

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 2017 року.

За вказаний період у Департаменті зареєстровано 564 звернення від громадян, з них звернень, що надійшли поштою – 522, отриманих на особистому прийомі – 42. З урахуванням 143 колективних звернень, до Департаменту звернулось 25100 громадян. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень від громадян зменшилась на 23% (рис. 1).

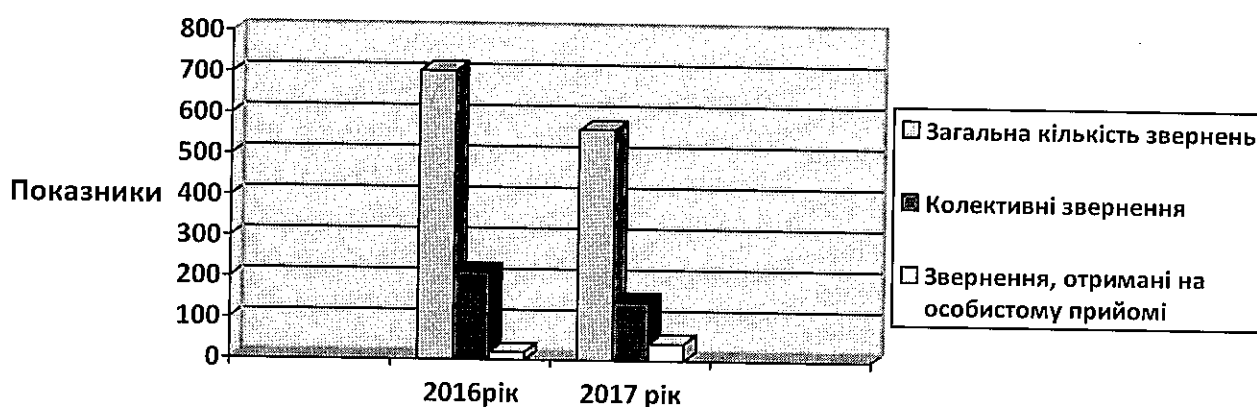


Рис. 1. Кількість звернень громадян, що надійшли на адресу Департаменту промисловості та розвитку підприємництва за 9 місяців 2017 року у порівнянні з аналогічним періодом минулого року

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.

Із загальної кількості звернень, які надійшли до Департаменту за звітний період 509 звернень (90% від загальної кількості) були адресовані Київській міській державній адміністрації та 55 звернень (10%) 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.

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 приклади позитивного розгляду звернень громадян.

До Департаменту промисловості та розвитку підприємництва надійшло звернення № ОП/КО-6776/5 від 03.08.2017 від гр.Купцової М.Ф. щодо незручностей для проживання від роботи бару «De Bosch» вул.Шота Руставелі,12. З метою відпрацювання піднятих у зверненні питань Департаментом було проведено спільну робочу нараду за участю заявниці та представників Головного управління Держпродспоживслужби в м.Києві, Печерської районної в місті Києві державної адміністрації, КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Печерського району м.Києва», ЖЕД «Хрещатик» та суб'єктів господарювання.

З суб'єктами господарювання проведено роз'яснювальну роботу та зобов'язано дотримуватися вимог Закону України «Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення», постанови Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 № 833 «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів», правил благоустрою міста Києва, затверджених рішенням Київської міської ради від 25.12.2008 №1051/1051 (розділ XI, п. 11.2.11) та не перевищувати допустимий рівень шуму 40 ДБА в денний час і 30 ДБА в нічний. В телефонній розмові з Купцовою Н.Г. з'ясовано, що шум від закладу ресторанного господарства зменшився.

11.09.2017 за №ОП/КО-15741 надійшло звернення від гр.Мацейків Т.І. щодо незручностей для проживання пов'язаних з функціонуванням закладу ресторанного господарства «Тін Тін» на вул.В.Липинського,15. За результатами опрацювання звернення з'ясовано, що приміщення, в якому розташовано заклад, є окремою нежитловою спорудою, підприємницьку діяльність в якій проводить ТОВ «Тук Тук». Режим роботи закладу встановлено суб'єктом господарювання з 12.00 до 02.00. Відповідно до Правил роботи закладів ресторанного господарства, затверджених наказом

Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 №219 режим роботи закладу ресторанного господарства суб'єкт господарювання встановлює самостійно. З суб'єктами господарювання проведено роз'яснювальну роботу, враховуючи звернення та з метою законних прав мешканців на відпочинок, суб'єктом господарювання змінено режим роботи кафе до 23:00.

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» з початку року, за оперативними даними для населення міста Києва проведено 3131 сільськогосподарських ярмарків, на яких реалізовано близько 137,5 тис.т різної сільськогосподарської продукції та продовольчих товарів, в т.ч.: плодоовочевої продукції – 75,7 тис.т, м'яса та м'ясопродуктів – 11,8 тис.т, риби та рибопродуктів – 4,1 тис. т, інших продовольчих товарів – 45,9 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»).

З метою забезпечення мешканців столиці плодоовочевою продукцією у період масового збору на довготривале зберігання та враховуючи численні звернення мешканців столиці Департаментом у вересні поточного року відновлено проведення сільськогосподарських ярмарків у всіх районах столиці. Анонс проведення ярмарків розміщується на офіційному інтернет-порталі Київської міської державної адміністрації kievcity.gov.ua у розділі «Новини» та в засобах масової інформації

12 та 13 серпня на Хрещатику за участю виробників з усіх регіонів України відбувся щорічний міський шкільний ярмарок, організований Департаментом промисловості та розвитку підприємництва. До департаменту звернулося близько 90 виробників та підприємців щодо участі у даному ярмарку. Усіх бажаючих було залучено до тематичного ярмарку з продажу товарів шкільного асортименту за помірними цінами.

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» та затвердженого гафіку проведення особистих прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній керівництво щовівторка з 10.00 до 13.00 год проводить телефонні гарячі лінії. Так, за період з 01.01.2017 по 30.09.2017 звернулось 39 громадян, у зверненнях порушувались питання стосовно організації та проведення ярмарків, режимів роботи магазинів та закладів ресторанного господарювання, розміщення засобів пересувної торгівлі тощо. Разом з тим, за звітний період керівництвом Департаменту було проведено 38 особистих прийомів, під час яких звернулось 60 громадян. На особистих прийомах порушувались питання проведення, поновлення, відміни

сільськогосподарських ярмарків, порушень правил торгівлі, питання розміщення об'єктів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі. Усім громадянам надані роз'яснення.

Відповідно до графіку проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2017 рік, затвердженого в.о. директора Департаменту 10.01.2017 та плану роботи по Департаменту з питань роботи зі зверненнями громадян (розроблений на виконання вимог Указу Президента 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" на 2017 рік, затверджений в.о. директора Департаменту 10.01.2017 року, працівниками сектору документального та організаційного забезпечення у липні 2017 року було проведено перевірку організації роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2017 року в структурних підрозділах департаменту, а саме: управлінні з питань регуляторної політики та підприємництва, управлінні промисловості та інноваційної політики, управлінні торгівлі та побуту Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Відповідно до графіку надання практичної та методичної допомоги в роботі зі зверненнями громадян у червні місяці працівниками сектору надавалася практична та методична допомога підпорядкованим структурним підрозділам Департаменту, а також ця робота ведеться постійно за потребою.

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/pidpriemcyam-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).

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 01.01.2017 по 30.09.2017, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 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	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Департамент промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	705	564	686	522	19	42	56817	25100

№ 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)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	0	0	214	143	6	7	8	12	7	32	2	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	у тому числі питання:																						
	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		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 запобігання дискримінації		
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
	705	564	10	3	15	10	1	0	4	0	13	5	8	4	60	65	4	0	115	28	13	14	

№ з/п	у тому числі питання:															
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігій та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
	2	0	2	0	2	1	0	0	13	4	1	3	0	0	442	427

В.о. директора Департаменту

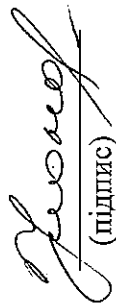

(підпис)

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 01.01.2017 по 30.09.2017

№ 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 виконання	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	509	6	462	0	0	41	0
	- доручень Київського міського голови, з них	322	1	298	0	0	23	0
	- доповіді 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	55	0	55	0	0	0	0
9	Всього	564	6	517	0	0	41	0

В.о. директора Департаменту

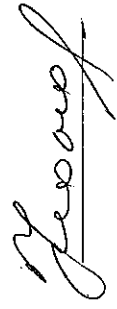


(підпис)

Кондрашова Н.М.

Інформація щодо розгляду звернень громадян
директором (в.о. директора) до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
та взятих ними під особистий контроль за період з 01.01.2017 по 30.09.2017

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
Від жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня"	0	0	0	Н.Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0
Від інвалідів ВВв	0	0	0	Н.Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0
Від Героїв Соціалістичної Праці	0	0	0	Н.Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0
Від Героїв Радянського Союзу	0	0	0	Н.Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0
Від Героїв України	0	0	0	Н.Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0
Всього:	0	0	0	Н.Кондрашова	фактично виконано	0	0	0	0


(підпис)

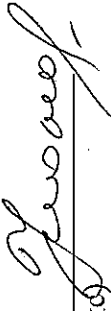
В.о. директора Департаменту

Кондрашова Н.М.

Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих ("гарячих") телефонних ліній директором (в.о. директора) до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 30.09.2017

№ 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		заплановано	відбулося		заплановано	відбулося	
		38	38	60	0	0	0	37	37	39
	Департамент промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)									

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Кондрашова Н.М.

ДОВІДКА

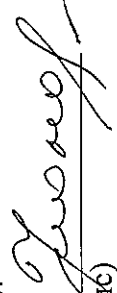
щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.01.2017 по 30.09.2017

№	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	13	2	0	0	1	0	10	3	0	0	0	0	0	0	0	0	13
2	Від громадян на особистому прийомі	42	5	0	0	0	0	30	12	0	0	42	0	0	0	0	0	60
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	509	136	0	0	50	33	420	56	6	0	462	0	0	0	0	41	25027
5	з них від КМУ	12	0	0	0	0	0	10	2	0	0	12	0	0	0	0	0	12
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	564	143	0	0	51	33	460	71	6	0	517	0	0	0	0	41	25100

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. Пропозицій; 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

Кондрашова Н.М.


(підпис)

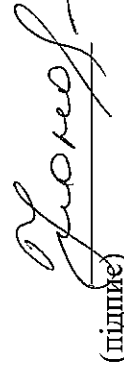
ДОВІДКА

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 01.01.2017 по 30.09.2017

№	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	13	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	13
2	Від громадян на особистому прийомі	42	0	0	0	30	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	60
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	509	12	3	10	299	0	0	4	4	65	0	28	14	0	5	0	0	1	0	0	4	3	0	0	57	25027
5	з них від КМУ	12	1	0	0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	12
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	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	564	12	3	10	338	0	0	5	4	65	0	28	14	0	7	0	0	1	0	0	4	3	0	0	70	25100

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.

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 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.

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту промисловості та розвитку підприємництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 30.09.2017, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року

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

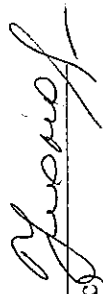
№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, 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)	
1.	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
	0	0	214	143	6	7	8	12	7	32	2	0	0	0	0	0

Додаток 6
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушень у зверненнях громадян	у тому числі питань:																екології та природних ресурсів	житлової політики	комунального господарства	охорони здоров'я	праці і заробітної плати	соціального захисту	фінансової, податкової, митної політики	транспорту і зв'язку	аграрної політики і земельних відносин	забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку запобігання дискримінації				
		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		2016	2017
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017											2016	2017		
1.	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54									
	705	564	10	3	15	10	1	0	4	0	13	5	8	4	60	65	4	0	115	28	13	14									

№ з/п	Штата чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	у тому числі питань:												інші	державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	діяльності органів місцевого самоврядування	місцевих органів виконавчої влади	діяльності центральних органів виконавчої влади	діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017								
1.	2	55	56	2	0	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
		2	0	2	0	2	2	1	1	0	0	13	4	1	3	0	0	442	427	1	1

В.о. директора Департаменту


(підпис)

Кондрашова Н.М.