацсоцслужби надійшло **5 692** звернення громадян з різних регіонів України, що на **11 585** або **203,5%** звернень менше, ніж за відповідний період 2023 року (**17 277** звернень).

Із зазначеної кількості звернень (**5 692**) за формою надходження надійшло (Малюнок 1):

- електронною поштою – **1 488**;
- засобами поштового зв'язку – **434**;
- через органи влади, у т. ч. СЕВ ОБВ – **2 410**;
- через Державну установу «Урядовий контрактний центр» – **1 022**;
- на особистому прийомі – **304**;
- через гарячу телефонну лінію Нацсоцслужби – **34**.



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат [3FAA9288358EC003040000000C4237004623C000](#)

Підписувач Біленька Ірина Миколаївна

Дійсний з 18.08.2023 0:00:00 по 17.08.2025 23:59:59



№ 06.2/73-2025 від 14.01.2025

У свою чергу слід зазначити, що за період з 01.10.2024 по 31.12.2024 до Нацсоцслужби надійшло **1 067** звернень громадян з різних регіонів України, що на 1 855 або 173,8 % звернень менше, ніж за відповідний період 2023 року (2 922 звернень).

Із зазначеної кількості звернень (**1 067**) за формою надходжень надійшло:

- електронною поштою - 296;
- засобами поштового зв'язку - 105;
- через органи влади, у т.ч. СЕВ ОБВ - 469;
- через Державну установу «Урядовий контактний центр» - 114;
- на особистому прийомі - 80;
- через гарячу телефонну лінію Нацсоцслужби - 3.

Як свідчить аналіз надходження звернень громадян за територіальною ознакою, протягом звітного періоду найбільше звернень до Нацсоцслужби надійшло від громадян таких регіонів:

- ❖ м. Києва (942 або 16,6 %);
- ❖ Харківської області (539 або 9,5 %);
- ❖ Дніпропетровської області (439 або 7,7 %);
- ❖ Київської області (404 або 7,1 %).

Найменша кількість звернень громадян надійшла з таких регіонів:

- ❖ Донецької області (355 або 6,2 %);
- ❖ Запорізької області (311 або 5,5 %);
- ❖ Одеської області (306 або 5,4 %);
- ❖ Херсонської області (238 або 4,2 %);
- ❖ Львівської області (227 або 4,0 %);
- ❖ Полтавської області (212 або 3,4 %);
- ❖ Вінницької області (167 або 2,9 %);
- ❖ Миколаївської області (155 або 2,7%);
- ❖ Чернігівської області (142 або 2,5%);
- ❖ Рівненської області (129 або 1,9 %);
- ❖ Черкаської області (128 або 2,2%);
- ❖ Луганської та Хмельницької областей (121 або 2,1 %);
- ❖ Івано-Франківської області (117 або 2,7%);
- ❖ Сумської області (107 або 1,9 %);
- ❖ Закарпатської області (106 або 1,8%);
- ❖ Тернопільської області (97 або 1,7%);
- ❖ Кіровоградської області (82 або 1,4%);
- ❖ Житомирської області (70 або 1,2%);
- ❖ Чернівецької області (64 або 1,1 %);
- ❖ Волинської області (61 або 1,08%);
- ❖ Відсутня інформація про область (49 або 0,9 %);
- ❖ АР Крим (3 або 0,06%).

Протягом 2024 року до Нацсоцслужби надійшло **3** анонімних звернення, **1 849** повторних звернень громадян, що складає **32,5 %** від загальної кількості звернень.

Окремо слід зазначити про надходження до Нацсоцслужби звернень від внутрішньо переміщених осіб, які вимушено покинули свої домівки через бойові дії – **2 518** звернень, що складає **44,2 %** від загальної кількості звернень.

Із **5 692** звернень, що надійшли до Нацсоцслужби за звітний період, громадяни порушували наступні питання (Малюнок 2):

- соціальний захист внутрішньо переміщених осіб – **2 643** (46,4 %);
- державні соціальні виплати, одноразова натуральна допомога «пакунок малюка» – **1 185** (20,8 %);
- усиновлення та захист прав дітей – **517** (9,1 %);
- субсидії та пільги на житлово-комунальні послуги – **416** (7,3 %);
- соціальні послуги (послуга соціального працівника та послуга «муніципальна няня») – **464** (8,1 %);
- забезпечення осіб з інвалідністю технічними та іншими засобами реабілітації – **29** (0,5%);
- санаторно-курортне лікування – **44** (0,8 %);
- забезпечення житлом осіб з числа дітей-сиріт та позбавлених батьківського піклування (субвенція) – **11** (0,2 %);
- інші питання – **383** (6,7%).

Малюнок 2

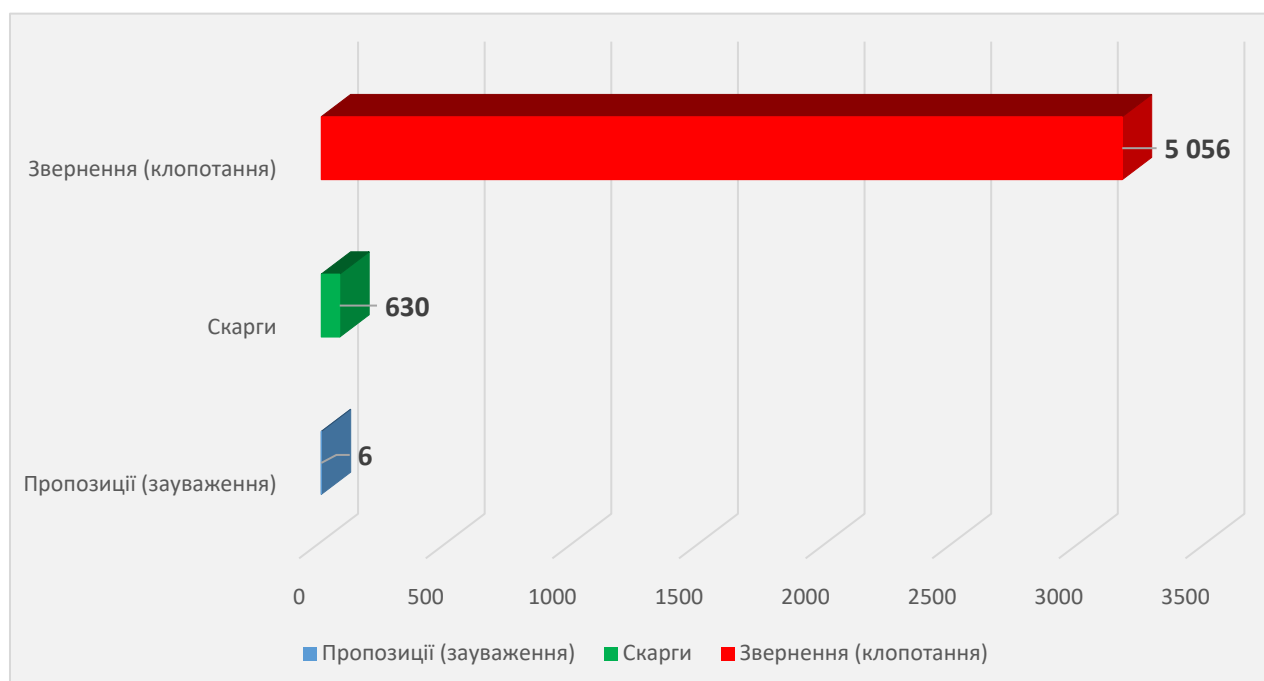


За 2024 рік Нацсоцслужбою проведено **477** особистих прийомів громадян спеціалістами структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби. Із них, надано консультацій та усні роз'яснення, які не потребували додаткового вивчення **329** та залишено **148** письмових заяв, які потребували додаткового вивчення.

На всі звернення громадян, які надходять до Нацсоцслужби надається вичерпна відповідь та роз'яснення в межах компетенції та функціональних обов'язків.

Із загальної кількості звернень громадян (**5 692**), які надійшли до Нацсоцслужби протягом звітного періоду, окрему кількість становлять (*Малюнок 3*):

- звернення (клопотання) – **5 056**;
- пропозиції (зауваження) – **6**;
- скарги – **630**.



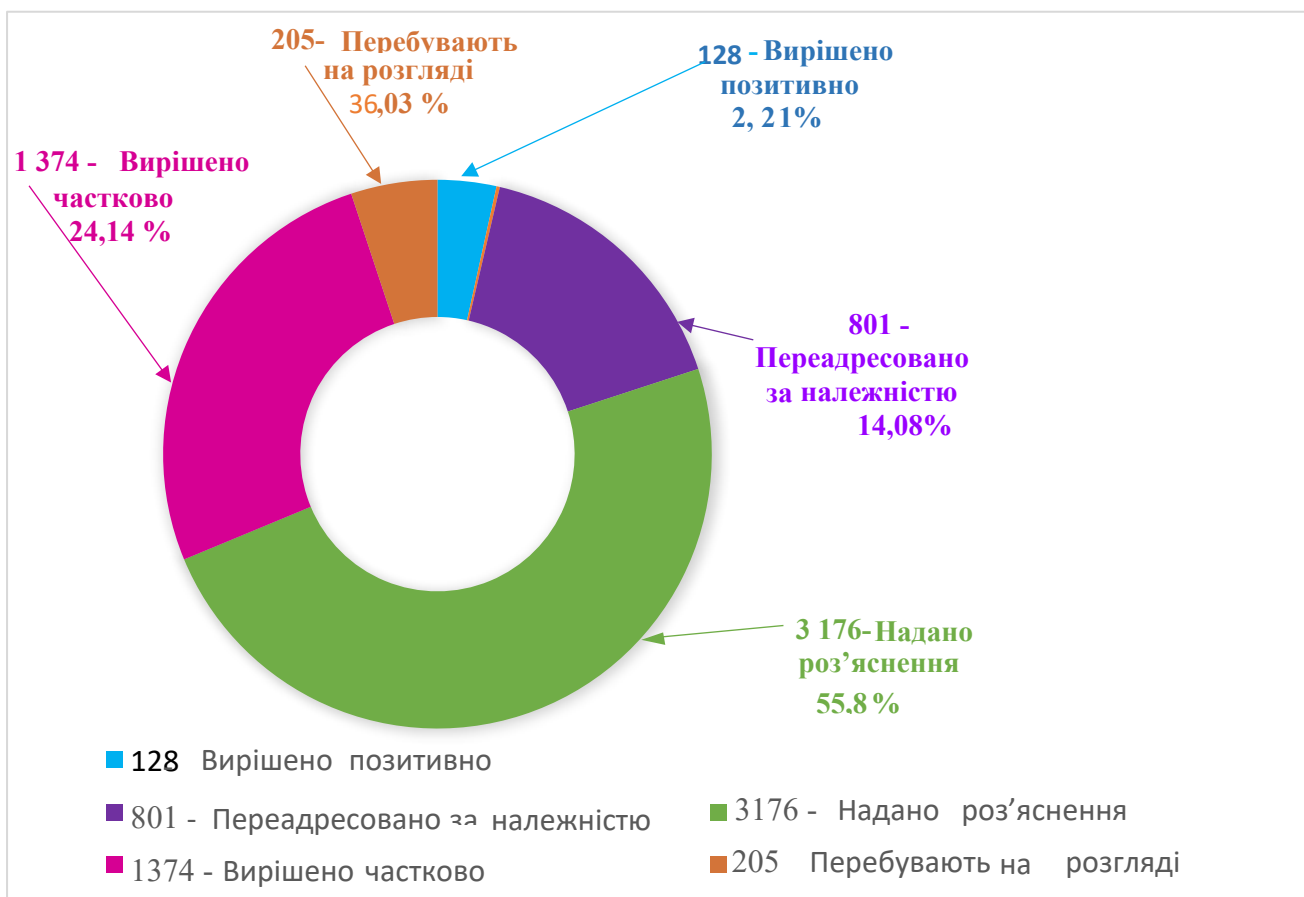
Малюнок 3

Загальний стан опрацювання звернень громадян протягом звітного періоду за результатами їхнього розгляду такий (*Малюнок 4*):

- вирішено позитивно – **128**;
- надано роз'яснення – **3 176**;
- переадресовано за належністю до інших органів, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – **801**;
- повернуто автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – **2**;
- не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – **5**;
- відмовлено у задоволенні – **1**;

- вирішено частково – **1 374**, направлено на розгляд до органів місцевого самоврядування з питань захисту населення та заявнику (із наданням інформації про внутрішньо переміщену особу, яка міститься в базах). За результатами розгляду відповідь органу місцевого самоврядування з питань захисту населення надається заявнику і Нацсоцслужбі;

- перебувають на розгляді – **205**.



Малюнок 4

У цілому робота зі зверненнями громадян у Нацсоцслужбі спрямована на якісний і своєчасний розгляд та забезпечення конституційного права громадян на звернення, оскільки саме це дає можливість визначити, які саме питання найбільш гостро хвилюють громадян України, у сфері соціального захисту населення та захисту прав дітей.

Начальник Управління організаційного забезпечення та розгляду звернень громадян

Ірина БІЛЕНЬКА