



вул. Еспланадна, 8/10, м. Київ, 01001, тел.: (044) 287- 81- 81,
e-mail: 1545@ukc.gov.ua, сайт: www.ukc.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 36521731

**Обласні, Київська міська
держадміністрації**





ДАЙДЖЕСТ

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

вересень 2026 року

ОГЛЯД

1. Опрацювання звернень (стор. 3)

Протягом місяця загалом опрацьовано і зареєстровано **215 252** звернення, попереднього місяця – **202 378**.

Телефонні лінії: Основним каналом комунікації залишається телефон. Найбільше навантаження зафіксовано на урядову «гарячу лінію» (1545) – 117 297 дзвінків, лінію «єВідновлення» - 21 585 та лінію з соціальних питань (1539) – 12 836.

Цифрові сервіси та чати: Активно розвиваються онлайн-консультації через чати (всього 26 728). Лідерами серед вебплатформ для текстових чатів є мобільний застосунок «1545» (8 884), вебсайти Міністерства закордонних справ України (8 345), вебсайт Мінсоцполітики (4 121) та безпосередньо вебсайт Урядового контактного центру (3 912).

Серед електронних звернень популярністю користуються вебсайт Урядового контактного центру (8 830) та мобільний застосунок «1545» (3 240).

2. Загальні дані (стор. 4 - 9)

Протягом місяця до державних органів надіслано 49 328 звернень, з них 29 278 – до Офісу Президента України, СКМУ, центральних органів виконавчої влади та 20 050 – до місцевих органів влади.

Регіони-лідери за кількістю звернень: м. Київ (9 238), Дніпропетровська (6 417), Харківська (3 468), Львівська (2 895) та Одеська області (2 731).

Головні органи-виконавці: найбільше звернень надіслано до Пенсійного фонду України (11 428), Міністерства оборони України (3 654), Дніпропетровської обласної військової адміністрації (3 041), Національної поліції України (2 856), Київської міської державної адміністрації (2 616).

ТОП органів з найбільшою питомою вагою протермінованих звернень, які знаходяться на розгляді, в загальній кількості надісланих звернень (станом на 02.10.2026): Міністерство енергетики України (78,8%), Міністерство охорони здоров'я України (61,2%), Міністерство розвитку громад та територій України (49,9%), Департамент патрульної поліції НП України (30,0%), Міністерство економіки та довкілля України (28,7%), Державна міграційна служба України (24,4%).

За 2025 рік ТОП органів з найбільшою питомою вагою протермінованих звернень, які станом на 02.09.2026 знаходяться на розгляді, в загальній кількості надісланих звернень: Міністерство енергетики України (58,2%), Міністерство охорони здоров'я України (26,8%).

Для з'ясування фактичного стану вирішення питань, порушених у зверненнях, протягом звітного періоду здійснювався зворотний зв'язок із заявниками працівниками Центру та шляхом опитування за допомогою технічних засобів. Аналіз відповідей заявників свідчить про рівень задоволеності результатом розгляду звернень близько 43%.

3. Топ-питання (стор. 10 - 17)

Основні проблеми, які порушували громадяни, зумовлені наслідками повномасштабного вторгнення РФ та поточними соціально-економічними викликами. Розподіл ключових проблемних зон виглядає наступним чином:

Соціальний захист – 15,6%:

Зростання кількості звернень громадян спостерігається передусім з питань отримання матеріальної допомоги (на 55,7%), що насамперед пов'язано з виплатами на проживання ВПО, одноразової грошової допомоги «Пакунок школяра» та одноразової допомоги «Зимова підтримка» вразливим категоріям населення у розмірі 19 400 грн. Крім того, актуалізувалися питання щодо житлових субсидій, а також зберігається висока кількість скарг щодо затримок виплати різних видів державної соціальної допомоги та пенсій.

ЖКГ, будівництво та інфраструктура – 12,4%:

Основна маса звернень громадян стосувалася перебоїв у наданні житлово-комунальних послуг (насамперед електро- та водопостачання), а також питань тарифів та утримання будинків. Значна частина скарг була спричинена пошкодженнями інфраструктури через обстріли, що суттєво ускладнило транспортне сполучення між населеними пунктами та роботу громадського транспорту у великих містах. Додатково фіксувалася потреба населення у розв'язанні соціально-житлових питань, зокрема щодо компенсацій за пошкоджене майно та бронювання коштів за житловими ваучерами.

Безпека та оборона – 6,3%:

Більшість звернень та скарг стосується затримок із видачею документів у військових частинах, порушень з боку ТЦК, ВЛК та командування, а також неналежного забезпечення прав і виплат військовослужбовцям. Крім того, через бойові дії постійно надходять запити щодо розшуку полонених і зниклих безвісти, облаштування укриттів та ліквідації наслідків ворожих обстрілів.

Захист прав громадян – 3,5%:

Найбільше скарг стосується бездіяльності або некоректної поведінки поліцейських та випадків домашнього насильства. У сфері юстиції ключовою проблемою залишається невиконання судових рішень щодо перерахунку пенсій, стягнення аліментів та блокування коштів на арештованих рахунках боржників. Спостерігається стала потреба громадян в отриманні безоплатної правничої допомоги.

Зростання інтересу/проблематики: Зафіксовано збільшення числа звернень у сферах підприємницької діяльності (з 63 до 126), соціального захисту населення (з 18 960 до 30 054), житлової політики (з 605 до 713).

Спад інтересу/проблематики: Суттєво зменшилася кількість скарг та запитів щодо: комунального господарства (з 13 556 до 10 496), екології та природних ресурсів (з 356 до 212), культури, мовної політики, туризму (з 785 до 573).

ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ

Звернення, які надійшли на окремі канали зв'язку

Протягом місяця загалом опрацьовано і зареєстровано **215 252** звернення, попереднього місяця – **202 378**.

Прийнято 159 667 дзвінків, попереднього місяця – **146 145**, з них **102 150** – прийнято консультантами та **57 517** – опрацьовано за допомогою технічних засобів.

Крім того, опрацьовано іншими каналами зв'язку: **26 728** - через сервіси онлайн-консультування; **13 048** - за допомогою доступу до мережі Інтернет; **61** - засобами відеозв'язку від громадян із порушенням слуху.

Назва лінії	Телефонний номер	Протягом місяця	з них:		
			звернення	консультації	консультації, надані за допомогою технічних засобів
урядова "гаряча лінія"	1545*0	117 297	26 688	44 740	45 869
"гаряча лінія" з питань виплат за програмою «Відновлення»	1545*2	21 585	1 828	13 035	6 722
"гаряча лінія" з питань соціального захисту населення під час воєнного стану	1539	12 836	3 605	7 956	1 275
Херсонський ОКЦ		3 997	510	3 487	
з питань ветеранів війни та членів їх сімей	1545*9	3 875	1 391	2 484	
"гаряча лінія" з питань енергозабезпечення СТРУМ	1549	3 866	1 344	1 175	1 347
"гаряча лінія" з питань організації освітнього процесу "ШКОЛА ОФЛАЙН"	1545*5	2 494	944	1 550	
"гаряча лінія" з питань протидії торгівлі людьми, запобігання та протидії домашньому насильству, насильству за ознакою статі та насильству стосовно дітей	1547	2 243	306	1 621	316
СвітлоДім	1545*7	2 088	510	776	802
Офіс Військового омбудсмена	1510	1 730	69	1 661	
"гаряча лінія" з питань Міністерства оборони України	1512	1 040	0	0	1 040
"гаряча лінія" з питань програми "Національний кешбек "Зроблено в Україні"	1545*6	792	34	758	
з питань реабілітації, протезування/ортезування та забезпечення іншими допоміжними засобами реабілітації військовослужбовців, які отримали поранення	1545*4	520	100	420	
Полтавський ОКЦ		403	241	162	
"гаряча лінія" з питань освіти для мешканців тимчасово окупованих територій	0 800 504 425	238	12	90	136
з питань безпеки дітей в Інтернеті	1545*3	143	0	143	
Івано-Франківський ОКЦ		143	15	128	
РКЦ Київської області		75	1	74	
Черкаський ОКЦ		25	25	0	
"телефон довіри" РНБО з питань контрабанди та корупції на митниці	0 800 503 486	11	0	8	3
Лінія з питань вступної кампанії	1545*5	7	0	0	7
Львівський ОКЦ		7	7	0	
Пункт самообслуговування		0	0	0	

Webcall для громадян з порушенням слуху	webcall	61	0	61	
---	---------	----	---	----	--

Електронні сервіси					
Вебсайт УКЦ	ukc.gov.ua	8 830	7 992	838	
Мобільний застосунок		3 240	2 901	339	
Урядовий портал	kmu.gov.ua	503	455	48	
Офіційне інтернет-представництво Президента України	president.gov.ua	330	245	85	
1547 Веб-сайт	1547.ukc.gov.ua	80	44	36	
Турбота МОУ	turbota.mil.gov.ua	47	43	4	
Пульс	pulse.gov.ua	15	15	0	
Міністерство оборони України	mod.gov.ua	3	3	0	

Чати		
Мобільний застосунок 1545		8 884
Вебсайт Міністерства закордонних справ України	mfa.gov.ua	8 345
Вебсайт Міністерства соціальної політики, з питань соціального захисту населення	www.msp.gov.ua	4 121
Вебсайт УКЦ	ukc.gov.ua	3 912
Вебсайт Державна служба України з питань праці	dsp.gov.ua	881
Вебсайт офісу Військового омбудсмена	milomb.gov.ua	541
Вебсайт фонду "Відкрита політика"	dostupnaosvita.com.ua	44
ВСЬОГО		215 252

ЗАГАЛЬНІ ДАНІ

Динаміка кількості прийнятих звернень

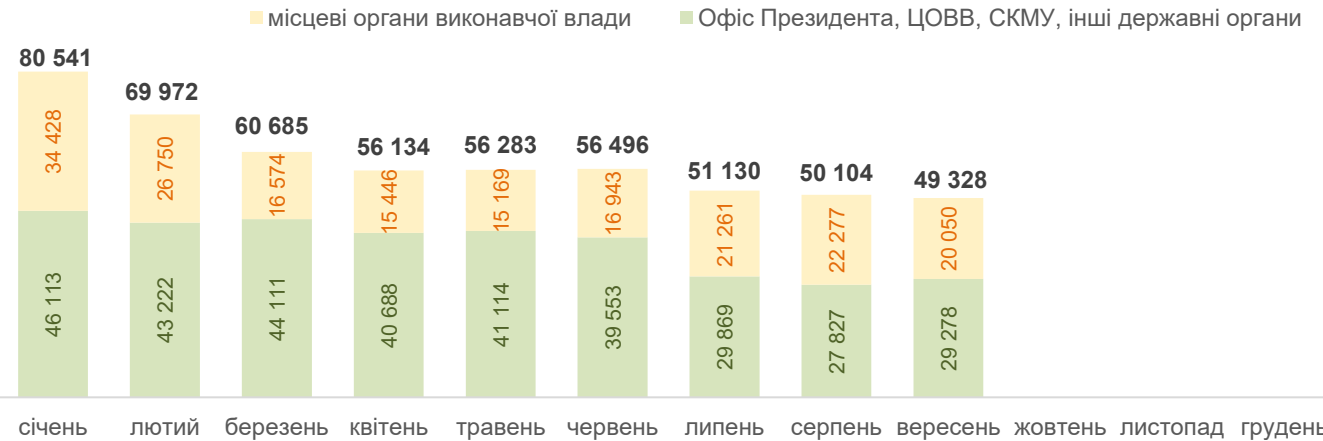


Звернення в розрізі регіонів

Регіони, яких стосується питання	Кількість звернень, що надійшли	Кількість звернень попереднього місяця	Порівняння	з них:						Кількість звернень, що надійшли з 1 січня 2026 року
				надіслано на розгляд Офісу, органам, СКМУ*	у т.ч.		кількість звернень, на які фахівці Центру надали консультації та довідкову інформацію	кількість консультацій через сервіси онлайн консультування	кількість консультацій, наданих за допомогою технічних засобів	
					Офісу, центральним органам, СКМУ	місцевим*				
м. Київ	18 955	18 559	+396	9 238	6 615	2 623	9 717			245 095
Дніпропетровська область	12 741	12 050	+691	6 417	3 376	3 041	6 324			120 426
Харківська область	8 907	6 354	+2 553	3 468	2 067	1 401	5 439			59 422
Донецька область	6 394	6 617	-223	2 628	734	1 894	3 766			46 086
Херсонська область	5 992	6 519	-527	1 479	295	1 184	4 513			35 226
Львівська область	5 036	4 540	+496	2 895	1 807	1 088	2 141			42 045
Одеська область	4 829	5 248	-419	2 731	1 828	903	2 098			55 802
Київська область	4 680	5 012	-332	2 722	1 444	1 278	1 958			52 570
Полтавська область	3 688	2 832	+856	2 146	1 158	988	1 542			31 037
Запорізька область	3 665	2 991	+674	1 454	800	654	2 211			25 111
Миколаївська область	2 983	2 194	+789	1 341	825	516	1 642			20 680
Сумська область	2 961	2 533	+428	1 285	729	556	1 676			23 796
Вінницька область	2 357	2 965	-608	1 291	803	488	1 066			28 079
Кіровоградська область	2 212	2 157	+55	1 195	790	405	1 017			18 681
Івано-Франківська область	2 201	2 099	+102	1 170	815	355	1 031			18 218
Чернівецька область	2 118	1 648	+470	1 096	602	494	1 022			17 678
Черкаська область	2 057	1 854	+203	1 104	734	370	953			17 662
Житомирська область	1 957	1 796	+161	978	664	314	979			16 350
Хмельницька область	1 864	2 019	-155	990	651	339	874			19 219
Рівненська область	1 690	1 553	+137	1 032	720	312	658			16 975
Закарпатська область	1 442	1 444	-2	727	540	187	715			13 155
Чернівецька область	1 180	1 161	+19	677	423	254	503			10 443
Тернопільська область	1 103	1 046	+57	595	371	224	508			10 662
Волинська область	1 022	1 042	-20	593	425	168	429			9 937
Луганська область	175	181	-6	76	62	14	99			1 775
Автономна Республіка Крим										
м. Севастополь										
Звернення без визначення регіону	113 043	105 964	+7 079	0			28 798	26 728	57 517	1 529 797
Всього	215 252	202 378	+12 874	49 328	29 278	20 050	81 679	26 728	57 517	2 485 927

* крім РМ АР Крим та Севастопольської МДА

Динаміка звернень, надісланих до державних органів з початку року



ЗАГАЛЬНІ ДАНІ (продовження)

ТОП органів влади по кількості надісланих звернень протягом року

Виконавці	За рік	За ВЕРЕСЕНЬ місяць	На розгляді, станом на 02.10.2026
Пенсійний фонд України	102 502	11 428	14 037
Міністерство оборони України	94 942	3 654	11 540
Київська міська державна адміністрація	38 790	2 616	734
Дніпропетровська обласна державна адміністрація	23 768	3 041	794
Національна поліція України	19 917	2 856	4 500
Київська обласна державна адміністрація	16 871	1 283	1 813
Державна інспекція енергетичного нагляду України	15 832	64	51
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	15 615	428	454
Одеська обласна державна адміністрація	14 411	903	333
Міністерство юстиції України	14 218	2 104	1 552
Донецька обласна державна адміністрація	12 912	1 897	1 066
Харківська обласна державна адміністрація	11 045	1 401	1 098
Міністерство розвитку громад та територій України	10 011	1 392	6 445
Секретаріат Кабінету Міністрів України	9 797	290	165
Херсонська обласна державна адміністрація	8 628	1 184	922
Львівська обласна державна адміністрація	8 130	1 089	501
Вінницька обласна державна адміністрація	5 817	488	365
Сумська обласна державна адміністрація	5 809	556	338
Полтавська обласна державна адміністрація	5 743	988	568
Запорізька обласна державна адміністрація	4 933	654	373
Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України	4 552	356	646
Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	4 494	660	391
Інші	81 920	9 996	11 682
ВСЬОГО	530 657	49 328	60 368

Основні питання в розрізі регіонів

Регіони, яких стосується питання	Кількість звернень, надісланих на розгляд Офісу, органам, СКУ*	у тому числі з основних питань																			інші питання
		соціальний захист населення	комунальне господарство	надзвичайні ситуації	діяльність посадових і службових осіб, корупція	у з питань корупції	дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	робота органів юстиції	обороздатність	пенсійне забезпечення	будівництво та благоустрій	охорона здоров'я	освіта, наука та інтелектуальна власність	транспортне обслуговування	оплата праці	функціонування мереж зв'язку	захист прав споживачів	міграція, громадянство, паспортизація	фінансова політика	житлова політика	
м. Київ	9 238	1 281	1 065	770	928	3	494	323	1 127	235	212	263	235	159	290	80	112	90	82	30	1 462
Дніпропетровська область	6 417	1 393	1 610	367	198	1	285	313	138	277	285	230	139	96	66	76	72	35	48	30	759
Харківська область	3 468	1 061	440	333	197	0	159	142	87	136	69	109	48	53	34	48	33	41	38	9	431
Львівська область	2 895	664	248	35	496	0	211	117	71	122	101	73	125	46	17	37	52	26	19	27	408
Одеська область	2 731	796	338	103	128	1	237	145	65	121	93	64	69	33	22	25	27	17	19	13	416
Київська область	2 722	521	417	210	141	1	175	144	69	89	181	66	113	34	27	33	37	29	24	15	397
Донецька область	2 628	146	1 037	1 003	59	0	23	58	9	44	15	14	8	2	5	15	5	11	14	1	159
Полтавська область	2 146	599	407	64	132	0	94	80	34	108	109	76	42	27	23	17	10	17	15	18	274
Херсонська область	1 479	213	596	361	49	0	7	16	7	30	23	6	6	5	2	17	5	5	4	8	119
Запорізька область	1 454	411	188	176	74	0	72	81	18	49	38	43	19	20	14	15	8	25	14	7	182
Миколаївська область	1 341	520	137	47	59	0	76	58	24	56	43	38	29	10	13	8	11	13	10	10	179
Вінницька область	1 291	347	138	15	52	1	116	85	26	51	45	44	36	20	10	20	9	12	6	19	240
Сумська область	1 285	368	219	117	85	0	63	51	30	38	34	25	17	34	10	19	11	8	8	3	145
Кіровоградська область	1 195	424	114	20	34	0	84	69	23	66	40	33	38	14	19	10	13	7	11	17	159
Івано-Франківська область	1 170	338	85	12	88	0	89	115	40	62	62	32	22	13	9	14	9	9	11	12	148
Черкаська область	1 104	321	90	31	65	0	73	77	38	60	54	32	27	19	9	19	8	6	11	11	153
Чернігівська область	1 096	294	204	70	43	0	61	48	22	34	41	19	39	24	8	13	10	14	7	3	142
Рівненська область	1 032	261	97	6	25	0	71	58	132	59	35	46	33	19	8	9	15	6	3	9	140
Хмельницька область	990	287	112	13	65	1	69	53	47	47	41	29	30	17	6	10	10	11	7	10	126
Житомирська область	978	317	76	21	27	0	39	69	15	92	38	35	42	9	13	10	4	6	10	12	143
Закарпатська область	727	293	40	5	30	0	45	19	33	56	28	26	15	5	8	5	3	6	5	7	98
Чернівецька область	677	236	106	3	73	0	36	16	10	32	20	16	10	5	2	6	3	5	4	9	85
Тернопільська область	595	147	40	6	108	0	40	22	25	27	20	20	36	3	6	4	6	9	1	75	
Волинська область	593	186	29	16	45	0	36	38	26	39	18	25	23	7	4	6	6	8	5	3	73
Луганська область	76	8	0	5	4	0	6	7	14	14	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	16
Автономна Республіка Крим																					
м. Севастополь																					
ВСЬОГО	49 328	11 432	7 833	3 809	3 205	8	2 661	2 204	2 130	1 944	1 645	1 364	1 201	671	623	518	477	414	384	284	6 529

* крім РМ АР Крим та Севастопольської МДА

ЗАГАЛЬНІ ДАНІ (продовження)

Виконавська дисципліна з початку 2026 року (станом на 02.10.2026р.)

Виконавці	Надійшло звернень (з 01.01.2026)	Протерміновані, що знаходяться на розгляді	% протермінованих
Міністерство енергетики України	796	627	78,8%
Міністерство охорони здоров'я України	3 859	2 362	61,2%
Міністерство розвитку громад та територій України	10 011	5 000	49,9%
Департамент патрульної поліції НП України	1 081	324	30,0%
Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України	4 163	1 196	28,7%
Державна міграційна служба України	1 552	378	24,4%
Міністерство внутрішніх справ України	772	144	18,7%
Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	53	8	15,1%
Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками	83	12	14,5%
Державне агентство відновлення та розвитку інфраструктури України	735	99	13,5%
Національна поліція України	19 917	1 882	9,4%
Міністерство оборони України	94 942	7 983	8,4%
Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України	4 552	364	8,0%
Міністерство освіти і науки України	2 754	192	7,0%
Міністерство у справах ветеранів України	1 643	109	6,6%
Міністерство культури України	365	24	6,6%
Київська обласна державна адміністрація	16 871	1 079	6,4%
Міністерство закордонних справ України	783	44	5,6%
Пенсійний фонд України	102 502	5 522	5,4%
Міністерство фінансів України	695	25	3,6%
Херсонська обласна державна адміністрація	8 628	191	2,2%
Державна екологічна інспекція України	531	9	1,7%
Національна соціальна сервісна служба України	351	5	1,4%
Вінницька обласна державна адміністрація	5 817	53	0,9%
Міністерство цифрової трансформації України	465	4	0,9%
Антимонопольний комітет України	144	1	0,7%
Національний банк України	882	6	0,7%
Секретаріат Кабінету Міністрів України	9 797	54	0,6%
Національна служба здоров'я України	419	2	0,5%
Київська міська державна адміністрація	38 790	179	0,5%
Міністерство юстиції України	14 218	51	0,4%
Харківська обласна державна адміністрація	11 045	35	0,3%
Запорізька обласна державна адміністрація	4 933	14	0,3%
Акціонерне товариство комерційний банк «Приватбанк»	606	1	0,2%
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	15 615	25	0,2%
Черкаська обласна державна адміністрація	3 190	5	0,2%
Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	4 494	6	0,1%
"Укрзалізниця"	2 315	3	0,1%
Чернівецька обласна державна адміністрація	2 034	2	0,1%
Офіс Президента України	2 413	2	0,1%
Дніпропетровська обласна державна адміністрація	23 768	6	0,0%
Державна інспекція енергетичного нагляду України	15 832	2	0,0%

ЗАГАЛЬНІ ДАНІ (продовження)

Виконавська дисципліна за 2025 рік (звернення, що надійшли з 01.01. по 31.12.2025р., станом на 02.10.2026р.)

Виконавці	Надійшло звернень (з 01.01.2025 по 31.12.2025)	Протерміновані, що знаходяться на розгляді	% протермінованих
Міністерство енергетики України	558	325	58,2%
Міністерство охорони здоров'я України	3 564	956	26,8%
Міністерство економіки, довкілля та сільського господарства України	17 629	2 024	11,5%
Департамент патрульної поліції НП України	1 012	114	11,3%
Міністерство внутрішніх справ України	1 154	122	10,6%
Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України	207	10	4,8%
Національна поліція України	20 883	561	2,7%
Міністерство соціальної політики, сім'ї та єдності України	3 764	94	2,5%
Державна аудиторська служба України	117	2	1,7%
Міністерство оборони України	186 302	2 611	1,4%
Міністерство закордонних справ України	1 072	8	0,7%
Пенсійний фонд України	64 526	306	0,5%
Міністерство розвитку громад та територій України	6 814	17	0,2%
Державне агентство відновлення та розвитку інфраструктури України	453	1	0,2%
Міністерство фінансів України	572	1	0,2%
Офіс Президента України	2 713	1	0,0%
Київська міська державна адміністрація	19 208	6	0,0%
Секретаріат Кабінету Міністрів України	10 190	3	0,0%
Київська обласна державна адміністрація	10 549	2	0,0%

ЗВОРОТНИЙ ЗВ'ЯЗОК



Невирішеними лишаються питання невідкладного характеру:

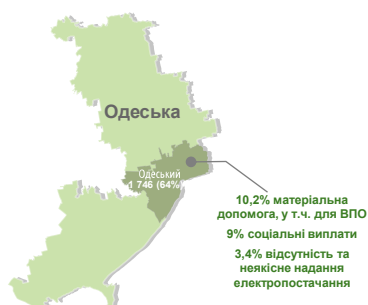
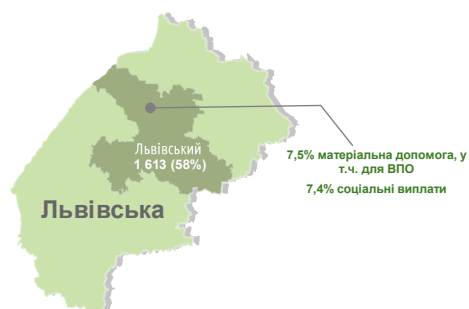
- **в/ч А4765** - неодноразові звернення (6 звернень за місяць) з проханням проведення пошуково – рятувальної операції для визволення військовослужбовця з під завалів будинку, після влучання КАБ;
- **в/ч А3838** - неодноразові звернення заявниці (3 звернення) щодо направлення військовослужбовця на стаціонарне обстеження та лікування до психіатричного, пульмонологічного відділення НВМКЦ Головного військового клінічного госпіталь м. Києва та на позачергове обстеження ВЛК відповідно до висновків ГВКГ від 04.09.2026 р.;
- **в/ч А7020** - питання госпіталізації військовослужбовця, який не отримує жодного лікування за існуючою хворобою – **туберкульоз**, посадові особи не направили військовослужбовця до медичного закладу, хоча він потребує лікування, має діагнози: туберкульоз, ВІЛ, маса тіла 45 кг;
- **в/ч А1376** - питання евакуації, надання медичної допомоги та проведення ротації військовослужбовців, які тривалий час (з листопада 2025 р.) виконують бойові завдання, виснажені морально та фізично, з тяжкими пораненнями та потребують невідкладної медичної допомоги;
- звернення мешканців міст Миколаєва, Краматорська, Києва з питання належного облаштування захисних споруд, цивільного укриття та забезпечення безперешкодного цілодобового доступу мешканців будинків до укриття під час небезпеки ворожих обстрілів.

ЗАГАЛЬНІ ДАНІ (продовження)

ТОП-ПИТАНЬ в регіонах з найбільшою кількістю звернень до органів влади



м. Київ



ЗАГАЛЬНІ ДАНІ (продовження)

Питома вага звернень, надісланих до державних органів

Основні питання	Кількість звернень, надісланих на розгляд Офісу, органам, СКМУ*	% до загальної кількості звернень	Кількість звернень попереднього місяця	Порівняння
Соціальний захист населення	11 432	23,2%	8 843	29,3%
Комунальне господарство	7 833	15,9%	10 005	-21,7%
Надзвичайні ситуації	3 809	7,7%	3 888	-2,0%
Діяльність посадових і службових осіб, корупція	3 205	6,5%	3 657	-12,4%
Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності	2 661	5,4%	2 950	-9,8%
Робота органів юстиції	2 204	4,5%	2 301	-4,2%
Обороздатність	2 130	4,3%	2 376	-10,4%
Пенсійне забезпечення	1 944	3,9%	1 931	0,7%
Будівництво та благоустрій	1 645	3,3%	1 814	-9,3%
Повідомлення заявника про неотримання відповіді	1 412	2,9%	1 416	-0,3%
Охорона здоров'я	1 364	2,8%	1 562	-12,7%
Освіта, наука та інтелектуальна власність	1 201	2,4%	755	59,1%
Транспортне обслуговування	671	1,4%	744	-9,8%
Діяльність підприємств та установ	665	1,3%	664	0,2%
Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	655	1,3%	443	47,9%
Оплата праці	623	1,3%	607	2,6%
Культура, мовна політика, туризм	549	1,1%	748	-26,6%
Функціонування мереж зв'язку	518	1,1%	578	-10,4%
Захист прав споживачів	477	1,0%	494	-3,4%
Міграція, громадянство, паспортизація	414	0,8%	373	11,0%
Фінансова політика	384	0,8%	379	1,3%
Житлова політика	284	0,6%	255	11,4%
Умови праці та трудові відносини	271	0,5%	287	-5,6%
Аграрна політика і земельні відносини	203	0,4%	242	-16,1%
Подяка	203	0,4%	215	-5,6%
Екологія та природні ресурси	191	0,4%	314	-39,2%
Оподаткування	191	0,4%	201	-5,0%
Архіви та статистика	165	0,3%	140	17,9%
Підприємницька діяльність	104	0,2%	50	108,0%
Міждержавні відносини	93	0,2%	131	-29,0%
Зайнятість та безробіття	75	0,2%	71	5,6%
Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	55	0,1%	86	-36,0%
Державна підтримка під час війни	54	0,1%	45	20,0%
Захист дітей онлайн	0	0,0%	2	-100,0%
Інші питання	1 643	3,3%	1 537	6,9%
Інше	1 494	3,0%	1 385	7,9%
Гаряча лінія Міноборони	45	0,1%	58	-22,4%
Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	20	0,0%	16	25,0%
Організація виборчого процесу	0	0,0%	0	0,0%
Митна справа	30	0,1%	30	0,0%
Пропозиції	26	0,1%	12	116,7%
Фізична культура і спорт	28	0,1%	35	-20,0%
Коронавірус	0	0,0%	1	-100,0%
ВСЬОГО	49 328	100,0%	50 104	-1,5%

* крім РМ АР Крим та Севастопольської МДА

Динаміка питань з врахуванням наданих консультацій

Тематика	Кількість, що надійшли	Кількість звернень попереднього місяця	Порівняння
Збільшення надходження			
Підприємницька діяльність	126	63	+100,0%
Соціальний захист населення	30 054	18 960	+58,5%
Державна підтримка під час карантину/війни	122	84	+45,2%
Діяльність громадських об'єднань, міжнаціональні та міжконфесійні відносини	96	80	+20,0%
Житлова політика	713	605	+17,9%
Зайнятість та безробіття	138	119	+16,0%
Діяльність органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування	9 554	8 469	+12,8%
Захист прав споживачів	682	623	+9,5%
Зменшення надходження			
Екологія та природні ресурси	212	356	-40,4%
Інформаційна політика та діяльність ЗМІ	90	126	-28,6%
Культура, мовна політика, туризм	573	785	-27,0%
Митна справа	59	78	-24,4%
Комунальне господарство	10 496	13 556	-22,6%

СОЦІАЛЬНИЙ ЗАХИСТ

Соціальний захист населення

11 432

Звернення

18 622

Консультації

Пенсійне забезпечення

1 944

Звернення

1 476

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

АКТИВНІ РЕГІОНИ

Соціальний захист населення

Мат. допомога, ВПО та гуманітарна	4 996
Державна соціальна допомога	3 713
Житлові субсидії	780
Пільги	596
Діяльність закладів соціального захисту	432



На 55,7 % зросла кількість звернень з питань отримання матеріальної допомоги, що насамперед стосувалися проблем із отриманням допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (2 336, здебільшого із Дніпропетровської, Харківської областей та м. Києва) та надання матеріальної допомоги на вирішення соціально-побутових проблем (1 967, м. Київ, Харківська та Дніпропетровська області), у т. ч. щодо одноразової грошової допомоги «Паунок школяра» (855) та одноразової допомоги «Зимова підтримка» вразливим категоріям населення у розмірі 19 400 грн (349). Частіше надходили питання щодо проблем з отримання житлових субсидій (з 444 до 780 звернень, насамперед з Дніпропетровської, Харківської та Миколаївської областей). На 12,3 % більше надійшло звернень з питань отримання різних видів державної соціальної допомоги, які були найчастіше спричинені скаргами на затримку виплати коштів (2 031, Дніпропетровська область, м. Київ, Одеська та Львівська області). З питань неотримання одноразової натуральної допомоги «Паунок малюка» та / або грошової компенсації за неї кількість звернень зросла на 25,7 % (передусім у м. Києві).

Пенсійне забезпечення

Виплата пенсій	706
Нарахування пенсій	265
Призначення	239
Нарахування та виплати доплат	232
Перерахунок пенсії	203



У вересні загальний обсяг проблемних питань у сфері пенсійного забезпечення залишався стабільно високим з незначними коливаннями за окремими категоріями. Найбільше звернень громадян зафіксовано з питань затримки виплати пенсії (457, Дніпропетровська область, м. Київ, Одеська та Львівська області); нарахування основного розміру пенсії (173, Дніпропетровська, Одеська та Харківська області); проблем із призначенням пенсії (239, Дніпропетровська область, м. Київ, Полтавська та Львівська області). Дещо частіше надходили звернення з питань обчислення документів про трудовий стаж (152 проти 131), зокрема стосовно проблем з оцифруванням трудових книжок.

ТОП-ПИТАННЯ

ЖКГ, БУДІВНИЦТВО ТА ІНФРАСТРУКТУРА

Комунальне господарство

7 833
Звернення

2 663
Консультації

Будівництво та благоустрій

1 645
Звернення

262
Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

АКТИВНІ РЕГІОНИ

Комунальне господарство

Ненадання та неякісне надання ЖКП **5 141**

Незадовільний стан та неналежне утримання житлового фонду **1 277**

Зростання тарифів, оплата послуг **965**



Попри помітне зменшення загальної кількості звернень громадян з питань комунального господарства, найпоширенішими залишаються скарги на ненадання або неякісне надання житлово-комунальних послуг (66 % усіх звернень з питань комунальної сфери), насамперед щодо проблем з наданням електропостачання у Донецькій (м. Краматорськ та Слов'янськ), Дніпропетровській (населені пункти Криворізького, Самарівського та Дніпровського районів) та Херсонській (м. Херсон) областях. Майже чверть звернень щодо якості становлять скарги на неналежне надання послуг з централізованого водопостачання, перш за все заявники нарікали на проблеми з централізованим водопостачанням у м. Краматорську Донецької області та м. Кривому Розі Дніпропетровської області, а також неналежне постачання гарячої води у м. Києві. Водночас питання утримання та ремонту житлового фонду, тарифної політики та розрахунків за житлово-комунальні послуги продовжують турбувати громадян.

Будівництво та благоустрій

Благоустрій територій **504**

Автомобільні дороги **417**

Електрифікація **234**

Водопостачання та водовідведення **168**



У структурі звернень простежувалося зміщення пріоритетів від питань транспортної інфраструктури до благоустрою та належного утримання територій. Водночас зросла актуальність питань, пов'язаних із ремонтом, обслуговуванням та функціонуванням електромереж.

ТОП-ПИТАННЯ

ЖКГ, БУДІВНИЦТВО ТА ІНФРАСТРУКТУРА

Транспортне обслуговування

671

Звернення

175

Консультації

Функціонування мереж зв'язку

518

Звернення

226

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

АКТИВНІ РЕГІОНИ

Транспортне обслуговування

Міжміське транспортне обслуговування **242**

Скарги на працівників транспортної галузі **132**

Міське транспортне обслуговування **123**



Протягом вересня, громадяни активно зверталися, у т.ч. через постійні обстріли та пошкодження мостів, залізничних та автобусних шляхів, щодо: оперативної організації трансферу автобусами у разі висадки пасажирів з потягів під час обстрілу без подальшого руху до місця призначення; відновлення курсування приміських потягів; відновлення зупинок потягами далекого прямування у населених пунктах; запровадження альтернативних автобусних сполучень за ціною квитків приміських потягів, що припинили курсування; відновлення автобусних маршрутів з сільської місцевості до міст обласного значення; збільшення автобусних рейсів у сільській місцевості та сприяння зменшенню їх вартості. Серед окремих проблем з міжміським транспортним сполученням також зазначалося – відсутність водіїв на маршрутах через ненадання їм бронювання, транспортники відмовляються від маршруту, оскільки дороги не захищені антидроновими сітками.

Крім того, жителі м. Києва вимагали організувати належне транспортне сполучення, у т.ч. між правим та лівим берегом міста, під час та після повітряної тривоги та у зв'язку з пошкодженням мостів: вивести автобуси великої місткості, збільшити кількість транспортних засобів, ввести маршрути, які дублюють рух гілок метрополітену або не потребують пересадок; а також організувати поінформованість громадян щодо ситуації з транспортним забезпеченням та шляхів альтернативного транспортного сполучення.

Функціонування мереж зв'язку

Поштовий зв'язок **230**

Мобільний зв'язок **194**

Інтернет **56**



Більшість скарг стосувалося якості надання поштових послуг, зокрема затримки доставки та відправлення листів та посилок, а також проблем з доставленням пенсій, субсидій та соцвиплат. Надходила також інформація про відмову адресної доставки пенсій та інших виплат у прифронтових областях, зокрема Донецькій та Херсонській. Іншою проблемою прифронтових областей залишається неналежна якість або взагалі відсутність мобільного зв'язку та доступу до інтернету, у зв'язку з чим неможливо викликати екстрені служби (екстрену медичну допомогу, ДСНС, поліцію), отримати сповіщення про повітряну тривогу та скористатися державними цифровими послугами, а також забезпечити дистанційну роботу та навчання.

ТОП-ПИТАННЯ

ЖКГ, БУДІВНИЦТВО ТА ІНФРАСТРУКТУРА

Державна програма «єВідновлення»

2 288

Звернення

10 441

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Умови та виплати за знищене майно **1 178**

Умови та виплати за пошкоджене майно **826**

Отримання житлових ваучерів **284**

АКТИВНІ РЕГІОНИ



Неможливість обстеження знищеного об'єкту нерухомого майна у зв'язку з бойовими діями на території його розташування залишається основною проблемою при отриманні громадянами компенсації за пошкоджене та знищене майно за програмою «єВідновлення».

Внутрішньо переміщені особи зі статусом учасника бойових дій продовжували скаржитися з приводу затримки розгляду їх заяв на отримання допомоги для вирішення житлового питання, які у застосунку «Дія» упродовж тривалого часу (в окремих випадках з грудня 2025 року) перебувають у статусі «Очікує обробки» або «В обробці».

БЕЗПЕКА ТА ОБОРОНА

Обороздатність, питання військових, ветеранів та членів їх сімей

7 822

Звернення

5 790

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ

1 477 Соціальний захист військовослужбовців та членів їх сімей

Проходження військової служби **810**

781 Призов на військову службу та облік військовозобов'язаних

Отримання документів про проходження військової служби **330**

325 Виплата грошового забезпечення та додаткової щомісячної винагороди військовослужбовцям на період військового стану

Діяльність посадових осіб військових формувань **322**

120 Звільнення з полону та пошук зниклих безвісти українських військовослужбовців

Інші питання **3 657**

Більшість звернень спричинена проблемами з отриманням у військових підрозділах документів, необхідних для отримання військовослужбовцями та членами їх сімей різних видів одноразових грошових допомог та інших соціальних виплат.

Значна частина скарг пов'язана з порушеннями та перевищеннями повноважень з боку працівників ТЦК та СП, переважно при здійсненні ними заходів оповіщення військовозобов'язаних та резервістів у громадських місцях та при веденні військового обліку, ВЛК і військового командування, насамперед під час призову та мобілізації. Водночас значна частина питань стосується неналежного забезпечення прав військовослужбовців, насамперед на медичну допомогу, ротацію, виплату грошового забезпечення та матеріально-технічне забезпечення.

Продовження бойових дій призвело до подальшого надходження звернень щодо надання допомоги у ліквідації наслідків ворожих ракетно-дронових атак та артилерійських обстрілів, відшкодування завданих збитків, надання доступу та належного облаштування захисних споруд цивільного захисту, розшуку зниклих безвісти українських військовослужбовців та цивільних осіб, звільнення полонених тощо.

ТОП-ПИТАННЯ

ЗАХИСТ ПРАВ ГРОМАДЯН

Дотримання законності,
громадського порядку та протидія
злочинності

2 661

Звернення

1 225

Консультації

Робота органів юстиції

2 204

Звернення

1 474

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

АКТИВНІ РЕГІОНИ

Дотримання законності, громадського порядку та протидія злочинності

Діяльність/бездіяльність працівників поліції **1 114**

Посягання на життя та здоров'я людини **556**

Порушення громадського порядку **460**

Посягання на власність **319**



Найчастіше громадяни скаржилися стосовно бездіяльності або некоректної поведінки працівників Національної поліції та повідомляли про випадки домашнього насильства.

Серед інших звернень переважали повідомлення про майнові злочини, скарги на сусідів та оскарження адміністративних штрафів.

Робота органів юстиції

Невиконання судових рішень **986**

Діяльність виконавців **742**



Аналіз звернень свідчить, що найбільш проблемними залишаються питання виконання судових рішень, діяльності державних виконавців територіальних органів юстиції та приватних виконавців. Дещо більше зареєстровано скарг стосовно стягнення аліментів на утримання дітей та своєчасного проведення відповідних виплат (зростання на 20,9 %). Поряд із цим зберігається потреба громадян в отриманні інформації про безоплатну правничу допомогу.

ТОП-ПИТАННЯ

ОХОРОНА ЗДОРОВ'Я

Охорона здоров'я

1 364

Звернення

1 014

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Функціонування медичних закладів **433**

Дії медичного персоналу **314**

Діяльність ЕКОПФО та ВЛК **196**

АКТИВНІ РЕГІОНИ



Кількість звернень у сфері охорони здоров'я зменшилася на 9,8%.

Основними причинами звернень до ОВВ були проблеми організації роботи медзакладів, доступності та ненадання медичної допомоги, дій медперсоналу, а також незадоволення рішеннями експертних команд ОПФО та ВЛК. Водночас 41,9% заявникам було надано роз'яснення щодо порядку та умов отримання медичної допомоги й послуг, програми «Доступні ліки», вибору лікаря, а також надано контактну інформацію тощо.

ГУМАНІТАРНА СФЕРА

Освіта, наука та інтелектуальна власність

1 201

Звернення

939

Консультації

Культура, мовна політика, туризм

549

Звернення

24

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Освіта, наука та інтелектуальна власність

Діяльність загальноосвітніх навчальних закладів **713**

Діяльність вищих навчальних закладів **144**

Діяльність дошкільних навчальних закладів **100**

АКТИВНІ РЕГІОНИ



Попри зменшення загальної кількості звернень на 13,5%, із початком навчального року зросла їх кількість щодо діяльності закладів загальної середньої освіти (713 попри 373). Основні проблеми стосувалися організації освітнього процесу в умовах воєнного стану та тривалих повітряних тривог, порушень організації шкільного харчування та забезпечення безоплатного харчування пільгових категорій дітей (переважно у Львівській, Дніпропетровській, Житомирській областях та м. Києві тощо), а також проблем із безоплатним підвезенням дітей через дефіцит водіїв, пального, неналежний стан транспорту й доріг та недоліки маршрутів (найбільше таких звернень із Львівської, Тернопільської та Київської областей).

Культура, мовна політика, туризм

У вересні зафіксовано подальше зниження активності за тематикою декомунізації та мовної політики (зменшення на 33,5 % порівняно з серпнем). Попри загальне скорочення, громадяни й надалі порушували питання демонтажу та заміни радянської символіки (327), а також усунення російськомовних написів (80). Найчастіше такі звернення стосувалися населених пунктів Одеської, Київської та Харківської областей.

ТОП-ПИТАННЯ

ПРАЦЯ ТА ЗАРОБІТНА ПЛАТА

Оплата праці

623

Звернення

353

Консультації

Умови праці та трудові відносини

271

Звернення

365

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Оплата праці

Невиплата основної та додаткової заробітної плати **208**

Невиплата коштів при звільненні **145**

Нарахування коштів **86**

АКТИВНІ РЕГІОНИ



Звернення переважно стосувалися нарахування та затримок грошового забезпечення військовослужбовцям, зокрема щомісячних додаткових винагород та бойових виплат, а також виплат членам сімей безвісти зниклих осіб.

Умови праці та трудові відносини

Документи про трудову діяльність, з особового складу **51**

Звільнення **47**



Переважно порушувалися питання проблем видачі та оформленням трудових книжок та документів для підтвердження трудового стажу, у т.ч. їх невидача та проблеми з оцифруванням. Заявники також зверталися за сприянням у виправленні помилкових відомостей у Реєстрі застрахованих осіб та зарахування періоду трудової діяльності до страхового стажу. Залишаються актуальними звернення щодо дотримання порядку звільнення, зокрема переважна їх кількість стосувалася порушень під час звільнення за ініціативи працівника, незаконного звільнення з ініціативи роботодавця та психологічного тиску на працівників з метою написання ними заяв на звільнення.

Отримано скарги з питань охорони праці, зокрема щодо використання праці неповнолітніх без належних умов безпеки під час повітряної тривоги; неналежного розслідування та невидача актів розслідування нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань, у т.ч. для призначення регресних виплат; а також прохання посприяти у врегулюванні умов праці, зокрема зобов'язати роботодавців безперешкодно відпускати персонал під час оголошення повітряних тривог до укриттів.

Зросла кількість освітян, які зверталися за роз'ясненнями щодо політики «Гроші ходять за вчителем» та роботи державної інформаційно-комунікаційної системи «Вектор». З даного питання оперативно надавалися консультації працівниками Центру.

ТОП-ПИТАННЯ

ЕКОНОМІКА ТА БІЗНЕС

Звернення від суб'єктів господарювання

103

Звернення

4

Консультації

Онлайн-платформа «Пульс»

15

Звернення

0

Консультації

Національний кешбек

54

Звернення

7

Консультації

ТОП-ПИТАНЬ ДО ДЕРЖАВНИХ ОРГАНІВ

Звернення від суб'єктів господарювання

Діяльність підприємств та установ	24
Підприємницька діяльність	16
Діяльність посадових і службових осіб, корупція	12
Діяльність органів влади	8
Будівництво та благоустрій	6

АКТИВНІ РЕГІОНИ



Підприємці найчастіше зверталися з пропозиціями, зокрема щодо: регулювання ринку металобрухту; підтримки міжнародного грантового проєкту «Інноваційне навчання харчової логістики холодового ланцюга»; надання пріоритетного статусу перевезенням та портовій обробці продукції агропереробки з високою доданою вартістю (рослинних олій та шроту) для збільшення валютних надходжень; економічної оцінки скорочення надмірного споживання населенням натрію та збільшення надходження калію, визначення проміжних цільових показників, програми практичних заходів і системи регулярного моніторингу їх ефективності; нормативного врегулювання механізму припинення публічного доступу до інформації в електронній системі закупівель, розголошення якої під час воєнного стану може створювати загрозу національній безпеці та ін.

Онлайн-платформа «Пульс»

Діяльність підприємств та установ	6
Оподаткування	5
Діяльність посадових і службових осіб, корупція	2



Отримані через онлайн-платформу питання підприємців, зокрема стосувалися: проблеми з програмою грантів «Власна справа» та порталом «Дія» (вимога у формі вказувати задекларований дохід за минулий рік унеможливує подачу заявок для, наприклад, новостворених підприємств, релокованих компаній та ФОП-учасників бойових дій); затримки повернення переплати з ПДВ підприємству, що виготовляє фортифікаційні споруди; затримки з наданням статусу платника єдиного податку через технічні проблеми; отримання дорожньої карти для приватизації орендованої земельної ділянки після відмови селищної ради та ін.

Національний кешбек

Кількість звернень зменшилася на 42,6 %. Скарги переважно стосувалися невиплати нарахованого кешбеку з травня ц. р. Здебільшого заявники зверталися з Дніпропетровської області, м. Києва, Харківської та Львівської областей.