

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» надаємо аналітичну довідку щодо організації роботи із зверненнями громадян за 2018 рік.

За вказаний період у Департаменті з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) зареєстровано 400 звернень від громадян, з них звернень, що надійшли поштою – 295, отриманих на особистому прийомі – 105. З урахуванням усіх звернень громадян до Департаменту звернулось 682 громадян (рис. 1).

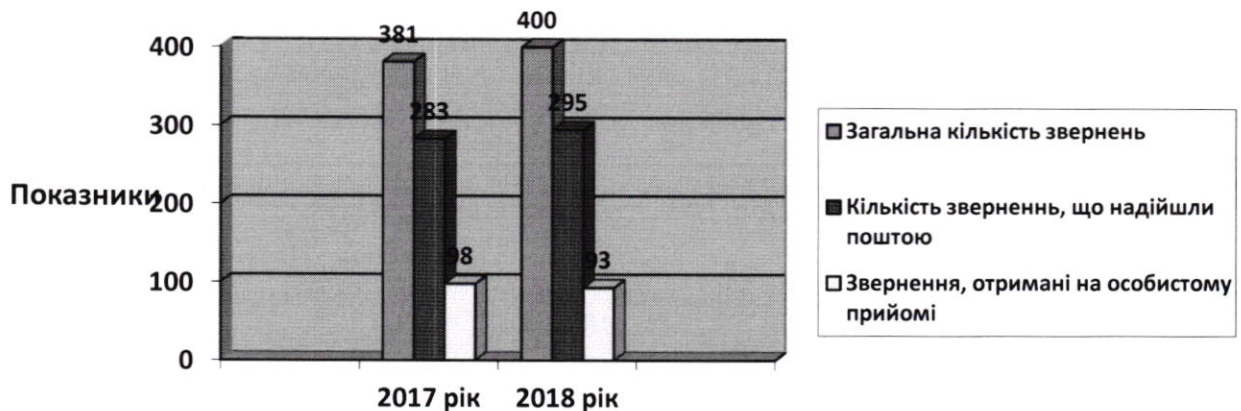


Рис. 1. Кількість звернень громадян, що надійшли до Департаменту з питань реєстрації за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком

Найчастіше у своїх зверненнях до Департаменту громадяни порушують наступні питання:

- щодо надання роз'яснень стосовно реєстрації права власності на нерухоме майно;
- стосовно зупинки розгляду заяв на реєстрацію права власності;
- щодо реєстрації місця проживання осіб;
- щодо надання довідок про місце реєстрації осіб;
- питання ліквідації фізичних осіб-підприємців;
- стосовно надання інформації про зареєстрованих суб'єктів підприємницької діяльності;

З 01.01.2018 року по 31.12.2018 рік до Департаменту з питань реєстрації надійшло 62 звернення щодо повернення помилково сплачених коштів, на 57 звернень було підготовлено подання на повернення помилково або надміру зарахованих до бюджету зборів.

Аналіз звернень громадян в розрізі районів демонструє, що найбільше звернень надійшло із Оболонського (11,5% від загальної кількості звернень), та Деснянського (11,0%) районів. Найменше надійшло із Шевченківського та Печерського районів.

- Голосіївський район – 41;

- Дарницький район – 35;
- Деснянський район – 44;
- Дніпровський район – 39;
- Оболонський район – 46;
- Подільський район – 40;
- Печерський район – 34;
- Святошинський район – 39;
- Солом'янський район – 42;
- Шевченківський район – 40.

Усі звернення, що надійшли до Департаменту за 2018 рік взято на контроль.

З загальної кількості звернень, які надійшли до Департаменту за звітний період - 400 звернення, 213 звернень були адресовані Київській міській державній адміністрації (53,3% від загальної кількості) та 187 звернень (46,8%) були надіслані особисто або через пошту Департаменту.

Серед звернень громадян, які надходять на адресу Департаменту особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються Герої України, Герої Соціалістичної праці, Герої Радянського союзу, жінки, яким присвоєно звання України «Мати-героїня», інваліди Великої Вітчизняної війни.

За 2018 рік із загальної кількості заявників, які вказали свої пільгові категорії, до Департаменту надійшло:

- від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 4;
- від інвалідів I, II, III групи – 11;
- від ветеранів праці – 8;
- від дітей війни – 2;
- від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 1.

У Департаменті відпрацьовано заходи на виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», а саме:

- план заходів з питань роботи зі зверненнями громадян на 2019 рік;
- план роботи з питань роботи зі зверненнями громадян на 2019 рік;
- графік надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим структурним підрозділам Департаменту;
- графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту;
- графік звітування начальників управлінь перед директором Департаменту з питань організації роботи щодо звернень громадян та додержання чинного законодавства у 2019 році;
- графік надання консультацій працівниками управління державної реєстрації Департаменту;
- графік проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту.

За звітний період керівником Департаменту були проведені особисті прийоми, під час яких звернулося 105 громадян. На особистих прийомах порушувались питання оскарження відмови у реєстрації права власності на нерухоме майно, питання реєстрації гаражних боксів та квартир, щодо отримання свідоцтва на право власності на квартиру, неправомірні дії державних реєстраторів.

Звіт про проведення особистого прийому директора Департаменту щомісячно надаються до управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Звернення реєструються в день надходження, реєстраційний номер складається з першої літери прізвища заявника або літер «КО», якщо звернення колективне, та порядкового номера листа. Реєстрація звернень громадян ведеться в системі електронного документообігу «АСКОД».

У Департаменті в доступному для відвідувачів місці розміщено стенди, які містять інформацію з роз'ясненням конституційних прав громадян на звернення, витяги із законодавства про звернення громадян, зразки оформлення звернень, графік проведення особистого прийому та прямої («гарячої») телефонної лінії керівництвом Департаменту та інша необхідна громадянам інформація.

Керівництвом Департаменту постійно проводяться наради з питань виконавської дисципліни працівників, на яких під особливим контролем розглядаються питання роботи із зверненнями громадян.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 №589-р, постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 №898, на виконання протокольного доручення Кабінету Міністрів України від 25.07.2009 та з метою оперативного опрацювання звернень киян, які надходять на «гарячу лінію» Державної установи «Урядовий контактний центр», Департамент невідкладно реагує на доручення директора комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (15-51) щодо розгляду та опрацювання таких звернень відповідно до затвердженого алгоритму опрацювання звернень.

Відповіді вносяться до програми ARM CallCenter в електронному вигляді та надсилаються письмові відповіді громадянам та Call-центру для подальшого звітування перед Державною установою «Урядовий контактний центр».

За 2018 року до Департаменту з питань реєстрації надійшло через програму ARM CallCenter надійшло 66 звернень громадян, з них на урядову телефонну «гарячу» лінію – 27 звернень, що становить 41,0% усіх звернень.

Для зручності мешканців міста щодо отримання інформації в Департаменті працює згідно графіку пряма («гаряча») телефонна лінія. Протягом 2018 року в телефонному режимі до керівництва Департаменту звертались 3 громадян.

В Департаменті з питань реєстрації працівниками управління державної реєстрації надаються консультації в приміщенні Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), вул. Дніпровська набережна, 19-б

(понеділок, середа – 15.00 – 18.00 години) та у приміщенні Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), вул. Студенська, 7 (вівторок, четвер – 10.00 – 13.00 години).

Департамент з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) і надалі продовжуватиме роботу по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності фахівців всіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, об'єктивну, неупереджену та вчасну перевірку фактів, викладених у зверненнях, фактичне поновлення порушення прав та інтересів громадян.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком

№ з/п	Департамент з питань реєстрації	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1., 1.1-1,1.3-1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:								Кількість громадян, які звернулися	
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6			
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1.		381	400	283	295	98	105	25	57	0	0	343	326	13	17	495	682

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

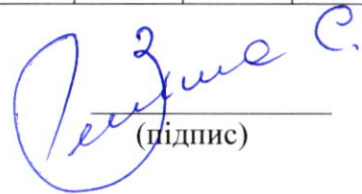
№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
19.	20.	21.	22.	23.	24.	25.	26.	27.	28.	29.	30.	31.	32.	33.	34.	35.
1.	87	32	10	9	4	4	9	11	5	8	8	2	0	0	0	1

Додаток 1 СП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	
			2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
36.	37.	38.	39.	40.	41.	42.	43.	44.	45.	46.	47.	48.	49.	50.	51.	52.	53.	54.	55.	56.	57.	58.
1.	381	400	0	10	0	1	0	1	0	3	0	1	0	1	0	17	108	64	0	0	0	22

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
59.	60.	61.	62.	63.	64.	65.	66.	67.	68.	69.	70.	71.	72.	73.	74.	75.	76.	77.
1.	0	2	0	0	0	2	0	0	0	13	0	2	0	0	273	261	3	3

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Світлана ЗЕЛІНКА

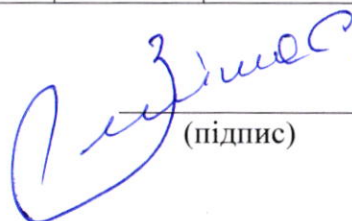


Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)

у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2018 по 31.12.2018

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	213	20	186	0	0	7	0
	- доручень Київського міського голови, з них	30	0	30	0	0	0	0
	- доповісти особисто Київському міському голові	0	0	0	0	0	0	0
2*	Адміністрація Президента України	0	0	0	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	0	0	0	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	0	0	0	0	0	0	0
8*	Громадян	187	37	140	0	8	2	0
9	Всього	400	57	326	0	8	9	0

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Світлана ЗЕЛІНКА

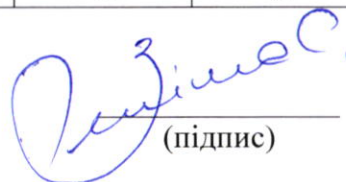


Інформація щодо розгляду звернень громадян
директором (в.о. директора) Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)

та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2018 по 31.12.2018

Звернення, що надійшли	Кількість звернень, що надійшли поштою	Кількість звернень, отриманих на особистому прийомі	Всього звернень	Ким розглянуто	Термін виконання, фактично виконано	Результат розгляду				
						задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від інвалідів ВВв	1	0	1	В.Путієм	18.04.2018	0	1	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всього:	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0

В.о. директора Департаменту


(підпис)

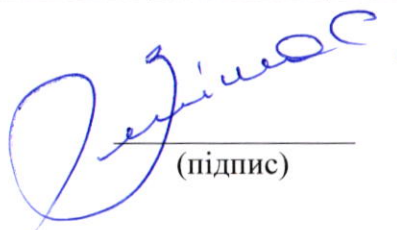
Світлана ЗЕЛІНКА



Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівництвом Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2018 по 31.12.2018

№ з/п	Районна в місті Києві державна адміністрація	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість громадян, прийнятих на особистих прийомах	Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах	Кількість прямих “гарячих” телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично	
	Департаменту з питань реєстрації	36	36	133	0	0	0	12	12	3

В.о. директора Департаменту



(підпис)

Світлана ЗЕЛІНКА



ДОВІДКА

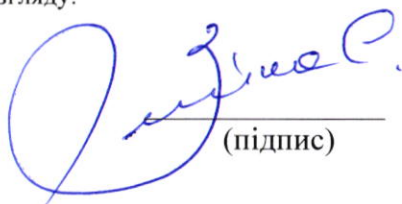
щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)

за період з 01.01.2018 по 31.12.2018

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	82	0	0	0	0	0	82	0	11	0	69	0	0	0	0	2	82
2	Від громадян на особистому прийомі	105	1	22	0	10	8	86	11	26	0	71	0	4	4	0	0	133
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	213	8	10	1	15	3	184	26	20	0	186	0	0	0	0	7	467
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом		400	9	32	1	25	11	352	37	57	0	326	0	4	4	0	9	682

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Світлана ЗЕЛІНКА



ДОВІДКА

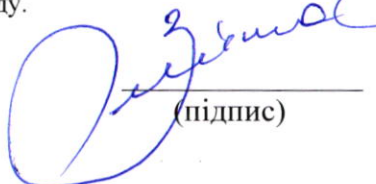
щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)

за період з 01.10.2018 по 31.12.2018

№	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	14	0	0	0	0	0	14	0	3	0	9	0	0	0	0	2	14
2	Від громадян на особистому прийомі	12	0	0	0	5	0	10	2	2	0	10	0	0	0	0	0	12
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	53	2	0	0	2	0	48	5	7	0	39	0	0	0	0	07	61
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	79	2	0	0	7	0	72	7	12	0	58	0	0	0	0	9	87

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторіві відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Світлана ЗЕЛІНКА



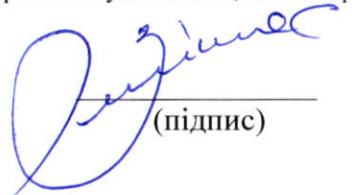
ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2018 по 31.12.2018

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них*																											Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	Від громадян поштою	82	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77	82
2	Від громадян на особистому прийомі	105	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	80	133
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	213	0	10	1	9	1	3	1	0	1	17	35	0	22	2	0	0	0	0	2	0	0	13	2	2	0	0	92	467
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	400	0	10	1	10	1	3	1	0	1	17	64	0	22	2	0	0	0	0	2	0	0	13	2	2	0	0	249	682

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей. 15. Молодість. Фізична культура і спорт. 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ. 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

В.о. директора Департаменту



(підпис)

Світлана ЗЕЛІНКА



ДОВІДКА

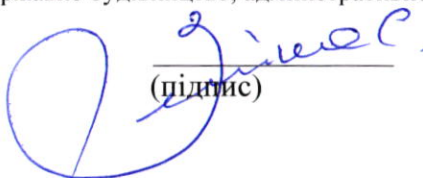
щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.10.2018 по 31.12.2018

№ з/ п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них*																											Кількість громадян, що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
1	Від громадян поштою	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	14
2	Від громадян на особистому прийомі	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	12
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	53	0	0	0	6	0	3	0	0	0	3	3	0	8	1	0	0	0	0	1	0	0	4	1	0	0	0	23	61
5	з них від КМУ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	79	0	0	0	6	0	3	0	0	0	3	3	0	8	1	0	0	0	0	1	0	0	4	1	0	0	0	49	

79

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальна політика. Соціальний захист населення; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунальне господарство; 11. Житлова політика; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації; 14. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей. 15. Молодість. Фізична культура і спорт. 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 19. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 20. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 21. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 22. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 23. Діяльність органів місцевого самоврядування; 24. Діяльність підприємств та установ. 25. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

В.о. директора Департаменту



(підпис)

Світлана ЗЕЛІНКА



Рекомендації
щодо заповнення форм звітності (додатки ЗВГ ЕФ-1.1 та ЗВГ ЕФ-1.2)

1. Довідки заповнюється в електронному шаблоні. При заповненні шаблону колонки та рядки таблиці не змінюються, не вилучаються, не додаються.
2. У довідках зазначається назва органу виконавчої влади, період, за який вони надаються, посада, прізвище та ініціали посадової особи, яка їх підписує. Інформація подається за **I, II, III, IV квартал та окремо за рік**.
3. При заповненні шаблону довідок показник проставляється у **кожну** клітинку таблиці. Якщо показник відсутній, залишається цифра „0”. Кожне значення повинно бути цілим числом.
Кількість громадян має бути більшою/або дорівнювати кількості звернень.
4. У довідках значення у рядку „**Разом**” повинні збігатися із сумами в колонках по кожному показнику таблиці.
5. Сума значень показників у рядках **5, 6, 7**, а також сума значень показників у рядках **8, 9, 10, 11, 12, 13, 15** у додатку № 1 та з **1 по 27** у додатку № 2 мають дорівнювати значенню в колонці „**Кількість звернень**”.
6. При визначенні категорій звернень „**Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги**” слід керуватися ст. 3 Закону України „Про звернення громадян” (пропозиція, заява, скарга). Письмові подяки, привітання, схвалення дій пропонується віднести до категорії „**Пропозиції (зауваження)**”.
7. До графі „**Надано роз’яснення, необхідну інформацію**” відносяться звернення, в яких громадяни просять надати роз’яснення, а також ті, що на час розгляду з обґрунтованих підстав і в межах нормативно-правових актів вирішити позитивно немає можливості, а за наслідками їх розгляду громадянам надані вмотивовані вичерпні роз’яснення.
8. У графі „**Відмовлено у задоволенні**” вказується кількість звернень, що за наслідками розгляду не були вирішені (відхилені, відмовлені, необґрунтовані) чи не відповідають вимогам ст. 5 (вимоги до звернень громадян) та ст.8 (звернення, які не підлягають вирішенню) Закону України „Про звернення громадян”.
9. У графі „**Від Кабінету Міністрів України**” слід відображати усі звернення громадян, що надійшли від Кабміну, незважаючи на те, кому вони були адресовані.
10. Якщо у зверненні порушується декілька питань різних за характером, рекомендуємо заносити дані у таблицю за змістом (додаток 2) та результатами розгляду (додаток 1) основного питання.
11. У разі, якщо звернення надіслано за належністю відповідно до частини 3 ст. 7 (заборона відмови у прийнятті та розгляді звернення) Закону України "Про звернення громадян", а в повідомленні (відповіді) автору одночасно надано додаткові роз’яснення щодо норм застосування законодавства, пропонується обрахувати таке звернення як надіслане за належністю іншому органу влади.