

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 I-ше півріччя 2020 року.

За вказаний період у Департаменті з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) зареєстровано 136 звернень, з них, що надійшли поштою – 118, (з них електронною поштою – 39), отриманих на особистому прийомі – 18 (рис. 1). З урахуванням усіх звернень громадян до Департаменту звернулось 1002 громадянина (рис. 1).

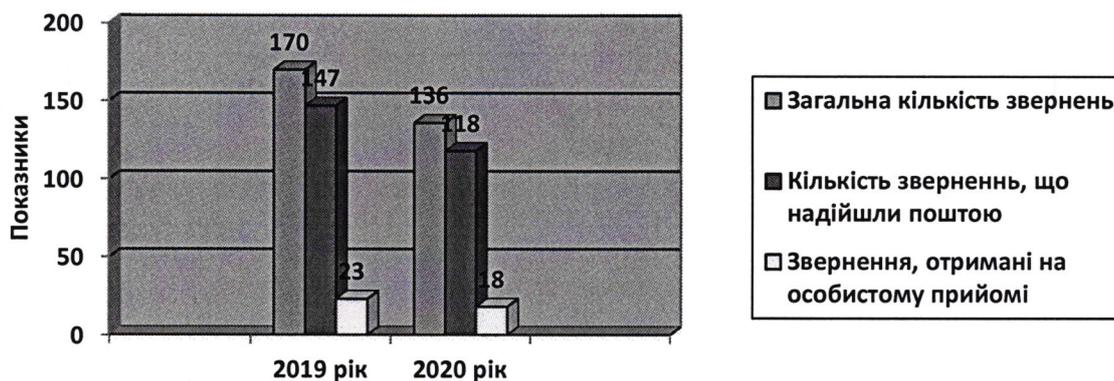


Рис. 1. Кількість звернень громадян, що надійшли до Департаменту з питань реєстрації за I-ше півріччя 2020 року у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року

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 01.01.2020 року по 30.06.2020 рік до Департаменту з питань реєстрації надійшло 13 звернень, щодо повернення помилково сплачених коштів, на всі звернення було підготовлено подання на повернення помилково або надміру зарахованих до бюджету зборів.

Аналіз звернень громадян в розрізі районів демонструє, що найбільше звернень надійшло із Дніпровського та Голосіївського районів.

- Голосіївський район – 12;
- Дарницький район – 7;
- Деснянський район – 11;
- Дніпровський район – 14;
- Оболонський район – 8;
- Подільський район – 5;
- Печерський район – 5;
- Святошинський район – 6;
- Солом'янський район – 11;
- Шевченківський район – 8;
- З інших регіонів – 49.

Усі звернення, що надійшли до Департаменту за I-ше півріччя 2020 року взято на контроль.

Із загальної кількості звернень, які надійшли до Департаменту за звітний період - 136 звернення, 43 звернень були адресовані Київській міській державній адміністрації (32 від загальної кількості) та 93 звернення (68%) були надіслані особисто або через пошту Департаменту.

Серед звернень громадян, які надходять на адресу Департаменту особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються пільгові категорії громадян.

З 01.01.2020 року по 30.06.2020 рік з усіх звернень громадян, що надійшли до Департаменту можна відслідкувати кількісну динаміку (виокремити) результату розгляду звернень, серед яких:

- вирішено позитивно – 15;
- відмовлено у задоволенні – 0;
- дано роз'яснення – 114;
- на виконанні – 3;
- інше – 4.

Так, протягом звітної періоду до Департаменту звернулася громадянка Чертушкіна Наталія Олександрівна, щодо повернення сплачених коштів не в повному обсязі за послугу оформлення реєстрації права власності на нерухоме майно. На виконання доручення директора Департаменту з питань реєстрації від 13.02.2020 № 074/Ч-25, звернення заявниці було опрацьовано та підготовлено подання від 24.02.2020 № 074/07/1-723 на повернення помилково або надміру зарахованих до бюджету зборів, для подальшого звернення заявниці до Державної казначейської служби України для повернення (отримання) коштів.

На виконання доручення директора Департаменту від 14.02.2020 № 074/КО-26, опрацьовано колективне звернення ініціативної групи громадян, про надання інформації, щодо кількості зареєстрованих осіб (побудинково) за адресами зазначеними в листі для створення ОСН.

За результатами опрацювання ініціативній групі громадян листом від 18.02.2019 № 074/06/2-652 було надано відповідь та витяг з інформаційної

системи «Реєстр територіальної громади міста Києва» про кількість зареєстрованих осіб згідно наведеного в зверненні переліку адрес.

На виконання доручення директора Департаменту від 20.02.2020 № 074/Г-31, опрацьовано звернення громадянина Галенди Вячеслава Борисовича, про повернення коштів у зв'язку з відкликанням заяви, щодо послуги оформлення реєстрації права власності на нерухоме майно. За результатами опрацювання, заявнику було надано відповідь листом від 05.03.2020 № 074/07/1-907 та подання на повернення помилково або надміру зарахованих до бюджету зборів, для подальшого звернення заявника до Державної казначейської служби України для повернення (отримання) коштів.

На виконання доручення заступника міського голови – секретаря Київської міської ради В. Прокопів від 09.06.2020 № 08/КО-2196 опрацьовано колективне звернення Щербакова В. О. та ін., щодо перевірки підписних листів членів територіальної громади міста Києва на підтримку ініціативи проведення громадських слухань «Комплексна забудова території об'єктами житлового призначення мікрорайонів 1, 2, 2-а житлового масиву «Осокорки-Центральні» у Дарницькому районі м. Києва». За результатами опрацювання, Департаментом надано запитувану інформацію, щодо підтвердження факту дійсності реєстрації за зазначеним місцем проживання 880 членів територіальної громади міста Києва надано в повному обсязі, листом від 01.07.2020 № 074/06/2-1827.

З 01.01.2020 року по 09.06.2020 рік Департаментом 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 2020 рік;
- план роботи з питань роботи зі зверненнями громадян на 2020 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 2020 році;
- графік особистого прийому громадян керівництвом Департаменту;
- графік надання консультацій працівниками управління державної реєстрації Департаменту;
- графік проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту.

Так, відповідно до затверджених графіків затверджених наказом директора Департаменту від 03.01.2020 № 1-з, головним спеціалістом сектору інформаційного та аналітичного забезпечення Майстренко Г.В., яка згідно з наказом від 29.08.2018 № 38-з, є відповідальною особою за організацію роботи із зверненнями громадян, 24.06.2020 та 26.06.2020 була надана практична та

методична допомога управлінню забезпечення координації районних в місті Києві державних адміністрацій та управлінню державної реєстрації речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень Департаменту з питань реєстрації, а саме:

- Щодо права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх службових осіб.
- Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян.
- Щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян.
- Щодо звернень від депутатів Верховної ради України, Київської міської ради, Уповноваженого Верховної ради України з прав людини тощо.

24.06.2020 та 26.06.2020 в структурних підрозділах Департаменту було проведено перевірку організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Департаменту з питань реєстрації за I півріччя 2020 року, під час яких, порушень термінів розгляду та інших вимог, передбачених законодавством, яким врегульовано порядок та особливості розгляду звернень громадян, не виявлено.

За звітний період керівництвом Департаменту було проведено 18 особистих прийомів, під час яких звернулося 18 громадян. На особистих прийомах порушувались питання реєстрації гаражних боксів та квартир, щодо отримання свідоцтва на право власності на квартиру, неправомірні дії державних реєстраторів та відмови у реєстрації права власності на нерухоме майно.

Усі звернення, які надійшли до Департаменту 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 щомісячно 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 27.11.2019 № 976, 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, CRM CallCentre в електронному вигляді та надсилаються письмові відповіді громадянам та

Call-центру для подальшого звітування перед Державною установою «Урядовий контактний центр».

За період з 01.01.2020 року по 30.06.2020 рік до Департаменту з питань реєстрації надійшло через програму ARM CallCenter, CRM CallCentre 18 звернень громадян.

Для зручності мешканців міста щодо отримання інформації в Департаменті працює згідно графіку пряма («гаряча») телефонна лінія.

Працівниками управління державної реєстрації Департаменту надаються консультації щодо переліку документів, необхідних для державної реєстрації прав Департаментом, в приміщенні Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), вул. Дніпровська набережна, 19-Б (середа – 10.00 – 17.00 години) та у приміщенні Управління (Центру) надання адміністративних послуг Святошинської районної в місті Києві державної адміністрації, проспект Перемоги, 97 (четвер – 15.00 – 18.00 години). Однак на час дії карантину з 18.03.2020, консультації призупинено та запроваджено додаткову гарячу телефонну лінію щодо переліку документів, необхідних для державної реєстрації прав та їх обтяжень згідно графіку: вівторок, середа, четвер з 10:00 до 13:00 год. за телефоном: (097) 162-98-74.

Загалом за період з 01.01.2020 року по 30.06.2020 рік було проведено 64 консультації, під час яких звернулося 1435 громадян.

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 структурного підрозділу Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2020 по 30.06.2020 у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року

№ з/п	Структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	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)		Кількість громадян, які звернулися	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Департамент з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	170	136	147	118	23	18	192	1002

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	0	0	10	3	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0

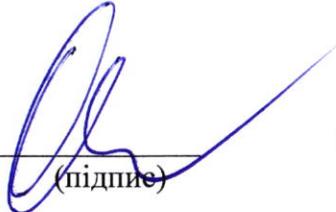
* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

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		соціальної політики, соціального захисту населення		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
			2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
	170	136	18	2	0	0	6	5	0	0	0	0	0	9	22	8	16	32	0	0	12	15

№ з/п	у тому числі питання:															
	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	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
	1	0	0	0	0	1	0	0	18	16	1	0	0	0	76	48

Директор


(підпис)

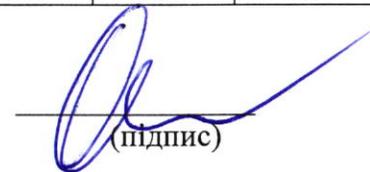
Оксана ЄКАСЬОВА



Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до структурного підрозділу Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2020 по 30.06.2020

№ 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	43	1	38	0	2	2	0
	- доручень Київського міського голови, з них	4	0	4	0	0	0	0
	- доповіді особисто Київському міському голові	0	0	0	0	0	0	0
2*	Офіс 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	93	14	76	0	2	1	0
9	Всього	136	15	114	0	4	3	0

Директор



(підпис)

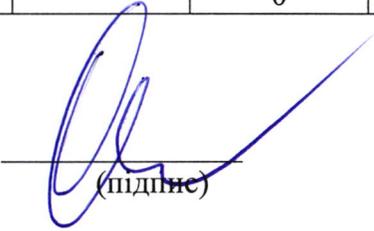
Оксана ЄКАСЬОВА



Інформація щодо розгляду звернень громадян
керівником структурного підрозділу Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації) та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2020 по 30.06.2020

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
Від інвалідів ВВв	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0
Всього:	0	0	0	-	0	0	0	0	0	0

Директор



(підпис)

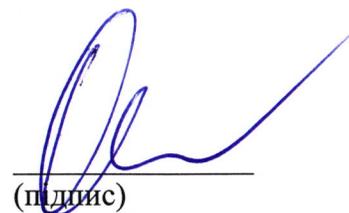
Оксана ЄКАСЬОВА



Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівником структурного підрозділу **Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)** за період з 01.01.2020 по 30.06.2020

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ)	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	
	Департамент з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	36	18	18	0	0	0	6	6	0

Директор



(підпис)

Оксана ЄКАСЬОВА



ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до структурного підрозділу Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу
Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з за період з 01.01.2020 по 30.06.2020

№	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	75	2	0	0	0	0	75	0	2	0	70	1	0	1	0	1	77
2	Від громадян на особистому прийомі	18	0	0	0	0	0	18	0	12	0	6	0	0	0	0	0	18
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	43	1	0	0	0	0	35	8	1	0	38	0	1	1	0	2	907
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	136	3	0	0	0	0	128	8	15	0	114	1	1	2	0	3	1002

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.

Директор



Оксана ЄКАСЬОВА



ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до структурного підрозділу Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2020 по 30.06.2020

№	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	75	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	48	77
2	Від громадян на особистому прийомі	18	0	0	0	6	1	0	0	0	0	1	8	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	
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	43	0	2	0	0	0	0	0	0	0	4	6	0	13	0	0	0	0	0	1	0	0	11	0	0	0	0	6	907	
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	136	0	2	0	6	2	0	0	0	0	8	32	0	15	0	0	0	0	0	0	1	0	0	16	0	0	0	54	1002	

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. Молодь, фізична культура і спорт; 16. Культура та культурна спадщина, туризм; 17. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність 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 міжнародні відносини; 26. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 27. Інше.

Директор

(підпис)

Оксана ЄКАСЬОВА



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 графи „**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.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до структурного підрозділу
 Департаменту з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
 за період з 01.01.2020 по 30.06.2020 у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року

№ з/п	Структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	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:							
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Департамент з питань реєстрації виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	170	136	147	118	23	18	36	15	0	0	123	114	11	7

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

Кількість звернень, з них:															
повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
0	0	10	3	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Додаток 6
(продовження)

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																					
		аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціальної політики, соціального захисту населення		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку			
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54		
170	136	18	2	0	0	6	5	0	0	0	0	0	9	22	8	16	32	0	0	12	15		

у тому числі питання:																		Штатна чисельність 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		2019	2020		
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72		
1	0	0	0	0	1	0	0	18	16	1	0	0	0	76	48	3	3		

Директор

(підпис)

Оксана ЄКАСЬОВА

Є.К.