

Звіт
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до
Національного агентства України з питань державної служби
за I півріччя 2025 року

Статистичні дані за звітний період у порівнянні з показниками за попередній рік.

За звітний період до НАДС від громадян надійшло 584 індивідуальних та колективних звернень. За аналогічний період минулого року надійшло 834 звернень. Тобто кількість звернень громадян порівняно з минулим звітним періодом зменшилася на 30 %.

Щодо змісту основних питань, що порушують громадяни.

Питання, що порушувались громадянами у зверненнях, в основному стосувалися проходження державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, але не в звичних для державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування умовах, а в умовах воєнного стану. Основні питання стосувалися: оплати праці державних службовців державних органів, які провели/не провели класифікацію посад державної служби, зокрема: виплати за додаткове навантаження у зв'язку з виконанням обов'язків тимчасово відсутнього державного службовця/за вакантною посадою державної служби, інших доплат, передбачених законодавством; преміювання державних службовців; грошової компенсації за невикористані дні відпусток (щорічних основної та додаткової), на які вони набули право за останній відпрацьований робочий рік (Закон України від 19 листопада 2024 року № 4059-IX «Про Державний бюджет України на 2025 рік», постанова Кабінету Міністрів України від 29 грудня 2023 року № 1409 «Питання оплати праці державних службовців на основі класифікації посад у 2025 році»); оплати праці працівників державних органів та органів місцевого самоврядування, які безпосередньо здійснюють свої повноваження на територіях, на яких ведуться (велися) бойові дії під час воєнного стану (постанова Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 391), а також щодо змін до Закону України «Про державну службу» в частині підходів щодо оплати праці державних службовців на основі класифікації посад (Закон України від 11 березня 2025 року № 4282-IX «Про внесення змін до деяких законів України щодо впровадження єдиних підходів в оплаті праці державних службовців на основі

класифікації посад»); призначення на посади державної служби та служби в органах місцевого самоврядування у період дії воєнного стану відповідно до Закону України «Про правовий режим воєнного стану»; статусу працівників військових адміністрацій населених пунктів, що здійснюють повноваження органів місцевого самоврядування та щодо їх оплати праці; переліку посадових осіб (державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування), на яких поширюється пункт 2¹⁴ Правил перетинання державного кордону громадянами України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 1995 року № 57; звільнення/переведення державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування, а також рівнозначності посад державної служби до/після змін у Закон України «Про державну службу»; зміни істотних умов державної служби; сумісництва/суміщення державної служби/служби в органах місцевого самоврядування з іншими видами діяльності; щорічних відпусток, відряджень державних службовців/посадових осіб місцевого самоврядування; основних посадових обов'язків державних службовців.

Також актуальними питаннями є питання стосовно: дистанційної роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в межах/за межами України; простою; надання відпусток без збереження заробітної плати без обмеження строку відповідно до частин третьої-четвертої статті 12 Закону України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану»; тимчасового призупинення трудового договору (що не є звільненням); покладання виконання обов'язків за вакантною посадою державної служби/служби в органах місцевого самоврядування та тимчасового виконання обов'язків тимчасово відсутнього державного службовця/посадової особи місцевого самоврядування (увільненого на військову службу чи того, який/яка знаходиться у безоплатній відпустці або у випадку призупинення трудових відносин).

Поруч з цим залишаються актуальні питання щодо: присвоєння рангів державним службовцям та посадовим особам місцевого самоврядування; зарахування до стажу державної служби та служби в органах місцевого самоврядування окремих періодів роботи (служби); пенсійного забезпечення; досвіду роботи для можливості зайняття посад державної служби; права на додаткові оплачувані відпустки; порядку притягнення державних службовців до дисциплінарної відповідальності; оцінювання результатів службової діяльності державних службовців та інші питання стосовно застосування законодавства про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування.

Кількісні дані щодо структури звернень за їх видами.

Серед звернень громадян, які надійшли до НАДС, 474 (81 % від загальної кількості) складають заяви (клопотання), 105 (18,1 %) – скарги та 5 (0,9 %) пропозиції. Індивідуальні звернення складають 576 (98,6 %) від загальної кількості), колективні – 8 (1,4 %).

У порівнянні з I півріччям 2024 року кількість скарг збільшилася на 8,3 %.

Аналіз звернень за місцем знаходження заявників.

Найбільше звернень надійшло з міста Київ, Київської, Одеської, Львівської, Дніпропетровської та Харківської областей.

Найменше звернень надійшло з Тернопільської, Івано-Франківської, Чернівецької, Херсонської та Сумської областей.

Аналіз соціально-професійного стану заявників та основних питань, що ними порушуються.

Найбільше звернень надходить від державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування. В умовах воєнного стану основні питання, порушені у зверненнях цих категорій громадян, стосувалися оплати праці державних службовців державних органів, які провели/не провели класифікацію посад державної служби; оплати праці посадових осіб місцевого самоврядування; оплати праці і статусу працівників військових адміністрацій населених пунктів, а також працівників державних органів/органів місцевого самоврядування/військових адміністрацій, які безпосередньо здійснюють свої повноваження на територіях, на яких ведуться (велися) бойові дії під час воєнного стану. Також є актуальними питання призначення на посади державної служби та служби в органах місцевого самоврядування; переведення державних службовців/посадових осіб місцевого самоврядування/працівників військових адміністрацій населених пунктів; присвоєння рангів державним службовцям та посадовим особам місцевого самоврядування; дистанційної роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в межах/за межами України; простою; надання відпусток без збереження заробітної плати без обмеження строку та відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану»; тимчасового призупинення трудового договору (що не є звільненням); перетину кордону України; сумісництва та суміщення; зарахування до стажу державної служби, служби в органах місцевого самоврядування окремих періодів роботи для надання додаткової відпустки, встановлення надбавки за вислугу років; призначення пенсії державного службовця.

Щодо повторних звернень.

У I півріччі 2025 року від громадян надійшло 3 повторних звернення.

Щодо особистого прийому громадян керівниками та іншими посадовими особами органів виконавчої влади.

Протягом I півріччя 2025 року під час особистого прийому звернулося 3 (три) громадянина. В аналогічному періоді 2024 року було також 3 (три) звернення громадянина.

Щодо додаткових заходів, спрямованих на удосконалення роботи із зверненнями громадян.

Реалізація громадянами права на звернення забезпечується, зокрема, своєчасністю підготовки відповідей, а також проведенням відповідно до затверджених керівництвом НАДС графіків особистого прийому громадян.

Крім того, працівниками НАДС надаються відповідні консультації громадянам на звернення у телефонному режимі.

Також на офіційному вебсайті НАДС створено розділи: «Контакти», в якому розміщена інформація щодо питань та номерів телефонів, за якими можна отримати відповідну консультацію; «Діяльність», в якому розміщено підрозділи: «Управління персоналом на державній службі» і «Служба в органах місцевого самоврядування», в яких висвітлена інформація і консультації щодо проходження державної служби і служби в органах місцевого самоврядування; «Роз'яснення», в якому розміщено два підрозділи: «Державна служба» і «Служба в органах місцевого самоврядування», в яких містяться роз'яснення з актуальних питань проходження державної служби і служби в органах місцевого самоврядування.

У тих випадках, коли порушені у письмових зверненнях питання виходили за межі повноважень НАДС, вони скеровувались за належністю до Міністерства економіки України, Міністерства освіти і науки України, Національного агентства з питань запобігання корупції, Міністерства оборони України, Міністерства соціальної політики України, Пенсійного фонду України та інших органів державної влади.

Статистичні дані щодо розгляду звернень громадян міжрегіональними управліннями НАДС.

Міжрегіональними управліннями НАДС за I півріччя 2025 року розглянуто 46 письмових звернень громадян та проведено 523 особистих прийомів, під час яких прийнято 580 громадянина (у I півріччі 2024 року – розглянуто 70 письмових звернень, проведено 287 особистих та виїзних прийомів, на яких прийнято 282 громадян).

Також міжрегіональними управліннями НАДС проводяться прямі телефонні лінії «Державна служба». У звітному періоді проведено 953 прямих телефонних ліній, на які звернулося 953 громадянина (у I півріччі 2024 року – проведено 929 прямих телефонних ліній, на які звернулося 1382 громадянина).

Аналіз та узагальнення звернень громадян для виявлення причин, що їх породжують.

Серед причин, які спонукають громадян звертатися до НАДС, є прийняття нових та внесення змін до існуючих нормативно-правових актів, що стосуються введення воєнного стану, незнання або неправильне застосування громадянами чи посадовими особами законодавства України з питань державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, відсутність законодавчих підстав для вирішення окремих питань/колізій законів України, надання пропозицій

щодо внесення змін до чинних нормативно-правових актів, сподівання на справедливе та позитивне вирішення їх питання виключно уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань державної служби, порушення, на думку авторів звернень, їх прав.

НАДС вживає заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у цих зверненнях питань.

Робота із зверненнями громадян НАДС здійснюється відповідно до вимог законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», 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», Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Національному агентстві України з питань державної служби, затвердженого наказом НАДС України від 07 жовтня 2022 року № 93-22, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21 жовтня 2022 року за № 1301/38637.

Щодо висвітлення та оприлюднення інформації про роботу із зверненнями громадян.

На офіційному вебсайті НАДС створені відповідні розділи, присвячені роботі зі зверненнями громадян, де, зокрема, розміщуються графіки особистих прийомів громадян, роз'яснення і консультації з найбільш актуальних питань, які громадяни порушують у своїх зверненнях.

Усі звернення громадян зареєстровані, розглянуті згідно з чинним законодавством. З усіх питань, порушених у зверненнях, громадянам надано відповіді в установленому порядку.
