

ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян у 2025 році

Питання належної організації роботи зі зверненнями громадян та її ефективність перебувають під постійним контролем з боку керівництва Мінцифри. Вжиття конкретних заходів сприяє оперативному вирішенню порушених у зверненнях проблем, забезпеченню конституційних прав громадян на отримання інформації з метою захисту їх законних прав та інтересів.

Мінцифри здійснює роботу з реалізації комплексу організаційно-практичних заходів, спрямованих на виконання Плану організації виконання положень Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

У зв'язку з введенням в Україні воєнного стану та з метою запобігання проникненню у приміщення Мінцифри сторонніх осіб, а також зважаючи на те, що у приміщенні Мінцифри (за адресою: вул. Ділова, 24, м. Київ) відсутнє укриття, куди під час проведення особистого прийому могли б пройти громадяни при оголошенні «Повітряна тривога», особистий прийом громадян у приміщенні Мінцифри тимчасово припинено. Водночас знайдено альтернативний метод вирішення питання, а саме керівництвом та посадовими особами Мінцифри в межах компетенції проводиться особистий прийом громадян у режимі реального часу (он-лайн) з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет, згідно з оновленими графіками, які затверджені наказами Мінцифри від 10.09.2025 № 156 та 14.11.2025 № 193.

Інформацію щодо особистого прийому громадян керівництвом та посадовими особами Мінцифри оприлюднено на офіційному веб-сайті Мінцифри за посиланням: <https://thedigital.gov.ua/citizen-request>.

Також на виконання вимог Указу Президента України № 109 щодо гарантування конституційного права на звернення та забезпечення відкритості органів виконавчої влади Мінцифри впроваджено принципово новий інструмент безпосередньої взаємодії — систему інтерактивного запису на особистий прийом громадян.

Вперше на офіційному веб-сайті Мінцифри у графіку особистого прийому громадян навпроти прізвища кожного заступника Міністра інтегровано функціональне вікно «Записатися на прийом» (з формою можна ознайомитися за посиланням: <https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdHKcHM5uRV1QYL9WuUyBtDZaPSNXa-bOEY0psHfC7KX3iKuQ/viewform?pli=1>).

Запроваджений механізм дозволяє громадянину подати заявку на зустріч із профільним заступником Міністра в режимі реального часу, мінаючи складні проміжні етапи паперового листування. Дане рішення радикально скорочує дистанцію між суспільством та державними управліннями топ-рівня, перетворюючи формальну процедуру прийому на сучасний, прозорий та людиноцентричний сервіс.

Впровадження онлайн-запису підкреслює готовність керівництва до відкритого діалогу навіть у складних умовах воєнного стану, коли особистий прийом часто проводиться з використанням засобів відеозв'язку.

Прямий доступ до «вікна запису» підвищує рівень довіри до інституцій влади, демонструючи, що кожен заступник Міністра є відкритим для обговорення проблем громадян у межах своєї компетенції. Система дозволяє попередньо опрацювати питання заявника, що підвищує якість самого прийому та результативність вирішення порушених проблем.

Вищезазначене ноу-хау є частиною загальної стратегії Мінцифри «Держава-сервіс». Воно може бути рекомендоване для масштабування в інших органах виконавчої влади як успішний приклад цифрової трансформації сфери звернень громадян, що відповідає духу європейських стандартів публічного врядування.

Відповідно до затвердженого графіка роботи телефонної «гарячої лінії» (наказ Мінцифри від 12.09.2023 №105) упродовж 2025 року на «гарячу лінію» за номером (067) 258-05-20 Мінцифри прийнято 9869 дзвінків, що на 1 445 дзвінків менше у порівнянні з минулим роком (11 314 дзвінків).



Зменшення кількості звернень на «гарячу лінію» (на 12,8%) є позитивним показником, що свідчить про: ефективність цифрових каналів, оскільки громадяни частіше використовують електронні форми звернень та базу знань на сайті; оптимізацію навантаження та зниження кількості типових питань, які потребують розмови з оператором, завдяки кращому інформуванню на

офіційних ресурсах; цифрову зрілість аудиторії, яка зумовлена переорієнтацією користувачів на самообслуговування через чат-боти.

Для забезпечення виконання вимог статті 1 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» вживалися заходи щодо дотримання строків, установлених законодавством. Так, керівництвом Мінцифри взято під особистий контроль питання розгляду звернень громадян. Зокрема, Мінцифри надає відповіді на звернення громадян не пізніше строку, зазначеного в Законі України «Про звернення громадян».

Мінцифри у своїй діяльності дотримується вимог Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

Аналізуючи дані щодо надходження звернень громадян протягом 2025 року, слід відмітити, що спостерігається збільшення кількості звернень громадян у порівнянні з 2024 роком.

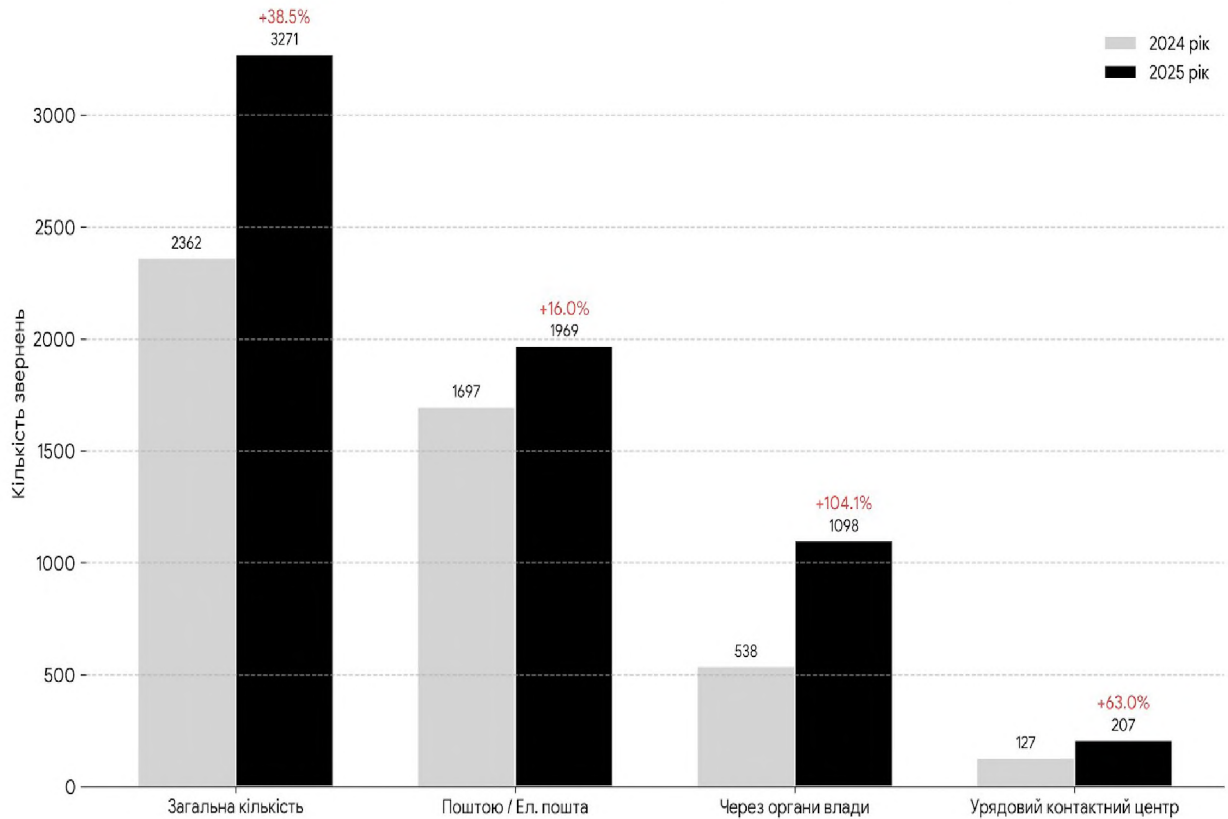
Так, у 2025 до Мінцифри надійшло 3 271 звернення, що на 38,5% більше, ніж у 2024 році (2 362 звернення). Зокрема:

- 1 969 звернень надійшли поштою (включаючи електронну пошту), що на 16% більше порівняно з 2024 роком (1 697 звернень).

- 1 098 звернень надійшли через органи влади, що на 104,1% більше, ніж за 2024 рік (538 звернень).

- 207 звернень надійшли від Урядового контактного центру, що на 63% більше порівняно з минулим роком (127 звернень).

Інфографіка: Динаміка надходження звернень до Мінцифри (2024–2025)



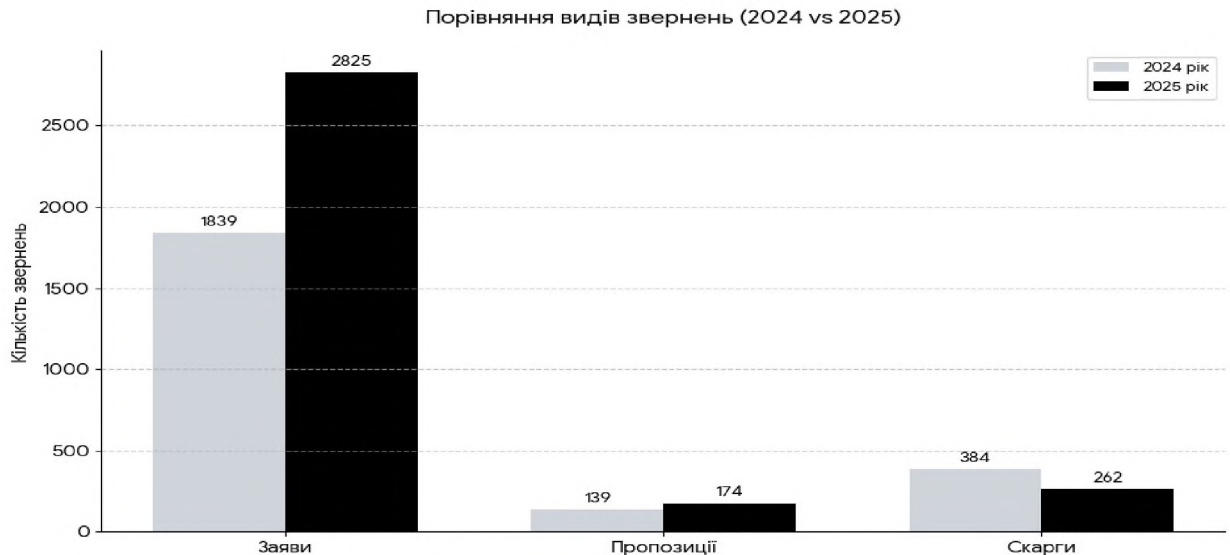
Водночас суттєво зменшився показник громадян, які залишили свої звернення під час особистого прийому. Так, у 2025 році лише 18 громадян залишили свої звернення, що на 47,1% менше порівняно з 2024 роком (34 звернення). Це прямий результат роботи Мінцифри в цифровізації і тому громадяни обирають онлайн-інструменти замість візитів до офісу, що відповідає стратегії «Держава у смартфоні».

Окремо слід відзначити суттєве зростання інтенсивності взаємодії з Секретаріатом Кабінету Міністрів України. Протягом 2025 року від СКМУ до Мінцифри надійшло 266 звернень, що на 76,2% більше порівняно з минулим роком (151 звернення).

У 2025 році зафіксовано якісну зміну характеру звернень громадян. Порівняно з 2024 роком спостерігається значне зростання кількості заяв та пропозицій при одночасному скороченні конфліктних звернень (скарг):

- заяви: показник зріс на 53,6% і становить 2 825 (у 2024 році — 1 839 заяв);
- пропозиції: кількість зросла на 25,2% і становить 174 (у 2024 році — 139 пропозицій);
- скарги: зафіксовано суттєве зменшення на 31,8%. Протягом 2025 року надійшло 262 скарги (у 2024 році — 384 скарги).

Отже, зменшення кількості скарг майже на третину свідчить про підвищення якості надання цифрових послуг та стабільність роботи державних реєстрів. Водночас стрімке зростання кількості заяв та пропозицій підтверджує, що громадяни дедалі активніше залучаються до процесу розбудови цифрової держави, розглядаючи Мінцифри як відкритого партнера для діалогу, а не лише орган для вирішення проблем.



Окремої уваги заслуговує стрімке зростання показника колективних звернень, що свідчить про підвищення суспільного резонансу тем цифровізації та їхній вплив на великі групи населення.

Протягом 2025 року до Мінцифри надійшло 35 колективних звернень, що у 2,7 рази (або на 169,2%) більше порівняно з 2024 роком (13 звернень).

Така динаміка вказує на те, що питання, які перебувають у компетенції Мінцифри (зокрема функціонування загальнодержавних реєстрів, доступ до електронних послуг та соціальні програми), мають високу колективну значущість. Збільшення кількості підписів під зверненнями підтверджує активну консолідацію громадян навколо процесів цифрової трансформації та їхнє бажання спільно впливати на розвиток державних сервісів.

Зменшилась кількість позитивно вирішених питань (з 137 до 56), що не обов'язково є негативним маркером. У контексті цифровізації це часто означає, що типові помилки або технічні несправності, які раніше потребували ручного втручання та "позитивного вирішення", тепер усуваються автоматично на рівні алгоритмів системи.

Зросла кількість наданих роз'яснень на 37,6% (з 2004 до 2757) і це свідчить про те, що переважна більшість громадян звертається до Мінцифри за методологічною допомогою щодо роботи цифрових сервісів (Дія, реєстри, КЕП тощо). Це підкреслює роль Мінцифри як головного провідника цифрової грамотності.

А ось показник звернень, надісланих за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», залишився майже незмінним +2,2% (з 183 до 187). Це демонструє чітку та стабільну роботу системи маршрутизації звернень: громадяни правильно ідентифікують компетенцію Мінцифри, а випадки помилкової адресації залишаються мінімальними.

Отже, аналіз змісту звернень свідчить, що діяльність Мінцифри у 2025 році була зосереджена на забезпеченні соціальної підтримки та розвитку національних цифрових сервісів. Найактуальнішими питаннями, з якими громадяни зверталися до Мінцифри, є:

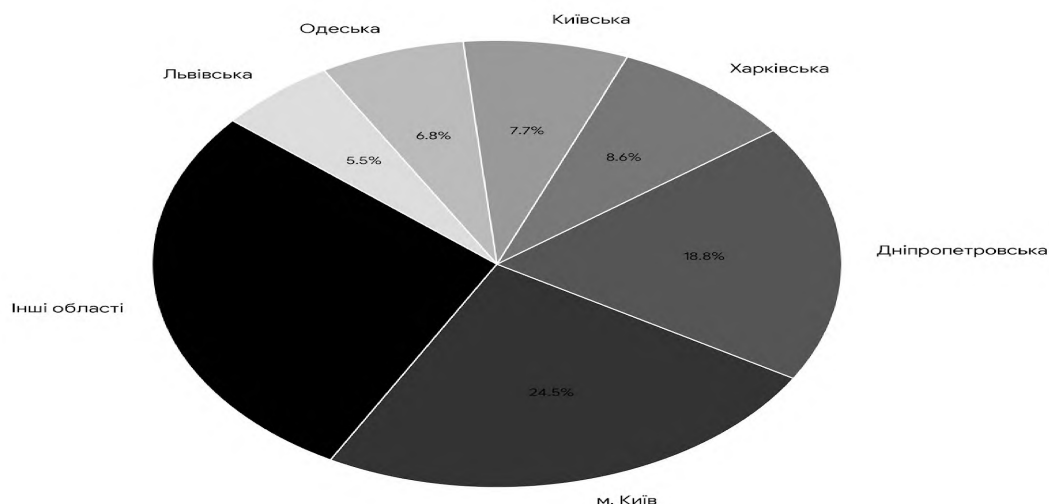
- надання компенсації через послугу «єВідновлення» (питання відновлення об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок збройної агресії російської федерації);
- функціонування Порталу Дія (аспекти обробки персональних даних та технічна підтримка користувачів);
- соціальний захист ВПО (процедури взяття на облік як внутрішньо переміщеної особи через електронні інструменти);
- державні програми підтримки: отримання послуг «єПідтримка», «Зимова єПідтримка», участь у програмі «Національний кешбек» та «Шлюб онлайн».

Включення послуги «Шлюб онлайн» до переліку актуальних тем підкреслює лідерство Мінцифри у впровадженні унікальних для світу цифрових послуг. Попри складність процесу та високий інтерес громадян до цього сервісу свідчить про запит на повну цифровізацію навіть найбільш консервативних державних процедур.

Найбільша кількість звернень, що надійшла у 2025 році до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Вінницької (105), Волинської (97), Дніпропетровської (592), Донецької (74), Запорізької (115), Київської (244), Львівської (175), Одеської (214), Полтавської (114), Рівненської (93), Сумської (84), Харківської (272), Хмельницької (90), Чернігівської (79) областей та м. Києва (772).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Луганської (7) та Чернівецької (29) областей.

Розподіл звернень за регіонами (2025 рік)



Географічна структура звернень у 2025 році демонструє чітку концентрацію запитів у регіонах, які є лідерами за кількістю внутрішньо переміщених осіб (Дніпропетровська, Харківська, Київська області) та регіонах, що зазнали значних пошкоджень інфраструктури. Це підтверджує актуальність раніше визначених тем, зокрема послуги "єВідновлення" та соціальної підтримки ВПО, оскільки саме жителі цих областей мають найбільший запит на цифрову допомогу від держави.

На виконання абзацу третього статті 5 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» інформація про роботу Мінцифри зі зверненнями громадян щокварталу оприлюднюється на офіційному веб-сайті (<https://thedigital.gov.ua/documents/community>), де діє рубрика «Звернення» підрубрика «Розгляд звернень громадян: звіти щоквартальні та щорічні».

Підсумовуючи викладене, слід зазначити, що діяльність Мінцифри у 2025 році продемонструвала якісну трансформацію взаємодії з громадянами: при зростанні загальної кількості звернень на 38,5%, частка скарг суттєво зменшилася на 31,8%, що свідчить про стабілізацію державних сервісів. Мінцифри успішно реалізувало роль провідного консультативного центру, забезпечивши фаховими роз'ясненнями 37,6% звернень та впровадивши інноваційні інструменти онлайн-запису на прийом для максимальної відкритості керівництва. Зниження навантаження на телефонну лінію на 12,8% на тлі зростання колективних звернень у 2,7 рази підтверджує ефективність систем самообслуговування та високу соціальну значущість проектів Мінцифри. Максимальна ефективність діяльності в цьому напрямку досягається виключно належною організацією роботи, раціональним розподілом обов'язків, плануванням, системним розглядом звернень та

здійсненню контролю за вирішенням поставлених питань. Фундаментом успішної комунікації залишається персональна відповідальність кожного працівника Мінцифри, що дозволяє підтримувати високий рівень людиноцентричності навіть в умовах значного збільшення навантаження.

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.10.2025 по 31.12.2025

№	За формою надходження	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися
			за суб'єктом			за видами			за результатами розгляду						13	14	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	Поштою (електронною поштою)	599	588	11	0	25	497	77	14	0	409	0	43	0	133	283	600
	За допомогою засобів телефонного	3	3	0	0	0	1	2	0	0	2	0	1	0	0	1	3
	З використанням Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	На особистому прийомі	9	9	0	0	0	7	2	0	0	5	0	1	0	3	3	9
	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Через органи влади	372	371	0	1	9	347	16	3	0	235	0	8	0	126	199	167
	з них від КМУ	56	56	0	0	5	50	1	0	0	41	0	0	0	15	26	20
	Через медіа	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	984	972	11	1	34	853	97	17	0	651	0	53	0	263	487	779

1. Індивідуальні; 2. Колективні; 3. Анонімні; 4. Пропозиції; 5. Заяви, клопотання; 6. Скарги; 7. Вирішено позитивно; 8. Відмовлено у задоволенні; 9. Дано роз'яснення; 10. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 11. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 13. У стадії розгляду; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів.

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.10.2025 по 31.12.2025

19/01/2026 17:31

№	За формою надходження	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	28	29	30		
	Поштою (електронною поштою)	599	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	42	0	0	0	1	0	0	0	253	0	0	0	0	0	1	122	0	179	600	
	За допомогою засобів телефонного	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	0	0	0	1	0	0	3	
	З використанням Інтернету	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	
	На особистому прийомі	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	3	0	2	9	
	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	
	Через органи влади	372	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0	144	1	0	0	0	0	0	3	101	0	116	167
	з них від КМУ	56	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	34	0	0	0	0	0	0	0	9	0	13	20	
	Через медіа	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	0	0	0	0	0	1	0	
	Від інших органів, установ, організацій	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	
	Разом	984	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	45	0	0	0	4	0	0	0	403	1	0	0	0	0	0	4	227	0	298	779

1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і 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 заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодь. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність медіа; 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. Цифровізація. Правовий режим Дія Сіті; 28. Публічні (електронні публічні) послуги, зокрема адміністративні послуги; 29. Європейська та євроатлантична інтеграція; 30. Інше

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.10.2025 по 31.12.2025

№	За формою надходження	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	
	Поштою (електронною поштою)	599	0	0	0	0	5	2	3	2	0	1	0	0	0	1	0	0	26	0	0	0	0	559	600
	За допомогою засобів телефонного	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	З використанням Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	На особистому прийомі	9	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	5	9
	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
	Через органи влади	372	10	2	0	2	25	1	0	2	16	13	0	2	0	9	0	0	33	0	0	1	0	256	167
	з них від КМУ	56	0	0	0	1	4	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	0	0	43	20
	Через медіа	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	984	11	2	0	2	31	3	3	5	16	15	0	2	0	10	0	0	62	0	0	1	0	821	779

1. Учасник війни; 2. Дитина війни; 3. Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни; 4. Особа з інвалідністю внаслідок війни; 5. Учасник бойових дій; 6. Ветеран праці; 7. Ветеран військової служби; 8. Особа з інвалідністю I групи; 9. Особа з інвалідністю II групи; 10. Особа з інвалідністю III групи; 11. Дитина з інвалідністю; 12. Одинокa мати; 13. Мати-героїня; 14. Багатодітна сім'я; 15. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи; 16. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС; 17. Внутрішньо переміщена особа; 18. Герой України; 19. Герой Радянського Союзу; 20. Герой Соціалістичної Праці; 21. Дитина; 22. Інші категорії

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.10.2025 по 31.12.2025

№	За формою надходження	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
	Поштою (електронною поштою)	599	15	2	0	0	1	0	6	2	1	0	0	11	0	561	600
	За допомогою засобів телефонного	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3
	З використанням Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	На особистому прийомі	9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9
	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Через органи влади	372	36	4	12	1	1	2	10	7	5	1	0	0	1	291	167
	з них від КМУ	56	4	1	3	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	42	20
	Через медіа	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	984	51	6	13	1	2	2	17	9	6	1	0	11	1	863	779

1. Пенсіонер (крім осіб, визначених у стовбці 2); 2. Пенсіонер з числа військовослужбовців; 3. Робітник; 4. Селянин; 5. Працівник бюджетної сфери; 6. Державний службовець; 7. Військовослужбовець; 8. Підприємець; 9. Безробітний; 10. Учень, студент; 11. Служитель релігійної організації; 12. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена; 13. Журналіст; 14. Інші

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

№	За формою надходження	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися
			за суб'єктом			за видами			за результатами розгляду						13	14	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
	Поштою (електронною поштою)	1969	1940	29	0	136	1618	215	39	0	1665	0	128	0	137	520	2037
	За допомогою засобів телефонного	3	3	0	0	0	1	2	0	0	2	0	1	0	0	1	3
	З використанням Інтернету	182	181	1	0	10	158	14	3	0	167	0	12	0	0	14	182
	На особистому прийомі	18	18	0	0	0	12	6	0	0	14	0	1	0	3	5	18
	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Через органи влади	1098	1092	5	1	28	1045	25	14	0	909	0	45	0	129	364	726
	з них від КМУ	266	263	3	0	7	258	1	2	0	242	0	6	0	16	56	182
	Через медіа	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	3271	3235	35	1	174	2835	262	56	0	2757	0	187	0	270	905	2966

1. Індивідуальні; 2. Колективні; 3. Анонімні; 4. Пропозиції; 5. Заяви, клопотання; 6. Скарги; 7. Вирішено позитивно; 8. Відмовлено у задоволенні; 9. Дано роз'яснення; 10. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 11. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 13. У стадії розгляду; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів.

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

19/01/2026 17:36

№	За формою надходження	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	28	29	30	
	Поштою (електронною поштою)	1969	0	0	3	2	0	14	0	0	0	0	1	0	290	0	0	0	8	0	0	0	807	2	1	0	4	0	11	634	0	196	2037
	За допомогою засобів телефонного	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	0	0	0	1	0	0	3
	З використанням Інтернету	182	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	48	1	0	0	0	0	0	0	93	0	0	0	0	0	0	35	0	1	182
	На особистому прийомі	18	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	5	0	2	18	
	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	
	Через органи влади	1098	0	0	10	1	0	4	2	0	0	0	0	0	264	0	0	0	36	0	0	0	310	3	2	0	2	0	4	316	0	140	726
	з них від КМУ	266	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	0	0	101	0	0	0	0	0	0	0	81	0	1	0	0	0	0	55	0	25	182
	Через медіа	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	0	0	0	0	1	0	
	Від інших органів, установ, організацій	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	
	Разом	3271	1	0	13	3	0	22	3	0	0	0	1	0	602	1	0	0	44	0	0	0	1221	5	3	0	6	0	15	991	0	340	2966

1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і 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 заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей; 15. Молодь. Фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність медіа; 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 міжнародні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Цифровізація. Правовий режим Дія Сіті; 28. Публічні (електронні публічні) послуги, зокрема адміністративні послуги; 29. Європейська та євроатлантична інтеграція; 30. Інше

створятьс

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

№	За формою надходження	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	
	Поштою (електронною поштою)	1969	2	0	0	1	10	2	3	2	4	4	0	0	0	5	1	0	44	0	0	0	1	1890	2037
	За допомогою засобів телефонного	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	3
	З використанням Інтернету	182	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	180	182
	На особистому прийомі	18	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	8	18
	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
	Через органи влади	1098	15	2	0	8	40	3	0	4	43	18	0	3	0	13	0	0	55	0	0	1	0	893	726
	з них від КМУ	266	1	0	0	5	5	1	0	1	7	1	0	1	0	1	0	0	11	0	0	0	0	232	182
	Через медіа	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	3271	18	2	0	9	53	5	3	7	47	23	0	3	0	18	1	0	108	0	0	1	1	2972	2966

1. Учасник війни; 2. Дитина війни; 3. Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни; 4. Особа з інвалідністю внаслідок війни; 5. Учасник бойових дій; 6. Ветеран праці; 7. Ветеран військової служби; 8. Особа з інвалідністю I групи; 9. Особа з інвалідністю II групи; 10. Особа з інвалідністю III групи; 11. Дитина з інвалідністю; 12. Одинокa мати; 13. Мати-героїня; 14. Багатодітна сім'я; 15. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи; 16. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС; 17. Внутрішньо переміщена особа; 18. Герой України; 19. Герой Радянського Союзу; 20. Герой Соціалістичної Праці; 21. Дитина; 22. Інші категорії

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

№	За формою надходження	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
	Поштою (електронною поштою)	1969	24	3	2	0	1	0	16	5	1	8	0	20	0	1889	2037
	За допомогою засобів телефонного	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	3
	З використанням Інтернету	182	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	179	182
	На особистому прийомі	18	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	18
	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Через органи влади	1098	65	14	23	1	3	6	23	23	10	5	0	9	5	911	726
	з них від КМУ	266	10	4	7	0	1	2	5	4	2	2	0	0	1	228	182
	Через медіа	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	3271	93	17	26	1	4	6	40	28	11	13	0	29	5	2998	2966

1. Пенсіонер (крім осіб, визначених у стовбці 2); 2. Пенсіонер з числа військовослужбовців; 3. Робітник; 4. Селянин; 5. Працівник бюджетної сфери; 6. Державний службовець; 7. Військовослужбовець; 8. Підприємець; 9. Безробітний; 10. Учень, студент; 11. Служитель релігійної організації; 12. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена; 13. Журналіст; 14. Інші