



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine

ПРАВО БУТИ

№1
2026



фото: REUTERS / Марко Діуріса



МІЖ ХАОСОМ І ЗАКОНОМ — ПРАВА ЛЮДИНИ

2025 рік став роком, коли хаос війни ще глибше врізався в повсякденне життя людей, але водночас зросла й потреба в законі як точці опори.

Порівняно з попередніми роками до Офісу Омбудсмана знову зросла кількість звернень.

У 2025 році їх було понад 152 500, що на 24% більше, ніж у 2024 році, на 59% більше, ніж у 2023 році, і на 260% більше, ніж у 2022 році.

За перший місяць 2026 року до нас надійшло вже близько

11 300 звернень

42 485

2022 рік

95 796

2023 рік

123 221

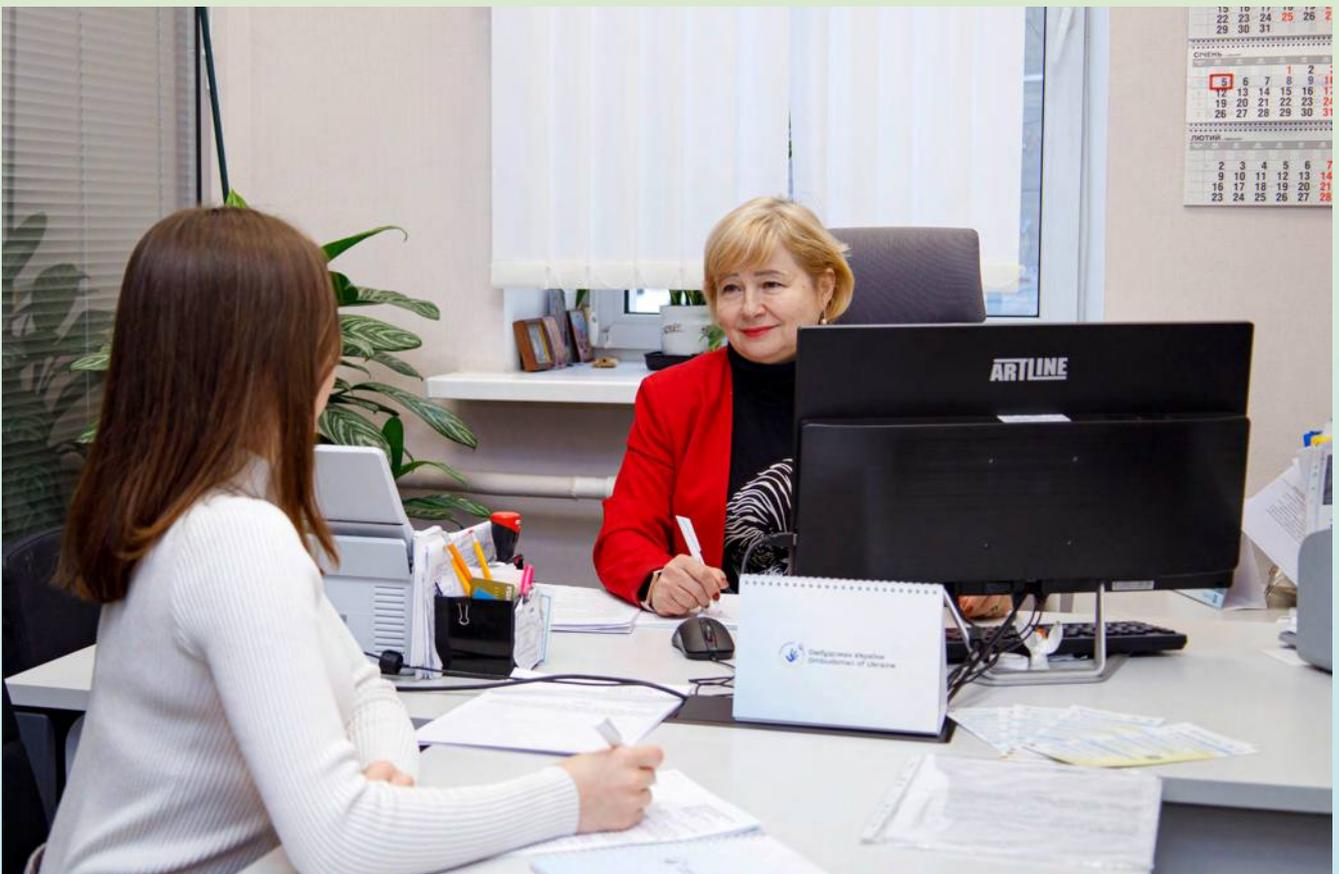
2024 рік

152 592

2025 рік

Значне збільшення кількості звернень — це не просто статистика, а показник того, що **громадяни дедалі частіше шукають захисту своїх прав** у часи нестабільності, порушень і невизначеності. На це вплинули також інші два фактори: розширення мережі Представництв Уповноваженого та збільшення правопросвітництва населення.

#RussiasATerroristState





**ПРАВА ПОНАД
1,5 МІЛЬЙОНА
ОСІБ ПОНОВЛЕНІ
за результатами розгляду звернень
у 2025 році**

Випуск №1, 2026



Омбудсман України
Ombudsman of Ukraine



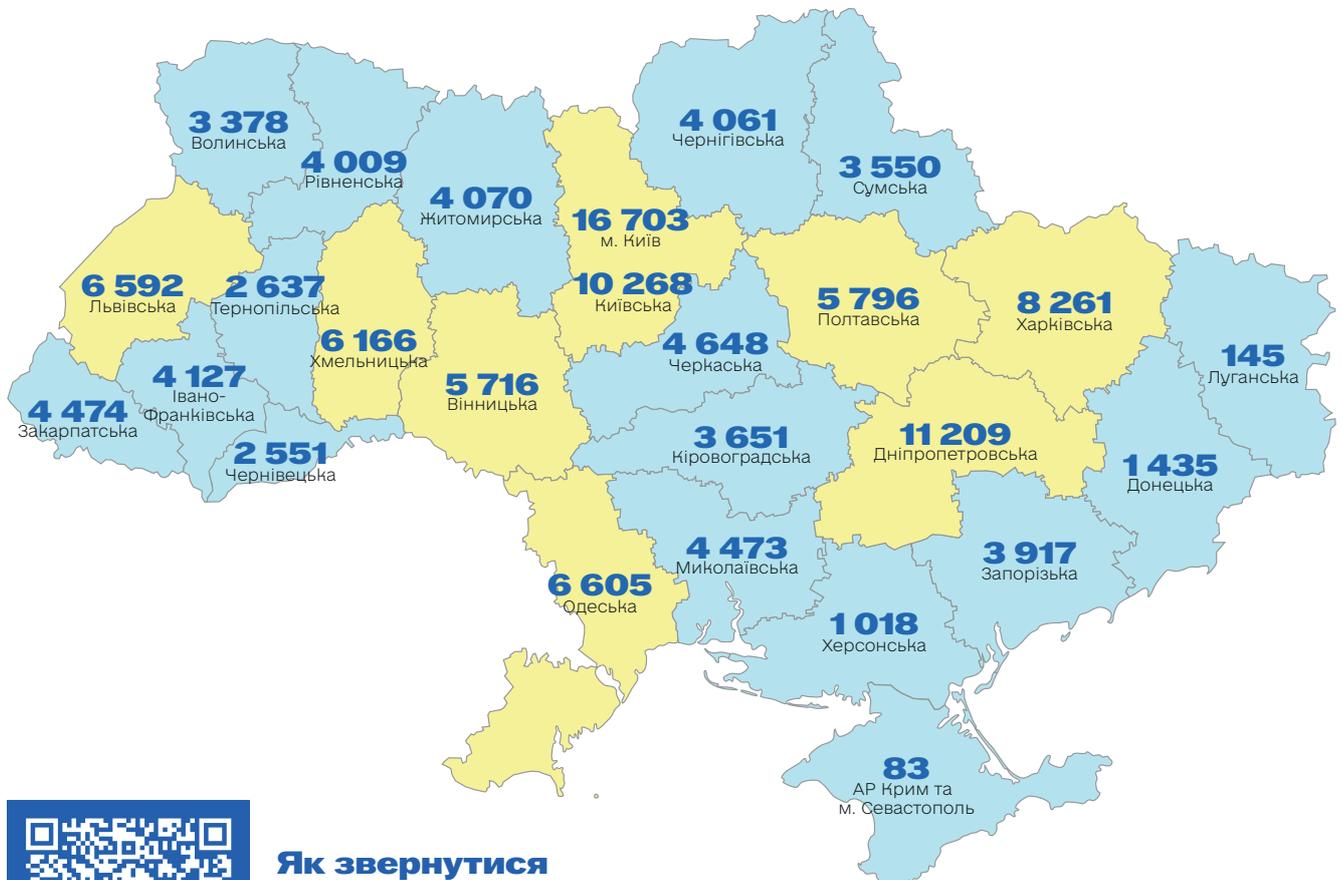
Серед важливих цифр діяльності Офісу Омбудсмана у 2025 році:

- Відкрите **6 161** провадження.
- Опрацьовано **4 920** позицій до проєктів нормативно-правових актів.
- Здійснено **4 546** моніторингових візитів.
- Підготовлено **151** подання Уповноваженого.
- Складено **30** протоколів про вчинення адміністративних правопорушень.

РОБОТА В РЕГІОНАХ ПОСИЛЮЄ ПРАВА ЛЮДИНИ

У 2025 році Офіс Омбудсмана продовжував **розвивати регіональну мережу**. Представники Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини Дмитра Лубінця **працюють у всіх регіонах України**. Представник по Донецькій і Луганській областях – у Дніпрі, Представник по Криму – у Києві.

Кількість звернень з регіонів України у 2025 році



Як звернутися
до регіональних
Представництв
Уповноваженого?

Більше про захист прав –
на порталі інформаційних брошур
від Офісу Омбудсмана



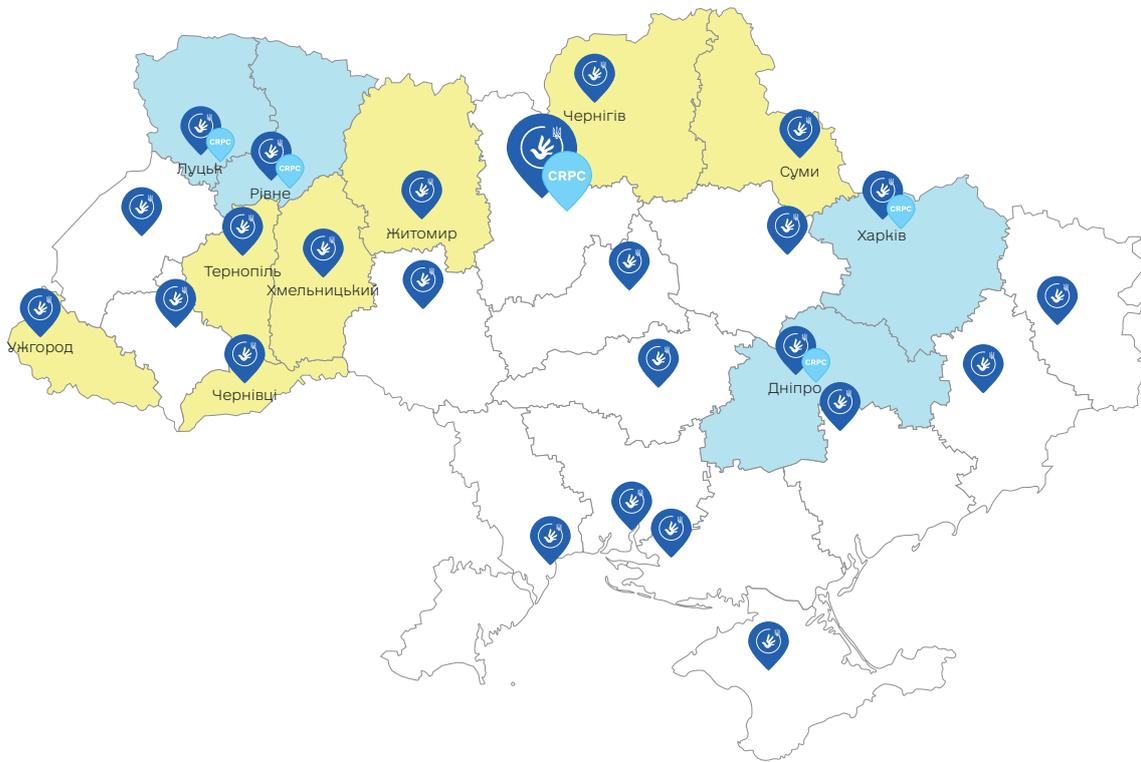
Уповноважений
Верховної Ради
України
з прав людини



ЦЕНТРИ ЗАХИСТУ ПРАВ ЛЮДИНИ ТА ДИТИНИ: простори допомоги

За підтримки міжнародних партнерів у 2025 році відкрили:

- **7 Центрів захисту прав людини** у Житомирі, Сумах, Ужгороді, Чернівцях, Чернігові, Хмельницькому, Тернополі (всього 10 Центрів вже відкрито по Україні);
- **4 Центри захисту прав дитини** у Дніпрі, Рівному, Луцьку, Харкові (в м. Києві відкрито у 2023 році).



#RussiasATerroristState





ШКІЛЬНІ ТА СТУДЕНТСЬКІ ОМБУДСМАНИ – МАЙБУТНЄ, ЯКЕ ТВОРИТЬСЯ ЗАРАЗ

Поява Шкільних і Студентських Омбудсманів – відповідь на потребу дати дітям і молоді знання про права людини. Ключова роль – **захист прав і профілактика порушень**.

Шкільні Омбудсмани уже започатковані у **16 областях України**. ТОП-5 регіонів за кількістю: Кіровоградська, Чернівецька, Одеська, Івано-Франківська, Тернопільська області. Їхня загальна кількість по всій країні сягає **1581 дитина**.

Студентські Омбудсмани наразі створені в Івано-Франківській, Тернопільській, Харківській, Хмельницькій, Чернівецькій областях. Їхня кількість – **45 молодих людей**. Ця ініціатива буде впроваджуватися далі.



Випуск №1, 2026

НЕ ЛИШЕ В УКРАЇНІ, АЛЕ Й ЗА КОРДОНОМ: розширення мережі

За кордоном працюють **6 Представників** та **19 Радників** Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

- | | | |
|----------|--------------------|--|
| Австрія | Італія | Сербія |
| Бельгія | Канада | Словаччина |
| Болгарія | Люксембург | Сполучене Королівство Великої Британії та Північної Ірландії |
| Вірменія | Молдова | США |
| Греція | Німеччина | Чехія |
| Грузія | Норвегія | Швеція |
| Данія | Північна Македонія | |
| Естонія | Польща | |
| Іспанія | Португалія | |



ЗАХИСТ ПРАВ ЛЮДИНИ В СИСТЕМІ ОРГАНІВ СЕКТОРУ БЕЗПЕКИ ТА ОБОРОНИ: нагальна потреба

Із напрямку захисту прав у секторі безпеки та оборони:

- Звернень – **44 783**.
- Моніторингових візитів – **45**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів – **631**.
- Відкрито **139** проваджень.

Напрямок працював над вдосконаленням законодавства, захистом і відновленням прав ветеранів, військовозобов'язаних, військових, членів родин загиблих оборонців, військовополонених і зниклих безвісти українців.

ПОНАД 2000 ВІЙСЬКОВИХ І ЦИВІЛЬНИХ УДОМА: результати 2025 року

Незмінно приділялася увага поверненню додому громадян України. Упродовж 2025 року провели **10** обмінів, під час яких звільнили та повернули в Україну понад **2000** людей.



6 422 УКРАЇНЦІВ,

серед яких – **409 цивільних осіб**
повернулися додому від початку повномасштабного вторгнення





Під час кожного обміну працівники Офісу Омбудсмана фіксують стан, у якому повертаються громадяни додому, опитують і збирають свідчення про умови утримання та поводження з українцями у ворожому полоні.

В Омбудсмана України Дмитра Лубінця зберігається **комунікація з гуманітарних питань** з російською уповноваженою з прав людини. Вона стосується передусім взаємного інформування про **зниклих безвісти осіб, сприяння у відвідуванні полонених, забезпечення реалізації прав громадян.**

У межах цієї комунікації за весь час **передали 5000 посилок для військовополонених, а також близько 5000 листів для військовополонених.**



ПІДТРИМКА ВАЖЛИВА: робота з родинами військовополонених і зниклих безвісти

Упродовж 2025 року організували близько **610** зустрічей у Києві та регіонах України з рідними полонених і зниклих безвісти українців, в яких взяли участь понад **39 000** осіб.

Окремо під керівництвом Представників Уповноваженого у **8** областях працюють регіональні робочі групи Координаційного штабу з питань поводження з військовополоненими.



ЗАКОНОДАВСТВО: що вдалося змінити для захисту прав військових та їхніх родин?

1. Спростили розслідування справ про зникнення безвісти за особливих обставин осіб під час війни. Тепер родини зниклих безвісти можуть реалізувати свої права швидше, а розслідування в окремих випадках проводиться за місцем їх проживання. Це зміна до законодавства – одна із рекомендацій Уповноваженого у Щорічній доповіді за 2024 рік.



2. Забезпечили право родин загиблих військових на отримання одноразової грошової допомоги після спливу трирічного строку від дати загибелі або смерті Захисника чи Захисниці. Це рішення затверджене постановою Уряду № 631. Воно було ініційоване Уповноваженим як крок на реагування на звернення громадян.

3. Удосконалили підтримку цивільних осіб, звільнених з російської неволі, зокрема сприяння у поновленні документів, надання медичного забезпечення та інших соціальних послуг. За ініціативою Уповноваженого Уряд ухвалив постанову № 940.

4. Запровадили першочергові гарантії для звільнених з російської неволі цивільних, які потребують невідкладної державної підтримки, до набуття ними статусу осіб, щодо яких встановлено факт позбавлення особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України. Йдеться про надання таким людям медичної допомоги, забезпечення психологічною й реабілітаційною підтримкою, безоплатною правовою допомогою, предметами першої необхідності, надання одноразової грошової допомоги у розмірі 50 000 гривень тощо.

5. За ініціативи Омбудсмана України Дмитра Лубінця Мінсоцполітики опрацювало проєкт Закону, який передбачає, що учасники бойових дій та люди з інвалідністю внаслідок війни **зможуть отримувати 100% свого заробітку** під час хвороби, а також у період вагітності та пологів, якщо вони мають необхідний страховий стаж. **Наразі документ проходить погодження.**

Щодо ветеранської політики:

- Від ветеранів та їхніх родин отримали близько **2 500 звернень**.
- Близько **18% із них стосувалися затримки до 6 місяців у призначенні та виплаті** одноразової грошової допомоги за загиблого військового.

Виявляли і системні порушення прав ветеранів: незаконне обмеження пенсій, затягування встановлення інвалідності, невиконання норми про забезпечення житлом, відсутність єдиного підходу до вшанування пам'яті загиблих.

Окремо за підтримки Ради Європи проведений **моніторинг додержання прав ветеранів у низці областей України** (Закарпатській, Львівській, Чернівецькій, Хмельницькій, Вінницькій). Напрацьовані рекомендації для органів влади щодо розбудови необхідної для ветеранів інфраструктури.

ЗДІЙСНЕННЯ ЗАХОДІВ ІЗ МОБІЛІЗАЦІЇ: першочергово — права людини

Омбудсман України Дмитро Лубінець відслідковує практику можливих порушень прав — як щодо громадян, так і щодо працівників ТЦК та СП під час проведення заходів із мобілізації.

За результатами звернень Уповноваженого органи досудового розслідування до Єдиного реєстру досудових розслідувань внесли відомості **про 34 випадки** порушення прав громадян службовими особами ТЦК та СП, дії яких містили ознаки кримінальних правопорушень.



ЗАХИСТ ПРАВ ДИТИНИ — ФУНДАМЕНТ, НА ЯКОМУ ЗРОСТАЄ КРАЇНА

Із напрямку захисту прав дитини:

- Звернень — **3 426**.
- Моніторингових візитів — **831**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів — **421**.
- Відкрито **673** провадження.

Понад 7 600 випадків поновлення прав

Робота була спрямована на поновлення ключових базових прав дитини — на життя і безпеку, сімейне виховання, освіту, охорону здоров'я, соціальний захист, гідне ставлення та захист від насильства.

Завдяки втручанню Уповноваженого дітей повертали додому, зокрема — **унікальний кейс повернення трирічного хлопчика з Каїру**, який залишався там без мами.

#RussiasATerroristState

БЛИЗЬКО 2 000 ДІТЕЙ

ПОВЕРНУЛИ З ТОТ ТА РФ

у межах ініціативи Президента України

Bring Kids Back UA від 24 лютого 2022 року





Вдалося повернути вихованців Новопетрівської спеціальної школи з Миколаївщини. Діти опинилися під окупацією, потім їх перемістили до Криму, згодом – до Росії.

Вихователі, які були поруч з дітьми, розуміючи небезпеку життя під тиском ворога, врятували всіх дітей і виїхали з ними до Грузії, де проживали понад три роки. **У жовтні 2025 року діти повернулися в Україну.**



ЗАКОН, ЯКИЙ ПОЧИНАЄ ПРАЦЮВАТИ НА ДИТИНУ

1. Одне із ключових змін – усунення законодавчої колізії у наданні статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів. До Офісу Омбудсмана масово зверталися родини, яким відмовляли у статусі через суперечності між Законом України “Про охорону дитинства” та урядовим Порядком. Після відкриття проваджень і подання до Мінсоцполітики норми привели у відповідність. Результат – розширений перелік підстав для отримання статусу та спрощена процедура. **Тисячі дітей отримали реальний доступ до захисту.**

2. Ще одним кроком уперед став Закон України “Про наставництво”. У час, коли тисячі дітей втратили батьків або родинні зв'язки, **держава вперше системно визнала наставництво як соціальну послугу.** Закон визначив правила, вимоги до наставників і відкрив шлях як для індивідуального, так і корпоративного наставництва.

Захист прав дитини під час війни — це не про ідеальні закони. Це про здатність ухвалювати рішення вчасно!



ПОВЕРТАЮЧИ ОПОРУ: поновлення прав постраждалих від війни

Із напрямку захисту прав постраждалих внаслідок збройної агресії проти України:

- Звернень – **5 215**.
- Моніторингових візитів – **1 946**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів – **225**.
- Відкрито **1 827** провадження.

Офіс Омбудсмана у 2025 році зосередився на системному захисті прав ВПО, українців за кордоном і мешканців ТОТ. **Вдалося поновити права понад 41 600 людей.**

Були підготовлені рекомендації для Уряду щодо **програм підтримки ВПО, посиленій захист прав громадян за кордоном** через консультації, моніторингові візити і аналітичні пропозиції.

Окремо – провели масштабну **правосвітницьку роботу для постраждалих від війни**, а також **навчання для педагогів, які працюють з дітьми з ТОТ.**

#RussiasATerroristState

УСУНЕННЯ БАР'ЄРІВ ДЛЯ ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД ВІЙНИ: зміни до законодавства

1. За зверненням Омбудсмана України **врегулювали встановлення інвалідності внаслідок війни для осіб, які отримали поранення на ТОТ.** У 2025 році Уряд ухвалив зміни, що дозволили підтверджувати такий статус для деокупованих територій. Наразі на розгляді Кабміну перебувають додаткові зміни, які мають поширити це право і на осіб, постраждалих на територіях, що залишаються в окупації.

2. Запровадили **єдиний механізм виплати пенсій і страхових виплат для людей, які тимчасово перебувають за кордоном, проживають на ТОТ або виїхали з них.** За зверненнями Уповноваженого Кабмін затвердив порядок, який дозволяє виплачувати пенсії ВПО без довідки про взяття на облік.

ЖИТТЯ БЕЗ ПРАВ: реальність на ТОТ

1. Системна конфіскація майна. 9 грудня 2025 року російська влада ухвалила закон, який запроваджує спеціальний порядок визнання житла на ТОТ України "безхазяйним". Майно може переходити у власність окупаційних органів без підтвердження власника, вноситися до спеціальних реєстрів до 1 січня 2030 року та передаватися іншим особам. У разі появи власника закон формально передбачає можливість компенсації.



2. Російський паспорт – не вибір, а примус. На ТОТ триває примусова паспортизація населення як інструменту інтеграції у політико-правовий і соціально-економічний простір РФ. Зафіксовані публічні заклики представників окупаційних адміністрацій про обов'язковість отримання паспортів Росії, у тому числі з озвученням можливих негативних наслідків у разі відмови, зокрема ризику примусового виселення або депортації за межі ТОТ.

3. Пропаганда під контролем: Росія централізує медіа та обмежує комунікації на окупованих територіях. РФ продовжує розширення власної інформаційної присутності на ТОТ України шляхом створення та реєстрації підконтрольних друкованих ЗМІ, а також залучення російських журналістів і медіаменеджерів до роботи.

Ці дії – лише кілька прикладів порушення прав людини! Офіс Омбудсмана систематично доносить цю інформацію міжнародним партнерам.

Створені Спеціальні доповіді Уповноваженого:



Щодо ситуації на ТОТ



Щодо доступу до освіти дітей та молоді з ТОТ

ЖИТТЯ В ПЕРЕСЕЛЕННІ: моніторинг умов проживання ВПО

Офіс Омбудсмана у 2025 році провів **804 моніторингові візити** до місць тимчасового проживання ВПО. За результатами **надані 2 323 рекомендації**.

Вони стосуються першочергових проблем:

- непристосованість санвузлів і душових для маломобільних осіб;
- недостатньої кількості меблів для зберігання особистих речей;
- необхідності ремонту житлових кімнат і спільних приміщень;
- відсутності протипожежної сигналізації й укриттів.

Щодо виконання рекомендацій:

- 60% – перебувають у процесі виконання;
- 24% – виконано;
- 6% – виконано частково;
- 6% – не виконано.



УКРИТТЯ – НЕ ДЛЯ “ГАЛОЧКИ”, А ДЛЯ ЗБЕРЕЖЕННЯ ЖИТТЯ

Офіс Омбудсмана системно працює, щоб кожне укриття в Україні було безпечним, доступним і придатним для використання всіма громадянами.

1 066 моніторингові візитів провели. **Надали 3 838 рекомендацій**.

Основна тематика: забезпечення аптечками, безбар'єрним доступом, достатніми запасами води, зручними місцями для сидіння й зрозумілими навігаційними показниками.

Щодо виконання рекомендацій:

- 67% – у стадії виконання;
- 26% – виконані;
- 4% – невиконані.





КОНКРЕТНІ РЕЗУЛЬТАТИ ДЛЯ ЛЮДЕЙ: відновлення соціальних і економічних прав

Із напрямку захисту соціальних та економічних прав громадян:

- Звернень – **4 940**.
- Моніторингових візитів – **90**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів – **1 310**.
- Відкрито **695** проваджень.
- Внесено **7** подань Уповноваженого до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

У 2025 поновлені права понад 23 000 громадян: осіб з інвалідністю, осіб похилого віку, людей, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, повнолітніх осіб з числа дітей сиріт, дітей, позбавлених батьківського піклування, сімей загиблих працівників та інших.

РЕАЛІЗАЦІЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ: рішення Уряду й центральних органів влади

За результатами роботи із захисту соціальних й економічних прав центральні органи виконавчої влади **врахували рекомендації Уповноваженого**, надані:

→ **у двох спеціальних доповідях, спрямованих на захист прав:**

1. повнолітніх осіб, які потребують опіки та піклування

Мін'юст розпочав процедуру ратифікації Конвенції про міжнародний захист повнолітніх осіб. Також затвердили Операційний план заходів з реалізації у 2025-2027 роках Стратегії реформування психоневрологічних, інших інтернатних закладів та деінституціоналізації догляду за повнолітніми особами з інвалідністю та особами старшого віку до 2034 року.



2. громадян на чисту та доступну воду

Уряд затвердив Операційний план реалізації у 2025-2027 роках Водної стратегії України до 2050 року, яким передбачили визначення зон вразливих до накопичення нітратів на виконання положень Директиви Ради Європейського економічного співтовариства від 12 грудня 1991 року щодо захисту вод від забруднення, спричиненого нітратами з сільськогосподарських джерел.



→ до проєктів нормативно-правових актів, спрямованих на захист прав:

■ людей, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи:

актуалізували перелік спеціалізованих закладів охорони здоров'я, які лікують таких осіб.

■ людей з інвалідністю та осіб, які не мають права на пенсію:

1. визначені конкретні терміни для територіальних органів Пенсійного фонду України, впродовж яких необхідно прийняти рішення про призначення державної соціальної допомоги, в умовах передачі їм функцій від органів соціального захисту населення;

2. удосконалили систему реабілітації для осіб з інвалідністю шляхом впровадження оновленої індивідуальної програми реабілітації;

3. передбачили встановлення нової причини інвалідності – позбавлення особи особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України.

■ працівників об'єктів критичної інфраструктури, державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування:

удосконалили Порядок призначення одноразової грошової допомоги для цієї категорії працівників, яким завдано шкоди життю та здоров'ю внаслідок збройної агресії Росії. Право на таку допомогу настає навіть у разі включення ОКІ до Реєстру об'єктів критичної інфраструктури після настання нещасного випадку.

■ споживачів житлово-комунальних послуг:

забезпечили право громадян, які використовують електроенергію для опалення житла, на пільговий тариф до 30 квітня 2026 року.

■ громадян на доступ до культурних цінностей і збереження культурної спадщини:

затвердили Стратегію розвитку культури в Україні на період до 2030 року.



Аналітичний звіт

щодо додержання прав людини під час проходження оцінювання повсякденного функціонування особи

До Секретаріату Європейської соціальної хартії **подали Альтернативну доповідь** до п'ятнадцятої Національної доповіді Уряду України щодо реалізації положень Європейської соціальної хартії (переглянутої) за Групою 1 – трудові права.



Цей документ підготовлений Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини на основі даних парламентського контролю за додержанням трудових прав громадян, а також інформації, отриманої від сторін соціального діалогу – профспілок, об'єднань роботодавців, державних органів, підприємств різних форм власності. Такий комплексний підхід дозволив забезпечити об'єктивність оцінки ситуації у цій сфері”, – зазначає

Представник Уповноваженого з соціальних та економічних прав Олена Колоброва.



МІЖНАРОДНА СПІВПРАЦЯ: Формула миру, рішення, підтримка

Офіс Омбудсмана зміцнює взаємодію на міжнародній арені: Омбудсман України Дмитро Лубінець та керівництво Офісу у 2025 році **провели 154 зустрічі** з представниками іноземних дипломатичних установ, делегацій, організацій. Уповноважений виступив на **12 міжнародних заходах**.

Робоча група з людського виміру присвячена пункту 4 Формули миру функціонує як постійна платформа для фахового діалогу та координації зусиль у сфері захисту прав людини, зокрема у процесі повернення трьох категорій українських громадян: дітей, незаконно затриманих цивільних і військовополонених. **За співголовування України, Канади та Норвегії провели 11 засідань Робочої групи, у 2025 – 4 із них.**

Міжнародна коаліція за повернення українських дітей на чолі з Україною та Канадою – ключова міжнародна платформа координації зусиль у цьому питанні. Коаліція об'єднує **46 держав-членів та 4 країни-спостерігачі**.



Упродовж 2025 року до Міжнародної коаліції приєдналися:

Держави:

- Андорра
- Монако

Міжнародні організації:

- Рада Європи
- Європейський Союз
- Парламентська асамблея ОБСЄ

#RussiasATerroristState

РОБОТА НА РІВНІ НАЦІОНАЛЬНИХ ІНСТИТУЦІЙ З ПРАВ ЛЮДИНИ

Інституція Офісу Омбудсмана України набула членства в:



- Європейській мережі органів з питань рівності (**EQUINET**);



- Уповноважений вступив на посаду члена Ради директорів Міжнародного інституту омбудсмана (**IOI**), членом якого є інституція Омбудсмана;



- триває робота над тим, щоб Україна набула статусу спостерігача в Агенстві ЄС з основоположних прав (**FRA**);



- Уповноважений став членом Правління Європейської мережі національних інституцій з прав людини (**ENNHRI**) та альтернативним членом Правління Глобального альянсу національних інституцій з прав людини (**GANHRI**). Окрім цього, у серпні 2025 року інституція Уповноваженого розпочала підготовку до проходження повторної акредитації у Глобальному альянсі національних інституцій з прав людини (GANHRI) з метою підтвердження статусу “А”. У жовтні 2025 року було підготовлено та направлено необхідну документацію для розгляду під час 47-ї сесії Підкомітету з акредитації GANHRI.

КРОКИ ДО ЄВРОПИ: результати роботи у сфері євроінтеграції

Офіс Омбудсмана посилив міжнародну співпрацю в контексті євроінтеграції України:

- продовжувався активний діалог з Представництвом ЄС в Україні та з Консультативною місією ЄС в Україні;
- опрацювали **понад 100 запитів** у процесах європейської інтеграції;
- беремо участь в офіційному скринінгу законодавства, зокрема взяли участь у 2 двосторонніх зустрічах України та Європейської Комісії, забезпечили внесок інституції до **Звіту України в межах Пакета розширення ЄС 2025 року**, забезпечили експертну участь у **підготовці переговорної позиції України за розділом 23 “Судова влада та основоположні права”**, долучилися до напрацювання Дорожніх карт з питань верховенства права та функціонування демократичних інституцій, Плану заходів щодо захисту прав осіб, які належать до національних меншин (спільнот) України;
- долучилися до міжвідомчих та робочих (переговорних) груп: взяли участь загалом у **5 засіданнях Міжвідомчої робочої групи** з питань забезпечення переговорного процесу про вступ України до ЄС та адаптації законодавства України до права ЄС, та **робочих (переговорних) груп** щодо підготовки переговорних позицій України під час переговорів з ЄС щодо укладення Угоди про вступ України до Європейського Союзу.

УКРАЇНЕЦЬ В УВ'ЯЗНЕНІ ЗА КОРДОНОМ: захищаємо його права

Українець Сергій Кузнецов був затриманий в Італії у справі про підриг газогонів “Північний потік”. Через неналежні умови утримання та відсутність необхідної дієти він оголосив голодування. **Після втручання Офісу Омбудсмана України**, зокрема звернень до керівництва ЄС та Італії, його права були поновлені.



У листопаді 2025 року Сергія Кузнецова передали Німеччині. Омбудсман України продовжив захист його прав, звернувшись до компетентних органів і правозахисних інституцій. Попри зафіксовані порушення умов утримання, справа перебуває під постійною увагою.



ЗАХИСТ БЕЗ ВИНЯТКІВ: як працювали механізми рівності

**Із напрямку захисту рівних прав і свобод,
прав національних меншин,
політичних та релігійних поглядів:**

- Звернень – **1 756**.
- Моніторингових візитів – **70**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів – **365**.
- Відкрито **199** проваджень.

ЗМІНИ ДО ЗАКОНОДАВСТВА — УСУНЕННЯ БАР'ЄРІВ У ДОСТУПІ ДО ПРАВ І ПОСЛУГ

- 1.** Врегулювали видачу закордонного паспорта, виготовленого на ім'я дитини, одному з батьків або іншій уповноваженій особі.
- 2.** Закріпили можливість виїзду працівників ДМС з мобільними станціями для прийому документів у віддалених, важкодоступних або постраждалих від війни населених пунктах, а також для осіб, які перебували в місцях несвободи через збройну агресію.
- 3.** Затвердили **Державний стандарт** консультування з адаптації житла для осіб з інвалідністю та обмеженими можливостями; його прийняття Уповноважений рекомендував у 2024 році у своїй Щорічній доповіді.

ЗАХИСТ ПРАВ НАЦІОНАЛЬНИХ МЕНШИН: ключові аспекти

У 2025 році Офіс Омбудсмана зосередив роботу у сфері захисту прав національних меншин **на подоланні системних бар'єрів у доступі до документування, базових прав і публічних послуг:**

- **пілотний проєкт з документування осіб з числа ромської національної меншини у м. Мукачеві:** опрацьовані 302 індивідуальні кейси: 159 осіб отримали паспорти, 83 людям оформлено свідоцтва про народження, 68 — отримали правничу допомогу. Також підготували 12 рекомендацій для органів влади, оновили Дорожню карту документування та створили аналітичний звіт із ключовими бар'єрами і можливостями масштабування.
- **проєкт “Соціальний атлас ромських громад Закарпаття”:** опитали 530 ромських домогосподарств, зібрали дані про 1 373 дорослих та 1 538 дітей у низці громад. Реалізували **просвітницьку складову:** провели 7 заходів

у 6 територіальних громадах за участі понад 120 представників ромської спільноти, включно з ромськими медіаторами. Розробили та поширили інформаційний довідник для ромських родин.



■ затвердили **комплексні методичні рекомендації для проведення моніторингових візитів і безвізних перевірок** щодо дотримання прав національних меншин (спільнот) та корінних народів України.

Із **75** рекомендацій **76%** виконані або перебувають у процесі реалізації – результати виконання рекомендацій Спеціальної доповіді Уповноваженого щодо дотримання прав національних меншин (спільнот) і корінних народів в умовах збройної агресії РФ проти України.

! Зафіксували низький рівень прогресу у сфері документування та протидії дискримінації.

ГАРАНТІЇ ЗАКОННОСТІ У ЗБЕРЕЖЕННІ РЕЛІГІЙНОЇ СПАДЩИНИ

У 2025 році **Офіс Омбудсмана долучився до роботи Комісії** з перевірки історичної та наукової цінності останків Преподобних Печерських у Ближніх і Дальніх печерах Національного заповідника “Києво-Печерська лавра”.

Протягом року здійснили **22 робочі візити, у межах яких оглянуто 63 об’єкти Ближніх та 34 об’єкти Дальніх печер**. Це забезпечило прозорість і правомірність процедур й збереження об’єктів релігійної спадщини.

НЕВІДКЛАДНА ПІДТРИМКА ПОСТРАЖДАЛИХ ВІД СНПК: понад тисячу осіб отримали репарації

Окрему увагу приділено захисту осіб, які постраждали від домашнього та сексуального насильства, у тому числі пов’язаного зі збройним конфліктом: посилено роботу притулків, оновлено місцеві механізми реагування, розпочато кримінальні провадження.

До Пілотного проєкту із надання невідкладних проміжних репарацій особам, постраждалим від сексуального насильства, пов’язаного з конфліктом, який реалізувався Глобальним Фондом тих, хто пережив насильство надійшло **1 208 звернень від осіб**, які ймовірно постраждали від СНПК. Представник Уповноваженого **Олександр Осіпов** входив до складу Наглядової ради цього проєкту.

! Виплату репарацій погодили для понад **1 000 постраждалих осіб**, серед яких 726 чоловіків, 331 жінка та 23 дитини.





МАЙЖЕ ЧЕРЕЗ 20 РОКІВ: Костел Святого Миколая у Києві повернули релігійній громаді

До Омбудсмана України звернулася релігійна громада парафії Святого Миколая в Києві через невиконання Мінкультом судового рішення про передачу Костелу у користування парафії.

Попри доручення Президента України та підписаний із Міністерством культури України меморандум, Костел роками залишався “концертним майданчиком”, а не повноцінним місцем молитви.

Офіс Омбудсмана взяв справу під контроль: направив запити, з’ясував обставини, здійснили моніторинговий візит до Костелу. Виявили та зафіксували – Костел перебував в аварійному стані!

За всіма заходами нашого реагування справедливість перемогла: **6 січня 2026 року Костел Святого Миколая нарешті передано релігійній парафії.**



#RussiasATerroristState

ВИБОРИ ПІД ЧАС ТА ПІСЛЯ ВІЙНИ: безпека, права та довіра громадян

Основою для будь-яких рішень у сфері виборчого процесу мають стати:

- Конституція і Закони України. Зокрема, вибори мають відбутися після закінчення воєнного стану;
- реальні гарантії безпеки: для виборців, кандидатів, членів комісій та виборчої інфраструктури;
- можливість забезпечення виборів для всіх: ВПО, військових, українців за кордоном, жителів прифронтових територій і, зокрема, людей на ТОТ.

Проведення виборів в онлайн-форматі наразі є неможливим через безпекові, технічні та правові ризики. Цифрові інструменти можуть застосовуватися виключно для спрощення реєстрації виборців, але не для самого голосування.

Омбудсман України Дмитро Лубінець, його Представник з рівних прав і свобод, прав національних меншин, політичних та релігійних поглядів Олександр Осіпов, Радники Уповноваженого за напрямками, увійшли до складу Робочої групи з підготовки законодавчих пропозицій щодо організації виборів в умовах особливого періоду та повоєнних виборів.

ПРАВА ЛЮДИНИ В УМОВАХ НЕСВОБОДИ: захист і контроль



Реалізація функцій Національно-превентивного механізму:

- Моніторингових візитів – **626**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів – **46**.
- Подань Уповноваженого – **62**.
- Запитів та ініціативних листів – **861**.
- Розпочали **10** кримінальних проваджень за повідомленнями Представника Уповноваженого.

Кілька прикладів змін:

- 1.** До Закону України “Про соціальні послуги” внесли зміни, що зобов’язують надавачів соціальних послуг у закладах несвободи реєструватися у державному Реєстрі. Встановили відповідальність за надання послуг без реєстрації.
- 2.** Розробили нові правила для інтернатів та будинків для людей похилого віку і з інвалідністю, щоб покращити санітарні умови та роботу медперсоналу. Крім того, ініціювали зміни, щоб зарплати медичних працівників соціальних закладів прирівняли до зарплат у звичайних медзакладах.
- 3.** Ініціювали зміни до правил для інтернатів та соціальних закладів, щоб:
 - замінити дискримінаційні терміни щодо людей з інвалідністю на сучасні й відповідні до законів та міжнародних стандартів;
 - покращити порядок обліку та використання пенсій і соціальної допомоги для підопічних інтернатів, включно з недієздатними дорослими, щоб гроші використовувалися правильно і прозоро.
- 4.** Ініціювали зміни до законодавства для **впровадження електронної системи обліку та контролю в пенітенціарних установах**, яка фіксуватиме переміщення ув’язнених і засуджених між камерами та установами, контролюватиме роботу відеоспостереження та його технічний стан.

Створили автоматизовану систему НПМ

Основне завдання – зробити роботу НПМ більш ефективною та прозорою. Для цього вдосконалюється збір, обробка й аналіз даних, упорядковуються внутрішні робочі процеси та організація моніторингової діяльності, а також посилюється інституційна спроможність НПМ. **Наразі автоматизована система проходить тестування**, а її запуск у роботу заплановано на січень 2026 року.

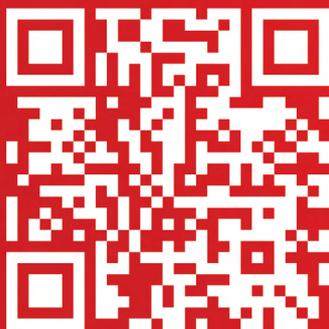


ТРИ ПІЛОТНИХ ПРОЄКТИ — МЕТА ОДНА: захист прав людини

Офіс Омбудсмана реалізував три ключових пілотних проєкти:

- 1. Регіональні групи НПМ. Залучені громадські монітори до відвідувань місць несвободи:** здійснили **76** відвідувань у 19 областях України, підготували звіти та надіслали рекомендації органам влади.
- 2. Взаємодія зі спостережними комісіями обласних і районних державних адміністрацій.** У межах цього проєкту провели **7** повторних відвідувань у Київській, Одеській, Івано-Франківській, Чернігівській і Волинській областях, що сприяло покращенню координації та контролю за дотриманням прав людини на місцях.
- 3. Систематичний моніторинг у Київському слідчому ізоляторі.** Спільно з громадськими моніторами НПМ здійснили **70** відвідувань установи для оцінки умов утримання та дотримання прав засуджених і осіб, узятих під варту.

Крім того, у співпраці з благодійним фондом “Let’s help” реалізували навчальний проєкт “Права людини в геріатричних закладах”, що включав 10 тренінгів у різних регіонах України для підвищення обізнаності персоналу щодо прав осіб старшого віку та осіб з інвалідністю.



moscowconvention.com



ДОСТУП ДО ІНФОРМАЦІЇ ЯК ФУНДАМЕНТ ДЕМОКРАТІЇ



Із напрямку захисту інформаційних прав:

- Повідомлень за напрямком – **18 621**.
- Звернень – **4 136**.
- Проваджень – **2 580**.
- Моніторингових візитів – **356**.
- Перевірок з питань захисту персональних даних – **104**.
- Приписів за результатами перевірок з питань захисту персональних даних – **72**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів – **901**.
- Подань Уповноваженого – **3**.
- Протоколів за порушення вимог Закону України “Про доступ до публічної інформації” (ст. 212-3 КУпАП) – **13**.
- Протоколів за невиконання законних вимог Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (ст. 188-40 КУпАП) – **1**.

КРАЦІ ПРАКТИКИ ДОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРАВ ГРОМАДЯН

→ **Скандал із даними Захисника: паспорт, ІПН і адреса у відкритому доступі**

До Офісу Омбудсмана **звернувся військовослужбовець** у зв’язку з незаконним поширенням його персональних даних у мережі Інтернет, зокрема через телеграм-боти. У них були оприлюднені відомості, що містили прізвище, ім’я та по батькові, дату народження, реєстраційний номер облікової картки платника податків, паспортні дані, адресу проживання та номер телефону заявника. Також відбувалося поширення персональних даних й інших осіб.

За виявленими ознаками кримінального правопорушення матеріали передали до Національної поліції України, яка внесла відомості до ЄРДР та розпочала досудове розслідування.

→ **“Укрпошта” припинила особистий прийом громадян під час війни**

“Укрпошта” розмістила інформацію про тимчасове припинення особистого прийому громадян у зв’язку із введенням в Україні воєнного стану та з метою забезпечення безпеки. За результатами реагування Омбудсмана підприємство повідомило про підготовку оновлених правил прийому громадян на 2026 рік з урахуванням рекомендацій.



→ **Офіс Омбудсмана забезпечив доступ журналістки до публічної інформації**

Кам'янець-Подільська міська рада не надала журналістці ЖАР.INFO інформацію про закордонні відрядження депутатів.

Лише після втручання Офісу Омбудсмана право на доступ до інформації поновили, розпорядник надав журналістці запитувану інформацію.

→ **Підвищили тарифи та сховали цифри: директор керуючої компанії оштрафований після втручання Омбудсмана**

Після звернення громадянки до Уповноваженого встановили порушення права на доступ до інформації з боку житлового будівельного корпоративу "Управдом". Компанія відмовилася надавати економічне обґрунтування підвищення вартості послуг і проігнорувала офіційні роз'яснення Офісу Омбудсмана.

Директора кооперативу притягнули до відповідальності: Подільський районний суд м. Києва визнав його винним і наклав адміністративний штраф.

→ **Офіс Омбудсмана продовжує захищати права ветеранів і громадян на доступ до важливої інформації**

Учасник бойових дій, ветеран війни та особа з інвалідністю через війну звернувся до Офісу Омбудсмана через відмову Голосіївської РДА надати копії документів щодо двох самовільних споруд у Голосіївському парку.

Після втручання Офісу Омбудсмана РДА повторно розглянула запит та надала всю необхідну інформацію, поновивши право ветерана на доступ до публічної інформації.

ДОДЕРЖАННЯ ІНФОРМАЦІЙНИХ ПРАВ: 106 просвітницьких заходів

- Це тренінги для ЦВК, Нацполупу, Всеукраїнської Асоціації ОТГ, Національної школи суддів, Патрульної поліції, Державної аудиторської служби, Пенсійного фонду, ТЧХУ та інших організацій.
- Курс "Програма підготовки тренерів відповідальних осіб з питань захисту персональних даних (DPOs) в українських державних установах" (спільно з Вищою школою публічного управління за підтримки ESTDEV та Proud Engineers).
- Освітній серіал для відповідальних осіб з питань захисту персональних даних (DPO) на "Дія.Освіта" та на навчальних порталах ЄС (за підтримки проєкту EU4DigitalUA).
- Тренінгові сесії в Літній школі тренерської майстерності з питань захисту персональних даних та доступу до публічної інформації.
- Переклади рішень Європейської ради із захисту даних (EDPB) за підтримки GIZ та у межах проєкту "Реінжиніринг державних послуг у Східному партнерстві".

Із напрямку захисту права на справедливий суд і процесуальних прав:

- Звернень – **7 164**.
- Проваджень Уповноваженого – **109**.
- Опрацьованих проєктів нормативно-правових актів – **733**.
- Моніторингових спостережень – **403**.
- Внесли **11** подань Уповноваженого.
- Внесли **1** конституційне подання Уповноваженого.
- Розпочали **81** кримінальне провадження за результатами ініційованих Уповноваженим перевірок.

КОНКРЕТНІ ПРИКЛАДИ РОБОТИ:

закон — основа всього

→ Процесуальні права у цивільному та адміністративному судочинстві

704 судові справи Окружного адміністративного суду міста Києва не включили до переліку справ, які мали бути передані до інших судів, що порушувало право людини на доступ до правосуддя. Уповноважений звернувся до Державної судової адміністрації, після чого розпочали перевірку справ. У результаті виявили 710 таких справ і передали їх на автоматизований розподіл, чим **поновили права 287 фізичних та 430 юридичних осіб**.

→ Процесуальні права у кримінальному провадженні

До Уповноваженого звернулася мати п'ятирічної дівчинки з Чернігівщини через бездіяльність у справі про багаторічну несплату аліментів батьком, **борг яких перевищив 120 тисяч гривень**. Після звернення до обласної прокуратури постанову про закриття провадження скасували, **розслідування поновили**, а батькові повідомили про підозру. Справу передали до суду.

ЗАКОНОДАВСТВО ТА МІЖНАРОДНІ СТАНДАРТИ ПРАВ ЛЮДИНИ

1. Посилення гарантій доступу ув'язнених і засуджених осіб до безоплатної правничої допомоги. Вдалося закріпити обов'язок адміністрації установ виконання покарань забезпечувати **засудженим доступ до адвоката не пізніше ніж за 24 години** після накладення дисциплінарного стягнення та призупиняти провадження до надання правничої допомоги.



2. Внесення змін до правил внутрішнього розпорядку СІЗО. Ці зміни передбачають порядок дій осіб, взятих під варту, та персоналу слідчих ізоляторів ДКВС України для оформлення та отримання попередньо ув'язненими пенсії відповідно до законодавства про пенсійне забезпечення. Окрім того, Уповноважений звернувся до Мінсоцполітики, після чого Пенсійний фонд України розробив і в березні 2025 року ухвалив постанову № 13-1. Нею врегулювали порядок особистого прийому в СІЗО та установах виконання покарань і забезпечили реалізацію права попередньо ув'язнених осіб на пенсійне забезпечення.

ЄВРОПЕЙСЬКИЙ СУД З ПРАВ ЛЮДИНИ: вимір захисту



Офіс Омбудсмана здійснює **постійну комунікацію та експертну підтримку** в межах міждержавних справ України проти Росії. Зокрема у тих питаннях, що стосуються порушень РФ вимог МГП щодо українських військовополонених, цивільних громадян, дітей.

Знаковим стало винесення 9 липня 2025 року Великою Палатою ЄСПЛ рішення у міждержавній справі **“Україна та Нідерланди проти Росії”**, у якому задовольнила майже всі скарги України, подані проти РФ.

- **ЄСПЛ констатував**, що події в Україні є безпрецедентними в історії Ради Європи. Характер і масштаби насильства, а також зловісні заяви щодо державності України, її незалежності становлять загрозу мирному співіснуванню, яке існує в Європі.
- **Окремий акцент – на проблемі викрадення та незаконного переміщення українських дітей.** У своїх висновках Суд послався на докази, що підтверджують системність цих порушень. Зокрема, ЄСПЛ врахував дані, представлені Уповноваженим у спеціальній доповіді “НЕРОЗКВІТЛІ” (2023 рік). Також Суд узяв до уваги публічні коментарі та заяви Уповноваженого, зроблені в медіа й на міжнародних платформах.

СУДОВІ РІШЕННЯ НЕ МОЖУТЬ ЧЕКАТИ ЗАКІНЧЕННЯ ВІЙНИ

Сьогодні в Україні діє **законодавча норма, яка повністю зупиняє виконання будь-яких судових рішень** проти органів та юридичних осіб, залучених до оборони держави. Цей мораторій передбачений абзацом 22 пункту 10-2 розділу XIII “Прикінцеві та перехідні положення” Закону України “Про виконавче провадження”.

Встановлений мораторій призводить до нівелювання як прав, захищених судом, так і самого права на судовий захист в аспекті забезпечення державою належного виконання судових рішень немайнового характеру під час дії воєнного стану в Україні.

Вбачаючи у цьому порушення прав людини, **Омбудсман України Дмитро Лубінець звернувся до Конституційного Суду України. Наразі КСУ відкрив провадження за поданням Уповноваженого.**



ГУМАНІТАРНИЙ МАНДАТ НЕ МОЖЕ БУТИ НЕЙТРАЛЬНИМ ДО ТЕРОРУ



Омбудсман України Дмитро Лубінець, перебуваючи з робочим візитом у Женеві, провів зустріч із **Президенткою МКЧХ Мір'яною Споляріч Еггер**.



“ Я висловив принципову незгоду та глибоке емоційне обурення заявою регіональної директорки МКЧХ з питань Європи та Центральної Азії. Формулювання, які ставлять на один рівень державу-агресора і державу, що захищається, є неприпустимими, а на такому рівні – ще й небезпечними”, – написав **Омбудсман України Дмитро Лубінець**.

Він акцентував:

- Росія веде війну і цілеспрямовано б'є по енергетичній інфраструктурі України, залишаючи мільйони людей без тепла, світла й води в сильний мороз. Наші громадяни, зокрема діти, мерзнуть у садочках, школах, на вулиці та вдома.
- Росія б'є по навчальних закладах, лікарнях, житлових будинках. Наприклад, 9 січня російський дрон влучив у дім нашої колеги. Внаслідок обстрілу загинув медик, який рятував життя після атаки. Чоловік тікав від росіян із тимчасово окупованої Нової Каховки, але загинув у Києві жахливою смертю – під завалами. Це не абстрактне протистояння, а свідомо тактика терору проти цивільних.



Запросив керівництво МКЧХ відвідати Україну і на власні очі побачити наслідки російських ударів. Наприклад, провести день у нашому офісі – і зрозуміти, як працюють люди за таких умов. І як живуть у домішках, де світло є лише 3 години на день, де температура в приміщеннях у кращому випадку +7 – як зараз на вулицях Женеві. Можливо, тоді слова на папері знову почнуть відповідати реальності”, – зазначив **Уповноважений**.

Також під час зустрічі вдалося обговорити ключові питання:

- проблему доступу МКЧХ до українських військовополонених і незаконно затриманих цивільних, а також залученість організації до їхньої верифікації;
- побудову ефективної системи пошуку зниклих безвісти;
- супровід МКЧХ громадян України, які хочуть виїхати з ТОТ;
- питання обміну військовополоненими, якому приділили багато часу.



МКЧХ потрібен доступ. Але насамперед – до українських військовополонених і цивільних, яких Росія незаконно утримує. Саме це є мандатом організації. І саме відсутність системного доступу до наших людей у полоні роками підриває довіру до МКЧХ. Звертаю увагу керівництва МКЧХ на те, що **Україна очікує від міжнародної організації послідовної реалізації гуманітарного мандату!**” – зазначає **Дмитро Лубінець**.



РОСІЯ ПЕРЕТВОРЮЄ ЗИМУ НА ЗБРОЮ: удари по цивільній і критичній інфраструктурі

Удари по енергетиці, водопостачанню та тепломережах – це не “побічні втрати”, а **свідома стратегія**: залишити міста без світла, тепла й води в мороз, змусити людей виживати в умовах, несумісних із нормальним життям. Росія б’є по енерго- та теплоінфраструктурі Києва та Київщини, Харківщини, Дніпропетровщини та інших регіонах.

- В оселях жителів міста Києва, столиці України, через постійні обстріли, відсутність тепла та електроенергії, **температура повітря може сягати +2 градуси за Цельсієм**.
- Деякі люди перебувають без електрики до 5-ти діб!



#RussiasATerroristState

Люди отримують їсти та гріються у “Пунктах Незламності”.

2025 РІК СТАВ НАЙСМЕРТНОСНІШИМ ДЛЯ ЦИВІЛЬНОГО НАСЕЛЕННЯ

Росія щодня вчиняє найтяжчі злочини та системно порушує норми міжнародного гуманітарного права. Через регулярні удари по мирних містах від 24 лютого 2022 року:

- загинули понад 14 700 цивільних, понад 39 500 – поранені;
- Росія вбила близько 670 дітей, ще понад 2 300 – отримали поранення.

- У 2025 році загинули 2 514 осіб, ще понад 12 000 отримали поранення. Це на 31% більше, ніж у 2024 році. Найбільші удари відбулися по мирних містах, зокрема Києву, Тернополю, Кривому Розі, Сумах.



Серед матеріальних збитків:

- пошкоджені й зруйновані понад **250 000 житлових будинків**;
- **4 456 закладів освіти** постраждали від бомбардувань та обстрілів, 408 з них зруйновані повністю;
- пошкоджені або зруйновані **2 551 об'єкт у складі 817 закладів охорони здоров'я**;
- пошкоджені та зруйновані **1 640 пам'яток культурної спадщини та 2 446 об'єктів культурної інфраструктури**;
- зафіксовані руйнування понад **700 релігійних об'єктів**, серед них 53 об'єкти знищені повністю.

Вперше з часів Другої світової війни Росія вдарила по Києво-Печерській лаврі. Це відбулося у ніч на 24 січня 2026 року.

Національний заповідник, внесений до Списку всесвітньої спадщини ЮНЕСКО, який пережив століття, імперії й війни ХХ століття, став мішенню у ХХІ-му!

Руйнування святинь, які перебувають під міжнародним захистом, є грубим порушенням міжнародного гуманітарного права, зокрема положень Гаазької конвенції 1954 року про захист культурних цінностей у разі збройного конфлікту.

ЦІ ДІЇ — ТЕРОР ТА ГЕНОЦИД ПРОТИ УКРАЇНСЬКОГО НАРОДУ!

Росія має бути зупинена вже зараз, інакше виникає питання:

чи зробить світ висновки з історії, чи знову дозволить геноциду стати “нормою”?!





Омбудсман України Ombudsman of Ukraine

Сила міжнародного права вимірюється його здатністю зупиняти зло.
Ми працюємо, щоб кожен злочин РФ в Україні отримав правову оцінку,
а винні – відповідали перед законом.

Справедливість – фундамент майбутнього миру.

#StandWithUkraine



Дмитро ЛУБІНЕЦЬ

Уповноважений Верховної Ради України
з прав людини

✉ lubinets@ombudsman.gov.ua



Гаряча лінія Уповноваженого Верховної Ради
України з прав людини: **0 800 50 17 20**
електронна пошта: hotline@ombudsman.gov.ua

