

Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Дніпропетровській області за 2025 рік

Протягом 2025 року до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування надійшло 132715 звернень, що на 3,2 % менше, ніж у 2024 році (137035 звернень). Кількість звернень, що надійшли поштою, зменшилася на 4,9 % (93109 звернень у 2025 році проти 97949 у 2024 році). Натомість на 1,3 % зросла кількість звернень, отриманих на особистих прийомах. На прийомах у 2025 році отримано 39606 звернень проти 39086 звернень у 2024 році.

Зменшення кількості звернень у 2025 році проти 2024 року спостерігається у міських радах територіальних громад на 8,8 % (73559 проти 80673), районних радах у містах на 5,3 % (4755 проти 5019), сільських радах територіальних громад на 0,8 % (24236 проти 24439).

Збільшилася кількість звернень в облдержадміністрації на 25,6 % (4280 проти 3408), обласній раді на 1,8 % (232 проти 228), районних державних адміністраціях на 45,8 % (2451 проти 1683), районних радах на 31,0 % (330 проти 252), селищних радах територіальних громад на 7,2 % (22872 проти 21333).

Кількість звернень від громадян найменш соціально захищених категорій зменшилася на 20,8 % порівняно з 2024 роком. Так, у 2025 році від осіб з інвалідністю, ветеранів війни і праці, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, отримано 21595 звернень, що становить 16,3 % від загальної кількості звернень (у 2024 році – 27270 звернень, або 19,9 % від загальної кількості звернень).

У 2025 році громадянами у зверненнях порушено 139094 питання, головними з яких є питання соціального захисту – 45028 (32,4 % від загальної кількості питань) та комунального господарства – 42947 (30,9 %).

Для порівняння, у 2024 році головними для мешканців області також були питання соціального захисту, які становили 32,0 % від загальної кількості 141887 питань, та питання комунального господарства, які склали 30,1 %.

За підсумками розгляду звернень місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області у 2025 році вирішено позитивно 59039 звернень, що становить 44,5 % від їх загальної кількості; дано роз'яснення на 68557 звернень (51,7 %); відмовлено у задоволенні – 518 звернень (0,3 %); інше – 4601 звернення (3,5 %).

Варто зазначити, що кількість питань, вирішених позитивно, є найбільшою у селищних радах територіальних громад (81,9 %) та в сільських радах територіальних громад (81,9 %). Також вирішені позитивно питання районними радами – 33,6 %, районними радами у містах – 29,0 %, міськими радами територіальних громад – 24,3 %, облдержадміністрацією – 20,6 %, райдержадміністраціями – 8,0 %, обласною радою – 3,4 %.

До облдержадміністрації надійшло 4280 звернень, що на 25,6 % більше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2024 року (3408 звернень).

З Офісу Президента України отримано 1628 звернень, (у 2024 році – 413), з Кабінету Міністрів України – 460 звернень (у 2024 році – 351), з Верховної Ради України – 108 звернень (у 2024 році – 79), з міністерств – 216 звернень (у 2024 році – 271). Безпосередньо від громадян та інших установ і організацій отримано 1868 звернень.

Загалом протягом 2025 року з урахуванням колективних звернень протягом звітної періоду до облдержадміністрації звернулося 16108 громадян (у 2024 році – 15330).

Громадянами було порушено 4280 питань, найбільше з них стосуються комунального господарства – 2280 звернень, що становить 53,3 % від загальної кількості питань. З питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло 658 звернень (15,4 % від загальної кількості питань).

Питання аграрної політики і земельних відносин становлять 1,8 %; транспорту і зв'язку – 0,9 %; фінансової, податкової, митної політики – 0,05 %; праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 1,1 %; охорони здоров'я – 4,2 %; житлової політики – 3,3 %; екології та природних ресурсів – 3,5 %; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2,5 %; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 1,4 %; освіти, наукової діяльності, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 1,2 %; діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин – 0,3 %; діяльності центральних органів виконавчої влади – 0,02 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 1,1 %; діяльності органів місцевого самоврядування – 1,4 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 2,9 %; інші – 5,6 %.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 23,5 % від загальної кількості. Частка звернень від пенсіонерів з числа військовослужбовців становить – 0,4 %, робітників – 1,6 %, селян – 1,0 %, працівників бюджетної сфери – 0,8 %, державних службовців – 0,05 %, військовослужбовців – 1,2 %, підприємців – 0,8 %, безробітних – 0,1 %, учнів та студентів – 0,1 %, служителів релігійних організацій – 0,7 %, осіб, що позбавлені волі – 0%, журналістів – 0,0 %.

За підсумками розгляду звернень: вирішено позитивно – 881 (20,6 %); відмовлено у задоволенні – 0 (0 %); надано роз'яснення – 3258 (76,1 %); переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 98 (2,3 %); повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 1 (0,02 %); не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 0 (0 %); у стадії розгляду – 42 (1,0 %).

Забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом 2025 року опрацьовано 27258 звернень з державної установи “Урядовий контактний центр”, що на 45,2 % менше кількості звернень, опрацьованих за аналогічний період у 2024 році (49708 звернень).

Головними у зверненнях громадян області на урядову гарячу лінію є питання: комунального господарства – 12793 (47,0 % від загальної кількості звернень); соціального захисту населення – 6171 (22,6 %).

У складі регіонального контактного центру функціонує багатоканальна телефонна лінія “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, на яку упродовж 2025 року надійшло 54877 звернень. Оперативно у телефонному режимі надано роз’яснення на 27602 звернення. Опрацьовано 27275 зареєстрованих звернень, що на 26,2 % менше кількості зареєстрованих звернень за 2024 рік (35056 звернень).

Громадянами області найчастіше порушувалися питання: комунального господарства – 13273 звернення (48,7 % від загальної кількості зареєстрованих звернень); соціального захисту населення – 3959 (14,5 %); благоустрою та будівництва – 3393 (12,4 %); охорони здоров’я – 944 (3,5 %).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через вебпортал (e-contact.dp.gov.ua), розглянуто 386 звернень (1,4% від загальної кількості звернень, зареєстрованих на багатоканальній телефонній лінії “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”).

Збільшилася кількість електронних звернень від громадян області, направлених на електронну адресу (zverngrom@adm.dp.gov.ua): 778 звернень у 2025 році проти 756 у 2024 році.

Робота із зверненнями громадян у Дніпропетровській області проводилася у порядку, визначеному чинним законодавством.

*Інформація підготовлена управлінням по роботі
зі зверненнями громадян апарату облдержадміністрації*