

СТЕНОГРАМА

засідання Комітету Верховної Ради України з питань прав людини,
деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій України,
національних меншин і міжнаціональних відносин

01 жовтня 2026 року

Веде засідання голова комітету ЗАДОРЖНИЙ А.В.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Засідання оголошую відкритим. Сьогодні планується розглянути п'ять питань, зокрема два законопроекти з опрацювання яких наш комітет визначено головним. Один проект закону, який нам доручено опрацювати і подати висновок до головного комітету.

Крім того, в рамках здійснення контрольної функції заслухаємо звіт Рахункової палати за результатами проведення аудиту стосовно ефективності організації роботи зі звернення громадян в органах державного управління. А також розглянемо питання щодо нагородження подякою комітету. Порядок денний був вам усім, друзі, надісланий. Тож переходимо до голосування щодо затвердження порядку денного сьогоднішнього засідання. Прошу голосувати.

Задоржний – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Руслан Олександрович Горбенко.

ГОРБЕНКО Р.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Пан Джемілев Мустафа.

ДЖЕМІЛЄВ М. Джемілев – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Касай Костянтин Іванович.

КАСАЙ К.І. Підтримую, голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Олексій Олександрович Кузнецов.

КУЗНЄЦОВ О.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Максим Миколайович Ткаченко.

ТКАЧЕНКО М.М. Ткаченко – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Ахтем Зейтуллайович Чийгоз.

ЧИЙГОЗ А.З. Підтримую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Яковлева Неллі Іллівна.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Підтримую, голосую – за. Доброго дня.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Яременко Богдан Васильович.

ЯКОВЕНКО Є.Г. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Яковенко Євген Геннадійович.

ЯКОВЕНКО Є.Г. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Шановні колеги, 10 осіб – за. Рішення прийнято.

Отже, переходимо до розгляду питань порядку денного. Питання перше – проєкт Закону України про внесення змін до Закону України "Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус" щодо оформлення тимчасового посвідчення громадянина України (реєстраційний номер 15586 від 31.08.2026 року), поданий Кабінетом Міністрів України.

Друзі, наш комітет вже розглядав ідентичний за змістом законопроєкт №13631, який також подавався Кабінетом Міністрів України і який у подальшому був знятий з розгляду у зв'язку з припиненням повноважень попереднього уряду. Нагадую, що ми рекомендували парламенту прийняти його за основу.

Відзначу, що в оновленому законопроекті, який ми сьогодні розглядаємо, Кабміном було враховано переважну частину зауважень, що надавалися до попередньої законодавчої ініціативи, і це свідчить, що МВС і Державна міграційна служба, які були ініціаторами законопроекту, до нас прислуховуються і поважають позицію комітету, на відміну від деяких інших центральних органів.

Для представлення проекту Закону, реєстраційний номер 15586, ми запрошували на наше засідання представника Міністерства внутрішніх справ України. Запрошую до слова pana Богдана Євгеновича Драп'ятого.

ДРАП'ЯТИЙ Б.Є. Шановний Андрію Вікторовичу, доброго дня, шановні народні депутати, шановні працівники секретаріату, присутні. Колеги, в першу чергу я вітаю всіх із Днем захисників і захисниць України, Днем ветерана, днем Покрови Пресвятої Богородиці. Дякую всім, хто стоїть на захисті України, і ми можемо з вами працювати. Андрію Вікторовичу, дякую вам за запрошення, за надане слово.

Дійсно, ви все вірно зазначили, що аналогічний законопроект уже Кабінет Міністрів вносив до парламенту під реєстраційним номером 13631, однак він був повернутий у зв'язку з припиненням 16 липня 2026 року повноважень попереднього складу уряду.

Законопроект, який ми сьогодні розглядаємо, він уже доопрацьований з урахуванням зауважень і пропозицій комітету, а також із урахуванням зауважень Головного науково-експертного управління Верховної Ради України до попередньої редакції.

Коротко нагадаю його суть. Основна мета законопроекту – це усунути суперечності та правові колізії між Законом про Єдиний державний демографічний реєстр та Законом України «Про громадянство України». Йдеться про тимчасове посвідчення громадянина України, документ, який отримує особа після набуття громадянства України, але до моменту

оформлення паспорта громадянина України, зокрема на період виконання зобов'язань щодо припинення іноземного громадянства.

Проблема полягає в тому, що сьогодні в законодавстві закріплені різні підходи, які створюють правову невизначеність. Тому законопроектом пропонується встановити чітку і однозначну норму: тимчасове посвідчення громадянина України оформлюється строком до 2 років, цей строк надається особі для виконання зобов'язань щодо припинення іноземного громадянства, продовження строку дії такого документа не передбачається. Це відповідає духу Закону України «Про громадянство України», який передбачає дворічний строк для виконання відповідних зобов'язань.

Друга незгодженість стосується безконтактного електронного носія, тобто чипа. Сьогодні одна норма закону передбачає, що тимчасове посвідчення не містить електронного чипа, тоді як інша фактично передбачає його наявність. При цьому на практиці чип у таких документах не використовується і з 2016 року тимчасові посвідчення виготовляються без нього. Тому законопроектом пропонується привести законодавство у відповідність до фактичної практики та однозначно встановити, що тимчасове посвідчення громадянина України не містить безконтактного електронного носія.

Законопроект також встановлює зрозуміле правило оплати за оформлення документа. Перше оформлення тимчасового посвідчення є безоплатним, адже це фактично перший документ особи після набуття громадянства України. У разі втрати або викрадення документа його повторне оформлення буде платним. Граничну вартість адміністративної послуги пропонується встановити на рівні 0,2 прожиткового мінімуму для працездатних осіб. При цьому конкретний розмір адміністративного збору визначатиме Кабінет Міністрів України, але він не зможе перевищувати встановлений законом граничний розмір.

Для розуміння масштабів цієї адміністративної послуги зазначу, що в 2025 році вперше було оформлено 281 тимчасове посвідчення громадянина України, у 2024-му – 234, у 2023-му – 258.

Шановні народні депутати, просимо підтримати урядовий законопроект, прийняття якого дозволить усунути існуючі правові неузгодженості, чітко врегулювати процедуру оформлення тимчасового посвідчення громадянина України та забезпечити належну реалізацію прав осіб, які набули громадянства України.

Дякую за увагу. Прошу підтримати.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Богдане Євгеновичу.

Станом на сьогодні, шановні колеги, маємо наступні висновки щодо даної законодавчої ініціативи. ГНЕУ зазначає, що в цілому підтримує наведені у пояснювальній записці аргументи на користь відповідних законодавчих пропозицій, водночас звертає увагу на необхідність забезпечення уніфікованого підходу до визначення терміну «тимчасового посвідчення громадянина України» в різних законодавчих актах. Мінфін України в межах компетенцій зауважень до законопроекту не має. Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України вказує про відсутність пропозицій та зауважень до проекту закону.

Шановні колеги члени комітету, чи бажає хтось висловитись по цій законодавчій ініціативі? Дякую. Як я вже зазначив, при підготовці цього законопроекту Кабінет Міністрів України врахував ті зауваження, які надавалися до попереднього аналогічного проекту закону. Звісно, залишилися ще деякі моменти, які потрібно доопрацювати до другого читання. Однак в цілому варто відзначити, що текст документа став якіснішим.

Зважаючи на той факт, що прийняття законопроекту вдосконалисть законодавче врегулювання оформлення тимчасового посвідчення громадянина України, пропоную підтримати дану законодавчу ініціативу в першому читанні. Тож, друзі, ставлю на голосування наступне рішення комітету.

Рекомендувати Верховній Раді України проект Закону України про внесення змін до Закону України "Про Єдиний державний демографічний

реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус" щодо оформлення тимчасового посвідчення громадянина України (реєстраційний номер 15586 від 31 серпня 26-го року), поданий Кабінетом Міністрів України, включити до порядку денного шістнадцятої сесії Верховної Ради України дев'ятого скликання та за наслідками розгляду у першому читанні прийняти за основу.

Друге. Під час розгляду на пленарному засіданні Верховної Ради України співдоповідачем з цього питання визначити народного депутата України, голову Комітету Верховної Ради України з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій України, національних меншин і міжнаціональних відносин Задорожного Андрія Вікторовича. Прошу голосувати.

Я – за.

Пан Горбенко Руслан Олександрович.

ГОРБЕНКО Р.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Пан Джемільєв Мустафа.

ДЖЕМІЛЄВ М. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Касай Костянтин Іванович.

КАСАЙ К.І. Підтримую, голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Олексій Олександрович Кузнєцов.

КУЗНЄЦОВ О.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Максим Миколайович Ткаченко.

ТКАЧЕНКО М.М. Ткаченко Максим – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Ахтем Зейтуллайович Чийгоз.

ЧИЙГОЗ А.З. Підтримую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Яковлєва Неллі Іллівна.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Підтримую. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Богдан Васильович Яременко. Немає.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Яковенко Євген Геннадійович.

ЯКОВЕНКО Є.Г. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Шановні колеги, 9 осіб – за. Рішення прийнято.

Переходимо до наступного законопроєкту. Проєкт Закону України про внесення змін до розділу VIII "Прикінцеві та перехідні положення" Закону України "Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб" щодо гарантування виплати допомоги на проживання окремим категоріям здобувачів освіти (реєстраційний номер 15560 від 25.08.2026 року), поданий народним депутатом України Горбенком та іншими народними депутатами України.

Для представлення цього законопроєкту запрошую до слова нашого колегу народного депутата України Горбенка Руслана Олександровича, який значиться першим серед всіх ініціаторів даного проєкту закону. Прошу, пане Руслане.

ГОРБЕНКО Р.О. Вітаю, друзі, ще раз. Ми є майже всі співавтори цього законопроєкту і дуже важливо підкреслити, що ті права наших внутрішньо переміщених осіб, які передбачені цим законом, вони, в принципі, виконувались згідно постанови Кабміну з 2022 року і наші студенти, наші школярі, всі отримували якраз таку допомогу в розмірі 3 тисяч гривень. Зараз ми знаємо, що Кабмін змінив постанову, ввів категорії, обмеження. І коли до нас почали звертатися і батьки, і студенти з тимчасово окупованих територій, з прифронтових громад для того, щоб... є бажання якраз залишитися в нашій Україні, не виїжджати, тому що дуже багато виїжджають, ви знаєте з практики, за кордон, безкоштовне навчання для українців, тому дуже важливо підтримати, і в тому числі фінансово всіх здобувачів освіти віком 22 роки включно і якраз їм допомогти і в тому числі і Україні допомогти зберегти як можна найбільше молоді в нашій країні. Тому прошу підтримати, я думаю, що

це така блага річ, яка потім точно воздасться і покаже в тому числі і економічно, і фінансово з такою великою користю для нашої країни.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Руслан Олександрович.

Максим Миколайович, ви зараз хочете чи, може, під час обговорення?

ТКАЧЕНКО М.М. Під час обговорення, так, так, так. Я просто підняв руку.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Добре. Тому продовжимо. Шановні колеги, станом на сьогодні маємо наступні висновки щодо даної законодавчої ініціативи. ГНЕУ висловлює до законопроекту низку концептуальних зауважень, зокрема звертає увагу на наступне. У законопроекті фактично пропонується встановити різні підходи до визначення права на допомогу для окремих категорій ВПО: для здобувачів освіти віком до 23 років - безумовне право на її отримання, тоді як для інших ВПО таке право визначатиметься з урахуванням результатів оцінювання їхніх потреб. Вказує, що такий підхід не повною мірою враховує обставини, які мають визначальне значення для встановлення фактичної потреби ВПО в допомозі на проживання, зокрема рівень доходів особи та членів її сім'ї, склад сім'ї, наявність працездатних членів сім'ї, житлові умови, а також інші обставини, що характеризують матеріальне становище та соціально-побутові потреби особи. Відтак ГНЕУ робить висновок, що зазначена пропозиція не узгоджується з принципом адресності соціальної підтримки ВПО, закріпленим в статті 15 нового Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб».

Також науково-експертне управління звертає увагу, що пропозиції законопроекту передбачають встановлення відповідних гарантій виплати

допомоги на проживання ВПО, які не досягли 23-річного віку та здобувають професійну, фахову передвищу або вищу освіту тільки на період дії воєнного стану в Україні та протягом 6 місяців з дня його припинення або скасування. Отже, вразливість відповідної категорії пов'язується саме з воєнним станом.

Водночас у пункті 1 пояснювальної записки потребу в такій підтримці обґрунтовано іншою обставиною, а саме тим, що здобувачі освіти, як правило, не мають стабільного самостійного доходу або мають обмежені можливості для повноцінної зайнятості у зв'язку з необхідністю продовження навчання. Однак ця обставина не зумовлена воєнним станом і з його припиненням або скасуванням не зникає. Відповідна категорія ВПО після закінчення зазначеного періоду автоматично не втратить відповідний статус та, ймовірно, буде й далі здобувати освіту.

Є і інші зауваження, з якими ви могли ознайомитися у матеріалах, які вам були надіслані, так і безпосередньо у самому висновку ГНЕУ, який оприлюднено в картці законопроекту.

Мінцифри та Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України в межах компетенції не мають зауважень до законопроекту.

Міносвіти і науки України надає до законопроекту зауваження та пропозиції, зокрема щодо необхідності доповнення проекту закону положенням стосовно забезпечення електронної інформаційної взаємодії між Єдиною державною електронною базою з питань освіти та Єдиною інформаційною базою даних про внутрішньо переміщених осіб щодо фактичного місця проживання/перебування внутрішньо переміщених осіб та інших зафіксованих відомостей про них.

Мінфін України зазначає, що законопроект фінансово незабезпечений, оскільки реалізація його положень потребуватиме додаткових коштів з державного бюджету. Звертає увагу також на те, що в порушення частини першої статті 27 Бюджетного кодексу України до проекту не подано фінансово-економічного обґрунтування. Також Мінфін наголошує, що проектом акта не передбачено врахування доходів та майнового стану осіб (їх сімей), на яких він

поширюватиметься, забезпеченості їх житлом чи місцем у гуртожитку, у тому числі на пільгових або безоплатних умовах, а також інших обставин, що характеризуватимуть їх матеріальне становище та обумовлюють необхідність подання такої цільової державної допомоги.

Мінсоцполітики, сім'ї та єдності України, яке фактично є профільним з питань виплат внутрішньо переміщеним особам, не підтримує проект закону. Для більш детального обґрунтування позиції, зазначеної міністерством, ми запрошували на наше засідання представника Міністерства соціальної політики, сім'ї та єдності України. Запрошую до слова пані Кірієнко Тетяну Павлівну, заступник міністра соціальної політики, сім'ї та єдності України. Прошу.

КІРІЄНКО Т.П. Вітаю, Андрію Вікторовичу. Вітаю, колеги. Прошу вибачення, в мене дві наради паралельно. Дивіться, звісно, ми, дійсно, ми не підтримуємо таку позицію. Вона не визначена, вона не обґрунтовується на тому, що ми не підтримуємо таких дітей 18-23 роки. Ми кажемо сьогодні про те, що у нас є інші механізми підтримки. І наші механізми підтримки, вони визначаються, виходячи з все ж таки визначення потреб конкретної людини. Тобто ми рахуємо, що така адресна допомога, вона має бути реально адресною відповідно від критеріїв доходності для того, щоб у нас не було можливого, скажемо, нерівномірного підходу до людей, які мають значно нижчий рівень доходу в складній ситуації: люди старшого віку, дітки, які є молодшими, які перебувають взагалі в набагато складнішому матеріальному становищі і саме матиме, тобто гарантоване право на допомогу і вони не навчаються, але все ж таки вони можуть відповідати встановленим критеріям отримання. Тому сьогодні ми якраз при визначенні потреб запроваджуємо інші механізми підтримки таких дітей, саме з визначення встановленим критеріям адресності і матеріального становища таких людей і таких дітей.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Дякую.

Шановні колеги, Максим Миколайович, давайте ви до слова, будь ласка.

ТКАЧЕНКО М.М. Що можу сказати, пане голово. Послухавши зауваження від деяких органів влади, ГНЕУ, міністерств і все інше, можу сказати, що з такою підтримкою і захистом прав людей в нашій країні нам і зовнішній ворог не потрібен, як-то кажуть.

Що хочу сказати по ГНЕУ. Мені просто цікаво, хто там в цьому ГНЕУ і в цих міністерствах, які роблять оці всі висновки, Міністерство фінансів, Міністерство соціальної політики. Хотів би подивитися, скільки родин в цих міністерствах, які втратили все 12 років тому, 5 років тому. Але бути такими, от так не любити наших людей і українців, це, я не знаю, що треба робити, щоб отак не любити. Я скажу... Це зараз не шантаж. Шановні колеги народні депутати, якщо ми зараз не будемо підтримувати цей законопроект, я особисто виключаюсь і далі на засідання комітету по правах людей більше приходити не буду, якщо ми не підтримаємо зараз цю нашу законодавчу ініціативу. Дякую, Руслану Горбенку. Дякую всім, хто підписав, і так далі.

А по поводу Міністерства соціальної політики, ну, що, в мене немає слів, немає слів. Ще раз, і я думаю, що на першому ж засіданні в парламенті почну збирати особисто, зараз публічно про це говорю, збирати листи на підписи, підписний лист на відставку міністра соціальної політики.

Дякую, колеги.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Максим Миколайович.

ГОРБЕНКО Р.О. Шановний пане головуєчий, можна теж обґрунтувати трішки?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ми ж підтримуємо в будь-якому випадку, що ви...

ГОРБЕНКО Р.О. Ні, просто, дійсно, враження. Це таке бажання... *(Не чути)* нашим урядовцям і всім представникам інституцій заробітну платню в розмірі умовно там 3 мінімальних оклади, заробітних плат України, а потім визначати адресно допомогу і критерії будемо, чи потрібно їм піднімати більше, чи ні.

Тут питання взагалі як би суть законопроекту, щоб наша молодь, особливо з тимчасово окупованих територій, щоб вона бажала і бачила, що ми допомагаємо їм: а) запрошуємо... Далі, дуже класна ініціатива щодо балів по іспитах, що ми даємо коефіцієнти на Дніпровську та Харківську область, на ці вищі, тому що дехто не дотягує. І дуже важливо підтримати їх якраз тому, що... особливо, коли родини на тимчасово окупованій території, а ми спілкуємося зі студентами, які виїжджають, і в багатьох випадках батьки не знають, що вони виїжджають. Про які критерії оцінки життя, коли умовно ці діти становляться...

Ще раз, ми багато разів зустрічалися з першокурсниками, які вже поступили, з школярами, які закінчили, це влітку було, закінчили 11 клас, 80 відсотків батьків не знають, що вони виїжджають на Україну. Це з тимчасово окупованої території, Луганська та Донецька області, і вони стають ворогами родин. Це така, умовно, у них там сімейна трагедія, але ми зараз будемо оцінювати. Кого ви будете оцінювати? Батьків, які проживають на ТОТ або всіх студентів?

Інший приклад, що Мінсоцполітики з 2022 року виплачувало на постійній основі до 1, якщо не помиляюся, квітня 2024 року ці 3 тисячі гривень всім студентам, а також здобувачам освіти. Це якраз і стосується дітей, яким ми обмежили ці виплати, які чомусь по принципу тому, що якщо вони навчаються онлайн, а не офлайн, а зараз ми бачимо, що у нас вся Східна Україна навчається онлайн, але так вирішило Мінсоцполітики, що якщо вони навчаються онлайн, вони теж не отримують 3 тисячі гривень, і це якраз в тому числі по допомозі дітям ВПО з тимчасово окупованих територій, з прифронтових громад, які

також навчаються онлайн. Так тут питання. Давайте так, якщо діти не навчаються зараз на Лівобережній Україні онлайн, офлайн, вибачаюсь, так можливо, давайте і сніданки приберемо тоді, якраз ініціатива першої леді.

Тобто фінансово ми могли забезпечити це, а зараз ми не можемо це забезпечити, хоча всі залишки, які з допомоги по статті видатків з допомоги на проживання ВПО постійно використовуються наприкінці року, якась там Зимова підтримка, якась там підтримка по дровах, ще якась. Тобто дуже багато там, кешбеки ще щось. По 10 мільярдів залишається, а у нас немає... ми повинні щось знайти, якесь фінансове джерело. Так уже все порахували. Там якраз потреба для цих дітей, які навчаються онлайн і для студентів, це виключно, якщо я не помиляюся, до 300 тисяч цих дітей будуть отримувати. Тобто це, умовно, в тих залишках, які постійно залишаються наприкінці кожного бюджетного року.

Дякую. Прошу підтримати.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Руслан Олександрович.

Колеги, як бачимо, до цієї законодавчої ініціативи є чимало, дійсно, слухних зауважень. Однак вважаю, що при прийнятті рішення ми маємо зважити не тільки на наявні до проєкту зауваження, а й на ключову ідею проєкту закону. У зв'язку з цим варто зазначити, що в умовах триваючої збройної агресії проти України забезпечення належного рівня соціальної підтримки молоді з числа ВПО, які здобувають освіту, має бути одним із пріоритетних завдань держави, адже це сприятиме збереженню доступу відповідної категорії осіб до освіти, зменшенню ризиків переривання їх навчання через матеріальні обставини, а також створенню умов для їх подальшої соціальної реалізації та, як наслідок, запобіганню відтоку молоді за кордон.

Мені здається, що до другого читання ми зможемо знайти критерії, які забезпечать справедливий підхід до забезпечення виплатами тих студентів з

числа ВПО, які, дійсно, того потребують. Можливо, доведеться дещо змінити підхід для досягнення передбаченої в законопроекті цілі, але спробувати можна. Тож з урахуванням зазначеного ставлю на голосування наступне рішення комітету.

Рекомендувати Верховній Раді України проєкт Закону про внесення змін до розділу VIII «Прикінцеві та перехідні положення» Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб» щодо гарантування виплати допомоги на проживання окремим категоріям здобувачів освіти (реєстраційний номер 15560 від 25.08.2026 року), поданий народним депутатом України Горбенком та іншими народними депутатами України, включити до порядку денного шістнадцятої сесії Верховної Ради України дев'ятого скликання та за наслідками розгляду у першому читанні прийняти за основу.

Друге. Під час розгляду на пленарному засіданні Верховної Ради України співдоповідачем з цього питання визначити народного депутата України, голову Комітету Верховної Ради України з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій, національних меншин і міжнаціональних відносин Задорожного Андрія Вікторовича. Прошу голосувати, шановні друзі.

Задорожний – за.

Руслан Олександрович Горбенко.

ГОРБЕНКО Р.О. Горбенко, голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Пан Джемільєв Мустафа.

ДЖЕМІЛЄВ М. Джемільєв, голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Касай Костянтин Іванович.

КАСАЙ К.І. Підтримую. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Олексій Олександрович Кузнєцов.

КУЗНЄЦОВ О.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Максим Миколайович Ткаченко.

ТКАЧЕНКО М.М. Шановні колеги, дуже дякую. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Ахтем Зейтуллаєвич Чийгоз.

ЧИЙГОЗ А.З. Підтримую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Яковенко Євген Геннадійович.

ЯКОВЕНКО Є.Г. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Неллі Іллівна Яковлєва.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Богдан Васильович Яременко.

ЯРЕМЕНКО Б.В. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Шановні колеги, 10 осіб – за. Рішення прийнято.

Переходимо до розгляду законопроекту, який нам доручено опрацювати та надати щодо нього висновок головному комітету. Проект Закону України про створення подвійної системи регулярних пенітенціарних інспекцій (реєстраційний номер 16028 від 04.09.2026), поданий Кабінетом Міністрів України. Головним комітетом з розгляду даного законопроекту визначено Комітет Верховної Ради України з питань правової політики.

Колеги, як і перший законопроект, який ми сьогодні розглядали, цей проект був поданий Кабінетом Міністрів України в порядку його перереєстрації у зв'язку з припиненням попереднім складом уряду своїх повноважень. Ми з вами вже розглядали ідентичний до цієї законодавчої ініціативи законопроект реєстраційний номер 15300 і надавали до нього свої зауваження.

Враховуючи зазначене, я думаю, що немає сенсу ще раз розповідати про що саме цей законопроект. Тим більше, що з його змістом ви могли ознайомитись, готуючись до сьогоднішнього засідання. Зверну лише увагу на той факт, що при реєстрації цього законопроекту жодні зауваження комітету, які надавались до попереднього ідентичного проекту закону урядом, а конкретно Мін'юстом, на жаль, не були враховані. Таким чином зауваження нашого комітету, які раніше ми вже затверджували, залишаються актуальними для цієї законодавчої ініціативи. Відповідні зауваження комітету вам були надіслані в інформаційній довідці, вони не змінилися і для того, щоб головний комітет зміг врахувати наші зауваження у разі підготовки законопроекту до другого читання, нам потрібно їх ще раз затвердити, але вже як зауваження до нового законопроекту, реєстраційний номер 16028.

Костянтин Іванович, у вас є якісь зауваження.

КАСАЙ К.І. Я абсолютно підтримую вас, пане голово, у тому, що ви сказали, що там не враховані взагалі ні позиція ні нашого комітету, ні інших. От просто взяли цей законопроект і по новій запулили. Якщо порівняти підхід Міністерства внутрішніх справ по першому законопроекту, от замітьте, він абсолютно там вичищений і зроблений абсолютно інший, і прибрані всілякі спірні моменти з нього, то цей просто взяли скопіювали, навіть, мабуть, ніхто його не читав.

Я категорично проти цього законопроекту, там... Не буду я зараз заходити в подробиці, те, що стосується відвідувань місць несвободи народними депутатами, їх помічниками, там абсолютний бред, за який, я гарантую, ніхто в залі не проголосує. Так що підтримую позицію нашого комітету і я вважаю, що взагалі такі законопроекти треба відхиляти.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, Костянтин Іванович.

Я просто гарантую, що ми направимо свої зауваження, будемо дивитися, що буде робити інший комітет з цього приводу. Дякую за позицію.

Пропоную прийняти рішення щодо направлення наших зауважень до головного комітету, тож ставлю на голосування наступне рішення комітету. Звернутися до Комітету Верховної Ради України з питань правової політики з пропозицією врахувати зауваження комітету при опрацюванні проєкту Закону України про створення подвійної системи регулярних пенітенціарних інспекцій (реєстраційний номер 16028 від 04.09.2026 року), поданого Кабінетом Міністрів України. Прошу голосувати.

Задорожний – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ Руслан Олександрович Горбенко.

ГОРБЕНКО Р.О. Горбенко – підтримує.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Пан Джемільєв Мустафа.

ДЖЕМІЛЄВ М. Джемільєв – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Костянтин Іванович Касай.

КАСАЙ К.І. Підтримую, голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Олексій Олександрович Кузнєцов.

КУЗНЄЦОВ О.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Ткаченко Максим Миколайович.

ТКАЧЕНКО М.М. Ткаченко Максим – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Ахтем Зейтуллайович Чийгоз.

ЧИЙГОЗ А.З. Підтримую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Євген Геннадійович Яковенко.

ЯКОВЕНКО Є.Г. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Неллі Іллівна Яковлєва.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Богдан Васильович Яременко.

ЯРЕМЕНКО Б.В. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Шановні колеги, 10 осіб – за. Рішення прийнято. Переходимо до розділу – інші питання.

Питання четверте – про звіт Рахункової палати про результати аудиту діяльності (ефективності) на тему: «Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління: проблеми та шляхи удосконалення». Це питання ми розглядаємо в рамках здійснення контрольної функції.

Колеги, відповідно до положення статті 31 Закону України «Про комітети Верховної Ради України» профільні комітети обов’язково розглядають на своїх засіданнях за участю представників Рахункової палати рішення Рахункової палати за результатами здійснення заходів державного зовнішнього фінансового контролю (аудиту), якщо Рахунковою палатою рекомендовано розгляд таких рішень на засіданнях відповідних комітетів. Саме таке рішення Рахункової палати з відповідною рекомендацією надійшло до нашого комітету. Вам всім було надіслано як саме рішення Рахункової палати, так і звіт, щодо якого це рішення приймалося.

Для представлення звіту ми запрошували на наше засідання голову Рахункової палати пані Піщанську. У нас її немає.

КЛИМЕНКО К.О. Шановні колеги, член палати Клименко, який здійснював і аудит...

ГОЛОВУЮЧИЙ. Пане Клименко, давайте тоді до слова.

КЛИМЕНКО К.О. Шановні колеги, дякую за можливість представити звіт. Метою цього аудиту було оцінити ефективність і результативність організації роботи зі зверненнями громадян в органах держуправління. Ми оцінювали цю діяльність за 2024-2025 роки. Головна проблема, що в 25-му році довіра громадян до органів державної влади залишається низькою, при цьому кількість звернень до органів влади стрімко зростала. 2023-2025 роки до Кабінету Міністрів майже у два рази зросла, до органів виконавчої влади в 1,3 раза, до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини в 1,6 разів збільшилася кількість звернень. Водночас спроможність системи своєчасно і якісно опрацьовувати звернення пропорційно не підвищилася. За 2024-2025 роки до органів держуправління надійшло 7,7 мільйона звернень громадян. Окремо до Урядового контактного центру 4,8 мільйона звернень або 62 відсотки. Звернення фактично залишається головним каналом діалогу держави і громадян.

Разом з тим ми спостерігаємо одночасно погіршення ключових індикаторів якості обслуговування громадян в сфері звернень. Частка повторних звернень зростає, частка прострочених відповідей збільшилася більш ніж удвічі. Водночас задоволеність громадян якістю опрацювання звернень впала на 10 відсоткових пунктів. Проблемою так само є опрацювання повторних звернень, яке споживає додаткові витрати і свідчить про те, що первинне звернення не було опрацьовано належним чином. Індикативно вартість опрацювання повторних звернень для держави за 2024-2025 роки склала 2,5 мільярда гривень або, для порівняння, весь річний бюджет Верховного Суду.

Якщо загалом оцінювати вартість системи звернень громадян в тому вигляді, в якому вона існує на сьогодні, у 24-му році воно індикативно склало для України 17 мільярдів гривень, в 25-му році це вже 18,4 мільярда гривень на опрацювання звернень. Для порівняння, це два бюджети на всю зовнішню

політику України на рік або три бюджети Міністерства енергетики. І ця вартість щорічно збільшується. Водночас за 15 років на опрацювання звернень громадян в Урядовому контактному центрі було витрачено 1,2 мільярда гривень, тобто для порівняння. Тому ми констатуємо, що централізоване опрацювання звернень, з однієї сторони, підвищує якість і адресність розгляду, з іншого боку, є на декілька порядків дешевше і ефективніше для держави.

Ми встановили, що система опрацювання звернень функціонує формально. Окремі її складові є, разом з тим ми відзначаємо, що правова інституційна база фрагментарна і застаріла. В комітеті до другого читання підготовлений законопроект з цього приводу. Разом з тим він не враховує всіх істотних аспектів, про які я скажу далі.

Не визначено органу центральної влади, центрального органу виконавчої влади, який має бути відповідальним за формування і реалізацію відповідної політики. Фактично в уряді ніхто не займається системно питаннями формування єдиних підходів і оцінки ефективності системи опрацювання звернень. Попри формування єдиної системи опрацювання звернень як електронної бази принцип єдиного входу за більш ніж 10 років реформування і підключення до цієї системи всіх органів влади в повному обсязі наразі не реалізований. Таким чином громадяни не мають рівного доступу до системи звернень, і, що найголовніше, сама система звернень недостатньо використовується як інструмент виявлення системних проблем, про які звертаються громадяни України. І так само відсутнє ефективне реагування на ці проблеми з боку уряду.

Так само законодавство не містить інструментів управління надмірними і дубльованими зверненнями. До прикладу, в 2024-2025 роках 24 тисячі звернень були адресовані більш ніж одному суб'єкту розгляду. За 2025 рік 141 громадянин подав 57 тисяч звернень або понад одне звернення щодня. І, наприклад, лише одна громадянка щодня подавала в середньому 25 звернень. Якщо порівнювати з вартістю для держави розгляду цієї системи і фактично зловживання правом на звернення з іншої сторони, яке ми визначаємо, то

конституційне право на звернення має бути врегульовано з точки зору способу реалізації цього гарантованого Конституцією права на звернення, тому що ми як держава не спроможні фінансувати таке безмежне користування цими правами, що порушує права інших громадян як платників податків.

Водночас ми бачимо дуже велике джерело зростання якості розгляду звернень в централізації опрацювання і підвищення фаховості, тобто застосування електронних інструментів і через єдину платформу Урядового контактного центру, що одразу відсікатиме повторні однакові звернення з того ж самого питання, якщо відповідь по суті була надана відповідно і вчасно.

Ми надали відповідні рекомендації Кабінету Міністрів, Секретаріату Кабінету Міністрів і Урядовому контактному центру. І просимо комітет підтримати в рамках своєї контрольної функції, щоб відповідні органи виконавчої влади вчасно і якісно виконали ці рекомендації.

Дякую за увагу. Прошу підтримати.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Перш за все щодо законопроекту 11082. Ми ретельно ознайомилися з усіма зауваженнями, які надсилалися нам щодо цього проєкту закону. На кожне з них вам було надано обґрунтовану відповідь. Я ще раз хочу наголосити, що наш комітет розглядає цей законопроект комплексно і ключовим для нас є забезпечення громадянам можливості реалізувати належне їм конституційне право на звернення.

Фінансова складова, яка базується виключно на кількісних показниках, не завжди може повною мірою врахувати особливості законопроектів, які мають не стільки фінансовий, скільки суспільно значущий характер. Ми вас почули і з повагою ставимося до висловлених зауважень. Водночас хотів би наголосити, що відповідно до Конституції саме народні депутати наділені конституційними повноваженнями щодо здійснення законотворчої діяльності. Тож давайте кожен буде займатися своєю роботою.

А тепер хотів уточнити у доповідача декілька моментів. Як визначались суб'єкти, які підпадали під цей аудит? Адже звернення громадян розглядає чимало різних структур і кожна з них має свою специфіку. Однак вам для узагальнених висновків, які в подальшому стосуватимуться всіх суб'єктів розгляду, вистачило зануритись в роботу лише деяких з них. І скільки бюджетних коштів було витрачено Рахунковою палатою на проведення такого аудиту? Прошу відповісти.

КЛИМЕНКО К.О. Пане голово, в процесі аудиту об'єктами контролю визначалися ті органи, які відповідають в системі органів виконавчої влади за відповідне формування політики. Відповідно до міжнародних стандартів вищих органів аудиту ми так само збирали доказову базу з більш ніж 1 тисячі 600 органів і суб'єктів владних повноважень відповідно до їхньої діяльності з опрацювання звернень громадян.

Ми направили запити в усі центральні органи виконавчої влади і їх територіальні підрозділи, а так само в усі органи місцевого самоврядування в рамках цього аудиту і вони надали відповідні вартісні і кількісні показники, скільки обходиться їм опрацювання цих звернень. В тому числі при Кабінеті Міністрів була утворена робоча група з виконання постанови Кабінету Міністрів щодо оптимізації бізнес-процесів в урядуванні, яка в тому числі розглядала систему опрацювання звернень громадян і вираховувала вартісні показники цього процесу в кожному органі влади. Найдороговартісне опрацювання звернення громадян в державній соціальній сервісній службі, яка розглядає особисто кожне звернення, найдешевше в Державній архівній службі з огляду на те, що вона, отримуючи звернення, перенаправляє його для відповіді по суті у відповідну архівну установу. Тобто в кожному органі своя специфіка опрацювання звернень, ми її, звичайно, врахували під час узагальнення результатів.

Відповідно до повноважень Рахункової палати, її статусу ми діємо від вашого імені і надаємо парламентарям доказову базу, на підставі якої

абсолютно єдине це ваше право визначати подальше нормативне регулювання в цій сфері. І ми з повагою до цього ставимося, і тому даємо вам фактичну ситуацію, як насправді відбувається опрацювання звернень і скільки воно коштує платникам податків. Це єдине, про що я хотів зазначити.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Про кошти я так і не почув. Чи у вас є якась додаткова інформація, котру ви могли надати членам комітету?

КЛИМЕНКО К.О. Про кошти які саме ви маєте на увазі?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Саме скільки бюджетних коштів було витрачено Рахунковою палатою на проведення такого аудиту?

КЛИМЕНКО К.О. У нас кожен аудит має різну вартість і вона співставна з ринковими показниками вартості від пів мільйона гривень на проведення одного аудиту в залежності від проблематики.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ну так а скільки саме цей аудит коштує?

КЛИМЕНКО К.О. Саме цей зараз не готовий вам сказати, треба по людино-годинах подивитися.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Дякую.

Шановні народні депутати, чи є в когось якісь запитання до доповідача або, можливо, хтось хоче висловитись з приводу самого звіту?

ЯКОВЛЄВА Н.І. Можна, Андрію Вікторовичу?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Неллі Іллівна, будь ласка.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Доброго дня. Дякую, пане Кирило, за представлення вашого звіту і, власне, аудиту, який був проведений. Я розумію, що головним питанням, з яким працюєте ви, – це є сфера фінансів, а головне питання, з яким працюємо ми, – це права людини. І з точки зору прав людини було сказано декілька речей, які визивають глибоке занепокоєння. Тому що коли Рахункова палата хоче визначати чи визначає певна жінка або взагалі особа, зловживає вона конституційним правом чи не зловживає, то виключно все ж таки суд може встановити, хто у нас зловживає конституційними правами.

Друге, це те, що стосується центрального органу виконавчої гілки влади, чи має він бути визначений у контексті розгляду звернень. Безумовно, Рахункова палата не є тим органом, який формує політику в цьому сенсі, але, даючи такі зауваження, ви тоді маєте дати і відповідь на те, хто має бути визначений в державі таким центральним органом, на вашу думку.

І по-третє, мені особливо цікаво, чому в плані звіту і аудиту аналізується ще не чинне законодавство, а законопроект, який підготовлений в плані євроінтеграції і визначений у нас як євроінтеграційний, на основі чого, власне, теж були покладені такі ресурси.

Дякую.

КЛИМЕНКО К.О. Дякую за запитання.

Відповідно до стандартів аудиту аналізується як критерії аудиту не лише діюче нормативне регулювання, а в тому числі і кращі світові практики, а також підходи, які розглядаються в уряді і у Верховній Раді для того, щоб надати

вчасно ризики і можливі варіанти, на що треба звернути увагу для того, щоб у майбутньому не мати реалізованих відповідних ризиків. Тому законопроект розглядається відповідно до стандартів аудиту для того, щоб надати вчасно якісну доказову базу для прийняття вами рішення, наскільки ви вважаєте його доцільним і обґрунтованим.

Відповідно до рекомендацій щодо визначення центрального органу виконавчої влади ми констатуємо проблему, що в уряді ніхто системно не займається і не уповноважений визначати політику в цій сфері і це є проблемою. Аудитор не може перебирати на себе функцію виконавчої влади і визначати конкретний орган, це є дискреція виконавчої гілки влади. Більш того, якщо ми конкретно будемо визначати орган, ми попадаємо в ситуацію конфлікту інтересів, тому що в наступному циклі оцінювання ми будемо оцінювати фактично власну рекомендацію конкретного органу. Тому це прямо заборонено міжнародними стандартами, на предмет відповідності яким Європейська комісія оцінює прогрес України, в тому числі і по... *(Не чути)* не можемо давати конкретну рекомендацію, що замінити на що. Ми підсвічуємо ризики, оцінюємо масштаб ризиків і рекомендуємо врахувати або визначити систему управління, або якісні показники для уряду визначити, або уповноважити відповідний орган професійно займатися цією діяльністю.

І ми оцінюємо не лише фінансову складову, а і те, наскільки відповідна державна політика досягає тої мети, яка закладена в нас в законодавстві, щоб кожен громадянин мав рівний доступ до системи в даному випадку звернень громадян для того, щоб ця система була ефективною, збалансованою і результативною.

Проблема в тому, що звернення громадян не оцінюються системно, з них не вичленовуються наскрізні проблеми, і ці проблеми не знаходять вирішення в урядовій політиці. Кожне звернення просто формально отримує відповідь, яка громадянами України оцінюється як відписка. Системні звернення не аналізуються і відповідно уряд не реагує. Це проблема. А в уряді немає того органу, який би мав би цим професійно займатися. Це як головний висновок.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую. Дякую.

Шановні колеги, перед прийняттям рішення хочу зазначити наступне. Наш комітет завжди ретельно готується до розгляду всіх питань порядку денного, а тим більше до розгляду питань, які розглядаються нами в порядку здійснення контрольної функції. Не був виключенням і звіт Рахункової палати, який ми сьогодні розглядаємо і який стосується питання організації роботи зі зверненнями громадян. Цей документ був нами детально проаналізований і, як ви могли побачити у надісланих вам матеріалах, до звіту є чимало зауважень.

Мені здається, що якщо Рахункова палата прийняла рішення про обов'язковий розгляд нашим комітетом такого звіту, то вона повинна була розуміти, що ми не просто маємо погодитися із надісланими документами, а все ж таки розглядатимемо всі їхні положення досить детально.

Ознайомившись із отриманими матеріалами, на жаль, маю констатувати, що цей звіт не враховує ключового: інститут звернення в нашій державі будується навколо забезпечення інтересів громадян, а не на зручностях державних органів, і ми як профільний Комітет з питань захисту прав людини розглядаємо його саме у цьому контексті.

Хочу звернути увагу на деякі моменти звіту. Так, у звіті зазначається, що збереження можливості оскарження відповіді на звернення в адміністративному чи судовому порядку може призводити до нераціонального використання публічних ресурсів. Розглядаючи таке твердження в межах предметів відання нашого комітету, маю зазначити, що витрати державних органів на розгляд скарг та участь у відповідних судових процедурах самі по собі не можуть розглядатися як нераціональні. Право на оскарження звернень є законодавчою гарантією, тому Рахункова палата у своєму звіті мала б сконцентруватися на забезпеченні державними органами раціонального використання публічних ресурсів при реалізації законодавчо визначеного права

на оскарження, а не на твердженні щодо необхідності відміни права як такого. Безперечно, все, що можна ліквідувати, не вимагатиме витрат з бюджету, але за такою логікою законодавець, тобто парламентарі, не повинні приймати законів, які надаватимуть громадянам певні права, адже це призводитиме до витрат з бюджету.

Тепер до більш конкретних формулювань, що містяться у звіті. На сторінці 36 зазначається, що згідно з опитуванням громадян майже половина респондентів (48,5 відсотка) повідомила про надсилання ними повторних звернень. При цьому у примітці вказується, що у цьому контексті було проаналізовано лише 68 відповідей респондентів. Мені здається, що 68 відповідей на тлі приблизно 4 мільйонів звернень на рік не є належною вибіркою для здійснення узагальнених висновків з допустимою похибкою. Цей показник слід трактувати більш як ілюстрацію чогось саме у межах конкретної опитувальної групи, а не як абсолютну константу для всієї держави.

Також у звіті зазначається, що велика кількість звернень, які перенаправляються іншим органам, свідчить про те, що система працює неефективно на самому початку. Звертаю увагу, що саме по собі перенаправлення звернень до належного органу не може однозначно свідчити про неефективність роботи системи, адже громадянин в силу своєї необізнаності чи з інших причин не завжди може точно визначити орган, до компетенції якого належить вирішення порушеного ним питання. В таких ситуаціях перенаправлення звернення за належністю, навпаки, забезпечує доступність реалізації права на звернення та сприяє отриманню заявником відповіді по суті. Таким чином відповідний висновок, що міститься у звіті щодо неефективності системи у зв'язку з перенаправленням звернень іншим органам, не враховує причин такого перенаправлення, яке здебільшого пов'язане з неможливістю громадянина самостійно визначити належного адресата звернення.

На сторінці 37 зазначено про високий рівень повторних звернень, зокрема з питань звільнення з полону та пошуку зниклих безвісти, що, на думку

Рахункової палати, свідчить про недостатню якість реагування та про те, що порушені громадянами проблеми не завжди вирішуються під час первинного розгляду.

Натомість я вважаю, що зазначене в першу чергу свідчить про нерозуміння тими, хто складав звіт, специфіки відповідних питань, які не залежать повністю від органів державної влади України. Повернення полонених в значній мірі залежить саме від російської сторони. Цілком очевидно, що із вказаних соціально чутливих питань можуть бути повторні звернення. Ця повторність найчастіше зумовлена динамічним характером пошуку зниклих безвісти, діями агресора та високим емоційним напруженням, а не лише неналежною роботою органу.

На сторінці 38 звіту зазначається, що вартість перерваних дзвінків в Урядовому контактному центрі у 2024-2025 роках за розрахунками аудиторів становила 506,4 тисячі гривень. Ці витрати мають ознаки непродуктивних видатків на оплату послуг телефонного зв'язку. За твердженням Рахункової палати держава понесла витрати на забезпечення функціонування телекомунікаційної інфраструктури та оплату послуг телефонного зв'язку без отримання очікуваного результату. Однак якщо зважити на той факт, що відповідні лінії зв'язку зазвичай оплачуються за безлімітними пакетними тарифами, то за таких обставин прямих реальних збитків держбюджету на цю суму виникнути не могло. Тому у відповідному висновку мова скоріше мала йти про втрачений час операторів, що виражається в грошовому еквіваленті, який ще потрібно визначити, а не про витрати на оплату послуг телефонного зв'язку.

У звіті зазначається, що різниця у вартості опрацювання звернень в органах держуправління в порівнянні з Урядовим контактним центром у 2024-2025 роках становить 16 мільйонів 457,7 тисячі гривень, однак порівняння цих двох показників методологічно не є співмірним, оскільки вони мають різне змістовне наповнення. Так, опрацювання звернення в Урядовому контактному центрі здебільшого передбачає прийом звернення, заповнення первинної карти

та автоматичне перенаправлення його до профільного органу, тоді як опрацювання звернення в органі державної влади проходить повний цикл, в тому числі фахову експертизу порушеного питання, змістовну підготовку відповіді, оплату праці відповідних осіб тощо.

Тобто знову ж таки цифри у звіті не враховують специфіку роботи різних суб'єктів. Просто цифри без розуміння їх наповненості, звісно, роблять разючий ефект, але чи потрібно це робити, якщо ми маємо на меті встановити об'єктивні причини зазначеної різниці, а не лише констатувати саму різницю у вартості.

Далі. У звіті на сторінках 55-57 сформульовані рекомендації, які, на думку Рахункової палати, мають поліпшити стан розгляду звернень. Однак якщо проаналізувати зазначені рекомендації, які фактично включають модернізацію єдиної системи опрацювання звернень, зміни нормативної бази, навчання персоналу, цифровізацію тощо, вбачається, що повноцінна їх реалізація потребуватиме від півтора до 3-х років та значних фінансових вкладень, які можуть бути навіть вищими за ті ресурси, на усунення нераціональності використання яких спрямовані ці рекомендації.

Ще одне важливе зауваження, яке, на мій погляд, стосується забезпечення прав людини. В резюме звіту зазначено, що метою аудиту було оцінити, чи є опрацювання звернень громадян в органи державного управління ефективним, чи забезпечує система раціональне використання ресурсів та спрощення процедури розгляду звернень громадян. У зв'язку з цим ще раз хочу наголосити, що звернення громадян з передбаченим Конституцією України механізмом реалізації права особи звертатися до органів державної влади та отримувати належний розгляд порушених питань.

Враховуючи зазначене, оцінка ефективності системи лише через такі показники, як організація роботи, швидкість, зручність, та раціональність використання ресурсів, не може відображати повною мірою кінцевий результат її функціонування. Адже критерії оцінки ефективності системи в даному контексті залежить здебільшого від показників, які характеризують результат

саме для громадянина. Наприклад, фактичне вирішення порушеного питання, поновлення порушених прав, виконання рішень, прийнятих за результатами розгляду звернень, а також задоволеність заявників результатами розгляду.

Таким чином оцінка результативності системи потребує більш чіткого врахування показників, які характеризують результат її функціонування для громадянина, а не лише внутрішню організацію роботи у відповідного державного органу. Без такої оцінки висновки про загальну ефективність системи вважаються, вбачаються неповними. І те, що мене здивувало, це те, що вирішенням проблеми ефективного розгляду звернень Рахункова палата вважає створення окремо центрального органу влади з цього питання. Тобто ви як орган, який за своїм призначенням повинен здійснювати заходи фінансового контролю за ефективністю витрат бюджетних коштів, фактично пропонуєте витратити кошти на створення незрозумілого за функціями ще одного органу. Я вже мовчу, що виконавці цього звіту не знали, що створення або визначення відповідного центрального органу виконавчої влади – це виключна компетенція уряду і не може бути прописана в законі, як це було запропоновано в проєкті рекомендацій, надісланих до комітету. Дякую, що хоча б у фінальному документі ви це зрозуміли.

Я можу ще довго продовжувати, але мені здається, що і так ясно, що надісланий нам звіт є дещо поверхневим і взагалі незрозуміло, розгляд яких саме звернень у ньому враховувався, тих, що підпадають під дію Закону України «Про звернення громадян», чи тих, що мали розглядатися в порядку, передбаченому Законом України «Про адміністративну процедуру», бо це абсолютно різні процедури розгляду і вони відповідно потребують різних підходів для оцінки їх ефективності.

Однак ми все ж таки маємо прийняти рішення. Враховуючи значну кількість зауважень, шановні колеги, пропоную взяти відповідне рішення Рахункової палати до відома, на перший раз ми не будемо вказувати у своєму рішенні про наявність зауважень до звіту, але рекомендую Рахунковій палаті

наступного разу при прийнятті рішення щодо розгляду відповідних звітів на засіданнях нашого комітету більш виважено підходити до цього питання.

Отже, шановні колеги, якщо ніхто не заперечує, ставлю на голосування наступне рішення комітету. Взяти до відома звіт Рахункової палати про результати аудиту діяльності (ефективності) на тему: «Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державного управління: проблеми та шляхи удосконалення». Прошу голосувати.

Задорожний – за.

Горбенко Руслан Олександрович.

ГОРБЕНКО Р.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Пан Джемільєв Мустафа.

ДЖЕМІЛЄВ М. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Касай Костянтин Іванович.

Олексій Олександрович Кузнецов.

КУЗНЄЦОВ О.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Максим Миколайович Ткаченко.

ТКАЧЕНКО М.М. Ткаченко – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Ахтем Зейтуллайович Чийгоз.

ЧИЙГОЗ А.З. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Яковенко Євген Геннадійович.

ЯКОВЕНКО Є.Г. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Неллі Іллівна Яковлева.

ЯКВЛЄВА Н.І. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Яременко Богдан Васильович.

ЯРЕМЕНКО Б.В. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Касай Костянтин Іванович, у вас рука. Це – за чи слово? Ясно.

Шановні колеги, 10 осіб – за. Рішення прийнято. Дякую доповідачам, чи...

КАСАЙ К.І. Пане голово, ви зарахували мій голос? Вибачте, бо трошки було незручно.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Касай Костянтин Іванович, звичайно, зарахував. Дякую. Дякую.

КАСАЙ К.І. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Переходимо до останнього питання порядку денного. Про нагородження Подякою Комітету Верховної Ради України з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій, національних меншин і міжнаціональних відносин.

Шановні друзі, ми з вами продовжуємо розпочату в цьому році практику нагородження подяками комітету тих осіб, які своєю діяльністю внесли вагомий особистий внесок у ті чи інші сфери, які стосуються предметів відання нашого комітету.

Вам усім було надіслано подання, що надійшло на моє ім'я та було ініційовано нашою колегою народною депутаткою України Яковлевою Неллі Іллівною. Також в матеріалах було надіслано відповідну біографічну довідку особи, яка пропонується для нагородження. Мова йде про громадянина Деменка Олександра Ігоровича, успіхи і заслуги якого детально описані в зазначених документах.

Я прошу нашу шановну колегу Неллі Іллівну як ініціаторку подання сказати буквально декілька слів щодо запропонованої нею кандидатури. Будь ласка, Неллі.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Дякую, Андрію Вікторовичу, за надане слово.

Шановні колеги, в День захисників і захисниць України я рада представити вам до нагородження кандидатуру Деменка Олександра Ігоровича. Він є ветераном війни, він є оборонцем Маріуполя, людиною, яка понад 1 рік і 8 місяців перебувала в полоні. І зараз після звільнення він займається адвокацією прав військовослужбовців, їх соціальною інтеграцією і головне, що Олександр Ігорович виступає за протидію будь-яким ознакам дискримінації, яку...

КАСАЙ К.І. Неллі Іллівна, вибачте, я вас переб'ю. З вашого дозволу, я проголосую «за», але мушу йти на захід, зараз буду слово казати, мене багато просто людей чекає. Добре? Я голосую – за. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Костянтин Іванович, врахуємо, врахуємо ваш голос.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Дякуємо.

Власне, я вже майже завершую, що Олександр Ігорович виступає за протидію будь-яким проявам дискримінації та, власне, за будь-якою ознакою. Тож, шановні колеги, також хочу наголосити, що Олександр Ігорович має вже інші державні нагороди, він нагороджений орденом «За мужність» III ступеня, а також медаллю «За оборону України». Думаю, що буде дуже добре, якщо ми підтримаємо його кандидатуру.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, пані Неллі.

Як і при розгляді попередніх таких питань, весь необхідний пакет документів, шановні колеги, щодо зазначеної особи було попередньо опрацьовано секретаріатом на предмет правильності оформлення. Тому, якщо ніхто із членів комітету не заперечує, ми можемо одразу перейти до голосування.

ЯРЕМЕНКО Б.В. Можна питання поставити?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Поставте.

ЯРЕМЕНКО Б.В. Спасибі. Я, безперечно, підтримую цю кандидатуру. У мене загального плану питання. А як вручаються відповідні відзнаки? Може, нам варто подумати про якусь практику, коли у нас назбирується кільканадцять таких людей, яких ми вважаємо за необхідне відзначити, проводити офлайн-засідання. І в якійсь урочистій обстановці, щоб голова вручав, з тим, щоб ці відзнаки мали значення і з точки зору їх урочистості вручення, і мені здається, що це відповідало би статусу і комітету, і нашої роботи.

Якщо можна, це питання для мене незрозуміле, з тим, щоб це не виглядало так, що... Тут все правильно, повинна ініціатива йти від народного депутата і, очевидно, не можна представляти людину, яку ти не знаєш особисто, а відповідно не відчувати потребу і відзначити людину, і вручити їй. Але ми все ж таки представляємо структуру, комітет.

Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Богдан Васильович, ми вам передаємо цю нагороду, а ви її вже на свій розсуд надаєте номінанту, так би мовити.

ЯРЕМЕНКО Б.В. Я відчував, що це відповідь буде така, тому у мене була і пропозиція, можливо, все ж таки якось більш урочисто продумати?

ГОЛОВУЮЧИЙ. Ви хочете урочистостей? Ну давайте розглянемо це питання, звертайтесь.

ЯРЕМЕНКО Б.В. Це робоча ідея, просто користуючись нагодою. А так, звичайно, тут не може, я підтримую, не може бути ніяких сумнівів щодо кандидатури ...*(Не чути)*

ГОЛОВУЮЧИЙ. В робочому порядку це питання з'ясуємо і якщо вам хочеться урочистостей, давайте будемо як в цих...

ЯРЕМЕНКО Б.В. Мені здається, люди заслуговують на це, це не те, що мені хочеться.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Я розумію. Я розумію.

ЯРЕМЕНКО Б.В. Дякую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Добре, рухаємося далі.

Шановні колеги, дякую за запитання, і Богдан Васильович.

Отже, на підставі подання народного депутата України Яковлевої Неллі Іллівни від 26.08.2026 року, керуючись Постановою Верховної Ради України «Про нагороди Верховної Ради України» від 19 серпня 2025 року та

Положенням про Подяку Комітету Верховної Ради України, затвердженим Розпорядженням Голови Верховної Ради України від 29 грудня 2025 року, ставлю на голосування наступне рішення комітету.

Нагородити Подякою Комітету Верховної Ради України з питань прав людини, деокупації та реінтеграції тимчасово окупованих територій України, національних меншин і міжнаціональних відносин Деменка Олександра Ігоровича за вагомий особистий внесок у формування та утвердження в Україні європейських стандартів протидії дискримінації, активну правозахисну і адвокаційну діяльність, зокрема щодо запобігання за будь-якою ознакою утискам військовослужбовців та ветеранів війни.

Друге. Доручити секретаріату комітету в установленому порядку здійснити необхідні дії, пов'язані з виконанням цього рішення.

Задорожний – за.

Горбенко Руслан Олександрович.

ГОРБЕНКО Р.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Пан Джемільєв Мустафа.

Касай Костянтин Іванович.

ДЖЕМІЛЄВ М. Джемільєв – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Касай Костянтин Іванович. Враховуємо.

Кузнєцов Олексій Олександрович.

КУЗНЄЦОВ О.О. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Ткаченко Максим Миколайович.

ТКАЧЕНКО М.М. Безумовно, за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Чийгоз Ахтем Зейтуллаєвич.

ЧИЙГОЗ А.З. Підтримую.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Яковенко Євген Геннадійович.

ЯКОВЕНКО Є.Г. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Неллі Іллівна Яковлєва.

ЯКОВЛЄВА Н.І. Голосую – за.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую.

Богдан Васильович Яременко.

ЯРЕМЕНКО Б.В. За.

ГОЛОВУЮЧИЙ. Дякую, шановні колеги. 10 осіб – за. Рішення прийнято.

Шановні народні депутати, на цьому вочевидь порядок денний вичерпано. Всім дякую. Засідання оголошую закритим. Радий був всіх вас бачити, чути і вітати. На все добре.