КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
від 24 вересня 2008 р. N 858
Київ

Про затвердження Класифікатора звернень громадян

{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ
N 1338 (1338-2009-п) від 08.12.2009
N 1126 (1126-2011-п) від 02.11.2011
N 48 (48-2016-п) від 03.02.2016
N 359 (359-2016-п) від 01.06.2016
N 94 (94-2018-п) від 21.02.2018
N 431 (431-2019-п) від 22.05.2019
N 629 (629-2023-п) від 24.06.2023 }

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

Інд. 41

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

Класифікатор звернень громадян

{ У тексті Класифікатора слова "засоби масової інформації" в усіх відмінках замінено словом "медіа" згідно з Постановою КМ N 629 (629-2023-п) від 24.06.2023 }

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 уповноважену особу

1.4. Через органи влади

1.5. Через медіа

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. Особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни

7.4. Особа з інвалідністю внаслідок війни

7.5. Учасник бойових дій

7.6. Ветеран праці

7.6-1. 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

7.11. Одинока 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 (крім осіб, визначених у підпункті 8.1-1 цього Класифікатора)

8.1-1. 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. Учень, студент

8.10. Служитель релігійної організації

8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена

8.11-1. Журналіст

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)

---

* До ветеранів військової служби відносяться особи, на яких поширюється дія Закону України "Про статус ветеранів військової служби, ветеранів органів внутрішніх справ, ветеранів Національної поліції і деяких інших осіб та їх соціальний захист" (203/98-ВР).

** До пенсіонерів з числа військовослужбовців відносяться особи, на яких поширюється дія Закону України "Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб" (2262-12).

{ Розділ I із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 48 (48-2016-п) від 03.02.2016, N 94 (94-2018-п) від 21.02.2018, N 431 (431-2019-п) від 22.05.2019 }

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	Соціальна політика. Соціальний захист населення
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона праці та промислова безпека
090	Охорона здоров'я
100	Комунальне господарство
110	Житлова політика
120	Екологія та природні ресурси
130	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації
140	Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей
150	Молодь. Фізична культура і спорт
160	Культура та культурна спадщина, туризм
170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність
180	Інформаційна політика, діяльність медіа
190	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні

	відносини
200	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
210	Діяльність центральних органів виконавчої влади
220	Діяльність місцевих органів виконавчої влади
230	Діяльність органів місцевого самоврядування
240	Діяльність підприємств та установ
250	Обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини
260	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій
270	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-п) від 08.12.2009, N 1126 (1126-2011-п) від 02.11.2011, N 359 (359-2016-п) від 01.06.2016; в редакції Постанови КМ N 94 (94-2018-п) від 21.02.2018 }

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 і підпитання	заповнюються відповідно до форми статистичного звіту про розгляд звернень громадян в організаціях згідно з переліком питань і підпитань, визначених відповідними організаціями"

замінити такою позицією:

"Індекси основних і додаткових	заповнюються за основними питаннями, що порушуються у зверненнях громадян і визначені

питань у Класифікаторі звернень громадян, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858, та додатковими питаннями, визначеними відповідними організаціями".

Про затвердження Класифікатора звернень громадян
Постанова Кабінету Міністрів України; Класифікатор від 24.09.2008 № 858
Редакція від **27.06.2023**, підстава — 629-2023-п
Постійна адреса:
https://zakon.rada.gov.ua/go/858-2008-%D0%BF

Законодавство України
станом на 16.10.2023
чинний
858-2008-р

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 06.10.2008 — 2008 р., № 73, стор. 123, стаття 2461, код акта 44482/2008
- **Урядовий кур'єр** від 08.10.2008 — № 187