

Звіт
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до
Національного агентства України з питань державної служби
за I півріччя 2026 року

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

За звітний період до НАДС від громадян надійшло 548 індивідуальних та колективних звернень. За аналогічний період минулого року надійшло 584 звернення. Тобто кількість звернень громадян порівняно з минулим звітним періодом зменшилася на 6 %.

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 на основі класифікації посад у зв'язку зі змінами до Закону України «Про державну службу» на підставі Закону 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», зокрема, щодо преміювання державних службовців у 2026 році, виплати за додаткове навантаження у зв'язку з виконанням обов'язків тимчасово відсутнього державного службовця/за вакантною посадою державної служби, інших доплат, передбачених законодавством; переведення державних службовців відповідно до статті 41 Закону України «Про державну службу» в тому самому державному органі або з одного державного органу до іншого; рівня посад державної служби, встановленого постановою Кабінету Міністрів України від 23 жовтня 2023 року № 1109, юрисдикції державних органів, передбаченої частиною сьомою статті 51 України «Про державну службу»; 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); оплати праці працівників місцевих державних адміністрацій для здійснення ними делегованих відповідно до закону повноважень органів місцевого самоврядування (постанова Кабінету Міністрів України від 09 листопада 2016 року № 787 «Про видатки на оплату

праці працівників місцевих державних адміністрацій»); 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 їх оплати праці; деякі питання перетинання державного кордону громадянами України (державними службовцями та посадовими особами місцевого самоврядування, постанова Кабінету Міністрів України від 27 січня 1995 року № 57); звільнення/переведення державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування; 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 обов'язків державних службовців; призначення пенсії державного службовця і порядку видачі довідки про заробітну плату для призначення такої пенсії; зарахування/включення до стажу державної служби та служби в органах місцевого самоврядування окремих періодів роботи/служби/навчання.

Також актуальні питання дистанційної роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в межах/за межами України; простою; надання неповного робочого дня/тижня; деяких питань тимчасового призупинення трудового договору (стаття 13 Закону України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану»); виконання обов'язків за вакантною посадою державної служби або посадою в органах місцевого самоврядування та тимчасового виконання обов'язків тимчасово відсутнього державного службовця/посадової особи місцевого самоврядування; гарантій державних службовців/посадових осіб місцевого самоврядування, увільнених у зв'язку з проходженням військової служби.

Поруч з цим залишаються актуальні питання щодо присвоєння рангів державним службовцям та посадовим особам місцевого самоврядування; досвіду роботи для можливості зайняття посад державної служби і посад в органах місцевого самоврядування; права на додаткові оплачувані відпустки за стаж державної служби і стаж служби в органах місцевого самоврядування; порядку притягнення державних службовців до дисциплінарної відповідальності; оцінювання результатів службової діяльності державних службовців та інші питання 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, 440 (80,3 % від загальної кількості) складають заяви (клопотання), 98 (17,9 %) – скарги та 10 (1,8 %) пропозиції. Індивідуальні звернення складають 482 (88 %) від загальної кількості), колективні – 66 (12 %).

У порівнянні з I півріччям 2025 року (105 скарг) кількість скарг зменшилася на 6,7 %.

Аналіз звернень за місцем знаходження заявників.

Найбільша кількість звернень надійшла з міста Києва, Київської, Львівської, Дніпропетровської, Харківської та Вінницької областей.

Найменше звернень надійшло з Тернопільської, Чернівецької, Херсонської, Сумської, Миколаївської та Луганської 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; переведення державних службовців в тому самому державному органі або з одного державного органу до іншого; грошової компенсації за невикористані дні щорічних відпусток при звільненні з посади державної служби; оплати праці посадових осіб місцевого самоврядування; оплати праці і статусу працівників військових адміністрацій населених пунктів, а також оплати праці працівників державних органів, органів місцевого самоврядування та 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; присвоєння рангів державного службовця та рангів посадової особи місцевого самоврядування; дистанційної роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в межах/за межами України; неповного робочого дня/тижня; 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; перетину кордону України; сумісництва та суміщення посад державної служби і посад в органах місцевого самоврядування з іншими видами діяльності; зарахування до стажу державної служби, служби в органах місцевого самоврядування окремих періодів роботи для надання додаткової відпустки, встановлення надбавки за вислугу років; пенсійного забезпечення.

Щодо повторних звернень.

Кількість повторних звернень, що надійшли від громадян у I півріччі 2026 року складає 9 (1,6 % від загальної кількості).

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

Протягом I півріччя 2026 року під час особистого прийому звернулося 5 (п'ять) громадян. В аналогічному періоді 2025 року було 3 (три) звернення громадянина під час особистого прийому.

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, довкілля та сільського господарства України; Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України; Міністерства юстиції України; Міністерства оборони України; Міністерства розвитку громад та територій України та інших органів державної влади.

Статистичні дані щодо розгляду звернень громадян міжрегіональними управліннями НАДС.

Міжрегіональними управліннями НАДС за I півріччя 2026 року розглянуто 39 письмових звернень громадян та проведено 509 особистих прийомів, під час яких прийнято 527 громадян (у I півріччі 2025 року – розглянуто 46 письмових звернень, проведено 523 особистих та виїзних прийомів, на яких прийнято 580 громадян).

Також міжрегіональними управліннями НАДС проводяться прямі телефонні лінії «Державна служба». У звітному періоді проведено 987 прямих телефонних ліній, на які звернулося 987 громадян (у I півріччі 2025 року – проведено 953 прямих телефонних ліній, на які звернулося 953 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, 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, у медіа, 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 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.
