



## КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

### ПОСТАНОВА від 24 вересня 2008 р. N 858 Київ

#### Про затвердження Класифікатора звернень громадян

*{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ  
N 1338 ( [1338-2009-n](#) ) від 08.12.2009  
N 1126 ( [1126-2011-n](#) ) від 02.11.2011  
N 48 ( [48-2016-n](#) ) від 03.02.2016  
N 359 ( [359-2016-n](#) ) від 01.06.2016 }*

З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян Кабінет Міністрів України

#### **п о с т а н о в л я є:**

1. Затвердити Класифікатор звернень громадян (далі - Класифікатор), що додається.

2. Центральним та місцевим органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим забезпечити застосування Класифікатора у діяльності, пов'язаній з розглядом звернень громадян.

3. Центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям щокварталу інформувати Кабінет Міністрів України про стан роботи із зверненнями громадян і порушені у них питання, подавати у разі потреби пропозиції щодо їх вирішення.

4. Рекомендувати органам місцевого самоврядування застосовувати Класифікатор у діяльності, пов'язаній з розглядом звернень громадян.

5. Внести у додаток 4 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах

масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. N 348 ( [348-97-п](#) ) (Офіційний вісник України, 1997 р., число 16, с. 85), зміну, що додається.

6. Ця постанова набирає чинності з 1 січня 2009 року.

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

## Класифікатор звернень громадян

### I. Характеристика звернення

#### 1. За формою надходження

- 1.1. Поштою (електронною поштою)
- 1.1-1. За допомогою засобів телефонного зв'язку
- 1.2. На особистому прийомі
- 1.3. Через уповноваженого
- 1.4. Через органи влади
- 1.5. Через засоби масової інформації
- 1.6. Від інших органів, установ, організацій

#### 2. За ознакою надходження

- 2.1. Первинне
- 2.2. Повторне
- 2.3. Дублетне
- 2.4. Неодноразове
- 2.5. Масове

#### 3. За видами

- 3.1. Пропозиція (зауваження)
- 3.2. Заява (клопотання)
- 3.3. Скарга

#### 4. За статтю авторів звернень

- 4.1. Чоловіча
- 4.2. Жіноча

#### 5. За суб'єктом

- 5.1. Індивідуальне
- 5.2. Колективне
- 5.3. Анонімне

## 6. За типом

- 6.1. Телеграма
- 6.2. Лист
- 6.3. Усне
- 6.4. Електронне
- 6.5. Петиція

## 7. За категоріями авторів звернень

- 7.1. Учасник війни
- 7.2. Дитина війни
- 7.3. Інвалід Великої Вітчизняної війни
- 7.4. Інвалід війни
- 7.5. Учасник бойових дій
- 7.6. Ветеран праці
- 7.7. Інвалід I групи
- 7.8. Інвалід II групи
- 7.9. Інвалід III групи
- 7.10. Дитина-інвалід
- 7.11. Одинокa мати
- 7.12. Мати-героїня
- 7.13. Багатодітна сім'я
- 7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
- 7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській

### АЕС

- 7.16. Герой України
- 7.17. Герой Радянського Союзу
- 7.18. Герой Соціалістичної Праці
- 7.19. Дитина
- 7.20. Інші категорії

## 8. За соціальним станом авторів звернень

- 8.1. Пенсіонер
- 8.2. Робітник
- 8.3. Селянин
- 8.4. Працівник бюджетної сфери
- 8.5. Державний службовець
- 8.6. Військовослужбовець
- 8.7. Підприємець
- 8.8. Безробітний
- 8.9. Учень, студент

- 8.10. Служитель релігійної організації
- 8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
- 8.12. Інші

## 9. За результатами розгляду

- 9.1. Вирішено позитивно
  - 9.2. Відмовлено у задоволенні
  - 9.3. Дано роз'яснення
  - 9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#))
  - 9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#))
  - 9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#))
- { Розділ I із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 48 ([48-2016-п](#)) від 03.02.2016 }

## II. Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян

Індекс	Зміст питання
010	Промислова політика
020	Аграрна політика і земельні відносини
030	Транспорт і зв'язок
040	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво
050	Фінансова, податкова, митна політика
060	Соціальний захист
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона здоров'я
090	Комунальне господарство
100	Житлова політика

110	Екологія та природні ресурси
120	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації
130	Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт
140	Культура та культурна спадщина, туризм
150	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
160	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації
170	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини
180	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
190	Діяльність центральних органів виконавчої влади
200	Діяльність місцевих органів виконавчої влади
210	Діяльність органів місцевого самоврядування
220	Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини
230	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій
240	Інше

Примітка. За відповідним індексом можуть визначатися додаткові питання у його межах, наприклад від 010 до 019.

{ Розділ II із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 1338 ( [1338-2009-n](#) ) від 08.12.2009, N 1126 ( [1126-2011-n](#) ) від

ЗАТВЕРДЖЕНО  
постановою Кабінету Міністрів України  
від 24 вересня 2008 р. N 858

**ЗМІНА,  
що вноситься у додаток 4 до Інструкції з діловодства  
за зверненнями громадян в органах державної влади  
і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян,  
на підприємствах, в установах, організаціях незалежно  
від форм власності, в засобах масової інформації  
( [348-97-п](#) )**

У розділі "Реєстраційно-контрольна картка" (лицьовий бік) позицію "Індекси питання заповнюються відповідно до форми статистичного і підпитання звіту про розгляд звернень громадян в організаціях згідно з переліком питань і підпитань, визначених відповідними організаціями" замінити такою позицією:

"Індекси основних заповнюються за основними питаннями, що і додаткових порушуються у зверненнях громадян і визначені питань Класифікаторі звернень громадян, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858, та додатковими питаннями, визначеними відповідними організаціями".