

**Аналітична довідка**  
**про підсумки роботи із зверненнями громадян**  
**у Департаменті внутрішнього фінансового**  
**контролю та аудиту виконавчого органу**  
**Київської міської ради**  
**(Київської міської державної адміністрації)**  
**за I півріччя 2017 року**

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи по забезпеченню реалізації гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших законодавчих актів стосовно роботи зі зверненнями громадян повідомляємо наступне.

За період з 01.01.2017 по 30.06.2017 у Департаменті внутрішнього фінансового контролю та аудиту (далі - Департамент) зареєстровано 11 звернень громадян, в тому числі 2 колективних звернення, в яких було порушено 2 питання. За даний звітний період звернулось 39 громадян, які в своїх заявах порушили 13 питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень від громадян зменшилась на 3.

За результатами проведеного аналізу деяких звернень громадян можна відмітити, що громадяни звертались стосовно:

- незаконних дій керівництва КП «Лісопаркове господарство Конча-Заспа» (вх. КМДА від 18.01.2017 № ОП/В-964/2);
- недоцільності закупівлі КП «Шляхово-експлуатаційного управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд Святошинського району» іноземного обладнання при наявності вітчизняних аналогів (вх. КМДА від 18.01.2017 № ОП/Г-1174);
- безвідповідальності тимчасового керівництва КП «Київське міське бюро технічної інвентаризації», проведення неефективної адміністративної господарської діяльності (вх. КМДА від 27.02.2017 № ОП/КО-5827);
- проведення аудиту бідувництва мереж водопостачання та каналізації на вул. Ростовській та надання актів виконаних робіт (вх. КМДА від 03.03.2017 № ОП/С-2370/2);
- виплат винагород нарахованих працівникам, які не перебувають у штаті бюджетної установи (вх. Департаменту від 22.03.2017 № 070/Б-2);
- незадовільного забезпечення питною водою мешканців ж/м Бортничі (вх. Департаменту від 08.06.2017 № 070/Ш-3), яке Департаментом було перенаправлене за належністю до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації для розгляду по суті про що повідомлено заявника.

На всі звернення з вищезазначених питань були вчасно надані відповіді з необхідними роз'ясненнями, інформуваннями тощо.

Разом з тим, одне звернення щодо порушень у сфері комунальної власності (вх. КМДА від 21.04.2017 № ОП/С-1300/4) у межах передбачених для відповіді термінів знаходиться у стадії опрацювання.

Станом на 31.03.2017 письмових звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників Великої Вітчизняної війни, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, дітей-сиріт, жінок, яким присвоєно Почесне звання України «Мати-героїня», до Департаменту не надходило.

За даний звітний період звернень, що повернуті авторові, та звернень, що не підлягають розгляду відповідно до ст. 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян», не було.

Усі звернення, що надходять до Департаменту на виконання, реєструються за допомогою системи «АСКОД» та, після опрацювання, формуються у справи згідно Інструкції з діловодства.

Для відвідувачів у Департаменті розміщено стенд на якому є витяг із Закону України «Про звернення громадян», зразок оформлення звернення, графік особистого прийому громадян директором та заступниками директора Департаменту та інша необхідна громадянам інформація.

20.04.2017 директором Департаменту було проведено нараду з першим заступником директора, заступниками директора, начальниками управлінь та відділів, щодо дотримання вимог чинного законодавства при роботі із зверненнями громадян та підведення підсумків роботи за I квартал 2017 року. За результатами наради був складений протокол.

Відповідно до графіку проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту була проведена перевірка по роботі зі зверненнями громадян. За наслідками перевірки директором Департаменту надані доручення щодо продовження роботи по розгляду звернень громадян згідно чинного законодавства та у визначені терміни. В подальшому буде продовжено проведення таких перевірок відповідно до графіка.

За період з 01.01.2017 по 30.06.2017 директором Департаменту було заплановано проведення 6 особистих прийомів громадян, які проводяться першого вівторка місяця з 14-00 до 16-00 за адресою: вул. Трьохсвятительська, 4-б, 3 поверх, кім. 321. Згідно даних журналу реєстрації зі зверненням громадян записи відсутні, тобто громадяни з проханням про особистий прийом не звертались.

Стосовно виїзного прийому громадян повідомляємо, що згідно із специфікою своєї діяльності директор Департаменту такого прийому не проводив, щодо прямих «гарячих» телефонних ліній до Департаменту дзвінків громадян не було.

У Департаменті діє система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян. Всім працівникам Департаменту надаються консультації та рекомендації щодо удосконалення роботи по якісному та своєчасному опрацюванню зверненням громадян згідно вимог чинного законодавства. Фактів порушення вимог законодавства при роботі зі зверненнями громадян у Департаменті виявлено не було.

Інформація про роботу зі зверненнями громадян щоквартально розміщується на сайті Департаменту.

Підсумовуючи, слід зазначити, що Департамент і надалі забезпечуватиме надання відповідей (інформації) по зверненням громадян та дотримуватиметься строків їх виконання, встановлених чинним законодавством.

## ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у першому півріччі 2017 року у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року

№ з/п	Районна в місті Києві державна адміністрація	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
1.	Департамент внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	14	11	14	11	-	-	937	39

№ 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
1.	-	-	5	2	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\* 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		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку			
			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
1.	14	13	-	-	-	-	2	1	-	-	1	2	1	1	2	2	-	1	-	1	-	1		

№ 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	
	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
1.	-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	5	2

## ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 31.03.2017 у порівнянні з 01.04.2017 по 30.06.2017

№ з/п	Районна в місті Києві державна адміністрація	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Кількість громадян, які звернулися	
		з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1.	Департамент внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	8	3	8	3	-	-	36	3

№ 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 І,ІІ,ІІІ 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 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017
1.	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
1.	-	-	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

\* 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 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017
27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	
1.	10	3	-	-	-	-	1	-	-	-	2	-	-	1	1	1	1	-	1	-	1	-

№ 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	
	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017	з 01.01.2017 по 31.03.2017	з 01.04.2017 по 30.06.2017
49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	
1.	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	-	-	-	2	-	

Інформація щодо розгляду звернень громадян,  
що надійшли до Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту  
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)  
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2017 по 30.06.2017

№ 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 виконанні	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	8	-	7	-	-	1	-
	- доручень Київського міського голови, з них	-	-	-	-	-	-	-
	- доповіді особисто Київському міському голови	-	-	-	-	-	-	-
2*	Адміністрація Президента України	-	-	-	-	-	-	-
3*	Кабінет Міністрів України	-	-	-	-	-	-	-
4*	Верховна Рада України	-	-	-	-	-	-	-
5*	Народні депутати України	-	-	-	-	-	-	-
6*	Органи прокуратури України	-	-	-	-	-	-	-
7*	Інші органи державної влади	-	-	-	-	-	-	-
8*	Громадян	3	-	2	-	1	-	-
<b>9</b>	<b>Всього</b>	<b>11</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>-</b>



Інформація про проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівником Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 30.06.2017

№ з/п	Районна в місті Києві державна адміністрація	Кількість особистих прийомів громадян начальника		Кількість громадян, прийнятих на особистих прийомах	Кількість виїзних прийомів начальника		Кількість громадян, прийнятих на виїзних прийомах	Кількість прямих “гарячих” телефонних ліній начальника		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично		заплановано	відбулося фактично	
1.	Департамент внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	6	-	-	-	-	-	24	-	-

**ДОВІДКА**

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з за період з 01.01.2017 по 30.06.2017

№	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	3	-	-	-	-	-	3	-	-	-	2	-	1	-	-	-	3
2	Від громадян на особистому прийомі	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Через уповноважену особу	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Через органи влади	8	2	-	-	-	-	6	2	-	-	7	-	-	-	-	1	36
5	з них від КМУ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Через засоби масової інформації	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Від інших органів, установ організацій	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Разом</b>		<b>11</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>39</b>

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.

**ДОВІДКА**

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з за період з 01.04.2017 по 30.06.2017

№	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	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	1	-	-	-	1
2	Від громадян на особистому прийомі	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Через уповноважену особу	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Через органи влади	2	-	-	-	-	-	2	-	-	-	1	-	-	-	-	1	2
5	з них від КМУ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Через засоби масової інформації	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Від інших органів, установ організацій	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Разом</b>	<b>3</b>	-	-	-	-	-	<b>3</b>	-	-	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	-	-	<b>1</b>	<b>3</b>

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.

## ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 30.06.2017

№	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	3	-	-	-	-	-	-	1	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	3
2	Від громадян на особистому прийомі	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Через уповноважену особу	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Через органи влади	8	-	-	-	-	1	-	-	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	2	-	-	-	36
5	з них від КМУ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Через засоби масової інформації	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Від інших органів, установ організацій	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Разом</b>	<b>11</b>	-	-	-	-	<b>1</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>2</b>	-	-	-	<b>1</b>	<b>39</b>

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.

## ДОВІДКА

щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до  
за період з 01.04.2017 до 30.06.2017 по Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту  
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

№	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	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1
2	Від громадян на особистому прийомі	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Через уповноважену особу	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4	Через органи влади	2	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	2
5	з них від КМУ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Через засоби масової інформації	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
7	Від інших органів, установ організацій	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	<b>Разом</b>	<b>3</b>	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	<b>1</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	<b>1</b>	-	-	-	<b>3</b>

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.

## **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 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.



**ДОДАТОК 7**  
**(ПРОДОВЖЕННЯ)**

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	
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
14	13	-	-	-	-	2	1	-	-	1	2	1	1	2	2	-	1	-	1	-	1

у тому числі питання:																	Штатна чисельність 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					
2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70		
-	-	-	-	-	-	-	-	3	2	-	-	-	-	5	2	1	1		