**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*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1338-2009-%D0%BF) *) від 08.12.2009   
 N 1126 (* [*1126-2011-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1126-2011-%D0%BF) *) від 02.11.2011   
 N 48 (* [*48-2016-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/48-2016-%D0%BF) *) від 03.02.2016   
 N 359 (* [*359-2016-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/359-2016-%D0%BF) *) від 01.06.2016   
 N 94 (* [*94-2018-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/94-2018-%D0%BF) *) від 21.02.2018   
 N 431 (* [*431-2019-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/431-2019-%D0%BF) *) від 22.05.2019 }*

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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF) ) (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**

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 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. 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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) )

9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до   
статті 7 Закону України "Про звернення громадян" ( [393/96-ВР](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) )

9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до   
статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"   
( [393/96-ВР](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80) )

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* 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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/203/98-%D0%B2%D1%80) ).

\*\* 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](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2262-12) ).

*{ Розділ I із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 48   
(* [*48-2016-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/48-2016-%D0%BF) *) від 03.02.2016, N 94 (* [*94-2018-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/94-2018-%D0%BF) *) від 21.02.2018,   
N 431 (* [*431-2019-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/431-2019-%D0%BF) *) 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 засобів масової |

| |інформації |

|------+---------------------------------------------------------|

| 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*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1338-2009-%D0%BF) *) від 08.12.2009, N 1126 (* [*1126-2011-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1126-2011-%D0%BF) *) від   
02.11.2011, N 359 (* [*359-2016-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/359-2016-%D0%BF) *) від 01.06.2016; в редакції   
Постанови КМ N 94 (* [*94-2018-п*](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/94-2018-%D0%BF) *) 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**](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF) **)**

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