

ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян у I півріччі 2026 року

Питання належної організації роботи зі зверненнями громадян та її ефективність перебувають під постійним контролем з боку керівництва Мінцифри. Вжиття конкретних заходів сприяє оперативному вирішенню порушень 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 оновленим графіком, який затверджений наказом Мінцифри від 23.06.2026 №126.

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 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» щодо гарантування конституційного права на звернення та забезпечення відкритості органів виконавчої влади Мінцифри продовжує діяти принципово новий інструмент безпосередньої взаємодії — систему інтерактивного запису на особистий прийом громадян.

Так, 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 I півріччя 2026 року на «гарячу лінію» за номером (067) 258-05-20 та (044) 207-17-48 Мінцифри прийнято 4339 дзвінків.

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.

Загальна кількість звернень, що надійшла до Мінцифри у I півріччі 2026 року, зросла на 67 % порівняно з аналогічним періодом 2025 року. Це свідчить про суттєве збільшення навантаження на Мінцифри та зростання активності громадян. Так, у I півріччі 2026 року до Мінцифри надійшло 2 197 звернень, що на 38,5% більше, ніж у аналогічному періоді 2025 року (1 315 звернень). Зокрема:

– 1 307 звернень надійшли поштою (включаючи електронну пошту), що на 76 % більше порівняно з I півріччям 2025 року (742 звернень).

– 880 звернень надійшли через органи влади, що на 130 % більше, ніж за I півріччя 2025 року (382 звернення).

– 191 звернення надійшло від Урядового контактного центру, що на 130 % більше порівняно з минулим роком (83 звернення).

Динаміка надходжень звернень:

УСЬОГО ЗВЕРНЕНЬ

I півр. 2025:  1 315
I півр. 2026:  2 197 (+67%)

Поштою (вкл. e-mail)

I півр. 2025:  742
I півр. 2026:  1 307 (+76%)

Через органи влади

I півр. 2025:  382
I півр. 2026:  880 (+130%)

Від Урядового конт. центру (УКЦ)

I півр. 2025:  83
I півр. 2026:  191 (+130%)

Водночас спостерігається стійка тенденція до скорочення кількості звернень, поданих під час особистого прийому. Зокрема, у I півріччі 2026 року цим інструментом скористалися лише 7 громадян, що на 22,2% менше порівняно з аналогічним періодом 2025 року (9 звернень). Таке зниження є прямим результатом послідовної цифровізації послуг Мінцифри. Громадяни дедалі частіше віддають перевагу зручним онлайн-інструментам замість особистих візитів до установи, що повністю відповідає філософії та стратегії «Держава у смартфоні».

Окремо слід зазначити, що інтенсивність взаємодії із Секретаріатом Кабінету Міністрів України залишається стабільно високою. Протягом I півріччя 2026 року від СКМУ надійшло 141 звернення, що практично відповідає рівню аналогічного періоду 2025 року (144 звернення, незначне коливання в межах 2 %).

У I півріччі 2026 року зафіксовано суттєве збільшення комунікації громадян із Мінцифри. Порівняно з аналогічним періодом 2025 року спостерігається динамічне зростання за всіма категоріями звернень (заявами, пропозиціями та скаргами), що відображає значне розширення аудиторії користувачів державних цифрових послуг:

- *Заяви:* показник зріс на 63 % і становить 1 960 (проти 1 200 у аналогічному періоді 2025 року).

- *Пропозиції*: кількість конструктивних ініціатив збільшилась на 57 %, досягнувши 83 звернень (порівняно з 53 у I півріччі 2025 року).
- *Скарги*: зафіксовано суттєве зростання на 148 % — протягом I півріччя 2026 року надійшло 154 скарги (у аналогічному періоді 2025 року — 62 скарги).

• *Порівняння видів звернень*

ЗАЯВИ (Зростання на +63 %)

I півр. 2025:  1 200

I півр. 2026:  1 960

ПРОПОЗИЦІЇ (Зростання на +57 %)

I півр. 2025:  53

I півр. 2026:  83

СКАРГИ (Зростання на +148 %)

I півр. 2025:  62

I півр. 2026:  154

Стрімке зростання кількості заяв та пропозицій підтверджує, що громадяни дедалі активніше залучаються до процесу розбудови цифрової держави, розглядаючи Мінцифри як відкритого партнера для діалогу. Водночас збільшення кількості скарг майже у 2,5 рази (148 %) безпосередньо пов'язане із масштабуванням нових державних ІТ-продуктів та систем. Це свідчить про високий запит суспільства на бездоганну роботу сервісів та слугує для Мінцифри ключовим джерелом зворотного зв'язку для оперативного усунення технічних збоїв та підвищення стабільності державних реєстрів.

Показник надходження колективних звернень продемонстрував абсолютну стабільність: протягом I півріччя 2026 року до Мінцифри надійшло рівно 18 колективних звернень, що тотожно результату аналогічного періоду 2025 року. Така динаміка підтверджує високу суспільну значущість і незмінну актуальність ключових питань цифровізації – від безперебійної роботи державних реєстрів до впровадження соціальних онлайн-програм. Водночас тенденція до зростання кількості підписів під цими зверненнями свідчить про глибоку консолідацію громадянського суспільства та зріле прагнення українців спільно впливати на якість і розвиток державних цифрових сервісів, використовуючи колективний діалог як дієвий інструмент розвитку цифрової держави.

Зафіксовано стрімке зростання кількості позитивно вирішених питань громадян – на 111 % (з 36 у I півріччі 2025 року до 76 у I півріччі 2026 року). Це є прямим підтвердженням підвищення ефективності опрацювання звернень фахівцями Мінцифри. Одночасно з цим системне впровадження автоматичних алгоритмів у державних сервісах дозволяє мінімізувати виникнення типових технічних помилок, які раніше потребували ручного втручання.

Кількість наданих роз'яснень зросла на 60 % – з 1 209 у I півріччі 2025 року до 1 935 у аналогічному періоді 2026 року. Така динаміка чітко вказує на те, що переважна більшість громадян звертається до Мінцифри за методологічною та консультативною допомогою щодо взаємодії з ключовими цифровими продуктами (екосистема Дія, електронні реєстри, КЕП тощо). Це додатково підкреслює роль Мінцифри як головного драйвера та провідника цифрової грамотності в країні.

Показник звернень, які були переслані до інших профільних відомств відповідно до ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян» через невідповідність компетенції, зріс лише на 22% в абсолютних цифрах (з 69 до 84 звернень). Враховуючи загальне значне зростання кількості запитів до Мінцифри, збереження цього показника на низькому рівні свідчить про стабільну й точну роботу системи маршрутизації. Громадяни чітко ідентифікують сферу відповідальності Мінцифри, що зводить випадки помилкового адресування до мінімуму.

Аналіз змістової структури звернень свідчить, що у I півріччі 2026 року діяльність Мінцифри була сфокусована на забезпеченні безперебійної соціальної підтримки населення, розвитку національних цифрових платформ та координації критичних оборонно-економічних процесів.

Найактуальнішими питаннями, з якими громадяни зверталися до Мінцифри, є:

- визначення статусу критичної важливості (значна частина запитів стосувалася роз'яснень критеріїв та процедури віднесення підприємств, установ та організацій до критично важливих для функціонування економіки та забезпечення життєдіяльності населення в особливий період);

- бронювання через Портал Дія (фіксується високий запит на методологічну та технічну підтримку процесу електронного бронювання працівників. Звернення стосувалися алгоритмів подачі списків, швидкості синхронізації даних із реєстрами (зокрема, з «Оберіг») та вирішення індивідуальних технічних кейсів роботодавців);

- функціонування Порталу Дія та мобільного застосунку Дія (технічна підтримка користувачів, аспекти безпеки та обробки персональних даних, особливості генерації та використання «Дія. Підпис» для отримання державних і комерційних послуг);

- соціальний захист, компенсаційні програми та державна підтримка (компенсації через «ЄВідновлення»: процедури фіксації пошкоджень та отримання грошової допомоги/житлових сертифікатів за майно, зруйноване чи пошкоджене внаслідок збройної агресії РФ, підтримка внутрішньо переміщених осіб, оформлення довідок внутрішньо переміщених осіб та призначення відповідних соціальних виплат через електронні інструменти);

- державні програми стимулювання (особливості нарахування виплат за програмою «Національний кешбек» та отримання послуг у межах «ЄПідтримки»);

– революційні цифрові послуги «Шлюб онлайн» (інтеграція послуги «Шлюб онлайн» до переліку найпопулярніших тем звернень підкреслює світове лідерство Мінцифри у створенні унікальних GovTech-продуктів. Високий інтерес до цього сервісу та запити щодо його проходження свідчать про безпрецедентну готовність суспільства до повної цифровізації навіть найбільш консервативних і юридично складних державних процедур);

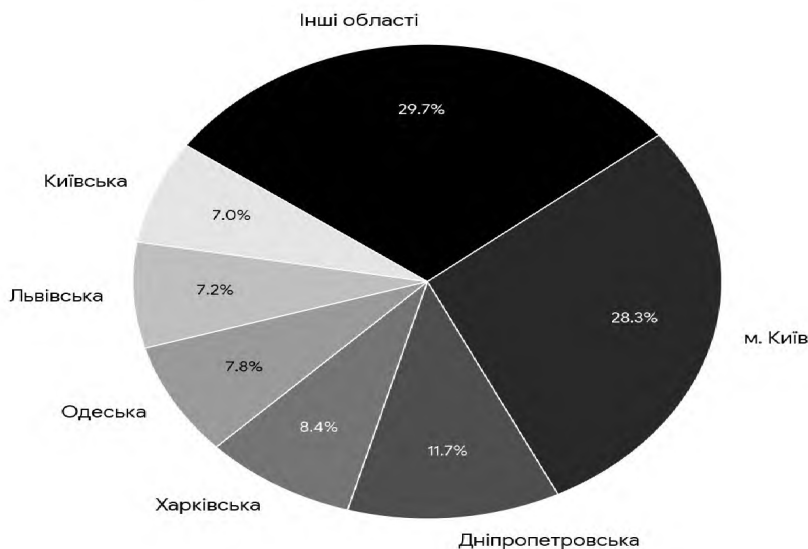
– питання внесення Starlink до «білих списків» (окремим важливим напрямом стали звернення щодо нормативного регулювання та координації використання терміналів супутникового зв'язку Starlink. Зокрема, звернення стосувалися процедури їх обліку, легалізації та внесення до так званих «білих списків» задля забезпечення безперебійного та безпечного зв'язку для критичної інфраструктури, військових та цивільного сектору);

– інновації у сфері E-Health Програма «Скринінг здоров'я 40+» (громадяни активно цікавилися технічною реалізацією, доступом та алгоритмом проходження нової профілактичної програми «Скринінг здоров'я 40+» через інтегровані цифрові рішення. Це демонструє зростання цифрової культури населення у сфері турботи про власне здоров'я та превентивну медицину).

Найбільша кількість звернень, що надійшла у I півріччі 2026 року до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Дніпропетровської (214), Київської (129), Львівської (132), Одеської (142), Полтавської (106), Рівненської (93), Харківської (153) областей та м. Києва (518).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Волинської (31), Закарпатської (41), Івано-Франківської (43), Кіровоградської (47), Луганської (8), Рівненської (32), Тернопільської (33), Черкаської (45), та Чернівецької (23) та Чернігівської (42) областей.

Розподіл звернень за регіонами (I півріччя 2026 рік)



Географічний розподіл звернень у I півріччі 2026 року демонструє чітку концентрацію запитів у м. Києві, а також у ключових прифронтових та опорних регіонах із великою кількістю внутрішньо переміщених осіб та пошкодженою інфраструктурою (зокрема, Дніпропетровський, Харківський, Одеський, Львівський та Київський областях). Така динаміка підтверджує тривалу актуальність пріоритетних напрямів цифровізації, як-от програма компенсацій «ЄВідновлення» та соціальна підтримка внутрішньо переміщених осіб, оскільки найбільший попит на державні IT-сервіси й надалі генерують жителі саме цих територій.

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».

ГЕОГРАФІЧНА ТА СТРУКТУРНА КАРТА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ДО МІНЦИФРИ УКРАЇНИ

I півріччя 2026 р.

I. Географічний розподіл звернень (I півр. 2026)



II. Тематична актуальність (I півр. 2026)



III. Порівняння видів звернень (2025 vs 2026)



ПОМІТНЕ ЗРОСТАННЯ ВСІХ ВИДІВ ЗВЕРНЕНЬ. НАЙБІЛЬШИЙ СТРИБОК У СКАРГАХ (+148.4%). ЗАЯВИ ЗАЛИШАЮТЬСЯ НАЙМАЙБІЛЬШОЮ ГРУПОЮ.

Підсумовуючи викладене, слід зазначити, що діяльність Мінцифри у I півріччі 2026 року продемонструвала якісну трансформацію взаємодії з громадянами: попри безпрецедентне зростання загальної кількості звернень на 67%, Мінцифри успішно впоралося з навантаженням, забезпечивши дотримання строків розгляду та підвищивши ефективність вирішення питань громадян на 111%. Мінцифри зміцнило свою роль провідного консультативного центру країни, надавши фахові роз'яснення на 88% від усіх отриманих звернень (1 935 роз'яснень) та впровадивши інноваційну систему інтерактивного онлайн-запису на прийом для максимальної відкритості керівництва в умовах воєнного стану.

Максимальна ефективність діяльності Мінцифри у сфері роботи зі зверненнями громадян досягається виключно належною організацією процесів, раціональним розподілом обов'язків, системним контролем та впровадженням людиноцентричних стандартів, що дозволяє підтримувати високий рівень довіри суспільства до Мінцифри як до головного драйвера цифрової держави.

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.04.2026 по 30.06.2026

№	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)	616	612	4	0	27	538	51	15	0	511	0	29	0	53	188	618
	За допомогою засобів телефонного	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	З використанням Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	На особистому прийомі	3	1	2	0	0	3	0	0	0	1	0	1	0	1	1	5
	Через уповноважену особу	1	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1
	Через органи влади	456	455	1	0	11	434	11	2	0	420	0	12	0	15	229	390
	з них від КМУ	63	63	0	0	4	57	2	0	0	59	0	0	0	1	18	47
	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
	Разом	1076	1069	7	0	38	976	62	17	0	933	0	42	0	69	419	1014

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

20.07.2026 14:36

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.04.2026 по 30.06.2026

№	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)	616	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	312	0	0	0	0	0	4	160	0	125	618
	За допомогою засобів телефонного	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	
	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	
	На особистому прийомі	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	
	Через уповноважену особу	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Через органи влади	456	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	266	1	0	0	0	0	2	107	0	80	
	з них від КМУ	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	0	0	0	0	2	8	0	21	
	Через медіа	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	
	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	1076	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	580	1	0	0	0	0	6	269	0	205	

1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цнова, 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

створятьс

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.04.2026 по 30.06.2026

№	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)	616	1	0	0	2	11	0	9	1	9	3	1	1	0	0	0	0	31	0	0	0	0	547	618
	За допомогою засобів телефонного	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	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	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5	5
	Через уповноважену особу	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
	Через органи влади	456	4	0	0	2	16	2	5	0	9	11	1	2	0	3	0	0	14	2	0	0	0	385	390
	з них від КМУ	63	3	0	0	1	9	1	2	0	1	1	0	1	0	0	0	0	2	2	0	0	0	40	47
	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1076	5	0	0	4	27	2	14	1	18	14	2	3	0	3	0	0	45	2	0	0	0	936	1014

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 01.04.2026 по 30.06.2026

№	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)	616	1	0	2	0	0	0	9	1	0	1	0	2	0	600	618
	За допомогою засобів телефонного	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	З використанням Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	На особистому прийомі	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	5
	Через уповноважену особу	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Через органи влади	456	32	1	2	0	3	1	6	7	3	0	0	0	5	396	390
	з них від КМУ	63	7	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	5	47	47
	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
	Разом	1076	33	1	4	0	3	1	15	8	3	1	0	2	5	1000	1014

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 01.01.2026 по 30.06.2026

№	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)	1307	1296	11	0	64	1110	133	61	0	1113	0	61	0	60	677	1296
	За допомогою засобів телефонного	1	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1
	З використанням Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	На особистому прийомі	7	5	2	0	0	5	2	0	0	5	0	1	0	1	3	9
	Через уповноважену особу	2	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0	0	2	1
	Через органи влади	880	875	5	0	19	842	19	14	0	815	0	22	0	16	541	1543
	з них від КМУ	141	141	0	0	10	127	4	0	0	136	0	0	0	2	63	72
	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
	Разом	2197	2179	18	0	83	1960	154	76	0	1935	0	84	0	77	1224	2850

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 01.01.2026 по 30.06.2026

20.07.2026 14:40

№	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)	1307	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	0	0	0	0	0	0	0	606	0	0	0	0	0	4	427	0	245	1296	
	За допомогою засобів телефонного	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	1	0	0	1	
	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	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	3	9	
	Через уповноважену особу	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
	Через органи влади	880	0	0	19	0	0	1	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	2	0	0	0	409	1	0	0	0	0	1	3	252	0	187	1543
	з них від КМУ	141	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	69	0	0	0	0	0	1	2	21	0	48	72	
	Через медіа	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	
	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	2197	0	0	19	0	0	1	0	0	0	0	0	0	30	0	0	0	2	0	0	0	1017	1	0	0	0	0	1	7	683	0	436	2850

1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цнова, 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

створятьс

Мінцифри

ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян,
що надійшли
за період з 01.01.2026 по 30.06.2026

№	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)	1307	2	0	0	2	24	8	10	1	12	3	1	1	0	0	0	1	57	0	0	0	0	1185	1296
	За допомогою засобів телефонного	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	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	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	9
	Через уповноважену особу	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
	Через органи влади	880	8	1	0	6	35	5	5	1	21	26	1	4	0	4	0	0	52	6	0	0	0	705	1543
	з них від КМУ	141	5	0	0	5	12	1	2	0	4	4	0	1	0	0	0	0	13	2	0	0	0	92	72
	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	2197	10	1	0	8	59	13	15	2	33	29	2	5	0	4	0	1	109	6	0	0	0	1900	2850

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 01.01.2026 по 30.06.2026

№	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)	1307	5	0	2	0	1	0	20	1	1	1	0	11	1	1264	1296
	За допомогою засобів телефонного	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	З використанням Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	На особистому прийомі	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	9
	Через уповноважену особу	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1
	Через органи влади	880	54	4	13	0	6	1	27	20	27	0	0	1	10	717	1543
	з них від КМУ	141	9	2	3	0	0	0	10	3	5	0	0	0	6	103	72
	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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
	Разом	2197	59	4	15	0	7	1	47	21	28	1	0	12	11	1991	2850

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