

ЗВІТ ПРО РОЗГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В СЛУЖБИ У СПРАВАХ ДІТЕЙ ТА СІМ'І ВИКОНАВЧОГО ОРГАНУ КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ (КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ) ЗА 2025 РІК

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Служба у справах дітей та сім'ї надає інформацію про проведену роботу із зверненнями громадян за період 01.01.2025 – 31.12.2025 року.

Службою у справах дітей та сім'ї проводиться постійна робота по всебічному, об'єктивному розгляду звернень громадян, які надходять до Служби.

Станом на 31.12.2025 року до Служби у справах дітей та сім'ї надійшло 221 звернення від громадян, 209 звернень від громадян надійшли поштою та 12 звернень безпосередньо на особистому прийомі.

Аналіз чисельності звернень громадян у порівнянні 2024 та 2025 років



За характером основних питань, що порушували громадяни у заявах до Служби у звітному періоді, чільне місце займають питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 104 звернення, питання соціального захисту – 26 звернень, житлової політики – 9 звернень.



ДОКУМЕНТ ІКС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 04AF212836405D9904000000A4461B00E419EC00

Підписувач Танцюра Валерій Анатолійович

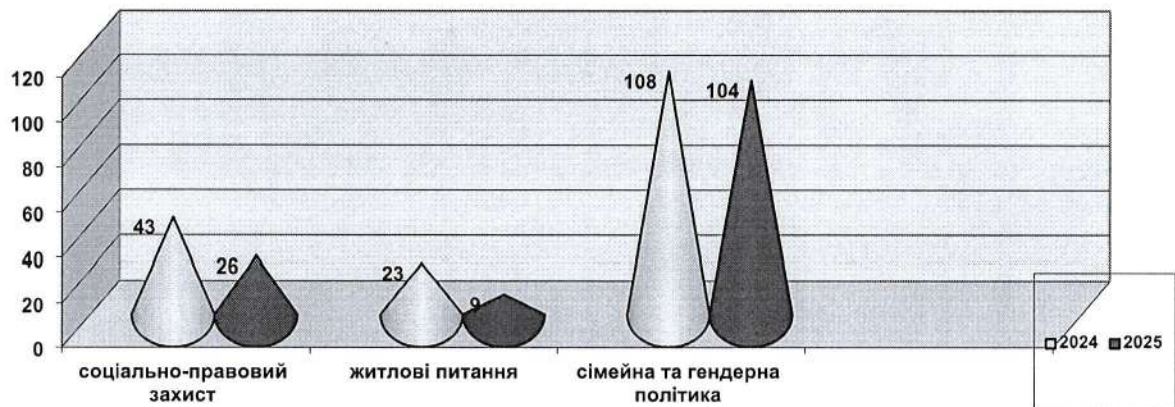
Дійсний з 22.12.2025 12:54:32 по 22.12.2027 12:54:32

Служба у справах дітей та сім'ї Київської міської державної адміністрації



069-72 від 07.01.2026

Характер основних звернень громадян у порівнянні 2023 та 2024 років



Всі звернення громадян, які надходили до Служби у справах дітей та сім'ї, були вчасно розглянуті, громадянам у встановлений законодавством термін, надано обґрунтовані та повні відповіді. Також проводились особисті зустрічі з заявниками та консультації заявників в телефонному режимі, за результатами яких вживалися відповідні заходи по захисту законних прав та інтересів дітей. Станом на 31.12.2025 року на розгляді перебувало 3 звернення громадян.

На виконання Указу Президента України від 07.02.08 № 109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" в Службі:

- розроблений та затверджений план заходів на 2026 рік щодо виконання Указу Президента України;
- здійснюється аналіз причин неодноразових звернень громадян;
- щоквартально забезпечується подання аналітично-статистичних звітів про стан організації роботи із зверненнями громадян і вжиті заходи, відповідно до вимог Указу Президента України;
- організовуються та проводяться наради з відповідальними працівниками щодо організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
- ведеться постійний контроль за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян (щотижнево надаються попередження та нагадування відповідальним виконавцям, надається методична допомога при підготовці відповідей на звернення громадян);
- проводиться постійна робота над підвищенням рівня ефективності роботи із зверненнями громадян та професійної кваліфікації працівників, відповідальних за роботу із зверненнями громадян.



ДОКУМЕНТ ІКС ЕПІК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 04AF212836405D9904000000A4461B00E419EC00

Підписувач Танцюра Валерій Анатолійович

Дійсний з 22.12.2025 12:54:32 по 22.12.2027 12:54:32

Служба у справах дітей та сім'ї Київської міської державної адміністрації



069-72 від 07.01.2026

На особистому контролі начальника Служби перебуває питання розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

В приміщенні Служби оформлено стенд, що містить роз'яснювально-інформаційний матеріал для відвідувачів, обладнане місце для написання заяв.

Питання якісного розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі Служби у справах дітей та сім'ї, яка і надалі буде вживати всіх необхідних заходів для вирішення проблем, які турбують громадян, та недопущення причин, що породжують повторні та колективні скарги.

Додаток: на 8 арк. в 1 прим.

Начальник Служби

Валерій ТАНЦЮРА



ДОКУМЕНТ ІКС ЄПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 04AF212836405D9904000000A4461B00E419EC00

Підписувач Танцюра Валерій Анатолійович

Дійсний з 22.12.2025 12:54:32 по 22.12.2027 12:54:32

Служба у справах дітей та сім'ї Київської міської державної адміністрації



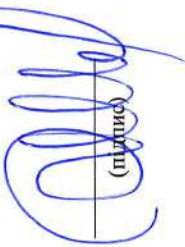
069-72 від 07.01.2026

Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної
адміністрації)
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	65	0	62	0	3	0	0
	доручень Київського міського голови, з них	23	0	20	0	3	0	0
	доповіді особи до Київському міському голові	0	0	0	0	0	0	0
2*	Офіс Президента України	15	0	15	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	7	0	7	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	12	0	12	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	2	0	2	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	5	0	3	0	0	2	0
8*	Громадян	92	0	75	0	16	1	0
9	Всього	221	0	196	0	22	3	0

TRUE
TRUE
хибно
TRUE
TRUE
TRUE
хибно
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE
TRUE

Керівник



(підпис)

Танашора В.А.

Інформація щодо розгляду звернень громадян керівником (в.о. керівника) Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду				на виконання
						задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від осіб з інвалідністю внаслідок війни	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всього:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

хибно
хибно
хибно
хибно
хибно
хибно

Керівник


(підпис)

Танщора В.А.

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній керівником Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

№ з/п	Структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість особистих прийомів громадян		Кількість виїзних прийомів громадян		Кількість прямих телефонних ліній "гарячих"		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося	заплановано	відбулося	заплановано	відбулося	
1		10	9	0	0	48	48	0
Всього		10	9	0	0	48	48	0

Керівник



Танцюра В.А.

ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

№	За формою надходження	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися	
			за суб'єктом			за видами			за результатами розгляду									
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
1	Поштою (електронною поштою)	138	133	4	0	0	0	113	27	0	0	133	0	5	0	2	0	190
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	З використанням Інтернету	1	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
4	На особистому прийомі	13	13	0	0	0	0	10	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13
5	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Через органи влади	50	50	1	0	0	0	42	8	0	0	46	0	0	0	0	0	50
7	З них від КМУ	4	4	0	0	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	4
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Від інших органів, установ, організацій	19	19	0	0	0	0	16	3	0	0	17	0	0	0	1	0	19
	Разом	221	216	5	0	0	0	181	40	0	0	197	0	5	0	3	0	273

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.

Керівник



Танцюра В.А.

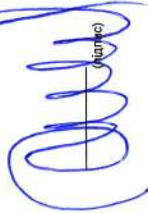
ДОВІДКА
щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

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)	138	0	0	0	0	0	13	0	0	2	0	0	0	12	42	0	0	8	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	5	190
	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		
	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	0	0	0		
Від громадян на особистому прийомі	13	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	13	
Через уповноважену особу	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	
Через органи влади	50	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	9	0	13	38	0	0	0	0	0	0	0	10	0	0	0	1	0	0	0	0	4	50
з них від КМУ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
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	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	14	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
Разом	221	0	0	0	0	0	26	0	0	2	2	9	0	36	104	0	0	8	0	0	0	0	16	0	0	1	0	0	0	0	0	9	273

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництва; 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. Комунітальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сім'я 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 окремих 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. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні 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

Керівник

Танцюра В.А.


(підпис)

ДОВІДКА
щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

№	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
1	Поштою (електронною поштою)	138	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	2	190
2	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	1	0
3	З використанням Інтернету	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	Від громадян на особистому прийомі	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
5	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Через органи влади	50	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	4	0	0	0	0	0	50
7	з них від КМУ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	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
9	Від інших органів, установ, організацій	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	19
	Разом	221	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	9	0	0	0	6	0	0	0	2	3	273

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 війни; 7. Ветеран військової служби; 8. Особа з інвалідністю І групи; 9. Особа з інвалідністю ІІ групи; 10. Особа з інвалідністю ІІІ групи; 11. Дитина з інвалідністю; 12. Одинокі батьки; 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

Керівник

Танцюра В.А.


(підпис)



ДОВІДКА
щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

№	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	
1	Поштою (електронною поштою)	138	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	190
2	За допомогою засобів телефонного	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
3	З використанням Інтернету	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
4	На особистому прийомі	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13
5	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	Через органи влади	50	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50
7	З них від КМУ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Від інших органів, установ, організацій	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
	Разом	221	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	273

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

Керівник


(підпис)

Танцюра В.А.

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Служби у справах дітей та сім'ї виконавчого органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)
у 2025 році у порівнянні з 2024 роком

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість усіх звернень	Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.101, 1.301.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень						Кількість громадян, які звернулися				
			2024	2025	2024	2025	вирішено позитивно п. 9.1	відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	2024	2025	2024	2025	
								2024	2025	2024	2025						2024
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1.	Служба у справах дітей	278	221	266	209	12	12	0	0	0	0	265	139	13	82	314	273

TRUE

TRUE

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість звернень, з них:															
		повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та осіб з інвалідністю		інвалідністю I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що померли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
		2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
1.	2.	0	2	10	5	5	1	2	0	0	0	0	0	8	11	0	0

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																житлової політики				екології та природних ресурсів				забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання			
				аграрної політики і земельних відносин		транспорті і зв'язу		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства															
1	1.	2024	2025	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.					
		254	213	0	0	1	0	1	0	43	26	2	0	10	2	0	2	0	23	9	0	0	38	36							

№ з/п	структурний підрозділ	у тому числі питання:														Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян			
		сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей	освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	діяльності центральних органів виконавчої влади	діяльності місцевих органів виконавчої влади	діяльності місцевих самоврядувань	обороздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин	2024		2025		2024		2025				
1.		2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.
		108	104	2	8	0	0	0	0	6	16	0	0	1	1	19	9		

TRUE

Керівник

Танцюра В.А.

(підпис)