

**Інформаційна довідка
про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до
Національної соціальної сервісної служби України
за III 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.

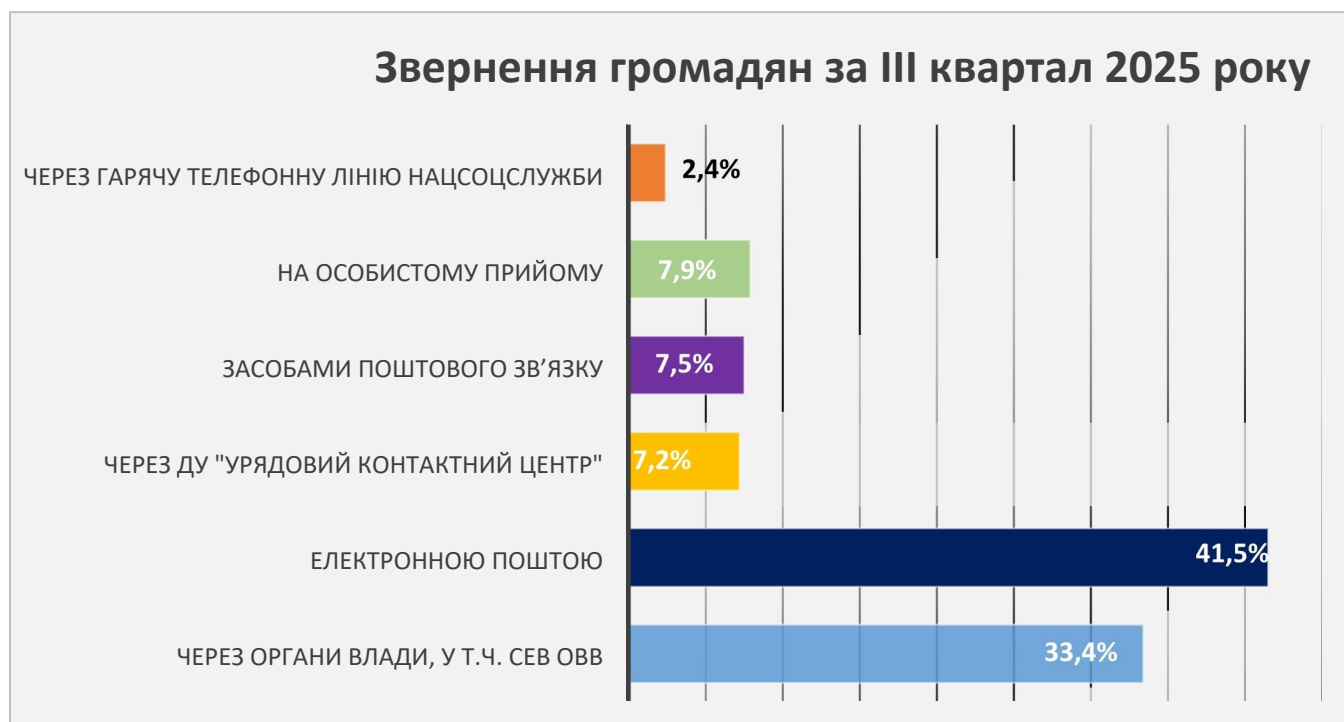
Нацсоцслужба діє відповідно до Конституції України, законів України та на підставі Положення про Національну соціальну сервісну службу України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 26.08.2020 № 783 (зі змінами).

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

Протягом III кварталу 2025 року до Нацсоцслужби надійшло **704** звернень громадян з різних регіонів України, що на **371** або **52,7 %** звернень менше, ніж за відповідний період 2024 року (**1 075** звернень).

Із зазначеної кількості звернень (**704**) за формою надходження надійшло (Малюнок 1):

- електронною поштою – **292**;
- засобами поштового зв'язку – **53**;
- через органи влади, у т.ч. СЕВ ОБВ – **235**;
- через Державну установу «Урядовий контрактний центр» – **51**;
- на особистому прийомі – **56**;
- через гарячу телефонну лінію Нацсоцслужби – **17**.



ДОКУМЕНТ СЕД АСКОД

Сертифікат [3FAA9288358EC003040000000C4237002A30E700](#)

Підписувач [Біленька Ірина Миколаївна](#)

Дійсний з [08.08.2025 10:15:41](#) по [08.08.2027 10:15:41](#)

НАЦСОЦСЛУЖБА



№ 06.2/1249-2025 від 03.10.2025

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

- ❖ м. Києва (124, або 17,6 %);
- ❖ Харківської області (80, або 11,4 %);
- ❖ Дніпропетровської та Одеської областей (68, або 9,6 %).

Найменша кількість звернень громадян надійшла з таких регіонів:

- ❖ Київської області (57, або 8,1 %);
- ❖ Львівської області (28, або 3,9 %);
- ❖ Запорізької області (24, або 3,4 %);
- ❖ Івано-Франківська області (23, або 3,3%);
- ❖ Полтавської області (22, або 3,1 %);
- ❖ Сумської області (20 або 2,8 %);
- ❖ Вінницької, Тернопільської, Херсонської, Чернігівської областей (17 або 2,4 %);
- ❖ Донецької, Кіровоградської областей (16 або 2,3 %);
- ❖ Миколаївської області (12, або 1,7 %);
- ❖ Житомирської, Закарпатської областей (11 або 1,6%);
- ❖ Черкаської області (10, або 1,4 %);
- ❖ Чернівецької області (8, або 1,1%);
- ❖ Рівненської та Хмельницької областей (7, або 0,9 %);
- ❖ Волинської, Луганської областей (4, або 0,6 %);
- ❖ АР Крим - 0;
- ❖ Відсутня інформація про область (16, або 2,3 %).

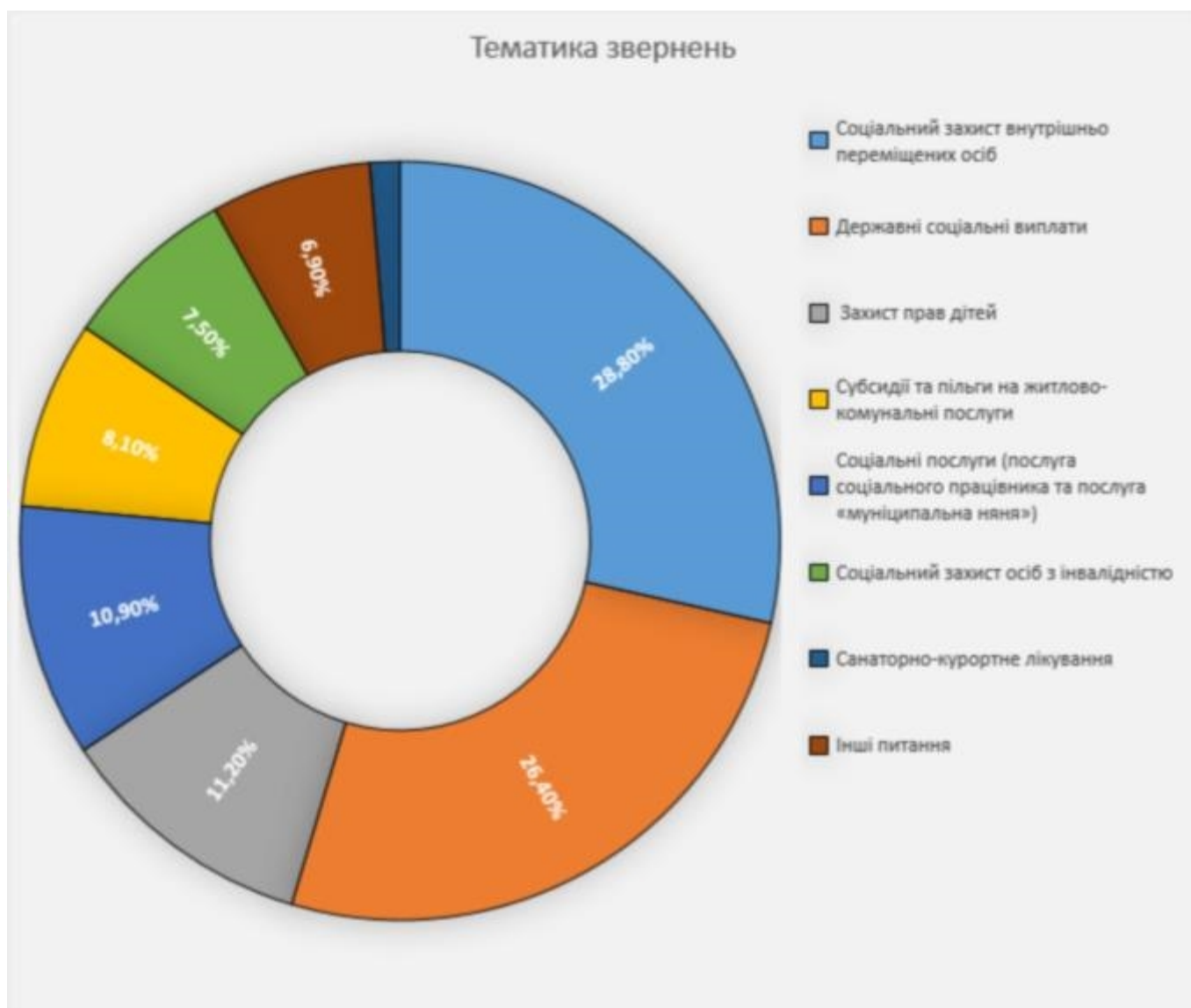
Протягом III кварталу 2025 року анонімних звернень до Нацсоцслужби не надходило, проте надійшло **200** повторних звернень громадян, що складає **28,4 %** від загальної кількості звернень.

Окремо слід відзначити надходження **203** звернень від внутрішньо переміщених осіб, які вимушено покинули свої домівки через бойові дії, що складає **28,8 %** від загальної кількості звернень.

Із **704** звернень, що надійшли до Нацсоцслужби за звітний період громадяни порушували наступні питання (Малюнок 2):

- соціальний захист внутрішньо переміщених осіб – **203** (28,8 %);
- державні соціальні виплати – **186** (26,4 %);
- захист прав дітей – **79** (11,2 %);
- субсидії та пільги на житлово-комунальні послуги – **57** (8,1 %);
- соціальні послуги (послуга соціального працівника та послуга «муніципальня няня») – **77** (10,9 %);
- соціальний захист осіб з інвалідністю – **53** (7,5 %);
- санаторно-курортне лікування – **9** (1,3%);

- інші питання – **49** (6,9 %).



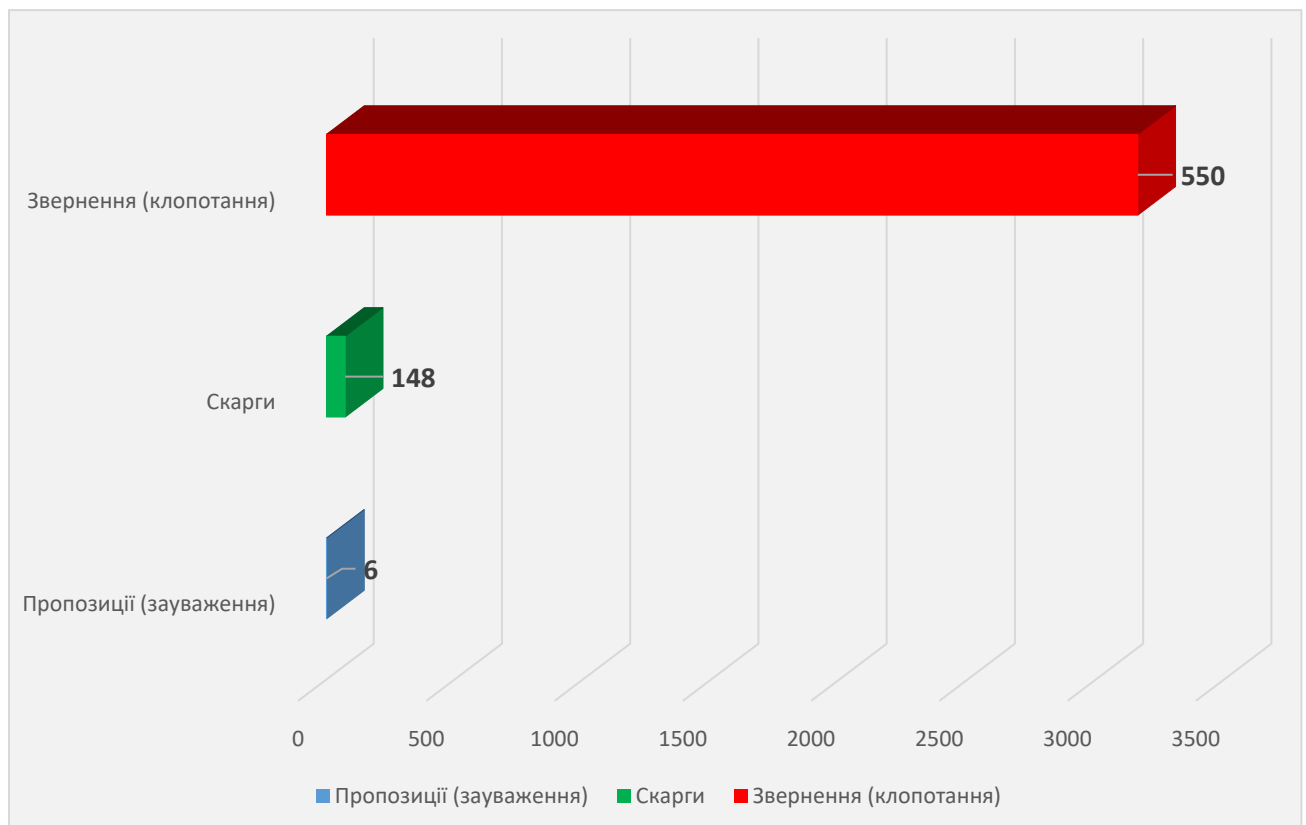
Малюнок 2

За III квартал 2025 року Нацсоцслужбою проведено **56** особистих прийомів громадян спеціалістами структурних підрозділів апарату Нацсоцслужби. Із них, надано консультацій та усні роз'яснення, які не потребували додаткового вивчення **41** та залишено **15** 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 (**704**), які надійшли до Нацсоцслужби протягом звітного періоду, окрему кількість становлять (Малюнок 3):

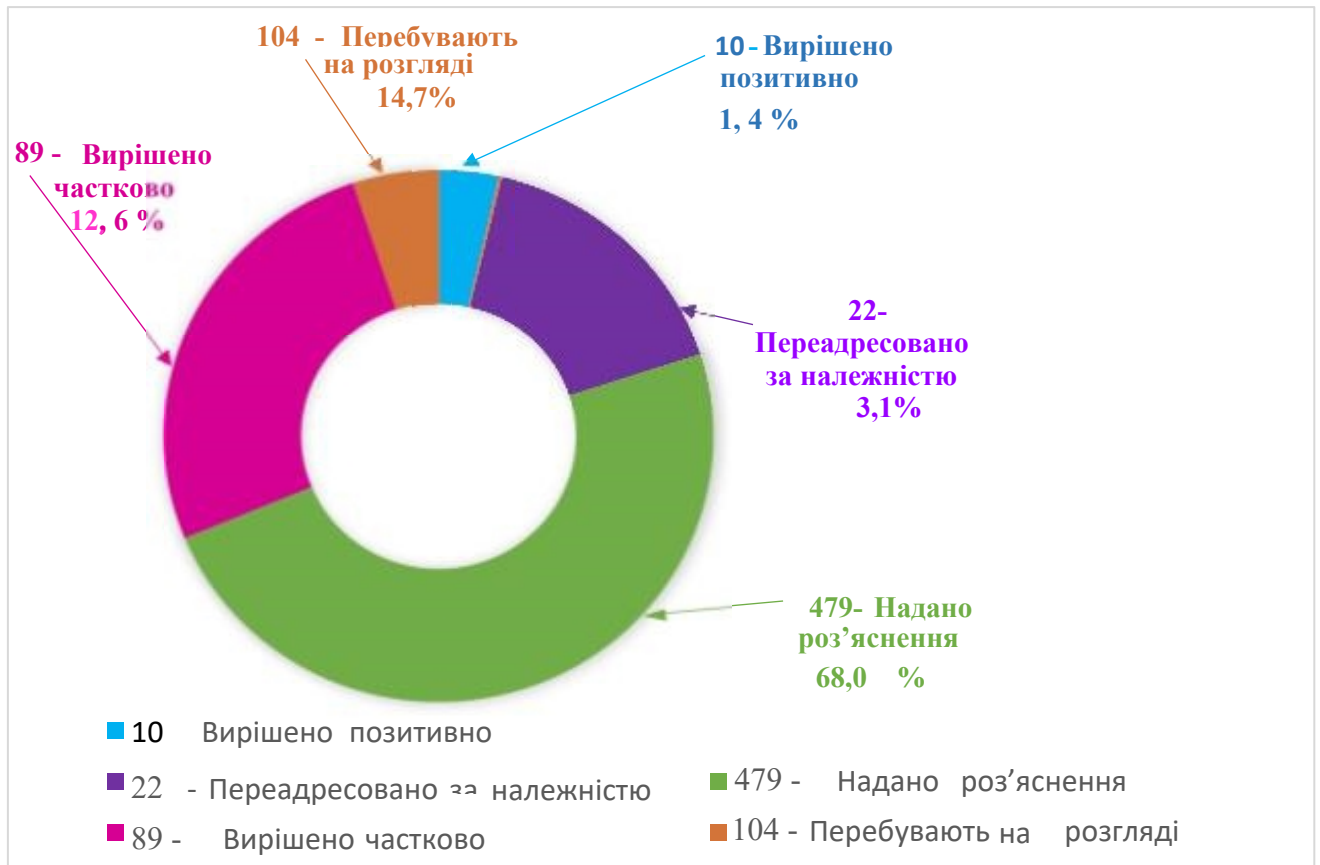
- звернення (клопотання) -**550**;
- пропозиції (зауваження) – **6**;
- скарги – **148**.



Малюнок 3

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

- вирішено позитивно – **10**;
- надано роз'яснення – **479**;
- вирішено частково – **89** (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» – **22**;
- 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 – **0**;
- перебувають на розгляді – **104**.



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