



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK



ЗВІТ

ПРО МОНІТОРИНГ СТАНУ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРАВ В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ 2025 РОКУ



Київ 2025



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine



MINISTRY OF
FOREIGN AFFAIRS
OF DENMARK



i! ЦЕНТР З ДОСТУПУ
ДО ІНФОРМАЦІЇ

Олексіюк Т. О., Кабанов О. М.

Звіт про моніторинг стану забезпечення інформаційних прав в умовах воєнного стану 2025 року. — Київ, 2025. — 38 с.

Звіт підготовлено за результатами проведеного моніторингу стану забезпечення інформаційних прав в умовах воєнного стану 2025 року в рамках співпраці з Програмою розвитку ООН в Україні в межах проєкту «Інформаційні права в дії: зміцнення спроможностей України щодо гарантування інформаційних прав у кризовий період», який впроваджується в рамках проєкту «Права людини для України, фаза II», який виконується Програмою розвитку ООН в Україні та фінансується Міністерством закордонних справ Данії до 2026 року.

Думки, висновки чи рекомендації належать авторам та упорядникам цього видання і не обов'язково відображають погляди Міністерства закордонних справ Данії, Програми розвитку Організації Об'єднаних Націй чи інших агенцій ООН.

ЗМІСТ

ПЕРЕДМОВА	4
РОЗДІЛ I. УСНІ ЗАПИТИ ТА ЗВЕРНЕННЯ	6
РОЗДІЛ II. ПИСЬМОВІ ЗАПИТИ ТА ЗВЕРНЕННЯ	10
РОЗДІЛ III. ПРАВО НА ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ТА ДОТРИМАННЯ ІНШИХ ПОХІДНИХ ПРАВ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕННЯ	14
РОЗДІЛ IV. ОПРИЛЮДНЕННЯ ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ НА ОФІЦІЙНИХ ВЕБСАЙТАХ	18
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ МОНІТОРИНГУ	25
РЕЙТИНГ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ 2025 РОКУ	29
ДВАДЦЯТКА ЛІДЕРІВ СЕРЕД ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ 2025 РОКУ	37

ПЕРЕДМОВА

Від початку повномасштабного російського вторгнення в Україну у 2022 році і в подальшому щороку стан забезпечення та дотримання прав людини, законності їх обмеження набуває все більшого значення, зокрема й у контексті процесів вступу нашої держави до Європейського Союзу.

Особливу роль у цьому відіграють механізми гарантування державою інформаційних прав громадян в умовах необхідності дотримання балансу між інтересами національної безпеки та правом суспільства знати про діяльність влади для належного функціонування інституцій громадського контролю і розвитку демократії.

Важливу роль у забезпеченні інформаційних прав на місцевому рівні відіграють органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, адже їхня діяльність безпосередньо пов'язана з реалізацією прав людини.

Щорічний моніторинг у цій сфері спрямований на оцінку того, наскільки органи державної влади та місцевого самоврядування дотримуються вимог законодавства щодо доступу до публічної інформації та розгляду звернень громадян, а також на виявлення основних тенденцій, проблем і позитивних практик. Дані, отримані під час моніторингу, є цінним джерелом для подальшого удосконалення законодавства та правозастосовної практики, а також для розроблення навчальних і просвітницьких матеріалів, спрямованих на посилення спроможності органів влади у сфері забезпечення інформаційних прав.

Моніторинг здійснено силами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (бенефіціар моніторингу), двох експертів ПРООН у сфері інформаційних прав (координатори моніторингу) та відібраної команди професійних моніторів відповідно до спеціально розробленої Методології.

Із результатами моніторингу за 2022–2024 роки можна ознайомитися за посиланнями або перейти за QR-кодами:



Звіт 2022 року



Звіт 2023 року



Звіт 2024 року

Методологія моніторингу визначає алгоритм перевірки стану дотримання таких **компонентів інформаційних прав**:

1. Право на усний запит та звернення.
2. Право на письмовий запит та звернення.
3. Право на особистий прийом та дотримання похідних прав, пов'язаних із розглядом звернення (стаття 18 Закону України «Про звернення громадян»).
4. Оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах.

Об'єкти моніторингу — 200 розпорядників публічної інформації з усіх областей України:

- обласні військові адміністрації та Київська міська військова адміністрація (КМВА) (25 об'єктів);
- районні військові адміністрації (102 об'єкти);
- міські ради (73 об'єкти).

Військові адміністрації відібрано за регіональним принципом. Перед включенням до переліку об'єктів моніторингу міських рад було з'ясовано інформацію щодо потенційного наближення до них зони ведення воєнних (бойових) дій. Також перевірялося, чи не перебуває відповідний населений пункт, де розташовувалася така установа, в окупації. Усі об'єкти моніторингу погоджено Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Моніторинг включав: оцінювання можливості скористатися правом подати усні й письмові запити та звернення до об'єктів моніторингу; перевірку оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах; оцінювання обґрунтованості, повноти та якості відповідей на запити і звернення. Кожен монітор здійснював оцінювання результатів моніторингу призначеного йому / їй об'єкта: проводив дослідження та заповнював відповідні онлайн-анкети, додаючи матеріали на підтвердження оцінки. Щоб гарантувати репрезентативність, координатори перевіряють кожну оцінку монітора.

Моніторинговий період у 2025 році зі збору первинних даних тривав упродовж квітня — серпня 2025 року.

РОЗДІЛ І.

УСНІ ЗАПИТИ ТА ЗВЕРНЕННЯ

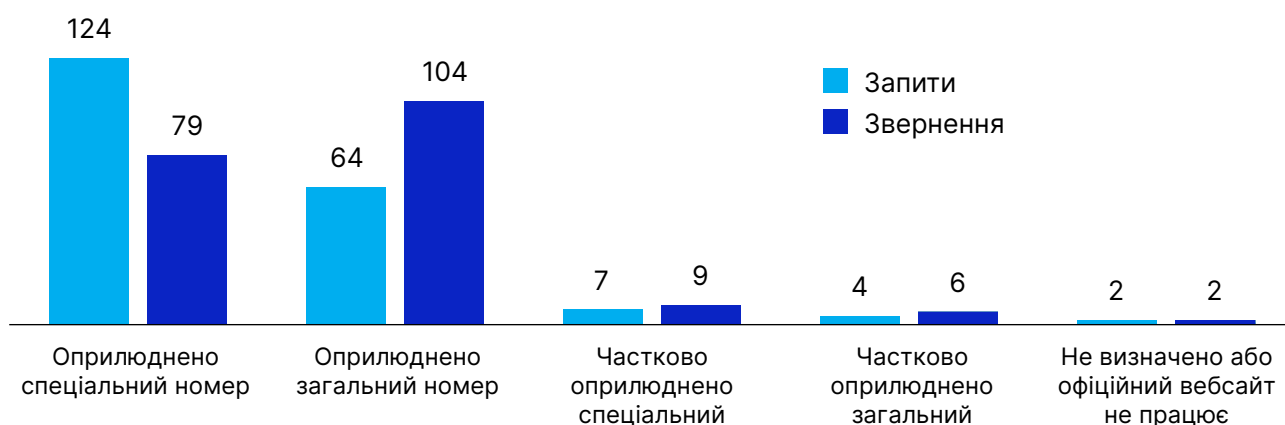
Право на усне звернення гарантовано статтею 5 Закону України «Про звернення громадян», відповідно до якої усне звернення громадянин викладає на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні гарячі лінії та це записує (реєструє) посадова особа.

Водночас закон гарантує можливість подання усного інформаційного запиту на підставі статті 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації». Структурні підрозділи або відповідальні особи з питань доступу до публічної інформації розпорядників публічної інформації відповідно до статей 14 та 16 цього Закону зобов'язані організувати прийом запитів, які надходять до розпорядника в усній формі, за допомогою телефонного зв'язку або під час особистого відвідування запитувачами приміщення розпорядника.

В умовах воєнного стану подання усних звернень та запитів залишається одним із основних і найпростіших способів комунікації з державними органами. Під час перевірки можливості подання усних запитів та звернень у 2025 році підтверджено незначну динаміку до покращення стану дотримання цього права, як це відображено і в результатах відповідного моніторингу 2024 року.

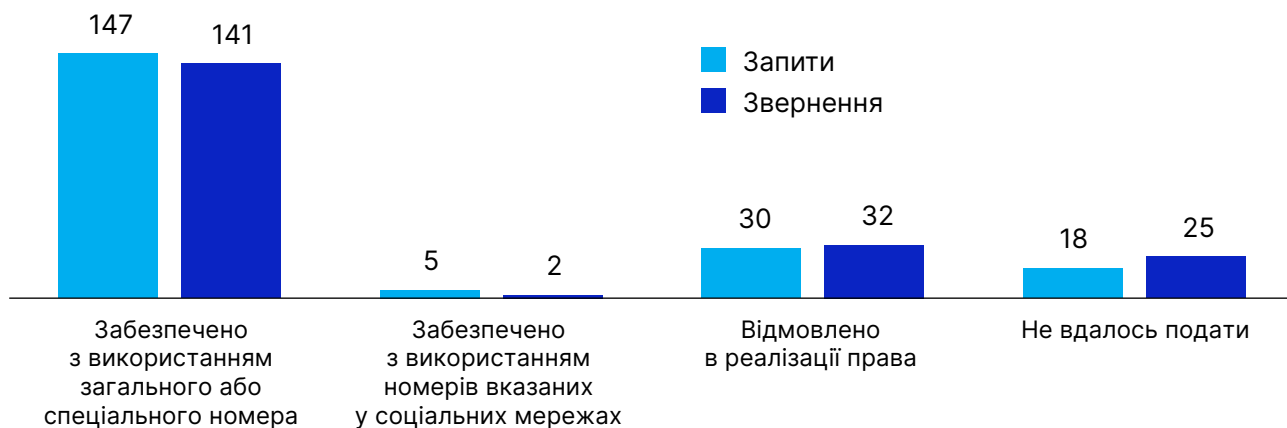
Результати моніторингу 2025 року засвідчили: більшість розпорядників вжили необхідних заходів до визначення та оприлюднення повної інформації про спеціальні чи загальні контактні номери для подання усних запитів та звернень (Графік 1.1).

Графік 1.1. Стан оприлюднення спеціальних номерів для подання усних запитів та звернень у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



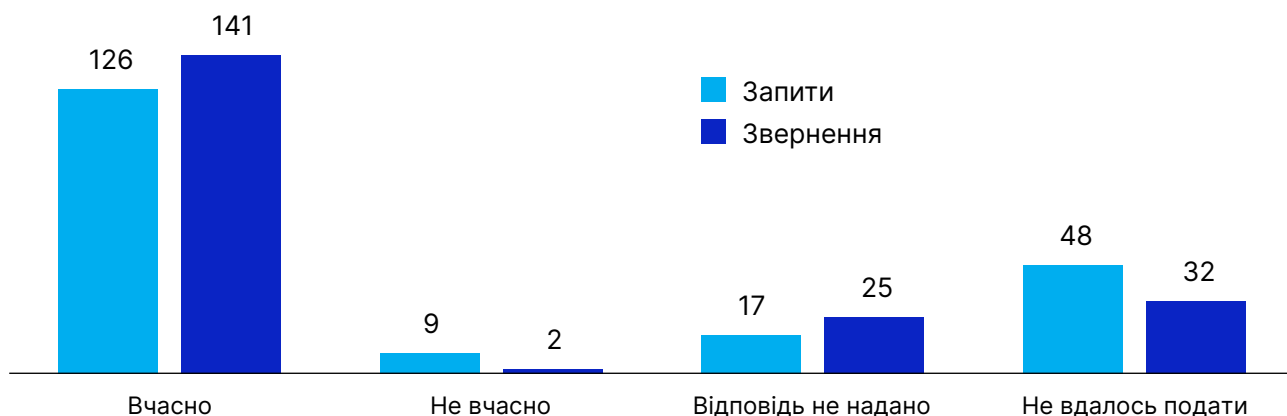
Водночас суттєвою проблемою залишаються відмови, ймовірно, через низьку кваліфікацію посадових осіб органів влади щодо прийому і реєстрації усних запитів та звернень. Окремі посадові особи об'єктів моніторингу зауважували, що не знають, як правильно прийняти усне звернення чи запит, і стверджували, що раніше з таким не стикалися (Графік 1.2).

Графік 1.2. Забезпечення прав на подання усних запитів та звернень у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



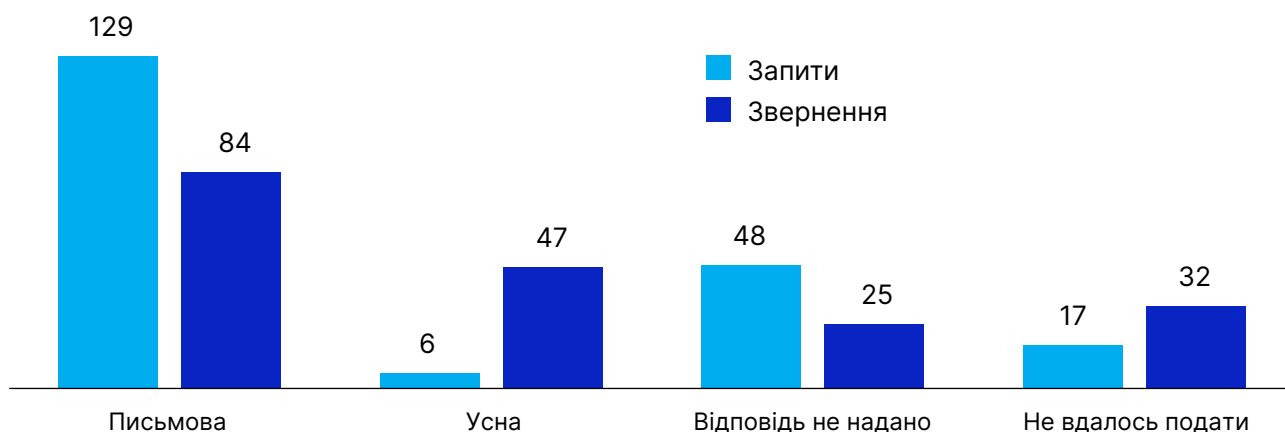
Прийом та опрацювання усних запитів за загальним підходом покликані забезпечити надання відповідей та інформації на прості питання, що не потребують значного часу на вирішення. Задоволення таких звернень і запитів може відбуватися безпосередньо в момент їх подання або направлення письмової відповіді у передбачений відповідним законом строк. Під час моніторингу було виявлено, що громадяни отримували відповіді на свої усні запити безпосередньо під час телефонної розмови або протягом одного робочого дня, що свідчить про ефективну організацію роботи суб'єктів владних повноважень та їхніх відповідальних посадових осіб (Графік 1.3).

Графік 1.3. Своєчасність надання відповідей на усні запити та звернення у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



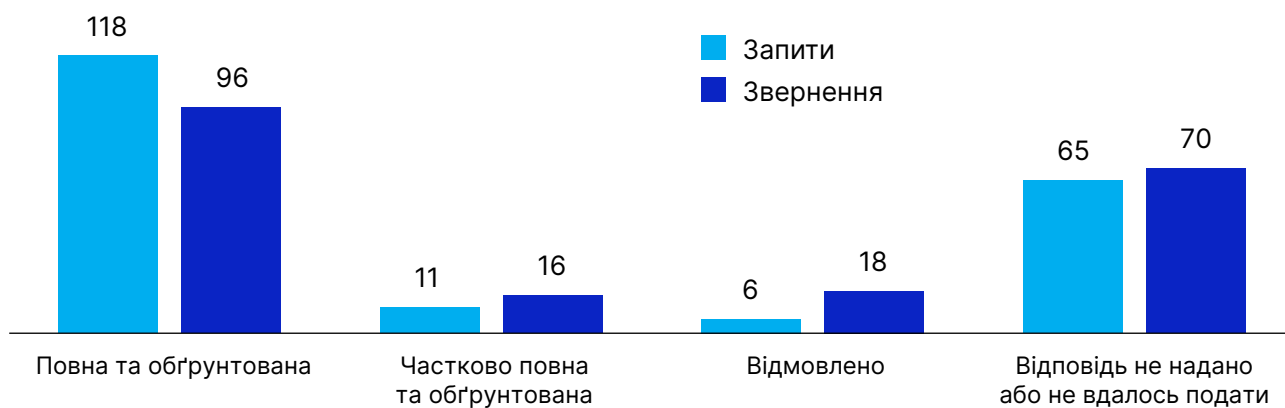
Відповідно до частини другої статті 34 Конституції України кожен має право вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб — на свій вибір. Дотримання права на отримання публічної інформації у бажаний спосіб або бажаній формі є важливим компонентом реалізації такого права і закон надає запитувачу можливість самостійно обирати форму та спосіб. Результати оцінки дотримання вказаного права відображено у Графіку 1.4.

Графік 1.4. Форма надання відповідей на усні запити та звернення у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



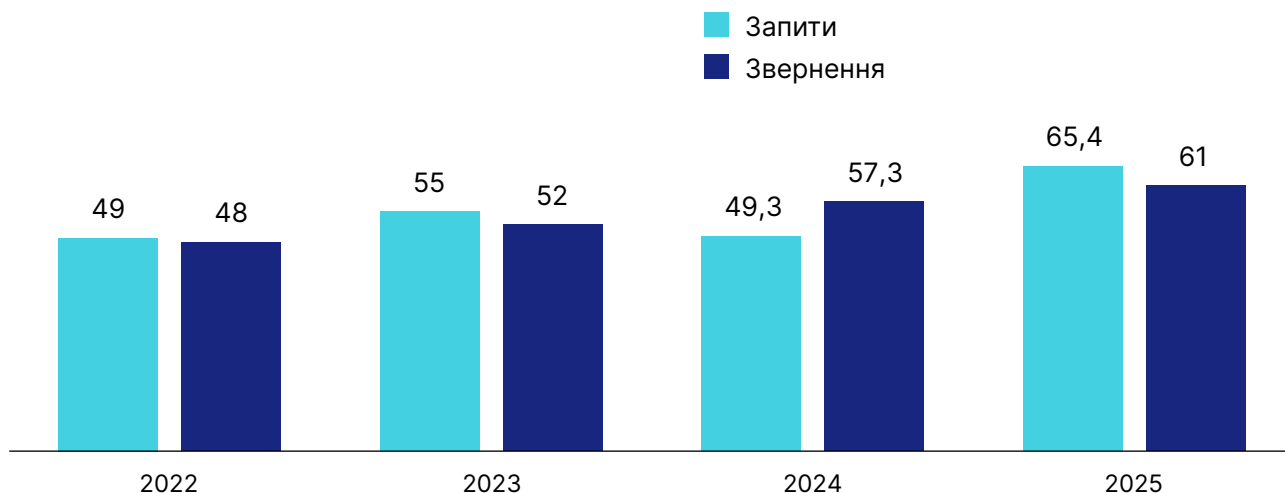
Перевірка повноти й обґрунтованості отриманих на усні звернення та запити відповідей підтверджує тенденцію, виявлену в попередні роки. Зокрема, порушення, яких припускалися суб'єкти владних повноважень, проявлялися у наданні відповідей не по суті питання, відсутністю у відповідях всіх обов'язкових реквізитів, визначених Законом України «Про звернення громадян» або Законом України «Про доступ до публічної інформації» (Графік 1.5).

Графік 1.5. Повнота й обґрунтованість відповідей на усні запити та звернення у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



Загалом результати моніторингу за 2022–2025 роки свідчать про постійне, хоч і незначне, зростання рівня забезпечення прав на усні запити та звернення (Графік 1.6). Окреслене показує, що, попри безпекові виклики, плінність кадрів у період воєнного стану та інші труднощі, суб'єкти владних повноважень у межах своїх можливостей приділяють належну увагу забезпеченню права на своєчасне отримання відповідей на звернення й інформаційні запити, дотримуючись принципу максимального спрощення.

Графік 1.6. Динаміка стану забезпечення прав на усні запити та звернення у 2022–2025 роках у відсотках до загальної кількості об'єктів у відповідний рік



Типові порушення та проблеми реалізації прав на усні звернення та запити, які було виявлено під час моніторингу в 2025 році:

- неможливість додзвонитися на телефонні номери об'єктів моніторингу (ніхто не відповідає або лінія постійно зайнята);
- умисне вилучення чи «приховане» оприлюднення на офіційних вебсайтах номерів телефонів для прийому звернень і запитів без дотримання принципів доступності та інклюзивності;
- оприлюднення неактуальних і непрацюючих номерів телефонів;
- оприлюднення на офіційному вебсайті неповних номерів стаціонарних телефонів без зазначення телефонних кодів міста, району, області;
- відсутність повноважень або низька кваліфікація посадових осіб органів влади щодо прийому та реєстрації усних звернень і запитів, уповноважених відповідати на телефонні дзвінки;
- відсутність реєстрації запитів і звернень (у багатьох випадках усні запити та звернення не реєструються, що унеможлиблює подальше відстеження їхнього розгляду);
- надання усних чи неналежно оформлених письмово необґрунтованих відмов у реалізації права на реєстрацію усного звернення та запиту;
- недотримання правил професійної етики відповідальними працівниками органів влади під час прийому усних звернень і запитів;
- відсутність єдиних стандартів до прийому та реєстрації усних звернень і запитів у посадових осіб органів влади, уповноважених відповідати на телефонні дзвінки.

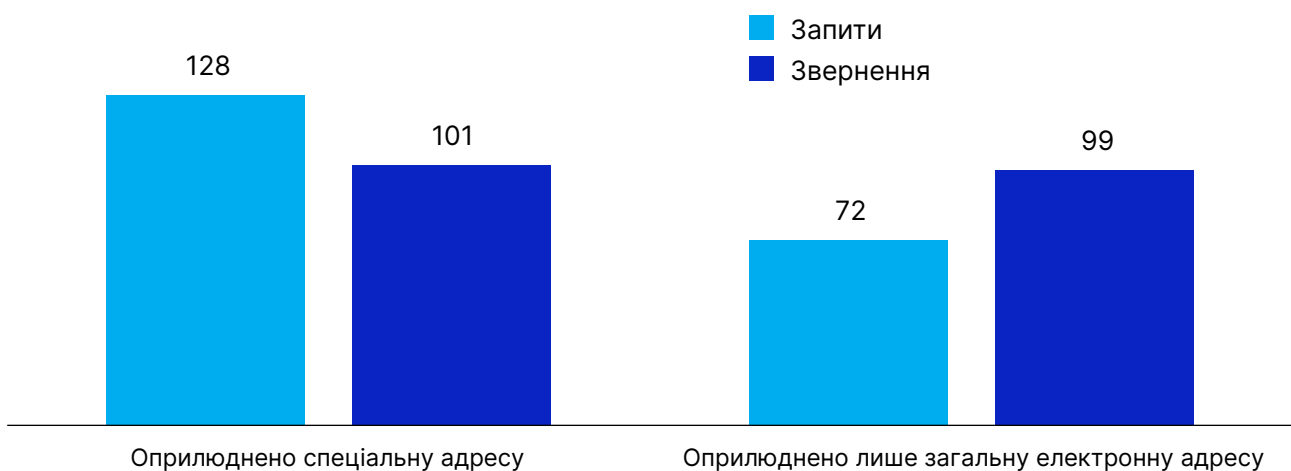
РОЗДІЛ II.

ПИСЬМОВІ ЗАПИТИ ТА ЗВЕРНЕННЯ

Результати оцінювання 2025 року свідчать про помірне зростання рівня якості опрацювання суб'єктами владних повноважень звернень громадян та інформаційних запитів у письмовій формі порівняно з попередніми циклами моніторингу в період дії правового режиму воєнного стану.

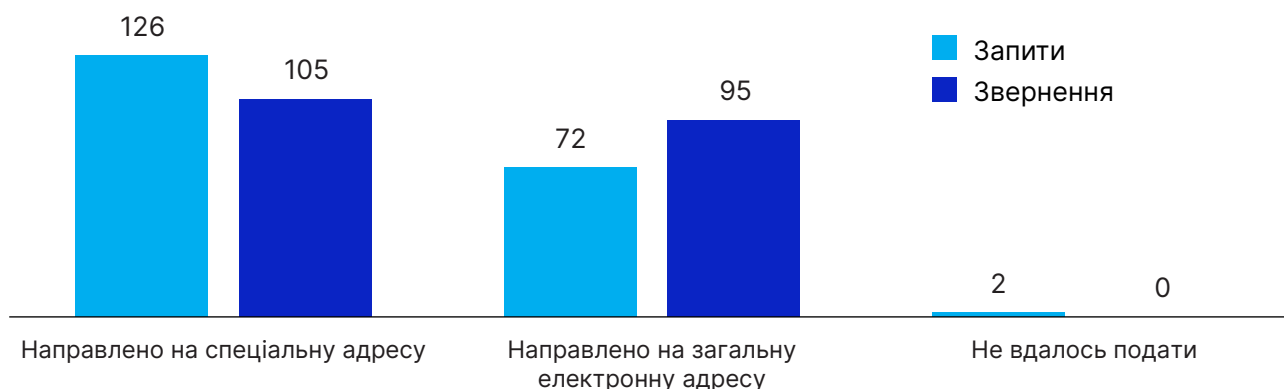
Зокрема, очевидним досягненням є той факт, що у 2025 році не залишилося жодного об'єкта моніторингу, в якого не було б оприлюднено електронної адреси для комунікації з громадянами (Графік 2.1). Це питання неодноразово висвітлювалося на тренінгах і просвітницьких заходах, проведених за результатами моніторингів у 2022–2024 роках.

Графік 2.1. Стан визначення спеціальних електронних адрес для письмових запитів та звернень у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



У результаті перевірки роботи спеціальних або загальних електронних адрес, на які громадяни можуть подавати звернення та інформаційні запити, технічних проблем із функціонування скриньок не виявлено, всі звернення та запити вдалося подати. Обмежень щодо можливості подання звернень лише через електронну форму або цифровий сервіс для подання таких документів не було виявлено (Графік 2.2).

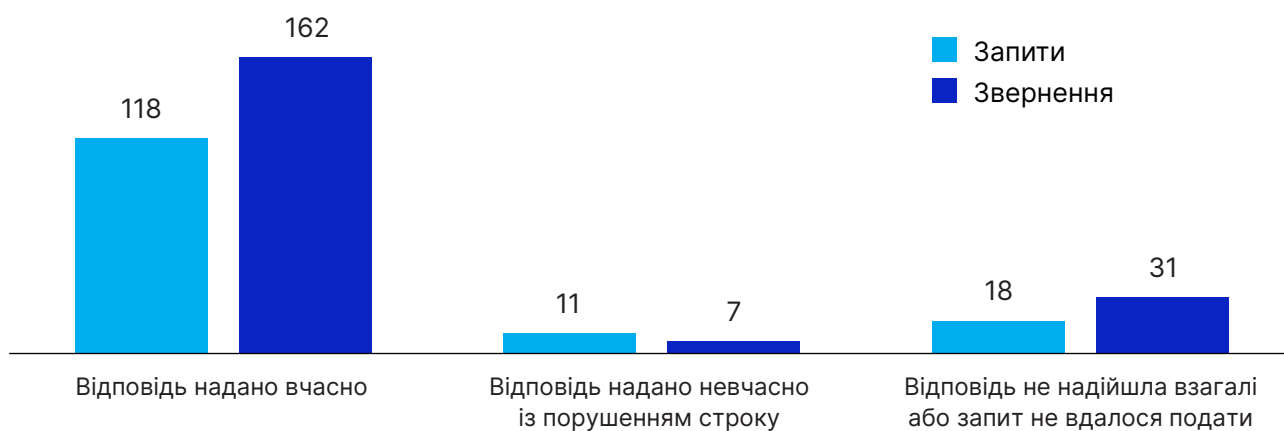
Графік 2.2. Можливість подати звернення на визначені електронні скриньки для звернень та запитів у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



Переважна більшість об'єктів моніторингу вчасно опрацьовують та надають відповіді на письмові запити чи звернення. Однак в окремих випадках монітори стикнулися із ненаданням або несвоєчасним наданням відповіді на належним чином оформлені та подані запити чи звернення.

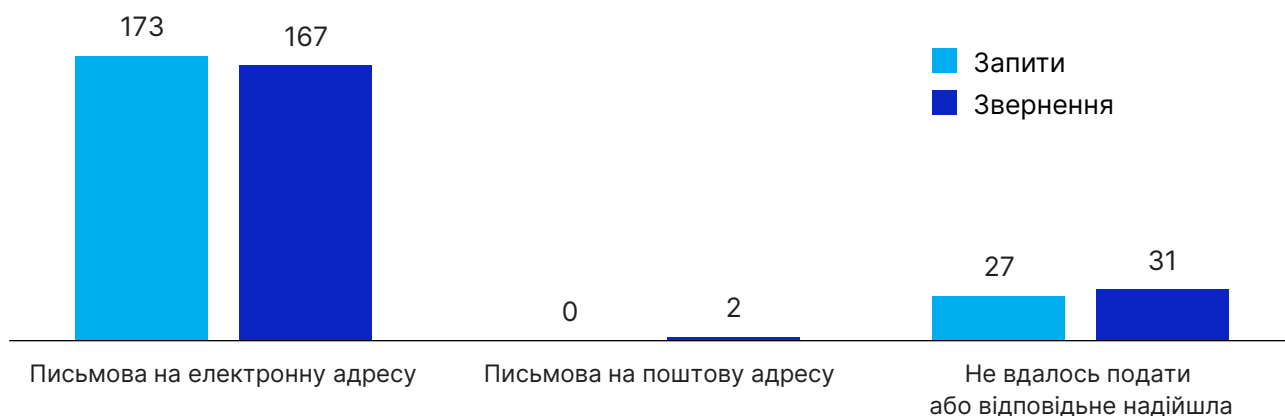
Загалом можна стверджувати, що у 2025 році більшість об'єктів моніторингу дотримуються передбачених спеціальними законами строків надання відповідей (Графік 2.3).

Графік 2.3. Своєчасність надання відповідей на письмові запити та звернення у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



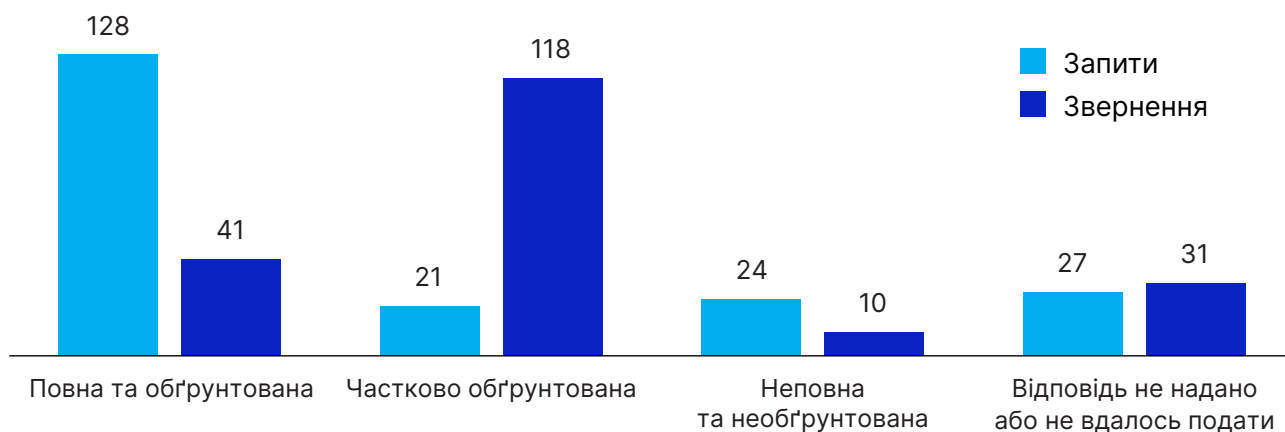
Аналіз отриманої у 2025 році інформації свідчить, що фактично в усіх випадках відповіді надавалися у спосіб, зазначений запитувачем, а саме на електронну скриньку. Однак два з об'єктів моніторингу направили відповідь на поштову адресу, що, на думку моніторів, може бути спробою приховати порушення строків розгляду звернень (Графік 2.4).

Графік 2.4. Форма надання відповідей на письмові запити та звернення у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



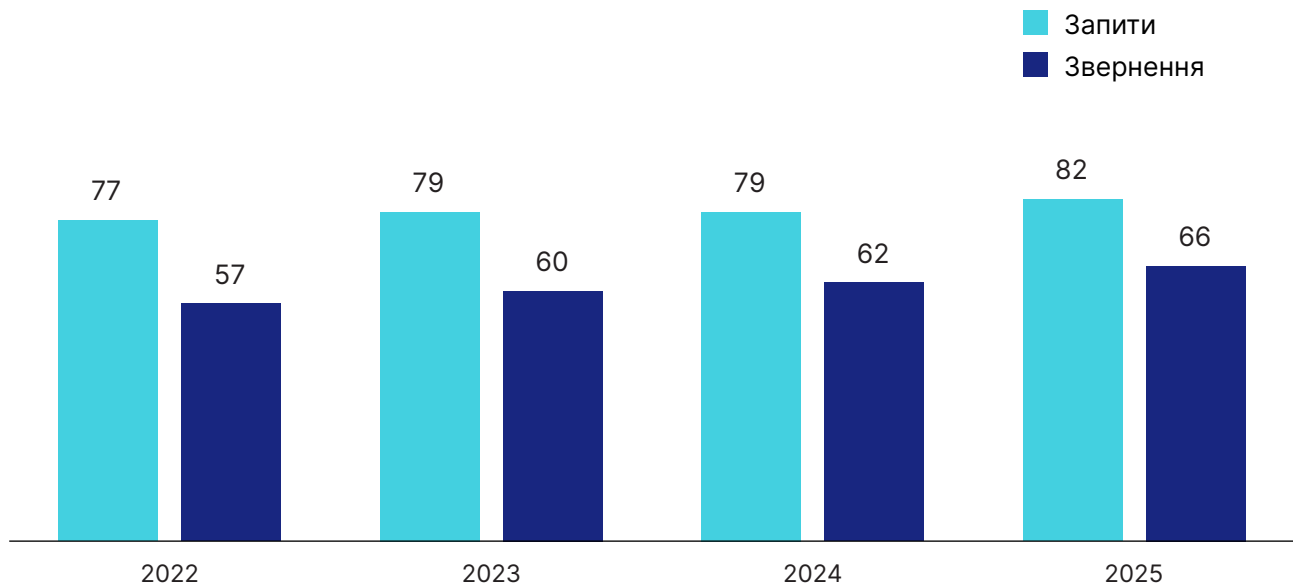
Основною вимогою до належного забезпечення інформаційних прав громадян є надання органами влади обґрунтованих і повних відповідей на кожне з поставлених запитань звернення чи запиту. Щодо інформаційних запитів, то повнота наданої відповіді оцінювалася через подання запиту, який містив декілька запитань; натомість щодо звернення громадянина відповідь об'єкта моніторингу оцінювалася загалом по зазначеному питанню. У частині звернень монітори відзначили велику кількість частково обґрунтованих відповідей на звернення, що свідчить про наявність типової проблеми у цій сфері: суб'єкти владних повноважень надають громадянам або надто формальні (перевантажені нерелевантними посиланнями на нормативні акти), або надто загальні, або ж не по суті відповіді на їхні звернення (Графік 2.5).

Графік 2.5. Повнота й обґрунтованість відповідей на письмові запити та звернення у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



Тож результати моніторингу 2025 року свідчать, що громадянам загалом забезпечено можливість реалізувати свої інформаційні права через подання звернень та інформаційних запитів у письмовій формі до суб'єктів владних повноважень (Графік 2.6).

Графік 2.6. Динаміка стану забезпечення прав на письмові запити та звернення у 2022–2025 роках у відсотках до загальної кількості об'єктів у відповідний рік



Водночас були випадки, коли відповідальні посадові особи припускалися окремих недоліків під час надання відповідей.

Типові проблеми в реалізації права на звернення та інформаційний запит громадянина, подані у письмовій формі:

- надання неповних або необґрунтованих відповідей, ігнорування окремих питань, поставлених у запиті чи зверненні. Іноді замість надання відповіді на звернення по суті деякі органи влади надсилають формальні листи з цитуванням норм законодавства без висновку чи відповіді на запитання;
- використання складнодоступних форматів, випадки надання відповідей у форматах, що вимагають додаткового програмного забезпечення (наприклад, .rar, .7z);
- розпорядники інформації не завжди дотримуються вимог до оформлення відмов у задоволенні запитів, зокрема в окремих відмовах не було роз'яснення порядку оскарження.

РОЗДІЛ III.

ПРАВО НА ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ТА ДОТРИМАННЯ ІНШИХ ПОХІДНИХ ПРАВ, ПОВ'ЯЗАНИХ ІЗ РОЗГЛЯДОМ ЗВЕРНЕННЯ

Право на особистий прийом — складова конституційного права на звернення, гарантованого статтею 40 Конституції України. На рівні закону таке право закріплене у статті 22 Закону України «Про звернення громадян». Це право включає:

- обов'язок керівників та інших посадових осіб органів державної влади, місцевого самоврядування здійснювати особистий прийом громадян;
- регулярне проведення прийому у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їхньої роботи і проживання;
- оприлюднення на офіційному вебсайті розкладу роботи графіка прийому (пункт 11 частини першої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації»).

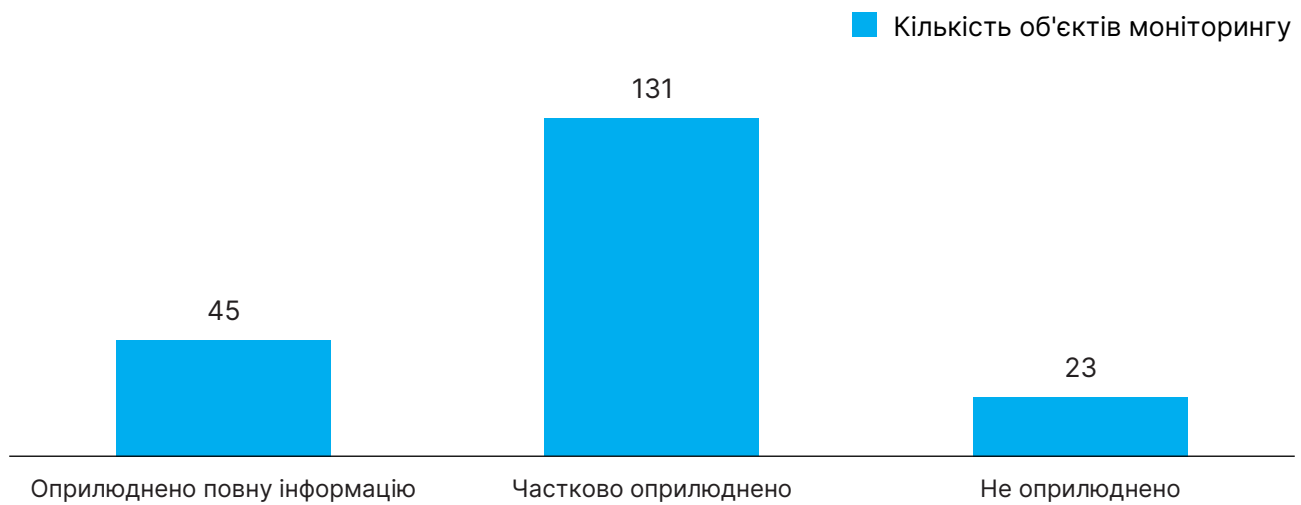
Так, результати моніторингу 2025 року демонструють, що стан забезпечення права на особистий прийом покращився, однак у контексті реалізації похідних прав громадян, пов'язаних із розглядом звернення, за останні чотири роки спостерігається тенденція до зниження рівня їх дотримання.

Відповідно до пункту 9 частини шостої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» начальник військової адміністрації, зокрема, здійснює особистий прийом громадян і забезпечує на відповідній території дотримання законодавства щодо розгляду звернень громадян і громадських об'єднань.

А згідно зі статтею 64 Основного Закону України таке право не підлягає обмеженням навіть у умовах воєнного чи надзвичайного стану.

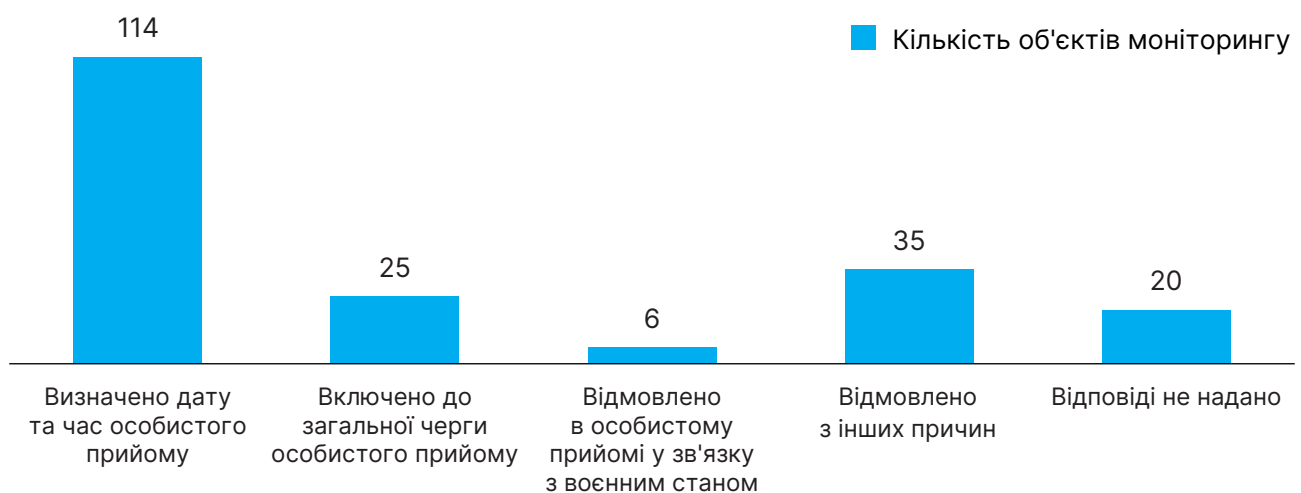
Можливість реалізації права на особистий прийом прямо залежить від інформування суспільства про графік та порядок проведення такого прийому в конкретному органі державної влади чи органі місцевого самоврядування (Графік 3.1).

Графік 3.1. Стан оприлюднення інформації про графік та порядок проведення особистого прийому у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



З метою перевірки стану забезпечення права на особистий прийом монітори зверталися з відповідними усними або письмовими зверненнями щодо запису. Результати аналізу всіх отриманих відповідей щодо надання можливості реалізувати право на особистий прийом відображено на Графіку 3.2.

Графік 3.2. Стан забезпечення права на особистий прийом у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



Серед основних проблем у реалізації права на особистий прийом у 2025 році варто відзначити відмови через призупинення його проведення, а також відсутність у відкритому доступі актуальної інформації про графік прийому.

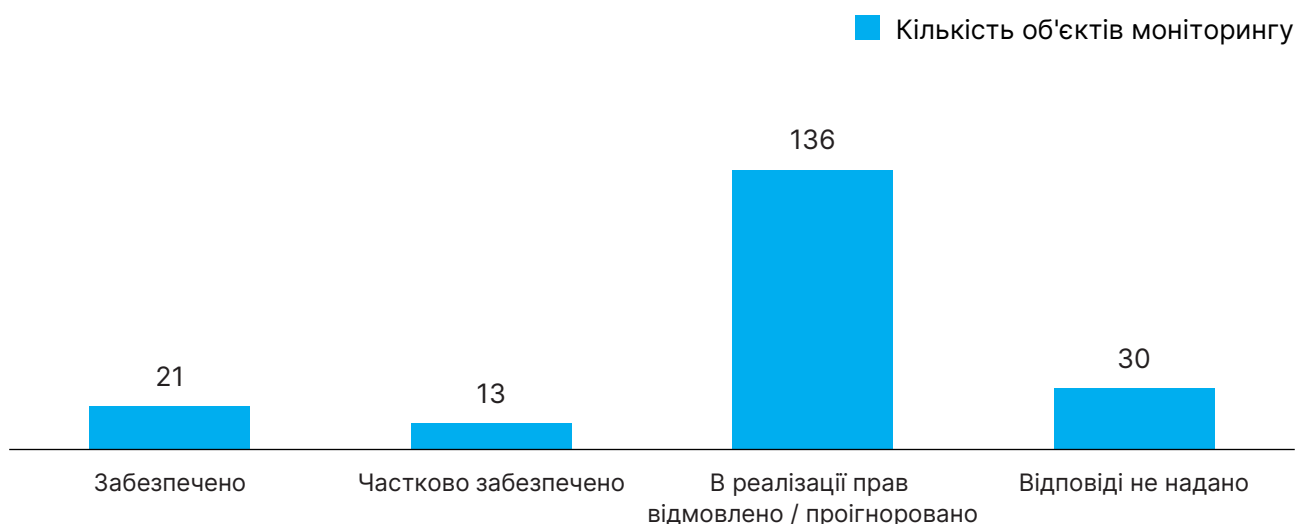
Відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян» громадянин, який звернувся до відповідної установи із заявою чи скаргою, зокрема має право:

- особисто викласти аргументи особі, яка перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

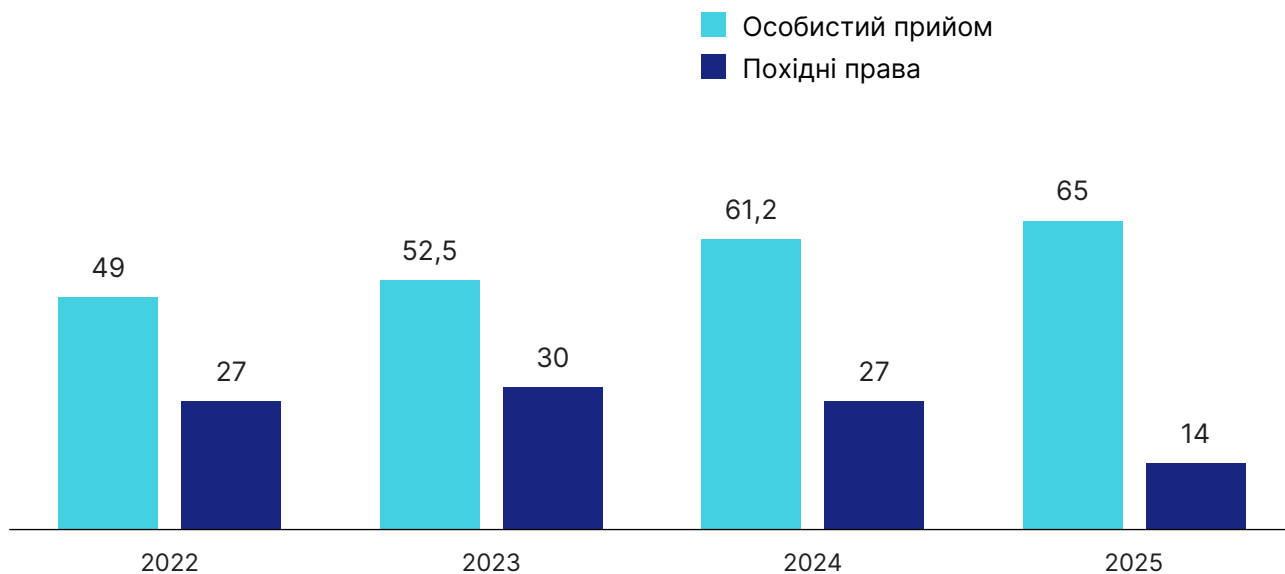
Результати моніторингу дотримання зазначеного переліку похідних прав, пов'язаних із розглядом відповідного звернення, свідчать, що значна частина органів ігнорують будь-які прохання щодо їхньої реалізації (Графік 3.3).

Графік 3.3. Стан забезпечення похідних прав, пов'язаних із розглядом звернення, у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



У період 2022–2025 років результати відповідних циклів моніторингу свідчать про те, що забезпечення та дотримання похідних прав із кожним роком погіршується, хоча рівень забезпечення права на особистий прийом стабільно помірно зростає (Графік 3.4).

Графік 3.4. Динаміка стану забезпечення права на особистий прийом та похідних розгляду звернення прав у 2022–2025 роках у відсотках до загальної кількості об'єктів у відповідний рік



Типові проблеми в реалізації права на особистий прийом та інших похідних прав, пов'язаних із розглядом звернення, виявлені за результатами моніторингу 2025 року:

- низька правова кваліфікація працівників органу влади щодо дотримання зазначених прав;
- відмова в забезпеченні права на особистий прийом керівником державного органу у зв'язку з проведенням прийому керівниками нижчої ланки;
- незаконна відмова у проведенні особистого прийому з посиланням на запровадження правового режиму воєнного стану;
- забезпечення реалізації вказаних прав у порядку живої черги без визначення орієнтовних часових меж;
- оприлюднення неактуальної або неповної інформації щодо графіка особистого прийому;
- погіршення безпекової ситуації в роботі об'єктів моніторингу, і як наслідок — відсутність можливості гарантувати безпеку громадян під час особистого прийому чи реалізації відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян»;
- надання відповіді не по суті, без зазначення обґрунтування відмови у задоволенні звернення з питань реалізації похідних прав;
- відмова в забезпеченні такого права через те, що від заявника не надходило попереднього письмового звернення щодо певного питання.

РОЗДІЛ IV.

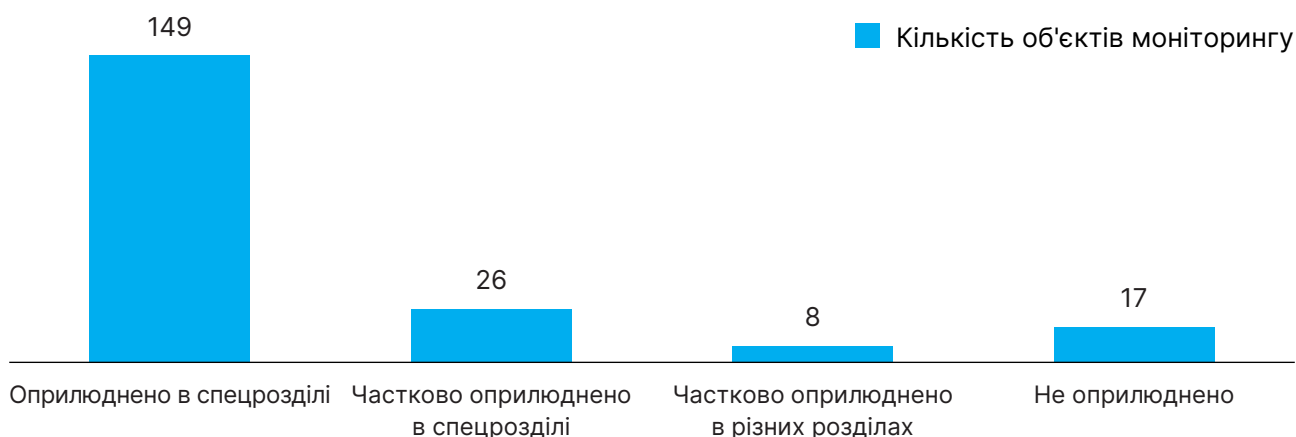
ОПРИЛЮДНЕННЯ ПУБЛІЧНОЇ ІНФОРМАЦІЇ НА ОФІЦІЙНИХ ВЕБСАЙТАХ

У цьому розділі оцінюванню підлягали вимоги пунктів 1, 6 частини першої статті 14, пунктів 1, 2, 4, 5, абзаци 1–3 пункту 11 частини першої та частини шостої статті 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації», а також стан оприлюднення окремих категорій суспільно необхідної інформації та навігаційна доступність офіційних вебсайтів.

За результатами моніторингу у 2025 році спостерігається незначне покращення стану оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах. Більшість державних органів дотримуються вимог законодавства щодо оприлюднення обов'язкових категорій публічної інформації.

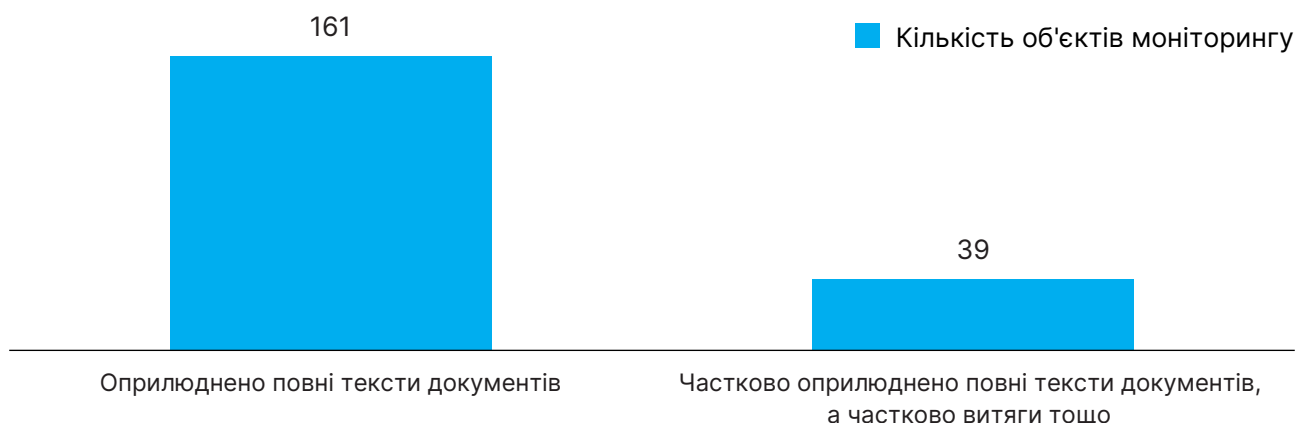
З огляду на зростання суспільного запиту на доступ до інформації про діяльність державних органів особливе значення має своєчасне та належне оприлюднення нормативно-правових актів, актів індивідуальної дії, ухвалених розпорядником. Моніторинговий період виконання вказаного обов'язку охопив інформацію за перше півріччя 2025 року (Графік 4.1).

Графік 4.1. Стан оприлюднення нормативно-правових актів у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



Перевірка повноти і точності оприлюднення нормативно-правових актів та актів індивідуальної дії у 2025 році засвідчила, що окремі розпорядники оприлюднюють витяги або частини документа, замість оприлюднення його повного тексту. Також деякі розпорядники — органи місцевого самоврядування не оприлюднюють плани та порядки своїх денних засідань, що ускладнює перевірки вказаного індикатора (Графік 4.2).

Графік 4.2. Повнота і точність оприлюднення інформації про нормативно-правові акти у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



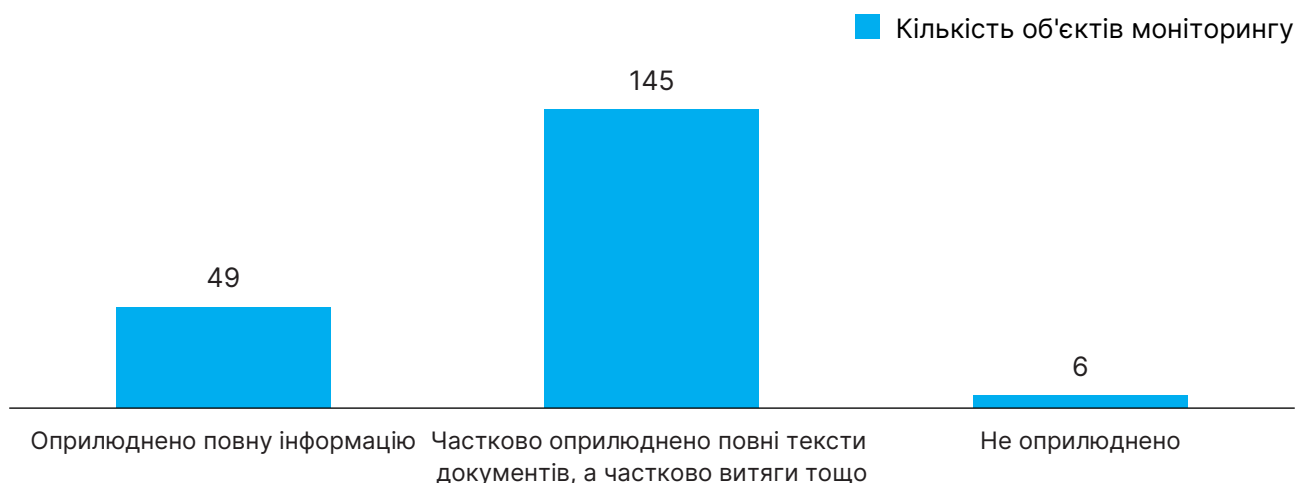
Окремі об'єкти моніторингу у 2025 році продовжують обмежувати доступ до інформації про місцезнаходження об'єктів моніторингу, їхні поштові адреси та контактні дані, включаючи номери телефонів та електронні пошти на офіційних вебсайтах. При цьому багато таких установ не завжди наближені до зони воєнних (бойових) дій, тоді як органи, які перебувають в умовах підвищених безпекових ризиків, і надалі оприлюднюють відповідну інформацію та забезпечують можливість комунікації з громадянами. Значна частина об'єктів моніторингу належним чином оприлюднює контактні дані про орган влади. Водночас зафіксовано два випадки, коли така інформація взагалі не публікується (Графік 4.3).

Графік 4.3. Оприлюднення інформації про місцезнаходження, адресу та контакти у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



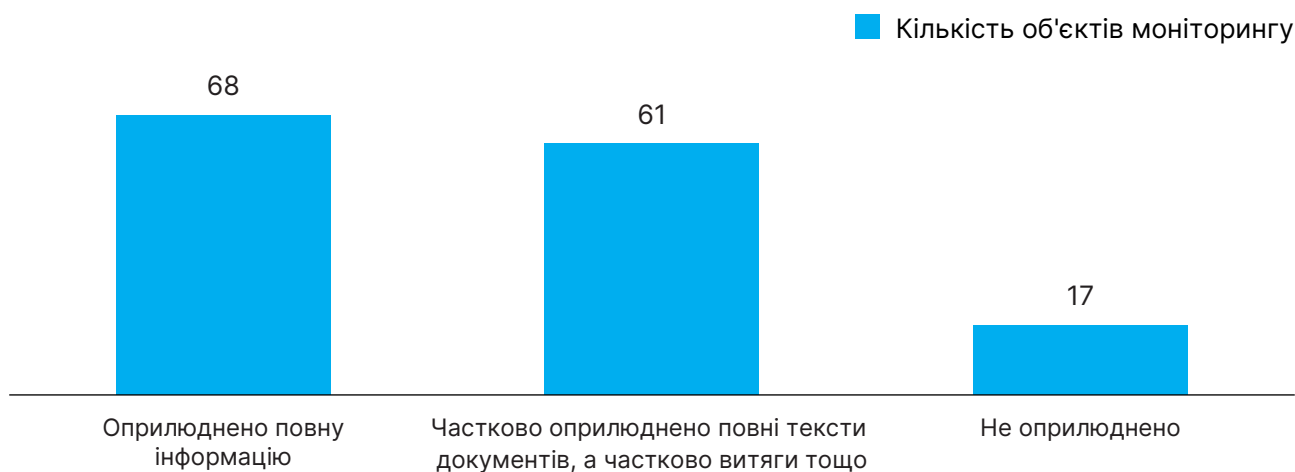
Результати моніторингу ілюструють, що розпорядники публічної інформації, принаймні частково, виконують свої обов'язки щодо оприлюднення інформації про прізвища, імена, по батькові, службові номери телефонів та адреси електронної пошти керівника органу, його заступників та керівників структурних підрозділів, а також основні функції структурних і регіональних підрозділів (Графік 4.4).

Графік 4.4. Оприлюднення інформації про керівництво структурних підрозділів об'єктів моніторингу у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



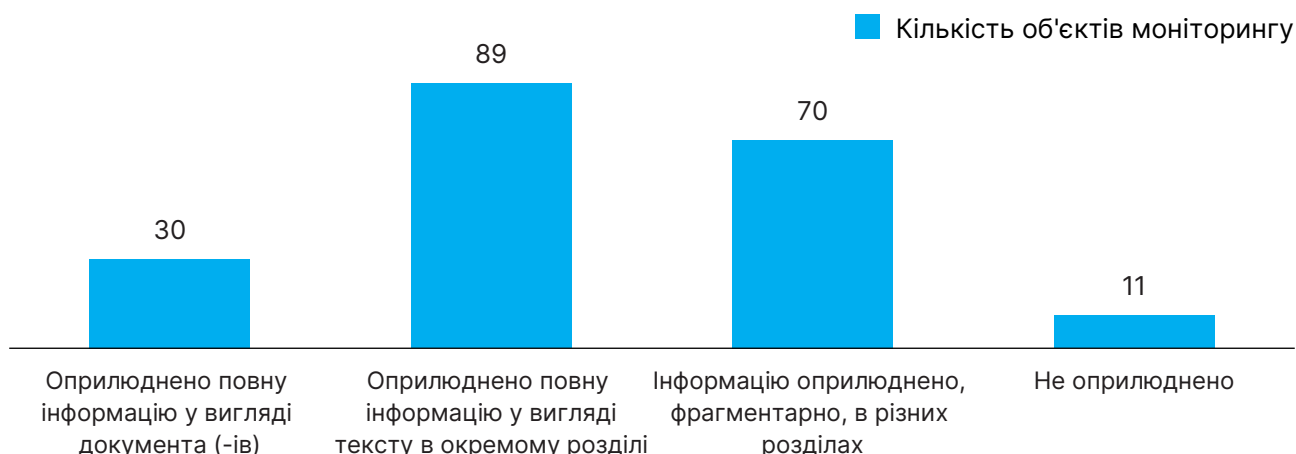
Відповідно до вимог частини першої статті 15 Закон України «Про доступ до публічної інформації» розпорядники також зобов'язані належним чином оприлюднювати інформацію про порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень суб'єктів владних повноважень, їхніх дій чи бездіяльності. Такої вимоги закону дотримано не в повному обсязі. Зауважимо, що відсутній уніфікований підхід до оприлюднення цієї категорії інформації (Графік 4.5).

Графік 4.5. Оприлюднення інформації про порядок складання запитів та оскарження рішень у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



Результати моніторингу демонструють, що хоча формально розділи, присвячені організаційній структурі, можуть бути наявними на сайтах, їхнє наповнення часто є фрагментарним або неповним (Графік 4.6).

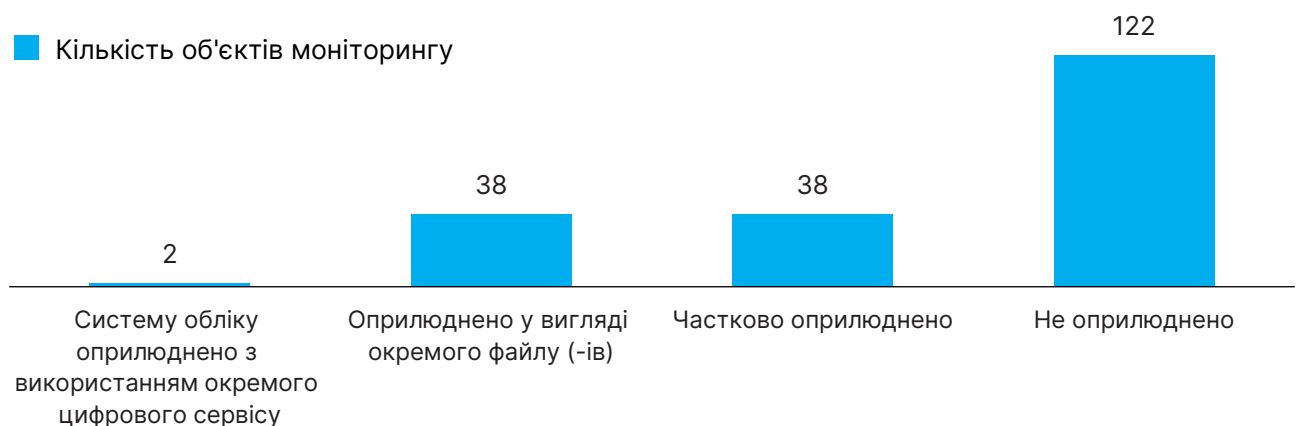
Графік 4.6. Оприлюднення інформації про організаційну структуру у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



Належне виконання обов'язку щодо оприлюднення інформації про систему обліку публічної інформації залишається одним із найпроблемніших питань. Функціонування такої системи значно спрощує процес доступу до публічної інформації громадян, зменшує кількість занадто широких запитів або запитів, поданих неналежному розпоряднику. Систематизована та своєчасно наповнена система обліку публічної інформації спрощує роботу працівників різних структурних підрозділів розпорядника як під час опрацювання запитів, так і у контексті покращення обігу інформації всередині самого розпорядника.

Більшість розпорядників інформації хибно розуміють поняття «система обліку публічної інформації», підміняючи його значення реєстрами нормативно-правових актів органу влади, що має бути однією зі складових такої системи. Навіть коли інформація про систему обліку оприлюднена, вона часто є застарілою і тривалий час не оновлювалася (зафіксовані випадки останнього оновлення у 2021 або 2022 роках). В окремих випадках розпорядники давали посилання на набір відкритих даних на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних, який не містив належної інформації про систему обліку (Графік 4.7).

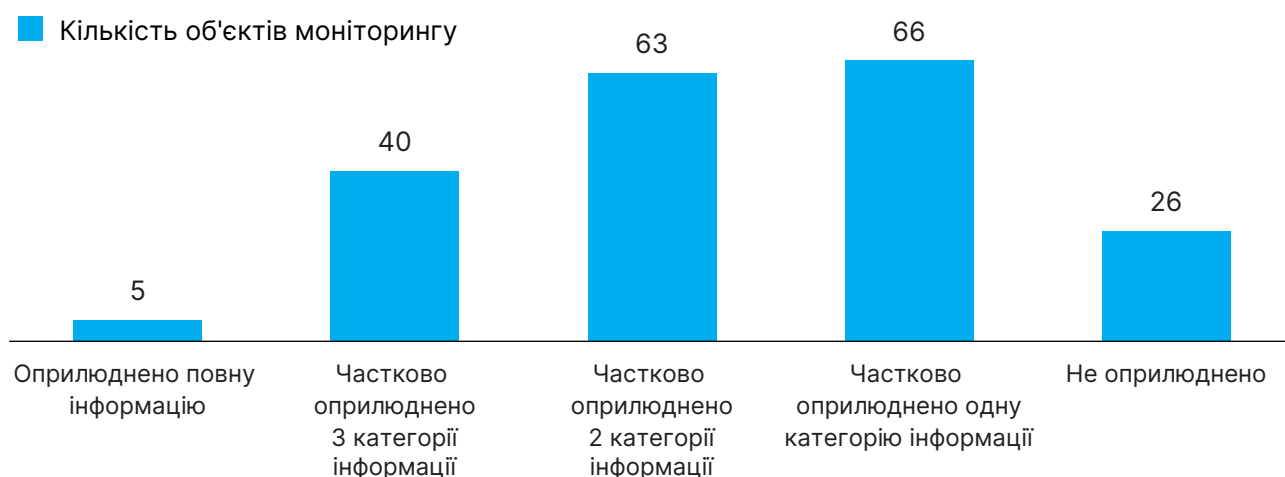
Графік 4.7. Оприлюднення інформації про систему обліку, види інформації, яку зберігає розпорядник у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



З огляду на зростання у 2025 році безпекових загроз, пов'язаних із повномасштабним російським вторгненням, питання якісного та оперативного доведення до громадськості суспільно важливої інформації залишається надзвичайно актуальним. Моніторинг 2025 року, як і в попередні роки, перевіряв оприлюднення чотирьох ключових категорій суспільно важливої інформації для громадян (Графік 4.8), зокрема інформації про:

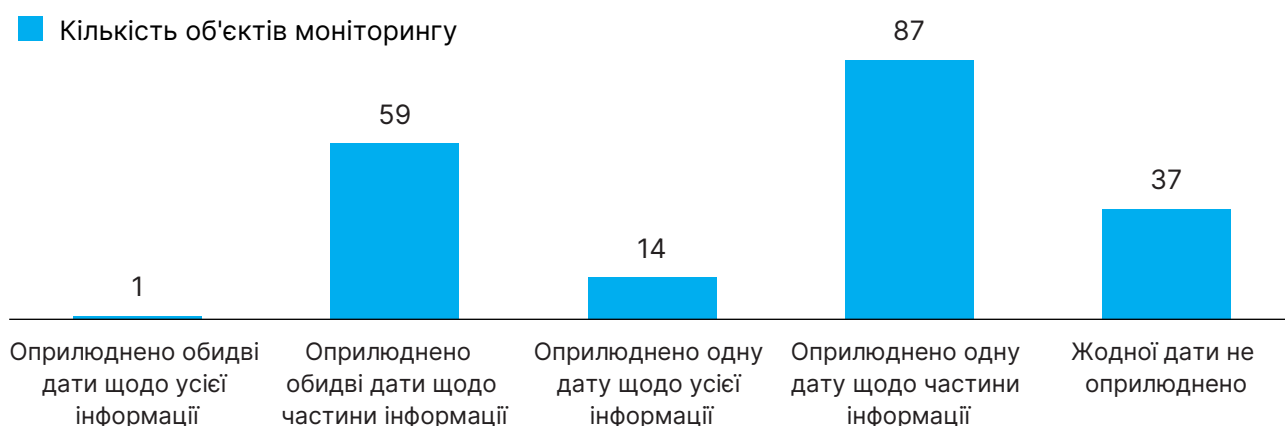
- місцезнаходження бомбосховищ чи укриттів, пункти незламності, наявність у них ліків та продуктів харчування;
- воєнні загрози та необхідність евакуації населення в межах територіальної юрисдикції;
- режим та особливості функціонування органів, підприємств та установ, які надають адміністративні та інші послуги, в умовах воєнного стану;
- процеси доставки, розподілу та розповсюдження гуманітарної допомоги.

Графік 4.8. Оприлюднення суспільно необхідної інформації в умовах збройного конфлікту у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



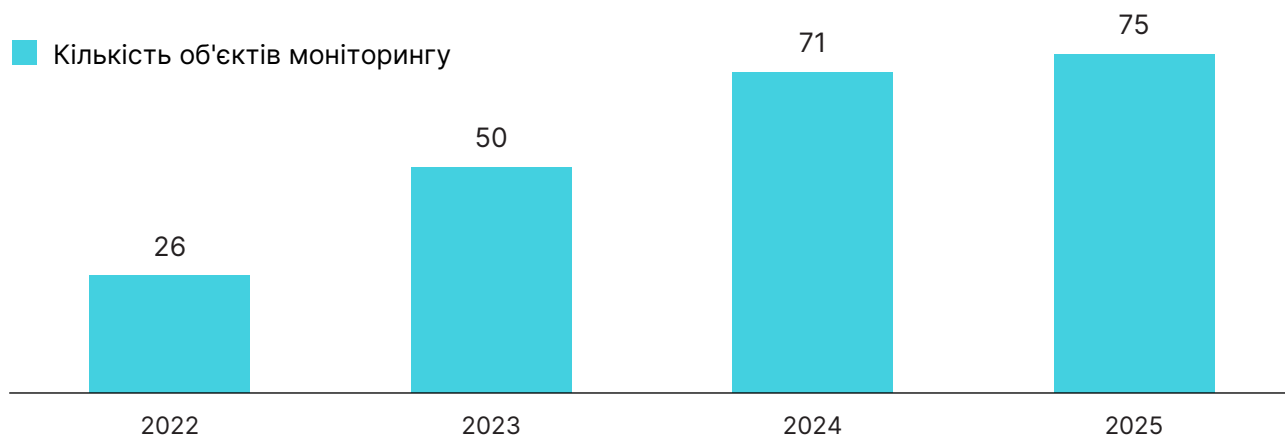
Оприлюднення на офіційному вебсайті дат оприлюднення / оновлення інформації є вимогою Закону України «Про доступ до публічної інформації», яка в умовах ризиків воєнного стану здатна зберегти цінний час та ресурси громадянина під час пошуку актуальної, суспільно важливої публічної інформації (Графік 4.9).

Графік 4.9. Зазначення актуальних даних щодо дати оприлюднення та оновлення інформації у 2025 році зі 200 об'єктів моніторингу



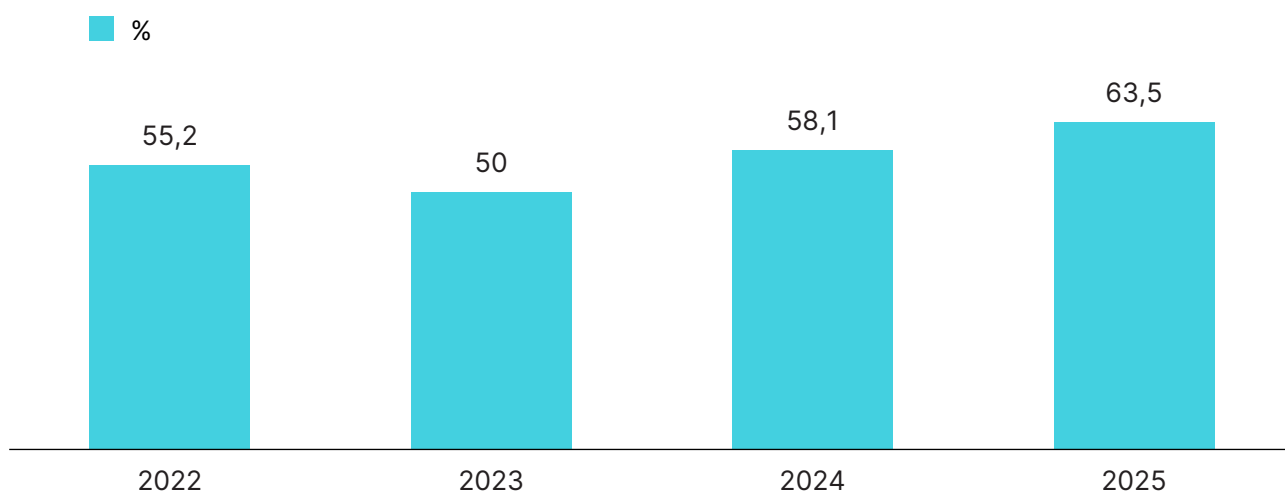
Результати моніторингу офіційних вебсайтів у 2025 році демонструють часткове покращення середнього рівня навігаційної доступності оприлюдненої публічної інформації об'єктами моніторингу. Водночас неоднорідна структура вебсайтів і приховане оприлюднення інформації у різних розділах не за цільовим призначенням продовжують впливати на можливість пошуку потрібної інформації (Графік 4.10).

Графік 4.10. Навігаційна доступність вебсайтів об'єктів моніторингу у 2025 році у відсотках до загальної кількості об'єктів у відповідний рік



Дані свідчать, що у 2022–2025 роках рівень навігаційної доступності оприлюднення публічної інформації загалом має позитивну динаміку. Це вказує на поступове удосконалення практик прозорості та відкритості органів влади, а також на підвищення спроможності об'єктів до виконання вимог законодавства у сфері доступу до публічної інформації.

Графік 4.11. Динаміка стану оприлюднення публічної інформації у 2022–2025 роках у відсотках до загальної кількості об'єктів у відповідний рік



Утім результати моніторингу засвідчили про наявність типових проблем в оприлюдненні інформації на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації:

- нестабільна робота сайтів. Періодично вебсайти органів влади не працюють, що унеможливляє доступ громадян до інформації;
- значна кількість сайтів мають складну та нелогічну структуру, що ускладнює навігацію та пошук потрібних розділів;
- наповнення вебсайтів застарілою, неважливою або малозначною інформацією, яка не відображає потреб громади (публікація інформації, що вже оприлюднена на інших офіційних сайтах, наприклад, органів центрального рівня; повідомлення про культурно-масові заходи поруч із відсутністю інформації про безпекові загрози або нормативні акти, пов'язані із повномасштабним російським вторгненням);
- паралельне функціонування двох офіційних вебсайтів, наповнених різною інформацією;
- відсутність функціоналу пошуку оприлюдненої інформації, тож знайти інформацію майже неможливо;
- необґрунтоване обмеження доступу до оприлюдненої інформації, зокрема поширена практика обмеження доступу до окремих розділів, сторінок і документів на офіційних вебсайтах;
- значна кількість розпорядників на офіційному вебсайті не зазначають дату оприлюднення та оновлення інформації, що є вимогою закону, чим ускладнює визначення її актуальності. Деякі з них вказують ці дати лише формально, тобто вони не відповідають реальному дню оприлюднення чи оновлення публічної інформації.

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ МОНІТОРИНГУ

Результати моніторингу свідчать, що у 2025 році, незважаючи на всі виклики, пов'язані із дією правового режиму воєнного стану, загальний рівень забезпечення та дотримання інформаційних прав громадян поступово зростає.

Щодо стану забезпечення прав на усні запити та звернення

За період із 2022 по 2025 рік рівень забезпечення права на подання усного звернення зріс на 13 %, а усного запиту — на 17,4 %. Таке зростання зумовлено системною інформаційно-просвітницькою роботою Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини в регіонах, що ґрунтується, зокрема, на даних щорічного моніторингу інформаційних прав. Серед позитивних тенденцій слід відзначити забезпечення належної роботи спеціальних або загальних контактних номерів для подання усних запитів і звернень усіма об'єктами моніторингу. При поданні усних запитів і звернень монітори відзначили поступове щорічне покращення якості комунікації посадових осіб під час прийому та реєстрації, а також зростання оперативності їх вирішення.

Щодо стану забезпечення прав на письмові запити та звернення

Якість прийому та опрацювання письмових запитів і звернень помірно зростає порівняно з 2022 роком: на 5 % — у 2023 році та на 9 % — у 2024 році. Крім того, значна частина об'єктів моніторингу приділяє більшу увагу якості надання відповідей. Так, у 2025 році монітори отримали повні та обґрунтовані відповіді на близько дві третини від усіх поданих письмових запитів та на приблизно половину письмових звернень, що майже удвічі краще, ніж у 2024 році. Фактично всі перевірені державні органи належним чином дотримуються вимог щодо своєчасності надання відповідей, на відміну від попередніх років, коли було характерним застосування відстрочок та необґрунтоване продовження строків розгляду.

Щодо стану оприлюднення публічної інформації на офіційних вебсайтах

Результатами цього моніторингу зафіксовано також позитивну динаміку оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах: показник зріс із 55,2 % у 2022 році до 63,5 % у 2025 році. Більшість об'єктів моніторингу, виконуючи рекомендації попередніх років, покращили навігаційну доступність офіційних вебсайтів із 22 % у 2022 році до 75 % у 2025 році.

Утім, фактично незмінним з 2022 року залишається рівень оприлюднення інформації про систему обліку публічної інформації, що є важливим обов'язком розпорядників публічної інформації. Більшість розпорядників оприлюднюють таку інформацію, проте під системою обліку публічної інформації вони розуміють лише реєстри власних нормативно-правових актів, а не загальний реєстр усієї інформації, що перебуває у їхньому володінні.

Щодо стану забезпечення права на особистий прийом та інших похідних прав, пов'язаних із розглядом звернення

Зважаючи на проведену в попередні роки інформаційно-роз'яснювальну роботу серед органів влади, на 14 % порівняно з 2022 роком зріс рівень дотримання права на особистий прийом громадян. При цьому зауважимо, що потребує покращення стан забезпечення прав, пов'язаних із особистою присутністю громадянина при розгляді звернення, визначених у статті 18 Закону України «Про звернення громадян». Якщо у 2022–2024 роках рівень дотримання цього права коливався між 27 % та 30 %, то у 2025 році зафіксовано стрімке зниження до 14 %. Це зумовлено погіршенням безпекової ситуації в країні та зміною формату роботи багатьох органів — об'єктів моніторингу, які розміщені поруч із районами ведення воєнних (бойових) дій.

Утім, результати моніторингу свідчать про випадки, коли окремі державні органи, які віддалені від лінії бойового зіткнення, зловживають безпековими застереженнями та непропорційно втручаються в можливість реалізації інформаційних прав громадянами. Вони, зокрема: обмежують право на безпосереднє спілкування; встановлюють додаткові ідентифікаційні вимоги при поданні запитів або звернень; обмежують доступ до інформації про посадових осіб державних органів із посиланням на можливість заподіяння їм шкоди.

Узагальнюючи результати моніторингу, можна відзначити, що у 2025 році простежується стабільне зростання рівня забезпечення інформаційних прав громадян, особливо у частині подання усних та письмових запитів і звернень, а також оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах. Водночас залишаються окремі проблемні аспекти, зокрема — обмежене розуміння обов'язку щодо системи обліку публічної інформації та непропорційні обмеження доступу до прав, пов'язаних з особистою присутністю громадянина під час розгляду звернення. Загалом динаміка є позитивною, проте для подальшого зміцнення гарантій інформаційних прав необхідні послідовні кроки щодо усунення виявлених прогалин.

РЕКОМЕНДАЦІЇ СУБ'ЄКТАМ ВЛАДНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ:

Щодо звернень громадян та інформаційних запитів, поданих в усній формі:

- Забезпечити стабільну роботу окремого телефонного (-их) номера (-ів) для прийому запитів і звернень, бажано з кількома каналами зв'язку.
- Визначити відповідальних посадових осіб за прийом і реєстрацію усних запитів і звернень, систематично підвищувати їхню кваліфікацію (внести зміни в посадові інструкції або ухвалити окремий внутрішньо-організаційний акт).
- Налагодити процеси прийому та реєстрації усних запитів і звернень, а питання, що не потребують додаткового розгляду, вирішувати одразу в усній формі.
- Вжити заходів для запобігання необґрунтованим відмовам у реалізації прав на подання усного запиту та звернення. Наголосити всім працівникам, які мають доступ до телефонів із зовнішніми каналами зв'язку, на необхідності неухильного дотримання правил етичного спілкування із запитувачами та заявниками.

Щодо звернень громадян та інформаційних запитів, поданих у письмовій формі, через електронну пошту:

- Надавати повну та точну інформацію у відповідь на запити та звернення по суті кожного з поставлених запитань. Не допускати надання необґрунтованих відмов і вживати заходи щодо інформування заявника доступною та зрозумілою мовою у відповідь на звернення.
- Забезпечити належне дотримання прав громадян відповідно до статті 18 Закону України «Про звернення громадян» на вимогу заявника.
- Надавати відповіді на електронні звернення у зручних форматах, які можна відкрити без додаткового програмного забезпечення.

Щодо оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах розпорядників публічної інформації суб'єктам владних повноважень рекомендується вжити такі заходи:

- Забезпечити невідкладне, повне та своєчасне оприлюднення всієї публічної інформації, визначеної статтею 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації», на офіційних вебсайтах, із зазначенням дати публікації та оновлення, включно з інформацією про систему обліку.

Щодо забезпечення права на особистий прийом громадян та інших похідних прав, пов'язаних із розглядом звернення:

- Відновити проведення особистого прийому громадян з дотриманням вимог безпеки тими державними органами, які обмежили його проведення у зв'язку з дією правового режиму воєнного стану або з інших подібних причин.
- Оприлюднювати та оновлювати на офіційних вебсайтах актуальну інформацію про порядок і графік здійснення особистого прийому.
- Вжити заходів для належного забезпечення похідних прав, пов'язаних із розглядом звернень, передбачених статтею 18 Закону України «Про звернення громадян», у разі наявності відповідного прохання заявника.
- Уникати відмов у забезпеченні права на особистий прийом керівником державного органу у зв'язку з проведенням прийому керівниками нижчої ланки або відсутністю попередньо поданого письмового звернення.
- У разі наявності безпекових ризиків, які ускладнюють безпосередню комунікацію з громадянами, внести зміни до порядків розгляду звернень громадян і проведення особистого прийому та передбачити можливість забезпечення таких прав через цифровий онлайн-зв'язок або виїзні прийоми.

ЗАГАЛЬНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Для всіх органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади військових адміністрацій – привести структуру та наповнення офіційних вебсайтів у відповідність до Методичних рекомендацій Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини та Міністерства культури і стратегічних комунікацій України щодо наповнення офіційних вебсайтів органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування.
- Підвищити кваліфікацію працівників структурних підрозділів, відповідальних за прийом, реєстрацію та розгляд запитів і звернень в усній формі щодо відповідних положень законодавства, а також усіх працівників, які мають доступ до телефонів із зовнішнім каналом зв'язку.
- Для усіх новопризначених і працівників суб'єктів владних повноважень із досвідом роботи на посаді менше року пройти навчання відповідно до типової загальної короткострокової програми підвищення кваліфікації державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування «Організація роботи щодо забезпечення права на доступ до публічної інформації в органах державної влади та органах місцевого самоврядування», затвердженої наказом НАДС від 29 березня 2023 року № 45-23.



РЕЙТИНГ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ 2025 РОКУ

№	Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийм	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
1.	Хмельницька обласна військова адміністрація	20	20	20	20	16,8	96,8
2.	Рівненська міська рада	18	20	20	20	16,3	94,3
3.	Коломийська райдержадміністрація Івано-Франківської області	19	20	20	19	14,4	92,4
4.	Рахівська райдержадміністрація Закарпатської області	19	19	20	20	14,3	92,3
5.	Рівненська обласна військова адміністрація	19	20	20	20	12,3	91,3
6.	Львівська райдержадміністрація Львівської області	19	20	20	20	11,6	90,6
7.	Шосткинська райдержадміністрація Сумської області	19	18	15,5	20	17,6	90,1
8.	Ізмаїльська райдержадміністрація Одеської області	16,5	19	19,5	19	15,8	89,8
9.	Чернігівська обласна військова адміністрація	20	20	19	20	10,4	89,4
10.	Івано-Франківська райдержадміністрація Івано-Франківської області	19	17	19	19	15,1	89,1
11.	Миргородська райдержадміністрація Полтавської області	18,5	14	20	20	16,5	89
12.	Вінницька міська рада	16	19	18,5	19	16,3	88,8
13.	Конотопська райдержадміністрація Сумської області	18	15	17,5	20	18	88,5
14.	Корюківська райдержадміністрація Чернігівської області	20	16	20	20	12,4	88,4
15.	Самбірська райдержадміністрація Львівської області	19,5	17	18,5	19	14,1	88,1
16.	Косівська райдержадміністрація Івано-Франківської області	18,5	15	20	20	14,3	87,8
17.	Чернігівська райдержадміністрація Чернігівської області	19	15	20	20	13,7	87,7
18.	Житомирська обласна військова адміністрація	15	19	19	19	15,1	87,1
19.	Берестинська райдержадміністрація Харківської області	19	14	19,5	19	14,8	86,3
20.	Яворівська райдержадміністрація Львівської області	18,5	19,5	15,25	19,5	12,2	84,95

№	Оберіть об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийм	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
21.	Миколаївська міська рада	12	18	19,5	20	15,3	84,8
22.	Кам'янець-Подільська райдержадміністрація Хмельницької області	19	15	16	20	14,6	84,6
23.	Звягельська міська рада	12,5	19	18,5	17,5	16,5	84
24.	Херсонська райдержадміністрація Херсонської області	19	12	19,5	19	14,3	83,8
25.	Чортківська райдержадміністрація Тернопільської області	18,5	14	19,5	19	12,4	83,4
26.	Кропивницька райдержадміністрація Кіровоградської області	16,5	15	19	20	12,7	83,2
27.	Чернівецька міська рада	18,5	13	19,5	16,5	15,5	83
28.	Голованівська райдержадміністрація Кіровоградської області	18,5	14,5	19,5	19	11,4	82,9
29.	Самарівська міська рада	15	16	17	19	15,3	82,3
30.	Білоцерківська міська рада	13,5	18	19	19	12,7	82,2
31.	Подільська райдержадміністрація Одеської області	20	15	20	19	8,2	82,2
32.	Прилуцька райдержадміністрація Чернігівської області	15	14	19,5	20	13,4	81,9
33.	Херсонська обласна військова адміністрація	16	15	20	19	11,9	81,9
34.	Хмельницька міська рада	15,5	15	20	19	12,4	81,9
35.	Ізяславська міська рада	16,5	14	20	17,5	13,2	81,2
36.	Дніпровська райдержадміністрація Дніпропетровської області	16,5	15	19,5	19	10,9	80,9
37.	Вінницька обласна військова адміністрація	12,5	14	20	20	14,3	80,8
38.	Новоукраїнська райдержадміністрація Кіровоградської області	14	14	19	20	13,8	80,8
39.	Роздільнянська райдержадміністрація Одеської області	15	17,5	19	19	10	80,5
40.	Новгород-Сіверська райдержадміністрація Чернігівської області	17	12	19	19	13,4	80,4
41.	Миколаївська райдержадміністрація Миколаївської області	15,5	12	20	19	13,7	80,2
42.	Павлоградська райдержадміністрація Дніпропетровської області	15	15	18,5	20	11,7	80,2
43.	Коломийська міська рада	14,5	18	14	20	13,6	80,1
44.	Охтирська райдержадміністрація Сумської області	16,5	14	20	15,5	13,9	79,9

№	Оберіть об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийом	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
45.	Вінницька райдержадміністрація Вінницької області	18,5	12	20	20	8,9	79,4
46.	Косівська міська рада	17,5	14,5	18,5	19	9,9	79,4
47.	Богодухівська райдержадміністрація Харківської області	13,5	14	19	19	13,3	78,8
48.	Луцька міська рада	10	15	17	20	16,6	78,6
49.	Дубенська райдержадміністрація Рівненської області	16,5	13	18,5	19	11,2	78,2
50.	Бучанська райдержадміністрація Київської області	16	15	20	12	15,1	78,1
51.	Київська міська рада	19	13	11,5	20	14,6	78,1
52.	Львівська обласна військова адміністрація	18	17	10,25	18	14,8	78,05
53.	Болградська райдержадміністрація Одеської області	18,5	17	15,5	19	7,9	77,9
54.	Броварська райдержадміністрація Київської області	15	15	16,5	19	12,1	77,6
55.	Запорізька обласна військова адміністрація	14	15	15,5	19,5	13,6	77,6
56.	Коростенська міська рада	16,5	14	19	15,5	12,6	77,6
57.	Прилуцька райдержадміністрація Чернігівської області	18,5	14	19,5	14	11,4	77,4
58.	Хустська райдержадміністрація Закарпатської області	10,25	20	19,5	19	8,5	77,25
59.	Звягельська райдержадміністрація Житомирської області	17	13,5	19	17,5	10,2	77,2
60.	Миколаївська обласна військова адміністрація	11,5	14	19,5	19	13,1	77,1
61.	Кам'янська міська рада	14	15	18,25	14,5	15,3	77,05
62.	Сумська міська рада	11	19	17,5	15,5	13,8	76,8
63.	Синельниківська райдержадміністрація Дніпропетровської області	17,5	14	16,5	19	9,7	76,7
64.	Калузька райдержадміністрація Івано-Франківської області	17,5	4	20	20	15,1	76,6
65.	Хмельницька райдержадміністрація Вінницької області	18	4	20	20	14,6	76,6
66.	Закарпатська обласна військова адміністрація	7	15	19,5	19	16	76,5
67.	Вижицька райдержадміністрація Чернівецької області	14,5	14	16	19	12,9	76,4
68.	Нікопольська райдержадміністрація Дніпропетровської області	18	15	18	18	7,1	76,1
69.	Сумська обласна військова адміністрація	15	4	20	20	17	76

№	Оберіть об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийом	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
70.	Вараська райдержадміністрація Рівненської області	18,5	17	5	19	16,3	75,8
71.	Полтавська міська рада	16	14	17	18,5	10,3	75,8
72.	Первомайська райдержадміністрація Миколаївської області	18,5	14	19	15,5	8,7	75,7
73.	Хмельницька райдержадміністрація Хмельницької області	18,5	20	18,5	5	13,7	75,7
74.	Волинська обласна військова адміністрація	5,5	20	19	16,5	14,6	75,6
75.	Чугувська райдержадміністрація Харківської області	10	14	20	20	11,6	75,6
76.	Кременецька райдержадміністрація Тернопільської області	18,5	3	18,5	19	16,5	75,5
77.	Мукачівська міська рада	9,5	9,5	19	20	17,5	75,5
78.	Лубенська міська рада	8,5	14	20	17,5	15,3	75,3
79.	Житомирська міська рада	16,5	18	5	20	15	74,5
80.	Фастівська райдержадміністрація Київської області	16	13	18,5	19	7,6	74,1
81.	Ковельська міська рада	2,5	20	19	19	13,4	73,9
82.	Червоноградська міська рада	17	14,5	14,25	18,5	9,4	73,65
83.	Івано-Франківська міська рада	3,5	17	19,5	20	13,6	73,6
84.	Рівненська райдержадміністрація Рівненської області	19	19	20	4	11,4	73,4
85.	Вишгородська райдержадміністрація Київської області	9	14	18,5	19	12,1	72,6
86.	Бердичівська райдержадміністрація Житомирської області	14	15	16,5	15,5	11,4	72,4
87.	Дніпропетровська обласна військова адміністрація	9	12	19,5	20	11,7	72,2
88.	Луганська обласна військова адміністрація	20	17	2	19	14	72
89.	Уманська райдержадміністрація Черкаської області	15,5	13	16,5	14,75	12,2	71,95
90.	Ужгородська райдержадміністрація Закарпатської області	13,5	3	19	19	17,3	71,8
91.	Лозівська райдержадміністрація Харківської області	12,5	13	19,5	18	8,7	71,7
92.	Тернопільська обласна військова адміністрація	9,5	14	17,5	17,5	12,9	71,4
93.	Тячівська райдержадміністрація Закарпатської області	18,5	3	19	20	10,7	71,2
94.	Могилів-Подільська райдержадміністрація Вінницької області	12,25	15	17,75	16,5	9,4	70,9
95.	Олександрійська міська рада	14,5	11,5	18,5	13,5	12,7	70,7
96.	Білгород-Дністровська міська рада	14,5	11	15,75	16,5	12,9	70,65

№	Оберіть об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийом	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
97.	Хмельницька міська рада	7,5	16	17,5	18	11,6	70,6
98.	Житомирська райдержадміністрація Житомирської області	17,5	15	4,5	20	13,3	70,3
99.	Криворізька райдержадміністрація Дніпропетровської області	13	15	18	12,75	11,3	70,05
100.	Луцька райдержадміністрація Волинської області	6,25	15	17,25	19,5	11,9	69,9
101.	Одеська обласна військова адміністрація	11	18	18	14,5	8,4	69,9
102.	Чернівецька райдержадміністрація Чернівецької області	16,5	19	1,5	19	13,8	69,8
103.	Кіровоградська обласна військова адміністрація	19,5	13	19	5	13,1	69,6
104.	Шептицька райдержадміністрація Львівської області	16	17	20	5	11,4	69,4
105.	Кам'янська райдержадміністрація Дніпропетровської області	14,5	15	18,5	14,5	6,8	69,3
106.	Чернівецька обласна військова адміністрація	14,5	4	18	19	13,8	69,3
107.	Ізмаїльська міська рада	10,5	14	19,5	14,5	10,7	69,2
108.	Кременчуцька міська рада	16	15	2	20	16,1	69,1
109.	Ужгородська міська рада	13,5	3	19,5	19	13,5	68,5
110.	Дніпровська міська рада	3	17	18	14,5	15,6	68,1
111.	Обухівська міська рада	6	11,5	18,5	18	14,1	68,1
112.	Гайсинська міська рада	7	13	13	20	14,6	67,6
113.	Ніжинська міська рада	10	12	19	15,5	10,9	67,4
114.	Сумська райдержадміністрація Сумської області	12,5	4	19	18	13,6	67,1
115.	Роменська райдержадміністрація Сумської області	18,5	15	1,5	19	12,9	66,9
116.	Запорізька міська рада	3	14	17	19	13,8	66,8
117.	Ніжинська райдержадміністрація Чернівецької області	15	15	19,5	5	11,9	66,4
118.	Дністровська райдержадміністрація Чернівецької області	5,5	15	17,75	14	13,6	65,85
119.	Стрийська міська рада	2,5	16	14	19	14,1	65,6
120.	Березівська райдержадміністрація Одеської області	17,5	14	2	19,5	11,9	64,9
121.	Калузька міська рада	14,5	4	12,75	19	14,3	64,55
122.	Вишгородська міська рада	15	15	5,5	17,5	11,4	64,4
123.	Верховинська райдержадміністрація Івано-Франківської області	13,5	12	2	19	17,8	64,3

№	Оберіть об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийом	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
124.	Бориспільська міська рада	15,5	14	2	17	15,6	64,1
125.	Володимир-Волинська райдержадміністрація Волинської області	13,5	13	2	19,5	16,1	64,1
126.	Шепетівська міська рада	11,5	15	6	19	12,6	64,1
127.	Мукачівська райдержадміністрація Закарпатської області	8	18	5	20	12,9	63,9
128.	Черкаська райдержадміністрація Черкаської області	2,5	10	18,5	19	13,6	63,6
129.	Стрийська райдержадміністрація Львівської області	13,5	15	5	18,5	11,5	63,5
130.	Донецька обласна військова адміністрація	9,5	4	19,5	20	10,3	63,3
131.	Коростенська райдержадміністрація Житомирської області	16,5	16	5	15,5	10,2	63,2
132.	Київська міська військова адміністрація	9	15	20	5	14,1	63,1
133.	Краматорська райдержадміністрація Донецької області	14	14	19	5	10,9	62,9
134.	Надвірнянська райдержадміністрація Івано-Франківської області	13	4	14,5	20	11,4	62,9
135.	Білоцерківська райдержадміністрація Київської області	6	14	17,5	13,5	11,7	62,7
136.	Ізюмська райдержадміністрація Харківської області	12	19	1,5	19,5	10,7	62,7
137.	Кропивницька міська рада	14,5	4	14,5	18	11,5	62,5
138.	Бердичівська міська рада	14,5	13	3	18,5	13,4	62,4
139.	Берегівська райдержадміністрація Закарпатської області	15	14	17	5	11,4	62,4
140.	Обухівська райдержадміністрація Київської області	13	18	1,5	19	10,9	62,4
141.	Івано-Франківська обласна військова адміністрація	9	14	19	5	15,3	62,3
142.	Бучанська міська рада	2,5	14	19,5	14,5	11,4	61,9
143.	Камінь-Каширська райдержадміністрація Волинської області	16,25	13	2	20	10,6	61,85
144.	Бориспільська райдержадміністрація Київської області	15,5	14	13	11	8,1	61,6
145.	Надвірнянська міська рада	14	16	13,75	4	13,4	61,15
146.	Одеська міська рада	8,5	4	18,5	20	9,8	60,8
147.	Чортківська міська рада	8,5	14	1,5	19	16,3	59,3
148.	Черкаська обласна військова адміністрація	15	4	12,5	19	8,2	58,7

№	Оберіть об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийом	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
149.	Гайсинська райдержадміністрація Вінницької області	15,5	14	2	19	7,8	58,3
150.	Жмеринська райдержадміністрація Вінницької області	7	3	18,75	17,5	11,5	57,75
151.	Вижиницька міська рада	12,5	14	1,5	19	10,7	57,7
152.	Баштанська райдержадміністрація Миколаївської області	12,5	3	11,25	16	14,9	57,65
153.	Золотоніська райдержадміністрація Черкаської області	7,5	14	2	19	15	57,5
154.	Звенигородська райдержадміністрація Черкаської області	15,5	14	1,5	13	13,4	57,4
155.	Первомайська міська рада	15,5	9,5	2	19	11	57
156.	Хустська міська рада	7,5	16	1,5	20	11,9	56,9
157.	Київська обласна військова адміністрація	5	18	2	20	11,6	56,6
158.	Тернопільська райдержадміністрація Тернопільської області	15	3,5	5,5	20	12,6	56,6
159.	Полтавська райдержадміністрація Полтавської області	18	4	19,5	4	10,9	56,4
160.	Золочівська райдержадміністрація Львівської області	17	3	15,5	5	15,3	55,8
161.	Фастівська міська рада	14,5	9	18	1,5	12,4	55,4
162.	Дрогобицька міська рада	15,5	14	5	5	15,5	55
163.	Полтавська обласна військова адміністрація	6,5	14	1,5	20	12,6	54,6
164.	Броварська міська рада	6	14	5	16	12,8	53,8
165.	Ковельська райдержадміністрація Волинської області	17,5	3	19,5	5	8,7	53,7
166.	Володимирська міська рада	5,5	13	5	16,5	13,6	53,6
167.	Тернопільська міська рада	15	15	2	5	16,6	53,6
168.	Подільська міська рада	14,5	4	17,25	2	14,7	52,45
169.	Тульчинська міська рада	8,5	14	1,5	19	9,4	52,4
170.	Тульчинська райдержадміністрація Вінницької області	6,25	14	2	16,5	13,4	52,15
171.	Дрогобицька райдержадміністрація Львівської області	2,5	13,5	2	19	15,1	52,1
172.	Одеська райдержадміністрація Одеської області	6,5	15	0,5	20	10,1	52,1
173.	Чернігівська міська рада	1,5	11,5	5	20	13,8	51,8
174.	Лубенська райдержадміністрація Полтавської області	12,5	4	19,5	5	10,2	51,2
175.	Шепетівська райдержадміністрація Хмельницької області	16	13	5	5	12,1	51,1

№	Оберіть об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Усне звернення та особистий прийом	Письмове звернення та дотримання похідних прав, пов'язаних з його розглядом	Усний запит	Письмовий запит	Оприлюднення інформації на офіційних вебсайтах	Рейтинг 2025
176.	Болградська міська рада	3,5	14	2	20	11,4	50,9
177.	Кременецька міська рада	4,5	13	1,5	18	12,7	49,7
178.	Черкаська міська рада	14,5	3	5	14,5	12,5	49,5
179.	Харківська райдержадміністрація Харківської області	11,5	4	1,5	19	12,8	48,8
180.	Сарненська райдержадміністрація Рівненської області	2,5	13	2	19	12,1	48,6
181.	Яворівська міська рада	2,5	13	1,5	18	13,1	48,1
182.	Звенигородська міська рада	5,5	14	1,5	14,5	11,7	47,2
183.	Вознесенська райдержадміністрація Миколаївської області	13,5	13	5	5	10,5	47
184.	Березівська міська рада	18,5	3	1,5	18	5,9	46,9
185.	Харківська обласна військова адміністрація	1	14	2	17,5	12,4	46,9
186.	Новомосковська райдержадміністрація Дніпропетровської області	3	12	2	16,5	13,1	46,6
187.	Криворізька міська рада	5,5	14	0	19	8	46,5
188.	Білгород-Дністровська райдержадміністрація Одеської області	6	14	2	15,5	7,4	44,9
189.	Уманська міська рада	2,5	14	1,5	16,5	9,9	44,4
190.	Могилів-Подільська міська рада	11,5	3	2	15,5	11,7	43,7
191.	Миргородська міська рада	0,25	9,5	0,5	19	14,1	43,35
192.	Кам'янець-Подільська міська рада	5,5	3	1,5	20	13,3	43,3
193.	Олександрійська райдержадміністрація Кіровоградської області	11,5	3	2	14,5	8,7	39,7
194.	Львівська міська рада	3,5	13	2	5	15,3	38,8
195.	Дубенська міська рада	2,5	14	2	5	13,9	37,4
196.	Кременчуцька райдержадміністрація Полтавської області	13,5	3	1,5	4	14,9	36,9
197.	Самбірська міська рада	2,5	14	1,5	4	12,9	34,9
198.	Харківська міська рада	0,5	13	0,25	5	11,6	30,35
199.	Золочівська міська рада	2,5	14,5	1,5	4	6,8	29,3
200.	Жмеринська міська рада	2,5	7	1,5	4	12,3	27,3

ДВАДЦЯТКА ЛІДЕРІВ СЕРЕД ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ МОНІТОРИНГУ 2025 РОКУ

№	Об'єкт моніторингу (орган державної влади або місцевого самоврядування)	Рейтинг 2025	Рейтинг 2024	Рейтинг 2023	Рейтинг 2022	Сумарний рейтинг за 2022-2025
1.	Рівненська обласна військова адміністрація	91,3	84,8	88,5	88	88,2
2.	Конотопська райдержадміністрація Сумської області	88,5	83,1	85	87	85,9
3.	Коломийська райдержадміністрація Івано-Франківської області	92,4	92,5	88,5	70	85,9
4.	Чернігівська обласна військова адміністрація	89,4	94,3	89,5	69	85,6
5.	Яворівська райдержадміністрація Львівської області	84,95	87,6	70	93	83,9
6.	Рівненська міська рада	94,3	86,2	80,5	70	82,8
7.	Сумська обласна військова адміністрація	76	87,6	76,5	87	81,8
8.	Ужгородська міська рада	68,5	78,1	87,5	90	81,0
9.	Звягельська райдержадміністрація Житомирської області	77,2	84,2	85,5	76	80,7
10.	Верховинська райдержадміністрація Івано-Франківської області	64,3	88,3	81	86	79,9
11.	Вараська райдержадміністрація Рівненської області	75,8	87,5	75	81	79,8
12.	Шосткинська райдержадміністрація Сумської області	90,1	94,9	60,5	71	79,1
13.	Сумська райдержадміністрація Сумської області	67,1	81,1	89,5	77	78,7
14.	Хмельницька райдержадміністрація Хмельницької області	75,7	89,4	72	77	78,5
15.	Івано-Франківська райдержадміністрація Івано-Франківської області	89,1	65,7	83,5	74	78,1
16.	Корюківська райдержадміністрація Чернігівської області	88,4	84,8	55,5	83	77,9
17.	Кропивницька райдержадміністрація Кіровоградської області	83,2	75	75,5	75	77,2
18.	Ужгородська райдержадміністрація Закарпатської області	71,8	85,6	65,5	81	76,0
19.	Ніжинська райдержадміністрація Чернігівської області	66,4	84,6	90,5	60	75,4
20.	Львівська райдержадміністрація Львівської області	90,6	70,1	64	75	74,9

