

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 9 місяців 2016 року.

За вказаний період у Департаменті зареєстровано 733 звернення від громадян, з них звернень, що надійшли поштою – 708, отриманих на особистому прийомі – 19. З урахуванням 217 колективних звернень, до Департаменту звернулось 56949 громадян. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень від громадян зменшилась на 3% (рис. 1).

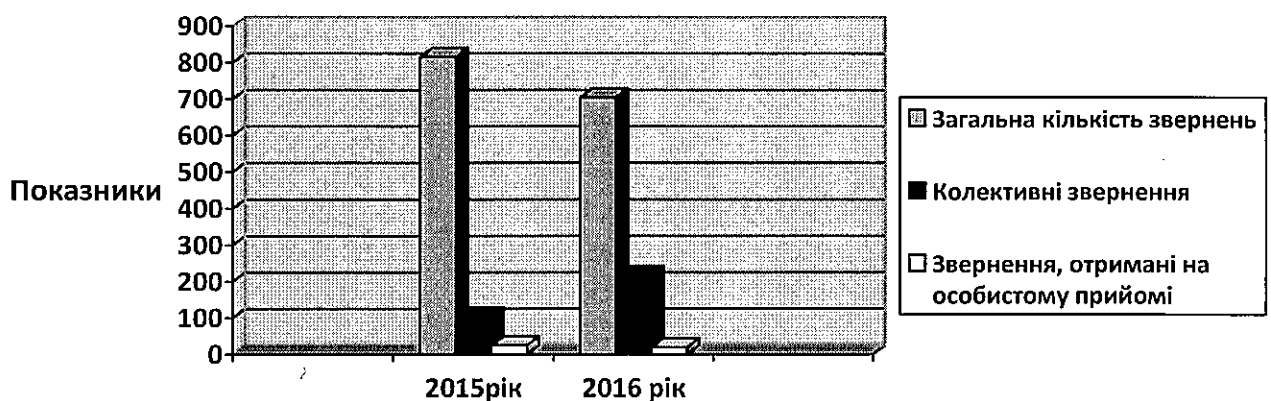


Рис. 1. Кількість звернень громадян, що надійшли на адресу Департаменту промисловості та розвитку підприємництва за 9 місяців 2016 року у порівнянні з аналогічним періодом минулого року

Найчастіше у своїх зверненнях до Департаменту громадяни порушують наступні питання:

- щодо промислової політики;
- щодо підприємницької діяльності;
- незручності від стихійної торгівлі;
- щодо порушення правил торгівлі;
- щодо торгівлі алкогольними напоями в тимчасових спорудах;
- щодо облаштування сезонних (літніх) майданчиків біля закладів громадського харчування;
- щодо надання довідки про заробітну плату працівникам, які раніше працювали на промислових підприємствах;
- щодо проведення сільськогосподарських ярмарків;
- щодо відкриття магазинів для малозабезпечених верств населення.

З загальної кількості звернень, які надійшли до Департаменту за звітний період 626 звернення (88% від загальної кількості) були адресовані Київській міській державній адміністрації та 107 звернень (12%) були надані особисто або надіслані через засоби поштового зв'язку до 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 «Мати-героїня», інваліди Великої вітчизняної війни.

Відповідно до Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” (далі - Указ) та графіку проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян у районних в місті Києві державних адміністраціях, департаментах та інших структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у 2016 році, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 25.12.2015 та плану роботи управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), управлінням з питань звернень громадян 02.03.2016 проведено перевірку організації роботи зі зверненнями громадян у Департаменті промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (Далі – Департамент), під час якої було виявлено недоліки у зв’язку з неукomплектованістю сектору документального та організаційного забезпечення Департаменту.

Зокрема:

- наказ (посадова інструкція) про призначення особи відповідальної за роботу із зверненнями громадян у Департаменті;

- положення про сектор документального та організаційного забезпечення, посадові інструкції працівників відділу або інші нормативно-правові акти, якими регулюється робота із зверненнями громадян у Департаменті із змінами внесеними, враховуючи Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції” від 02.07.2015 № 577-VIII;

- план роботи зі зверненнями громадян у Департаменті на 2016 рік, розроблений відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 №109;

- підтвердження про розміщення графіка проведення особистого прийому громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівництвом Департаменту на 2016 рік на сторінці Департаменту веб-порталу Київської міської державної адміністрації та у комунальних ЗМІ;

- підтвердження про розміщення інформації про результати роботи із зверненнями громадян у Департаменті за 2015 рік на сторінці Департаменту Єдиного веб-порталу територіальної громади міста Києва.

На сьогодні всі зауваження управління з питань звернень громадян враховані, всі недоліки виправлені та відповідальну особу по роботі зі зверненням громадян попереджено про відповідальність у разі невиконання повноважень передбаченими Законом України «Про звернення громадян» та посадовою інструкцією.

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 2016 рік;

план роботи з питань роботи зі зверненнями громадян на 2016 рік;

графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Департаменту у 2016 році;

графік надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим структурним підрозділам Департаменту у 2016 році;

графік звітування начальників управлінь перед директором Департаменту з питань організації роботи щодо звернень громадян та додержання чинного законодавства у 2016 році;

графік проведення особистих та виїзних прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту на 2016 рік.

За звітний період керівництвом Департаменту було проведено 16 особистих прийомів, під час яких звернулось 19 громадян. На особистих прийомах порушувались питання проведення сільськогосподарських ярмарків, порушень правил торгівлі, розміщення об'єктів пересувної дрібно роздрібною торговельною мережі.

Звернення реєструються в день надходження, відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2014 № 1930 ставиться штамп Департаменту та штрих-код, реєстраційний номер складається з першої літери прізвища заявника або літер «КО», якщо звернення колективне, та порядкового номера листа. Реєстрація звернень громадян в Департаменті ведеться в системі електронного документообігу «АСКОД».

У Департаменті в доступному для відвідувачів місці розміщено стенди, які містять інформацію з роз'ясненнями конституційних прав громадян на звернення, витяги із законодавства про звернення громадян, зразки оформлення звернень, графік проведення особистого прийому громадян директором та заступниками директора, роз'яснення порядку особистого прийому та порядку запису на прийом та інша необхідна громадянам інформація.

Заслуговує на увагу приклад позитивного розгляду звернень громадян. За результатами розгляду колективного звернення громадянина Зайченка В.І. від 29.08.2016, що надійшло до Департаменту, стосовно порушення санітарних норм під час функціонування закладу торгівлі «М'ясторія», а саме, від роботи вентиляційного обладнання та потрапляння диму і запахів до квартир мешканців під час приготування у закладі м'ясних виробів. Для всебічного опрацювання порушеного питання проведено комісійне обстеження закладу торгівлі за участю депутатів Київської міської ради, представників міських та районних служб, ЖЕК, суб'єкта господарювання, мешканців будинку та безпосередньо заявника. Відповідно до доручення Департаменту міського благоустрою та збереження природного середовища виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації),

комунальним підприємством «Київблагоустрій» 06.09.2016 здійснено демонтаж самовільно встановленої витяжної системи на фасаді будинку. Також розгляд колективного звернення громадянки Шевченко О.Н. та інших від 01.03.2016, що надійшло до Департаменту, стосовно проведення продовольчого ярмарку по вул. Великій Васильківській у Печерському районі, були надані роз'яснення заявникам щодо піднятого ними питання. Повідомлено, що враховуючи численні звернення мешканців даного мікрорайону, можливість проведення ярмарку по вищезазначеній вулиці опрацьовувалась спеціалістами Департаменту спільно з організатором ярмарків у Печерському районі комунальним підприємством «Поділ-Нерухомість» та за результатами, прийнято рішення провести сільськогосподарський ярмарок по вул. Великій Васильківській (в межах вулиць Тверської та Ковпака) та розглянути можливість їх проведення в майбутньому. .

З метою підвищення добробуту киян та відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 26.05.2015 № 507 «Про проведення ярмарків у м. Києві» у січні-вересні 2016 року для населення міста Києва проведено 1685 сільськогосподарських ярмарків, на яких реалізовано 88,3 тис.т різної сільськогосподарської продукції та продовольчих товарів, в т.ч.: плодоовочевої продукції – 44,8 тис.т, м'яса та м'ясопродуктів – 10,8 тис.т, риби та рибопродуктів – 3,5 тис. т, інших продовольчих товарів – 29,2 тис.т. Залучення до ярмаркових заходів безпосередніх товаровиробників з різних регіонів України дозволило реалізовувати продукцію за помірними цінами. Інформація про проведення сільськогосподарських ярмарків розміщується на офіційному інтернет-порталі Київської міської державної адміністрації (www.kievcity.gov.ua) та висвітлюється в комунальних засобах масової інформації (ТРК «Київ», газетах «Хрещатик», «Вечірній Київ», радіостанції «Голос Києва»).

Відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 02.03.2012 № 345 «Про внесення змін до розпорядження Київської міської державної адміністрації від 28.01.2003 № 109» начальник відділу підприємництва та інфраструктури щосереди з 10.00 до 13.00 год проводить телефонні гарячі лінії «Київ-підприємцям». Так, за період з 01.07.2016 по 30.09.2016 звернулось 36 громадян, у зверненнях порушувались питання стосовно підприємницької діяльності, щодо отримання довідки з єдиного державного реєстру підприємств, організацій, тощо. Всім громадянам надані роз'яснення в телефонному режимі.

З метою допомоги громадянам України, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення АТО на офіційному інтернет – порталі Київської міської державної адміністрації (<http://kievcity.gov.ua/content/pidpryemcyam-pereselencyam>) розміщена інформація для підприємців, які переносять свій бізнес до Києва (процедура перереєстрації бізнесу, зміна місця проживання фізичної особи-підприємця, консультативна допомога підприємцям, корисні посилання, довідник

реєстрації підприємців). Також, щоденно за участю виконуючого обов'язки директора Департаменту – начальника управління регуляторної політики та підприємництва Кондрашової Н.М. та директора КП «Київський міський бізнес-центр» Салати Ю.О. проводиться «гаряча» телефонна лінія для підприємців Луганської та Донецької областей.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 №589-р, постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.09 №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 начальника Служби допомоги-киянам «Call-центр» (15-51) щодо розгляду та опрацювання таких звернень відповідно до затвердженого алгоритму опрацювання звернень, згідно окремого доручення Київського міського голови від 03.09.2009 №34423. 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».

Звернення громадян розглядаються в чітко встановлені терміни та відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008 року, «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348, розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2014 № 1930.

Департамент промисловості та розвитку підприємництва 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 порушених прав та інтересів громадян.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2016 до 30.09.2016, у порівнянні з аналогічним періодом 2015 року

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Кількість громадян, які звернулися	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Департамент промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	816	733	659	714	25	19	5578	56949

№ 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)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1.	1	0	103	217	5	6	31	11	16	12	5	3	0	0	0	0

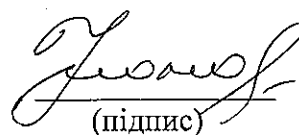
* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

Додаток 1 СП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорті зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
			2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
			27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46
1.	838	733	3	10	22	15	0	1	17	4	26	13	17	8	113	60	2	4	38	118	21	13

№ з/п	у тому числі питання:															
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		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	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
1.	1	2	32	2	0	2	0	0	25	13	7	1	0	0	459	467

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Кондрашова Н.М.

Дані про звернення громадян,
що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
(період з 01.04.2016 до 30.06.2016 у порівнянні з 01.07.2016 до 30.09.2016)

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Кількість громадян, які звернулися	
		з 01.04.2016 до 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Департамент промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	205	255	202	248	3	7	28198	10252

№ 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)	
	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1.	0	0	56	102	4	1	4	5	1	6	0	3	0	0	0	0

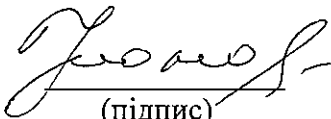
* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

Додаток 2 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 здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
			з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
1.	205	255	4	3	0	5	0	1	0	2	2	4	0	2	11	32	0	4	86	32	0	5

№ з/п	у тому числі питання:															
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, 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	
	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016	з 01.04.2016 по 30.06.2016	з 01.07.2016 до 30.09.2016
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
1.	0	2	1	0	0	2	0	0	2	10	0	0	0	0	99	151

В.о. директора Департаменту

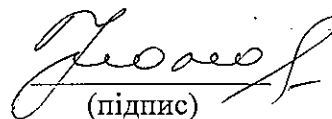

(підпис)

Кондрашова Н.М.

Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2016 до 30.09.2016

№ 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	626	23	514	0	0	89	0
	- доручень Київського міського голови, з них	478	0	478	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	6	0	6	0	0	0	0
8*	Громадян	101	37	41	0	0	23	0
9	Всього	733	60	561	0	0	112	0

В.о. директора Департаменту



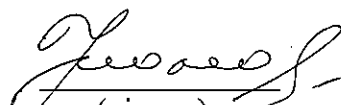
(підпис)

Кондрашова Н.М.

Інформація щодо розгляду звернень громадян
керівником Департаменту (в.о. керівника) промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2016 до 30.09.2016

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	Н. Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0	0
Від інвалідів ВВв	0	0	0	Н. Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	Н. Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	Н. Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	Н. Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0	0
Всього:	0	0	0	Н. Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0	0

В.о. директора Департаменту

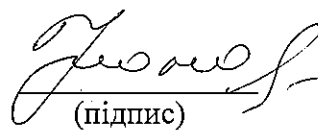

(підпис)

Кондрашова Н.М.

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній
керівником Департаменту (в.о. керівника)
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2016 до 30.09.2016

№ з/п	Департамент (інший структурний підрозділ) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	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 промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	16	16	19	0	0	0	24	24	36

В.о. директора Департаменту



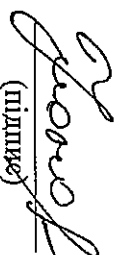
(підпис)

Кондрашова Н.М.

Інформація про кількість звернень, в розрізі питань,
громадян пільгових категорій які надійшли до Департаменту промисловості та розвитку
підприємництва
за період з 01.01.2016 до 30.09.2016

№ з/п	Питання з яким звертається громадянин	Кількість звернень всього	Задоволено (забезпечено)	Роз'яснено	Відмовлено	На розгляді
Інваліди Великої Вітчизняної війни						
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
Жінки, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"						
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
Герої Радянського Союзу						
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
Герої Соціалістичної Праці						
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
Герої України						
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
Учасники АТО						
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-
Родичі учасників АТО						
	-	-	-	-	-	-
	-	-	-	-	-	-

В.о. директора Департаменту



(підпис)

Кондрашова Н.М.

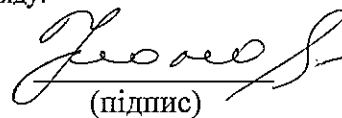
ДОВІДКА

щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з за період з 01.01.2016 по 30.09.2016

№	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	8	0	0	0	3	70	9	37	0	24	0	0	0	0	21	145
2	Від громадян на особистому прийомі	19	0	0	0	0	0	12	7	0	0	17	0	0	0	0	2	19
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	626	209	0	0	32	89	501	36	23	0	514	0	0	0	0	89	56779
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	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6
	Разом	733	217	0	0	32	92	589	52	60	0	561	0	0	0	0	112	56949

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)

Кондрашова Н.М.

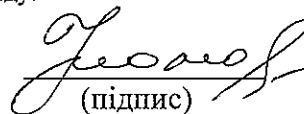
ДОВІДКА

щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з за період з 01.07.2016 по 30.09.2016

№	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	23	5	0	0	0	4	13	6	6	0	9	0	0	0	0	8	30
2	Від громадян на особистому прийомі	7	0	0	0	0	0	5	2	0	0	5	0	0	0	0	2	32
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	224	97	0	0	15	20	189	15	8	0	190	0	0	0	0	26	10189
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	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
	Разом	255	102	0	0	15	24	208	23	14	0	205	0	0	0	0	36	10252

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)

Кондрашова Н.М.

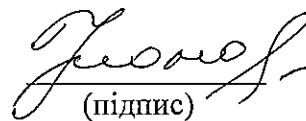
ДОВІДКА

щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2016 до 30.09.2016

№	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	
1	Від громадян поштою	82	39	5	0	8	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	145
2	Від громадян на особистому прийомі	19	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	19
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
4	Через органи влади	626	79	5	15	253	1	3	13	8	60	4	113	12	2	0	2	0	2	0	0	13	1	0	0	40	56779
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
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
7	Від інших органів, установ організацій	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
	Разом	733	126	10	15	261	1	4	13	8	60	4	118	13	2	0	2	0	2	0	0	13	1	0	0	80	56949

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. Соціальний захист; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона здоров'я; 9. Комунальне господарство; 10. Житлова політика; 11. Екологія та природні ресурси; 12. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 13. Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт; 14. Культура та культурна спадщина, туризм; 15. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 16. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 17. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 18. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 19. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 20. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 21. Діяльність органів місцевого самоврядування; 22. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 23. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 24. Інше.

В.о. директора Департаменту



(підпис)

Кондрашова Н.М.

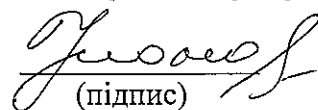
ДОВІДКА

щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.04.2016 до 30.09.2016

№	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	
1	Від громадян поштою	23	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	30
2	Від громадян на особистому прийомі	7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	32
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
4	Через органи влади	224	22	3	5	75	1	1	4	2	32	4	27	4	2	0	0	0	2	0	0	10	0	0	0	30	10189
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
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
7	Від інших органів, установ організацій	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Разом	255	32	3	5	75	1	2	4	2	32	0	32	5	2	0	0	0	2	0	0	10	0	0	0	44	10252

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. Соціальний захист; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона здоров'я; 9. Комунальне господарство; 10. Житлова політика; 11. Екологія та природні ресурси; 12. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 13. Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт; 14. Культура та культурна спадщина, туризм; 15. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 16. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 17. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 18. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 19. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 20. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 21. Діяльність органів місцевого самоврядування; 22. Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 23. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 24. Інше.

В.о. директора Департаменту



(підпис)

Кондрашова Н.М.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2016 до 30.09.2016, у порівнянні з аналогічним періодом 2015 року

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		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	
		2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Департамент промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	816	733	659	686	25	19	0	60	0	0	788	561	0	0

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

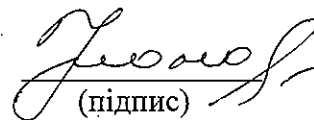
№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, 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)	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.	1	0	103	217	5	3	31	11	16	12	5	3	0	0	0	0

Додаток 8
(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 здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
			2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1.	838	733	3	10	22	15	0	1	17	4	26	13	17	8	113	60	2	4	38	118	21	13

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		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			
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
1.	1	2	32	2	0	2	0	0	25	13	7	1	0	0	459	467	1	1

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Кондрашова Н.М.

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

1. Довідки заповнюються 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** клітину 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 24** 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.