

# КЛАСИФІКАТОР ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

## I. Характеристика звернень

### 1. За формою надходження

- 1.1 Поштою
- 1.2 На особистому прийомі
- 1.3 Через уповноважену особу
- 1.4 Через органи влади
- 1.5 Через медіа
- 1.6 Від інших органів, установ, організацій
- 1.7 Засобами електронного зв'язку
- 1.8 Засобами телефонного зв'язку
- 1.9 Електронна петиція, що не набрала необхідну кількість голосів
- 1.10 Електронна петиція

### 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 Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни
- 7.4 Особа з інвалідністю внаслідок війни
- 7.5 Учасник бойових дій
- 7.6 Ветеран праці
- 7.6<sup>1</sup> Ветеран військової служби
- 7.7 Особа з інвалідністю I групи
- 7.8 Особа з інвалідністю II групи
- 7.9 Особа з інвалідністю III групи
- 7.10 Дитина з інвалідністю з дитинства
- 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 на Чорнобильській АЕС

- 7.16 Герой України
- 7.17 Герой Радянського Союзу
- 7.18 Герой Соціалістичної Праці
- 7.19 Дитина
- 7.20 Інші категорії
- 7.21 Учасник АТО/ООС
- 7.22 Член сім'ї загиблого
- 7.23 Переселенець, або внутрішньо переміщена особа

#### 8. За соціальним станом авторів звернень

- 8.1 Пенсіонер
- 8.1<sup>1</sup> Пенсіонер з числа військовослужбовців
- 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 Здобувач освіти
- 8.10 Служитель релігійної організації
- 8.11 Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
- 8.11<sup>1</sup> Журналіст
- 8.11<sup>2</sup> Адвокат
- 8.11<sup>3</sup> Волонтер
- 8.12 Інші

#### 9. За результатами розгляду

- 9.1 Вирішено позитивно (вжито заходів)
  - 9.1.1 Задоволено
  - 9.1.2 Задоволено частково
  - 9.1.3 Вживається заходів
- 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”
- 9.5 Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян”
- 9.6 Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян”
- 9.7 Чекати остаточної відповіді

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

#### 010. Промислова політика

- 011 Розробка та реалізація державних програм розвитку промисловості
- 012 Державна підтримка промислових підприємств: пільгове оподаткування та кредитування галузі, сприяння експорту промислових товарів тощо
- 013 Інноваційна політика розвитку промисловості, модернізація виробництва та пом'якшення її соціальних наслідків
- 014 Подолання енергетичної залежності промислового виробництва
- 015 Діяльність промислових підприємств
- 016 Ціноутворення на енергоносії (робота галузей паливно-енергетичного комплексу)
- 018 Інші питання промислової політики
- 019 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 020. Аграрна політика і земельні відносини

- 021 Виробництво сільськогосподарської продукції, державна політика в галузі сільського господарства, підтримка сільськогосподарських товаровиробників та переробників, реформування аграрної сфери
- 022 Діяльність сільськогосподарських підприємств, права та обов'язки їх учасників, орендні відносини
- 023 Товарне селянське (фермерське) господарство, матеріальне забезпечення, фінансова підтримка
- 024 Індивідуальне землекористування, садово-городні товариства, особисте підсобне господарство
- 025 Соціальний розвиток села
- 026 Право власності на землю, приватизація земельних ділянок, набуття на підставі цивільно-правових угод, безоплатної передачі, прийняття спадщини, виділення паю
- 027 Право земельного сервітуту, добросусідство, захист прав на землю, вирішення земельних спорів
- 028 Інші питання аграрної політики і земельних відносин
- 029 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 030. Транспорт і зв'язок

- 031 Робота громадського транспорту
- 032 Робота залізничного транспорту
- 033 Робота приватних автоперевізників
- 034 Робота авіаційного транспорту
- 035 Телефонізація житла, діяльність ВАТ "Укртелеком" та приватних операторів фіксованого телефонного зв'язку
- 036 Діяльність АТ "Укрпошта" та приватних операторів поштового зв'язку, тарифи на послуги зв'язку
- 037 Діяльність операторів мобільного зв'язку, тарифи на послуги зв'язку
- 038 Інші питання транспорту і зв'язку
- 039 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 040. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво

- 041 Приватизація державної і комунальної власності, зловживання при проведенні приватизації, акціонуванні підприємств та організацій, захист прав акціонерів
- 042 Банкрутство підприємств, процедура санації, діяльність арбітражних керуючих і ліквідаторів, рейдерство
- 043 Забезпечення прожиткового мінімуму, цінова політика, відшкодування державою втрат громадян від інфляції
- 044 Розвиток підприємництва, діяльність комерційних структур, зовнішньоекономічна політика, захист економічних прав і законних інтересів України та суб'єктів її зовнішньоекономічної діяльності
- 045 Інвестиційна політика, створення і функціонування спеціальних (вільних) економічних зон
- 046 Регіональна політика, розвиток територій
- 047 Будівництво, містобудування, архітектура, промисловість будівельних матеріалів, порушення норм забудови
- 048 Інші питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва
- 049 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 049.1 Бронювання військовозобов'язаних

#### 050. Фінансова, податкова, митна політика

- 051 Бюджетний процес, використання коштів державного та місцевого бюджетів
- 052 Діяльність державних і комерційних банків, інших фінансових установ, забезпечення прав вкладників
- 053 Повернення заощаджень, їх індексація
- 054 Податкова політика, діяльність податкової служби
- 055 Митна політика, діяльність митної служби
- 056 Отримання позики, пільгових кредитів
- 058 Інші питання фінансової, податкової, митної політики
- 059 Пропозиції про зміни в законодавстві

## 060. Соціальний захист

- 061 Призначення, перерахунок, виплата трудової, соціальної пенсії
- 062 Визначення соціального статусу (ветеран праці, ліквідатор, учасник війни інше)
- 063 Надання пільг особам, які мають на це право
- 064 Отримання автотранспорту, технічних та інших засобів реабілітації (протезів, ортопедичних виробів тощо)
- 065 Забезпечення санаторно-курортними путівками, їх компенсація
- 066 Отримання соціальних виплат, субсидій
- 067 Надання матеріальної допомоги
- 068 Реабілітація та соціальний захист осіб з інвалідністю
- 069 Влаштування в заклади соціального захисту, діяльність інтернатів, УТОС, УТОГ
- 069.1 Дії та бездіяльність працівників органів соціального захисту населення та Пенсійного Фонду України
- 069.2 Інші питання соціального захисту
- 069.3 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 069.4 Соціальний захист військовослужбовців та членів їх сімей, учасників та постраждалих внаслідок АТО/ООС
- 069.5 Благодійність, волонтерська діяльність
- 069.6 Державна соціальна політика
- 069.7 Соціальний захист внутрішньо переміщених осіб

## 070. Праця і заробітна плата

- 071 Діяльність служб зайнятості населення, працевлаштування, допомога по безробіттю
- 072 Звільнення, поновлення на роботі
- 073 Організація і охорона праці, дотримання роботодавцем законодавства про працю
- 074 Оплата праці, виплата зарплати, відпускних, розрахунку при звільненні, погашення заборгованості
- 075 Призначення, виплата регресу
- 076 Трудова міграція, праця за кордоном
- 078 Інші питання праці і заробітної плати
- 079 Пропозиції про зміни в законодавстві

070<sup>1</sup>. Охорона праці та промислова безпека

- 071<sup>1</sup> Організація і охорона праці, дотримання роботодавцем законодавства про працю
- 072<sup>1</sup> Промислова безпека
- 078<sup>1</sup> Інші питання охорони праці та промислової безпеки
- 079<sup>1</sup> Пропозиції про зміни в законодавстві

## 080. Охорона здоров'я

- 081 Робота МСЕК, визначення групи інвалідності
- 082 Робота лікувально-профілактичних закладів
- 083 Забезпечення засобами лікування
- 084 Направлення на лікування до медичних установ в Україні та за кордоном
- 085 Відмова у безоплатному лікуванні
- 086 Вартість та якість медичних послуг, медичне страхування
- 087 Мережа лікарняних установ та забезпечення їх медичним обладнанням
- 088 Дії та бездіяльність працівників охорони здоров'я, неналежне ставлення до хворих
- 089.1 Інші питання охорони здоров'я
- 089.2 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 089.3 Державна політика у галузі охорони здоров'я
- 089.4 Ціни на ліки та лікарські засоби
- 089.5 Робота військово-лікарських комісій

## 090. Комунальне господарство

- 091 Плата за житло та комунальні послуги, тарифи
- 092 Опалення, газифікація, забезпечення паливом

- 093 Водопостачання, забезпечення питною водою
- 094 Благоустрій території, будівництво і ремонт доріг
- 095 Експлуатація, утримання, ремонт державного і комунального житлового фонду, інженерних мереж
- 096 Забезпечення електроенергією
- 097 Дії та бездіяльність працівників комунальних служб та житлово-експлуатаційних організацій
- 098 Інші питання комунального господарства
- 099 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 099.1 Діяльність ОСББ, житлових кооперативів

#### 100. Житлова політика

- 101 Державна житлова політика, розробка та реалізація державних програм будівництва та відновлення житлового фонду
- 101.1 Пошкодження, знищення майна внаслідок військових дій, виплата компенсації
- 102 Надання житла громадянам, що мають право на його одержання
- 103 Інвестування в житлове будівництво, житлові кредити (іпотека)
- 104 Передача житлових будинків, гуртожитків у комунальну власність (крім військових)
- 105 Порушення житлового законодавства, норм забудови та реконструкції житла
- 106 Приватизації, купівлі, продажу, оренди, обміну житла
- 108 Інші питання житлової політики
- 109 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 110. Екологія та природні ресурси

- 111 Ліквідація радіаційного забруднення, реалізація плану робіт зі зняття ЧАЕС із експлуатації
- 112 Ліквідація наслідків стихійного лиха, екологічної катастрофи, епізоотії
- 113 Охорона повітряного басейну, лісів та водоймищ, прирічкових територій, природних копалин
- 114 Нераціональне використання земель, їх рекультивация
- 115 Збереження та відновлення парків, скверів, зелених насаджень
- 116 Забруднення довкілля підприємствами, захоронення технологічних відходів, техногенна безпека, утилізація і знешкодження вибухонебезпечних та токсичних речовин, побутових відходів
- 117 Використання природних родовищ, копалин
- 118 Інші питання екології та природних ресурсів
- 119 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 119.1 Запровадження гуманного ставлення до тварин, тваринного світу
- 119.2 Будівництво та утримання укриттів, бомбосховищ, інших об'єктів цивільного захисту

#### 120. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян

- 121 Діяльність органів юстиції, нотаріату та реєстрації актів громадянського стану
- 122 Скарги на дії працівників правоохоронних органів (крім пп. 123)
- 123 Скарги на тяганину із слідством, незаконні методи ведення слідства
- 124 Скарги на дії працівників органів прокуратури
- 125 Скарги на судові рішення та вироби
- 126 Скарги на тяганину в судах
- 127 Скарги на дії суддів
- 128 Призначення, звільнення суддів
- 129 Виконання судових рішень
- 129.1 Скарги на умови тримання під вартою, забезпечення правового статусу засуджених
- 129.2 Порушення законодавства про звернення громадян
- 129.3 Прийняття до громадянства, припинення та вихід із громадянства
- 129.4 Захист прав споживачів
- 129.5 Інші питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян
- 129.6 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 129.7 Факти корупції
- 129.8 Захист прав людини у міжнародних організаціях

- 129.9 Помилування, амністія
- 129.10 Надання правової допомоги, діяльність адвокатів
- 129.11 Скарги на діяльність спеціалізованих антикорупційних органів
- 129.12 Порухення права на інформацію
- 129.13 Повідомлення про факти переслідування тощо
- 129.14 Повідомлення про факти дискримінації, запобігання дискримінації
- 129.15 Розшук осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, обмін військовополонених

### 130. Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей

- 131 Усиновлення дітей, встановлення опіки та піклування над ними, влаштування у дитячі будинки сімейного типу та прийомні сім'ї
- 134 Стосунки в сім'ї, гендерна рівність
- 135 Захист прав дітей
- 138 Інші питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей
- 139 Пропозиції про зміни в законодавстві

### 130<sup>1</sup>. Молодь. Фізична культура і спорт

- 131<sup>1</sup> Виховання молоді, дозвілля
- 132<sup>1</sup> Фізична культура і спорт, мережа спортивних закладів, спортивних майданчиків, фізичне виховання в середніх і вищих начальних закладах
- 138<sup>1</sup> Інші питання молоді, фізичної культури і спорту
- 139<sup>1</sup> Пропозиції про зміни в законодавстві

### 140. Культура та культурна спадщина, туризм

- 141 Культура та мистецтво, народні промисли
- 142 Фінансування культури, відновлення історичних пам'яток, меценатство, спонсорство
- 143 Діяльність закладів культури та мистецтва
- 144 Захист культурної спадщини, відповідальність за знищення пам'яток культури
- 145 Розвиток туризму, робота туристичних операторів
- 148 Інші питання культури та культурної спадщини, туризму
- 149 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 149.1 Державна політика в галузі культури

### 150. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність

- 151 Пільгове кредитування здобуття вищої освіти, зарахування, переведення на бюджетну (безоплатну) основу навчання
- 152 Робота закладів дошкільної, загальної середньої, професійної (професійно-технічної), фахової передвищої та вищої освіти, освітні програми, тестування, навчання за кордоном
- 153 Наукові дослідження, винаходи, розробки та їх впровадження, діяльність НАН України, присудження наукових ступенів та вчених звань
- 154 Захист інтелектуальної власності, реєстрація авторського права
- 155 Інноваційна діяльність (фінансування та впровадження нових технологій)
- 158 Інші питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності
- 159 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 159.1 Діяльність закладів позашкільної освіти
- 159.2 Державна політика в галузі освіти

### 160. Інформаційна політика, діяльність медіа

- 161 Реклама в медіа
- 162 Тематика та якість телевізійних і радіо передач, публікацій, соціальні мережі
- 163 Державна інформаційна політика, реформа в медіа, громадське телебачення
- 164 Діяльність місцевих та регіональних операторів кабельного телебачення та інтернет-провайдерів
- 165 Розвиток та впровадження сучасних інформаційних технологій, поширення мережі Інтернет

- 166 Книговидавництво
- 167 Функціонування національних та приватних теле- й радіокомпаній
- 168 Інші питання інформаційної політики, діяльності медіа
- 169 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 169.1 Державна інформаційна політика

#### 170. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини

- 171 Діяльність політичних партій
- 172 Діяльність об'єднань громадян, правозахисних організацій тощо
- 173 Діяльність профспілок
- 174 Діяльність благодійних фондів
- 175 Міжконфесійні стосунки
- 176 Будівництво, повернення та володіння культовими спорудами
- 177 Взаємовідносини церкви і держави, забезпечення прав віруючих
- 178 Інші питання діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин
- 179 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 180. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України

- 181 Діяльність Верховної Ради України та її органів
- 182 Скарги на дії народних депутатів України
- 183 Схвалення діяльності народних депутатів України
- 184 Відгуки щодо суспільно-політичних подій в країні та за кордоном
- 185 Діяльність Президента України
- 186 Діяльність Кабінету Міністрів України та його членів
- 187 Нагородження, присвоєння почесних та інших звань
- 188 Інші питання діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
- 189 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 189.1 Діяльність Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини
- 189.2 Відгуки про діяльність народних депутатів України

#### 190. Діяльність центральних органів виконавчої влади

- 191 Робота міністерств та інших центральних органів виконавчої влади
- 192 Дії/бездіяльність посадових осіб центральних органів виконавчої влади, перегляд їхніх рішень
- 198 Інші питання діяльності центральних органів виконавчої влади
- 199 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 200. Діяльність місцевих органів виконавчої влади

- 201 Діяльність місцевих державних адміністрацій
- 202 Дії/бездіяльність посадових осіб місцевих органів виконавчої влади, перегляд їхніх рішень
- 208 Інші питання діяльності місцевих органів виконавчої влади
- 209 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 210. Діяльність органів місцевого самоврядування

- 211 Діяльність місцевих рад та їх виконавчих органів
- 212 Діяльність обласних, Київської та Севастопольської міських рад
- 213 Неправомірні дії та рішення посадових осіб органів місцевого самоврядування
- 216 Реформа органів місцевого самоврядування децентралізація
- 218 Інші питання діяльності органів місцевого самоврядування
- 219 Пропозиції про зміни в законодавстві

#### 210<sup>1</sup>. Діяльність підприємств та установ

- 211<sup>1</sup> Діяльність підприємств, установ та ФОП
- 218<sup>1</sup> Інші питання діяльності підприємств, установ та ФОП

219<sup>1</sup> Пропозиції про зміни в законодавстві

220. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини

- 221 Збройні сили, їх реформування, перехід до професійної армії
- 221.1 Матеріально-технічне забезпечення Збройних сил
- 221.2 Мобілізаційна підготовка та мобілізація
- 221.3 Проходження військової служби
- 222 Діяльність державної прикордонної служби
- 222.1 Діяльність служби безпеки України
- 223 Державна мовна політика
- 224 Міждержавні відносини України
- 225 Питання національних меншин і корінних народів
- 226 Інші напрямки зовнішньої політики України
- 227 Державна політика у сфері національної безпеки
- 228 Інші питання обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин
- 229 Пропозиції про зміни в законодавстві
- 229.1 Державна політика в оборонній сфері
- 229.2 Будівництво захисних, фортифікаційних споруд

230. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій

- 231 Конституція України, закони України, акти Президента України та Кабінету Міністрів України, інші нормативно-правові акти
- 232 Референдуми
- 233 Конституційна реформа
- 234 Адміністративна реформа
- 235 Вибори народних депутатів України
- 236 Вибори Президента України
- 237 Вибори органів місцевого самоврядування
- 238 Адміністративно-територіальний устрій
- 239 Питання виборчого права, діяльність виборчих комісій
- 239.1 Пропозиції про зміни в законодавстві

240. Цифровізація. Правовий режим Дія Сіті

- 241 Цифровізація діяльності органів державної влади
- 242 Використання технологій штучного інтелекту
- 243 Функціонування правового режиму Дія Сіті
- 244 Інші питання цифровізації, правового режиму Дія Сіті
- 249 Пропозиції про зміни в законодавстві

250. Публічні (електронні публічні) послуги, зокрема адміністративні послуги

- 251 Надання публічних (електронних публічних) послуг, зокрема адміністративних послуг
- 252 Діяльність центрів надання адміністративних послуг
- 253 Функціонування Єдиного державного вебпорталу електронних послуг
- 254 Інші питання надання публічних (електронних публічних) послуг, зокрема адміністративних послуг
- 259 Пропозиції про зміни в законодавстві

260. Європейська та євроатлантична інтеграція

- 261 Набуття повноправного членства України в Європейському Союзі
- 262 Набуття повноправного членства України в Організації Північноатлантичного договору
- 263 Безпекові гарантії України
- 264 Інші питання європейської та євроатлантичної інтеграції
- 269 Пропозиції про зміни в законодавстві

- 271 Отримання подарунків
- 272 Отримання фотокарток, автографів
- 273 Привітання з нагоди свят
- 274 Роздуми про загальнолюдські цінності
- 275 Текст без логічного змісту, образи, погрози, тощо
- 276 Надсилання примірників наукової та художньої літератури