

**Інформаційна довідка
про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до
Національної соціальної сервісної служби України
за II квартал 2025 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, захисту прав дітей, здійснення державного контролю за дотриманням вимог законодавства під час надання соціальної підтримки та за дотриманням прав дітей.

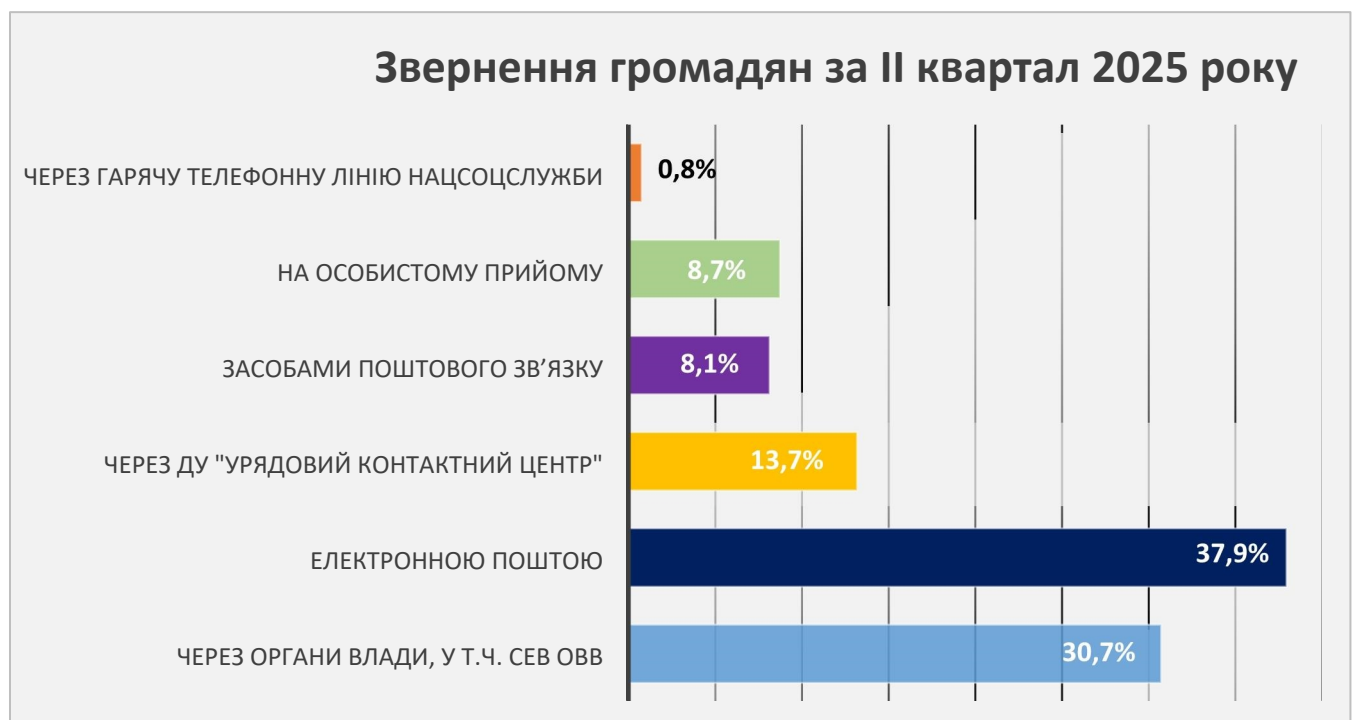
Нацсоцслужба діє відповідно до Конституції України, законів України та на підставі Положення про Національну соціальну сервісну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 № 783 (зі змінами).

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

Протягом II кварталу 2025 року до Нацсоцслужби надійшло **664** звернень громадян з різних регіонів України, що на **868 або 56,6 %** звернень менше, ніж за відповідний період 2024 року (**1 532 звернень**).

Із зазначеної кількості звернень (**664**) за формою надходження надійшло (Малюнок 1):

- електронною поштою – **252**;
- засобами поштового зв'язку – **54**;
- через органи влади, у т.ч. СЕВ ОБВ – **204**;
- через Державну установу «Урядовий контактний центр» – **91**;
- на особистому прийомі – **58**;
- через гарячу телефонну лінію Нацсоцслужби – **5**.



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат 3FAA9288358EC003040000000C4237004623C000

Підписувач Біленька Ірина Миколаївна

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

НАЦСОЦСЛУЖБА



№ 06.2/958-2025 від 14.07.2025

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

- ❖ м. Києва (103, або 15,5 %);
- ❖ Одеської області (70, або 10,5 %);
- ❖ Дніпропетровської області (61, або 9,1 %);
- ❖ Київської області (55, або 8,3 %);
- ❖ Харківської області (53, або 7,9 %).

Найменша кількість звернень громадян надійшла з таких регіонів:

- ❖ Вінницької області (28, або 4,2 %);
- ❖ Полтавської області (27, або 4,2 %);
- ❖ Запорізької області (26, або 4,0 %);
- ❖ Львівської області (24, або 3,6 %);
- ❖ Миколаївської області (22, або 3,3 %);
- ❖ Черкаської області (19, або 2,8 %);
- ❖ Херсонської області (16 або 2,4 %);
- ❖ Чернігівської та Сумської областей (15 або 2,2 %);
- ❖ Донецької області (14 або 2,1 %);
- ❖ Житомирської, Закарпатської та Кіровоградської областей (13 або 1,9 %);
- ❖ Тернопільської, Хмельницької та Івано-Франківська областей (11, або 1,6%);
- ❖ Волинської області (10, або 1,5 %);
- ❖ Рівненської та Чернівецької областей (8, або 1,2 %);
- ❖ Луганської область (5, або 0,7 %);
- ❖ АР Крим - 0;
- ❖ Відсутня інформація про область (13, або 1,9 %).

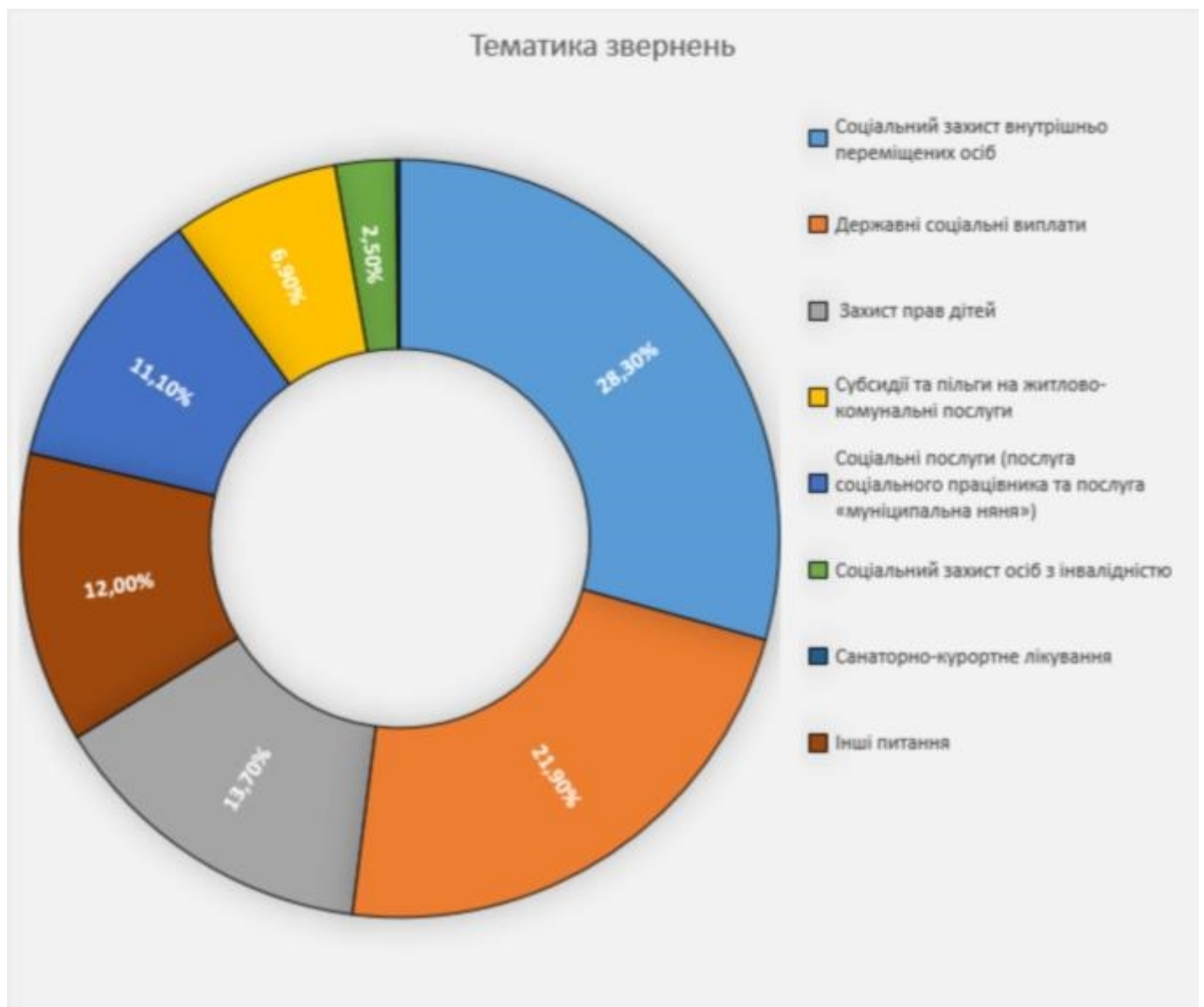
Протягом II кварталу 2025 року анонімних звернень до Нацсоцслужби не надходило, проте надійшло **255** повторних звернень громадян, що складає **38,4 %** від загальної кількості звернень.

Окремо слід відзначити надходження **241** звернення від внутрішньо переміщених осіб, які вимушено покинули свої домівки через бойові дії, що складає **36,2 %** від загальної кількості звернень.

Із **664** звернень, що надійшли до Нацсоцслужби за звітний період громадяни порушували наступні питання (Малюнок 2):

- соціальний захист внутрішньо переміщених осіб – **188** (28,3 %);
- державні соціальні виплати – **146** (21,9 %);
- захист прав дітей – **91** (13,7 %);
- субсидії та пільги на житлово-комунальні послуги – **46** (6,9 %);
- соціальні послуги (послуга соціального працівника та послуга «муніципальня няня») – **74** (11, 1 %);
- соціальний захист осіб з інвалідністю – **39** (2,5 %);

- інші питання – **80** (12,0 %).



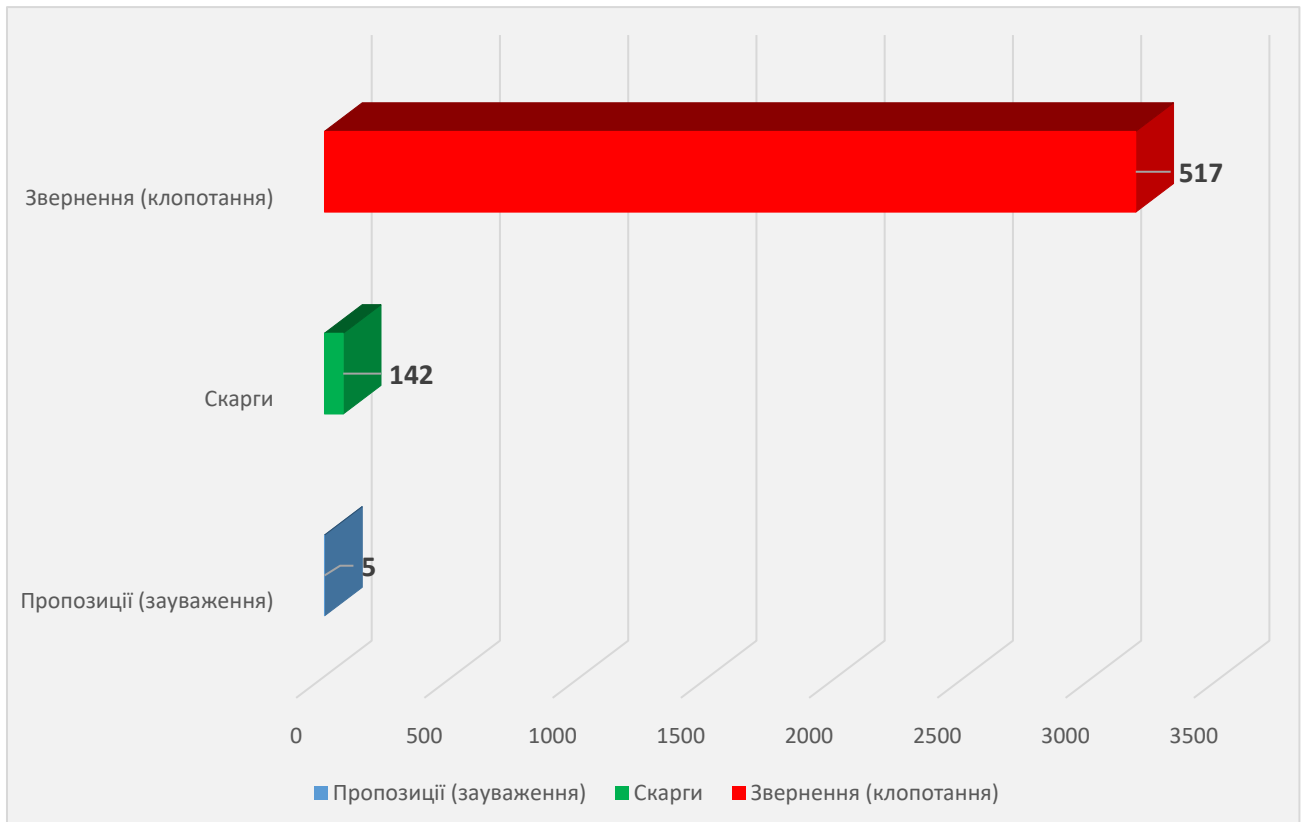
Малюнок 2

За II квартал 2025 року Нацсоцслужбою проведено **58** особистих прийомів громадян спеціалістами структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби. Із них, надано консультацій та усні роз'яснення, які не потребували додаткового вивчення **36** та залишено **22** 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 (**644**), які надійшли до Нацсоцслужби протягом звітного періоду, окрему кількість становлять (Малюнок 3):

- звернення (клопотання) -**517**;
- пропозиції (зауваження) – **5**;
- скарги – **142**.



Малюнок 3

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

- вирішено позитивно – **7**;
- надано роз'яснення – **517** з них по **117** зверненням питання вирішено частково, оскільки направлено на розгляд до органів місцевого самоврядування з питань захисту населення та поінформовано заявника (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;
- переадресовано за належністю до інших органів, відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – **47**;
- повернуто автору відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – **0**;
- не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – **0**;
- відмовлено у задоволенні – **1**;
- перебувають на розгляді – **92**.



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