

Додаткова інформація щодо порядку розрахунку показників статистичного звіту за формою ВРУ

Розрахунок показників статистичного звіту

Формування статистичного звіту за формою ВРУ здійснюється по наступних періодах: перший квартал, пів року, три квартали та рік. Всі показники статистичного звіту розраховуються по зверненнях громадян, зареєстрованих протягом звітного періоду по наступних правилах:

Стовпець звіту	Правила розрахунку
I, 3, 5, 6, 7, 8,9	Розраховується як загальна кількість всіх звернень, зареєстрованих протягом звітного періоду
1.1	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян які надійшли безпосередньо до організації, підприємства, або установи що здійснює облік звернень із ознакою за формою надходження – «Поштою»
1.2	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян які надійшли безпосередньо до організації, підприємства, або установи що здійснює облік звернень із ознакою за формою надходження – «На особистому прийомі»
1.3	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян які надійшли безпосередньо до організації, підприємства, або установи що здійснює облік звернень із ознакою за формою надходження – «Через уповноважену особу»
1.4	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян які надійшли до організації, підприємства, або установи що здійснює облік звернень через будь-яку іншу організацію із ознакою за формою надходження – «Через органи влади»
1.5	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян які надійшли до організації, підприємства, або установи що здійснює облік звернень через будь-яку іншу організацію із ознакою за формою надходження – «Через засоби масової інформації»
1.6	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян які надійшли до організації, підприємства, або установи що здійснює облік звернень через будь-яку іншу організацію із ознакою за формою надходження – «Від інших органів, установ, організацій»
2	Розраховується як сума даних зі стовпців 2.1 – 2.5
2.1	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян з ознакою надходження – «Первинне» (не враховуючи дублетних звернень)
2.2	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян з ознакою надходження – «Повторне» (не враховуючи дублетних звернень)
2.3	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян з ознакою надходження – «Дублетне»
2.4	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян з ознакою надходження – «Неодноразове» (не враховуючи дублетних звернень)
2.5	Аналітичний показник. Розраховується за методикою, визначеною у розділі <i>Розрахунок кількості масових звернень</i>
3	Дорівнює загальній кількості всіх звернень, зареєстрованих протягом звітного періоду
3.1	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою вид – «Пропозиція (зауваження)»
3.2	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою вид – «Заява (клопотання)»
3.3	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою вид - «Скарга»
4	Розраховується як сума даних зі стовпців 4.1 – 4.2
4.1	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду індивідуальних звернень громадян із ознакою стать автора – «Чоловіча»
4.2	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітного періоду індивідуальних звернень громадян із ознакою стать автора – «Жіноча»
5	Розраховується як сума даних зі стовпців 5.1, 5.2, 5.3 та дорівнює загальній кількості всіх звернень,

	zareєстрованих протягом звітного періоду
5.1	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою суб'єкт – «Індивідуальне»
5.2	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою суб'єкт – «Колективне»
5.2.1	Розраховується як сумарна кількість підписів по зверненнях громадян, zareєстрованих протягом звітного періоду, із ознакою суб'єкт – «Колективне»
5.3	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою суб'єкт – «Анонімне»
6	Дорівнює загальній кількості всіх звернень, zareєстрованих протягом звітного періоду
6.1	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою тип – «Телеграма»
6.2	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою тип – «Письмове»
6.3	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою тип – «Усне»
7	Дорівнює загальній кількості всіх звернень, zareєстрованих протягом звітного періоду
7.1	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Учасник війни»
7.2	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Дитина війни»
7.3	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Інвалід Великої Вітчизняної війни»
7.4	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Інвалід війни»
7.5	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Учасник бойових дій»
7.6	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Ветеран праці»
7.7	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Інвалід I групи»
7.8	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Інвалід II групи»
7.9	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Інвалід III групи»
7.10	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Дитина-інвалід»
7.11	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Одинокa мати»
7.12	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Мати-героїня»
7.13	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Багатодітна сім'я»
7.14	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи»
7.15	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС»
7.16	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Герой України»
7.17	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Герой Радянського Союзу»
7.18	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Герой Соціалістичної Праці»
7.19	Розраховується як кількість zareєстрованих протягом звітного періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Дитина»

7.20	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою категорія авторів – «Інші категорії»
8	Дорівнює загальній кількості всіх звернень, зареєстрованих протягом звітної періоду
8.1	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Пенсіонер»
8.2	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Робітник»
8.3	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Селянин»
8.4	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Працівник бюджетної сфери»
8.5	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Державний службовець»
8.6	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Військовослужбовець»
8.7	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Підприємець»
8.8	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Безробітний»
8.9	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Учень, студент»
8.10	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Служитель релігійної організації»
8.11	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена»
8.12	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян із ознакою соціальний статус авторів – «Інші»
9	Дорівнює загальній кількості всіх звернень, зареєстрованих протягом звітної періоду
9.1	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян які станом на кінець звітної періоду зачинені та мають ознаку результат розгляду – «Вирішено позитивно» ¹
9.2	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян які станом на кінець звітної періоду зачинені та мають ознаку результат розгляду – «Відмовлено у задоволенні» ¹
9.3	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян які станом на кінець звітної періоду зачинені та мають ознаку результат розгляду – «Дано роз'яснення» ¹
9.4	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян які станом на кінець звітної періоду зачинені та мають ознаку результат розгляду – «Повернуто авторів» ¹
9.5	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян які станом на кінець звітної періоду зачинені та мають ознаку результат розгляду – «Відправлено за належністю» ¹
9.6	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян які станом на кінець звітної періоду зачинені та мають ознаку результат розгляду – «Не підлягає розгляду» ¹
9.7	Розраховується як кількість зареєстрованих протягом звітної періоду звернень громадян які станом на кінець звітної періоду перебувають на розгляді
II	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих зверненнях протягом звітної періоду
010	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітної періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Промислова політика»
020	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітної періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Аграрна політика і земельні відносини»

¹ В разі, якщо у зверненні порушено кілька питань, результат розгляду звернення визначається по першому питанню цього звернення.

030	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Транспорт і зв'язок»
040	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво»
050	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Фінансова, податкова, митна політика»
060	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Соціальний захист»
070	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Праця і заробітна плата»
080	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Охорона здоров'я»
090	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Комунальне господарство»
100	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Житлова політика»
110	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Екологія та природні ресурси»
120	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян»
130	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт»
140	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Культура та культурна спадщина, туризм»
150	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність»
160	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації»
170	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини»
180	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України»
190	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Діяльність центральних органів виконавчої влади»
200	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Діяльність місцевих органів виконавчої влади»
210	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Діяльність органів місцевого самоврядування»
220	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини»
230	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій»
240	Розраховується як загальна кількість всіх питань, порушених у зареєстрованих протягом звітнього періоду зверненнях та закодованих основними питаннями з категорії «Інше»

Розрахунок кількості масових звернень

Для розрахунку кількості масових звернень виконується аналіз всіх питань, порушених у зверненнях громадян протягом розрахункового періоду з їх групуванням по основних питаннях класифікації до яких вони віднесені та розрахунку відсотка кожного з основних питань P_i . В разі, якщо розрахований по основному питанню відсоток дорівнює або перевищує визначений

граничний відсоток – всі звернення що містять питання, віднесені до цього основного питання, належать до масових звернень. Відсоток кожного з основних питань може розраховуватися з врахуванням або без врахування кількості громадян які порушували це питання (за кількістю громадян та за кількістю питань відповідно):

$$P_i = \frac{\text{(кількість громадян, які порушували питання що належать до } i \text{ – го основного питання)}}{\text{(загальна кількість громадян що порушували питання)}} \cdot 100$$
$$P_i = \frac{\text{(кількість питань, що належать до } i \text{ – го основного питання)}}{\text{(загальна кількість порушених питань)}} \cdot 100$$

Період для розрахунку відсотків по основних питаннях може становити місяць або квартал.

Граничний відсоток що використовується для визначення приналежності основного питання до масових значною мірою залежить від ступеню деталізації використовуваного класифікатора базових питань: чим більше ступінь деталізації тим менші значення граничного відсотку. В разі використання класифікатора основних питань, рекомендованого до застосування райдержадміністраціями (158 основних питань) граничний відсоток становить від 7 до 15 відсотків.

В розрахунку не повинні брати участь основні питання, з формулювання яких неможна чітко визначити з якими саме проблемами звертався заявник (наприклад питання із формулюванням «Інші питання комунального господарства»).

Загальна кількість масових звернень розраховується як сума кількостей масових звернень протягом всіх розрахункових періодів що належать до звітнього періоду.

Перевірка показників статистичного звіту

З метою виключення можливості подання недостовірних звітних даних показники статистичного звіту повинні відповідати наступними правилами перевірки:

1. Сума звернень за формою надходження (показники 1.1-1.6) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
2. Сума звернень за ознакою надходження за виключенням масових звернень (показники 2.1-2.4) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
3. Кількість масових звернень (показник 2.5) не повинна перевищувати загальну кількість звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
4. Сума звернень за видами (показники 3.1-3.3) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
5. Сума звернень за суб'єктом (показники 5.1, 5.2, 5.3) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
6. Сумарна кількість чоловіків та жінок (показники 4.1, 4.2) не повинна перевищувати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду за виключенням колективних (показник 5.2) та анонімних (показник 5.3) звернень;
7. Сума звернень за типами (показники 6.1-6.3) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
8. Сума звернень за категоріями авторів (показники 7.1-7.20) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
9. Сума звернень за соціальним статусом авторів (показники 8.1-8.12) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
10. Сума звернень за результатами розгляду (показники 9.1-9.7) повинна дорівнювати загальній кількості звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;
11. Загальна кількість питань, порушених протягом звітнього періоду (показник II) повинна дорівнювати або перевищувати загальну кількість звернень, зареєстрованих протягом звітнього періоду;

12. Сума питань, порушених протягом звітного періоду по розділах (показники 010-240) повинна дорівнювати загальній кількості питань, порушених протягом звітного періоду.