

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАКАРПАТСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ  
УЖГОРОДСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ  
КАФЕДРА КОНСТИТУЦІЙНОГО ПРАВА ТА ПОРІВНЯЛЬНОГО  
ПРАВОНАВСТВА**

**ПРАВО ГРОМАДЯН НА ЗВЕРНЕННЯ ДО  
ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, МІСЦЕВОГО  
САМОВРЯДУВАННЯ, ПІДПРИЄМСТВ,  
УСТАНОВ, ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ЇХ СЛУЖБОВИХ  
ОСІБ**

**Різак І.М., Бисага Ю.М., Палінчак М.М., Чечерський В.І., Бєлов Д.М.**

Право громадян на звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та їх службових осіб – Ужгород, 2004.- 50 С.

***Різак І.М.*** – Голова Закарпатської обласної державної адміністрації;

***Бисага Ю.М.*** - доктор юридичних наук, професор, завідувач кафедри конституційного права та порівняльного правознавства УжНУ;

***Палінчак М.М.*** - кандидат наук, доцент кафедри конституційного права та порівняльного правознавства, директор Інституту державного управління та регіонального розвитку УжНУ;

***Чечерський В.І.*** – ст. викладач кафедри конституційного права та порівняльного правознавства

***Бєлов Д.М.*** - асистент кафедри конституційного права та порівняльного правознавства УжНУ;

## **ЗМІСТ**

- 1. Право громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх службових осіб.....**
- 2. Порядок звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій.....**
- 3. Провадження за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування.....**
- 4. Реалізація права громадян на звернення у запитаннях та відповідях....**
- 5. Додатки.....**
- 6. Короткий термінологічний словник.....**

## **ВСТУПНЕ СЛОВО**

Досвід розбудови української державності, практичні пошуки шляхів становлення системи державного управління свідчать: довіра людей до влади, суспільно-політична стабільність у будь-якому регіоні значною мірою залежать від двох взаємодоповнюючих чинників – відкритості і прозорості дій владних структур та уважного й оперативного реагування її представників на звернення людей. І це цілком зрозуміло, адже йдеться насамперед про проблеми взаємодії суспільства і держави, практичну реалізацію ст. 40 Конституції України, яка обумовлює право громадян направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, їх службових осіб, що зобов'язані розглядати звернення й давати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк. Ця важлива конституційна норма допомагає громадянам реалізовувати інші власні конституційні права і захищати їх.

Про постійну увагу, яку приділяє цим питанням глава нашої держави Л.Д. Кучма, свідчить і прийняття у 2002 році ряду указів, зокрема “Про додаткові заходи щодо забезпечення відкритості у діяльності органів державної влади”, “Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами права на звернення” і т.д.

Враховуючи особливу роль звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування у забезпеченні постійного зв'язку між державою та громадянином, вирішення життєво важливих проблем окремої людини і суспільства в цілому, реалізації конституційних прав і свобод людини і громадянина, утвердження демократичної, соціальної, правової держави, з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, усунення недоліків у цій сфері безсумнівним є те, що забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян є на сучасному етапі одним із

пріоритетних завдань органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідальним обов'язком їх службових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності в державі.

Зважаючи на те що право на звернення є одним з важливих шляхів поновлення порушених прав людини, вперше в Україні здійснено узагальнюючий аналіз стану реалізації цього права центральними органами виконавчої влади, а також місцевими органами виконавчої влади і органами місцевого самоврядування та їх службовими особами. Результати цього аналізу дають змогу розробити і здійснити заходи щодо вдосконалення роботи органів державної влади і органів місцевого самоврядування та їх службових осіб із зверненнями громадян.

Отже, безперечно можна стверджувати, що кількість звернень громадян до державних органів влади є своєрідним показником якості виконання ними своїх функціональних обов'язків. Адже утвердження і забезпечення прав і свобод людини в Україні є головним обов'язком держави (ст.3 Конституції України).

**Голова обласної державної адміністрації**

**І.М. Різак**

## **ПРАВО ГРОМАДЯН НА ЗВЕРНЕННЯ ДО ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ЇХ СЛУЖБОВИХ ОСІБ**

Безпосередньо шляхи здійснення прав громадян на звернення визначаються в Законі України “Про звернення громадян” від 2 жовтня 1996 р., в Указах Президента України “Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення” від 19 березня 1997 р. №241/97 та „Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення” від 13 серпня 2002 року N 700/2002 а також у постанові Кабінету Міністрів України “Про затвердження Інструкції діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і органах місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації” від 14 квітня 1997 р.

У 2003 р. до органів державної влади і органів місцевого самоврядування та їх службових осіб звернулося понад 9 млн. громадян. Це свідчить, з одного боку, про активне використання громадянами України свого права на звернення і одночасно, з другого, – про існування в суспільстві різноманітних чинників, що змушують їх звертатися до органів державної влади та органів місцевого самоврядування переважно за захистом порушених прав.

За статистичними даними, наданими Адміністрацією Президента України, до Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих адміністрацій та органів місцевого самоврядування у 2003 р. надійшло 1 690 897 звернень, що на 64 729 звернень більше, ніж у 2002 р. Причому, на особистих прийомах у 2003 р. звернулося 3 310 226 громадян, що на 149 856 більше, ніж у 2002 р. Усього до місцевих органів влади звернулося 5 631 100 громадян.

Наведені дані свідчать про те, що переважна більшість громадян України за вирішенням питань звертається до місцевих органів влади і органів

місцевого самоврядування. Так, у 2003 р. до усіх структур державної влади і органів місцевого самоврядування звернулося 6 646 095 громадян, тобто частина тих, що звернулися до місцевих органів державної влади і органів місцевого самоврядування, становила 84,7%, до центральних органів виконавчої влади – 9,3, до Президента України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради України – 6,0%. До сільських рад направлено – 32,3% усіх звернень, до селищних рад – 21,9, до районних держадміністрацій – 14,0, до обласних держадміністрацій – 8,9%.

Отже, громадяни прагнуть вирішувати свої різноманітні проблеми, в тому числі і захищати свої порушені права, насамперед на місцях. До вищих інстанцій вони змушені звертатися, очевидно, в тих випадках, коли неможливо вирішити питання на рівні місцевих органів влади.

Водночас, як свідчить аналіз, переважна більшість питань, які містяться у зверненнях громадян, є компетенцією саме місцевих органів державного управління. Відсутність достатньої уваги та належного реагування щодо порушених питань, недовіра людей до службових осіб на місцях породжує велику кількість звернень у державні органи, особливо правоохоронні.

Аналіз звернень громадян України, що надійшли до органів державної влади, а також до органів місцевого самоврядування в 2003 р. порівняно з 2002р., дають можливість зробити деякі висновки про реальний стан здійснення конституційних прав громадян на звернення та про стан розв'язання питань, порушених у цих зверненнях.

Зростання кількості звернень громадян до різних державних інституцій, звичайно, може свідчити про піднесення їх політичної активності за рік до президентських виборів, як це пояснюють, наприклад, в Адміністрації Президента України. Однак аналіз порушених питань і конкретні адресати, до яких зверталися громадяни, показує, що це зумовлено насамперед загальним соціально-економічним кризовим станом країни, численними порушеннями соціально-економічних, громадянських, особистих і політичних прав громадян України. Звернення підтверджують статистичні і соціологічні дані про

незадовільний життєвий рівень значної частини громадян країни, порушення їх конституційних прав на працю, на своєчасне отримання заробітної плати, соціальних і пенсійних виплат, охорону здоров'я, освіту, справедливий і своєчасний захист прав громадян судами та правоохоронними органами.

У переважній більшості наданих аналітично-інформаційних матеріалах є відомості про позитивне вирішення порушених громадянами питань, про причини повторних звернень (а це майже кожне четверте звернення), зазначається, в чому полягає суть необґрунтованості звернень, присутні також пропозиції щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян. Все це є яскравим свідченням того, що в державі поступово налагоджується чітка система обробки та аналізу звернень громадян. Органи державної влади та органи місцевого самоврядування все більше зацікавлені надавати ґрунтовну інформацію з цих проблем.

Значна кількість звернень громадян свідчить про негаразди щодо стану дотримання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні органами державної влади, органами місцевого самоврядування, їх службовими особами, про неухвалюване їх ставлення до звернень громадян та вирішення порушених питань по суті. Відповідно до ст.22 Закону України “Про звернення громадян” керівники та інші службові особи органів державної влади, установ і організацій “зобов’язані проводити особистий прийом громадян”. Саме тому в Указі Президента України “Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення” вимагається “забезпечити створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення або особистий прийом та обов’язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього”.

Враховуючи, що останнім часом зросла кількість звернень громадян до Президента України, центральних і місцевих органів виконавчої влади, передусім скарг на відсутність належного реагування на них з боку службових осіб, значна частина цих звернень своєчасно не розглядається або взагалі залишається без розгляду, окремі службові особи формально і бездушно ставляться до вирішення життєво важливих питань громадян, у т.ч. і найменш



соціально захищених, що викликає їх справедливе обурення, недовіру до органів влади, компрометує їх. З метою наведення порядку в цій справі та відповідно до статті 102 Конституції України було перед органами державної влади та місцевого самоврядування стоїть ряд завдань, зокрема:

- кваліфікований, неупереджений, об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання в подальшому таких порушень, повною мірою реалізуючи при цьому визначені законодавством повноваження; надання у встановлені законом строки письмових відповідей авторам звернень за наслідками їх розгляду;
- ретельну перевірку усіх звернень громадян, у яких йдеться про недоліки у роботі органів державної влади та органів місцевого самоврядування, оскаржуються рішення службових осіб цих органів, невідкладне вживання заходів для припинення неправомірних дій та скасування незаконних рішень;
- особливо уважне ставлення до розв'язання проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди та інші непрацездатні особи, а також особи, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;
- систематичний аналіз та узагальнення звернень для виявлення причин, що їх породжують, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, які потребують негайного розв'язання, своєчасна розробка пропозицій щодо поліпшення законодавчого регулювання у відповідних сферах, з урахуванням потреб щодо фінансування необхідних загальнодержавних, регіональних та місцевих заходів під час формування бюджетів різних рівнів;
- здійснення безперешкодного і регулярного, *не рідше одного разу на місяць*, особистого прийому громадян службовими особами, в тому числі у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян, неухильне

дотримання затверджених графіків їх особистого прийому, виділення спеціальних приміщень для прийому громадян та їх належне обладнання;

- розгляд *не рідше, ніж двічі на рік* стану роботи зі зверненнями громадян на колегіях, засіданнях президій із запрошенням представників судів, органів прокуратури, інших державних органів, громадських організацій, засобів масової інформації;
- щорічну підготовку та опублікування аналітичних доповідей відповідних органів про стан роботи зі зверненнями громадян, систематичне оприлюднення через засоби масової інформації відомостей про роботу зі зверненнями та вирішення порушених у них питань;
- розробку та реалізацію додаткових заходів, спрямованих на підвищення рівня правової освіти населення, роз'яснення конституційних прав і свобод людини і громадянина та засобів їх захисту, повноважень органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також розширення мережі юридичних консультацій на громадських засадах для надання безоплатної правової допомоги, насамперед сільським жителям та громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки;

Слід зауважити, що рівень роботи службових осіб із зверненнями громадян має розглядатися як важливий критерій оцінки їх професійного рівня, відповідності займаній посаді, а також можливості просування таких осіб по службі. Кожний факт невирішення порушених у зверненні громадянина обґрунтованих питань, які належать до компетенції відповідного органу чи службової особи, що призвело до повторного звернення чи звернення до органу вищого рівня, має глибоко аналізуватись і, в разі виявлення ознак тяганини, формалізму та бюрократизму, слід невідворотно притягувати відповідних осіб до встановленої законом відповідальності.

Саме тому керівники органів державної влади та місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій, незалежно від форм власності несуть персональну відповідальність за стан розгляду звернень громадян та організацію їх особистого прийому, обов'язкове і своєчасне

повідомлення заявників про результати перевірки їх заяв і скарг. Крім того, вони зобов'язані систематично роз'яснювати конституційні права і обов'язки громадян, законодавства щодо розгляду пропозицій, заяв і скарг, повноважень органів виконавчої влади і місцевого самоврядування у розв'язанні питань, що порушують громадяни у зверненнях, порядку оскарження прийнятих по них рішень.

## ПОРЯДОК ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ ТА МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ, ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ ТА ОРГАНІЗАЦІЙ

Питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії службових осіб, державних і громадських органів регулює в першу чергу Закон України «Про звернення громадян». Цей Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, службових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Під *зверненнями* громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Отже:

**Пропозиція (зауваження)** - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, службових осіб, а також висловлюються

думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства. *(Додаток 1.)*

**Заява (клопотання)** - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, службових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності *(Додаток 2.)*.

**Клопотання** - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо *(Додаток 3.)*.

**Скарга** - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, службових осіб *(Додаток 4.)*

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

Самі звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або службовим особам, до повноважень яких належить розв'язання порушених у цих зверненнях проблем.

У зверненні має бути зазначено:

1. прізвище, ім'я, по батькові;
2. місце проживання громадянина;

3. викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Необхідно зазначити, що письмове звернення без вказівки місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Винятки складають хіба що заяви про вчинені або підготовлені злочини, які можуть використовуватися правоохоронними органами при здійсненні оперативно-розшукової діяльності. Крім того, не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Звернення може бути *усним* (викладеним громадянином і записаним службовою особою на особистому прийомі) чи *письмовим*, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення може бути подано як окремою особою (*індивідуальне*), так і групою осіб (*колективне*). Причому письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через *десять днів* від дня його надходження.

Громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, службових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється

відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або службовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не **більше п'яти днів** пересилається ними за належністю відповідному органу чи службовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи службовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. Не дозволяється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або службовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

Законом суворо забороняється переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, службових осіб за критику у зверненні їх діяльності та рішень.

Ніхто не може бути примушений до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій. Також не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей:

- про особисте життя громадян без їх згоди;
- відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом;
- іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Причому, ця заборона не поширюється на випадки

повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

Одержані об'єднаннями громадян звернення із зауваженнями і пропозиціями щодо їх діяльності розглядаються цими об'єднаннями та їх органами відповідно до статутів об'єднань, а заяви і скарги на ущемлення чи порушення ними прав громадян - згідно із Законом «Про звернення громадян».

В той же час дія цього Закону не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством і законодавством про захист економічної конкуренції.

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, службові особи зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду. Пропозиції (зауваження):

- Героїв Радянського Союзу;
- Героїв Соціалістичної Праці;
- інвалідів Великої Вітчизняної війни,

розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

Органи державної влади, місцевого самоврядування та їх службові особи, керівники та службові особи підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки. Рішення про відмову в



задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон «Про звернення громадян» і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, службової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або службовій особі, що, однак, не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються в судовому порядку. Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність. До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або службовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи службовою особою, що розглядає скаргу. Рішення вищого

державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, засобів масової інформації, службових осіб, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, засоби масової інформації, їх керівники та інші службові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках,
- передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення

неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

У разі необхідності та за наявності можливостей розгляд звернень громадян покладається на службову особу чи підрозділ службового апарату, спеціально уповноважені здійснювати цю роботу. В той же час, керівники та інші службові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян. Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян. Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від

форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками. У видному та доступному місці обов'язково вивіщується графік прийому.

При цьому, усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Законодавством передбачені суворі строки розгляду звернень. Так, вони розглядаються і вирішуються у термін не більше **одного місяця** від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - **невідкладно**, але не пізніше **п'ятнадцяти днів** від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати **сорока п'яти днів**.

Слід підкреслити, що органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, службові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

У разі задоволення скарги орган або службова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку. Громадянину на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями органу чи службової особи при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх службових осіб, керівників та інших службових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Витрати, зроблені органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємством, установою, організацією незалежно від форм власності, об'єднанням громадян, засобами масової інформації у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

На сьогоднішній день єдиним органом, що здійснює нагляд за дотриманням законодавства про звернення громадян здійснюється Генеральним прокурором України та підпорядкованими йому прокурорами. Відповідно до наданих їм чинним законодавством повноважень вони вживають заходів до поновлення порушених прав, захисту законних інтересів громадян, притягнення порушників до відповідальності.

**ПРОВАДЖЕННЯ ЗА ПРОПОЗИЦІЯМИ**  
**(ЗАУВАЖЕННЯМИ), ЗАЯВАМИ (КЛОПОТАННЯМИ) І**  
**СКАРГАМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ І**  
**МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (далі - організаціях) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього службових осіб чи на підрозділ службового апарату.

Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами. Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники організацій.

Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток N 5), або в журналах (додаток N 6). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в

журналах. Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення.

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів:

- дата надходження звернення;
- прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника;
- звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль;
- порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання;
- дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю;
- номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів:

- дата прийому, хто приймає;
- прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника;
- порушені питання - короткий зміст, індекси;
- кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією

про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток N 8). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаной на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка **"ПОВТОРНО"** і підбирається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку



прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань. У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

У разі, коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом **"КОНТРОЛЬ"** або літерою **"К"**.

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вживання заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг здійснюють службові особи, які прийняли рішення про контроль.

У разі, коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді, робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Службові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті службовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток N 7). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється. Обкладинка справи оформляється за чітко встановленою законодавством формою. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях.

Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших службових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків. Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється **п'ятирічний термін** зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням. У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян. Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником організації.

Справи, що підлягають *постійному*, а також *тимчасовому (понад 10 років)* зберіганню, передаються до архівного підрозділу організації **через два роки** після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.

## РЕАЛІЗАЦІЯ ПРАВА ГРОМАДЯН НА ЗВЕРЕННЯ У ЗАПИТАННЯХ ТА ВІДПОВІДЯХ

*Якими нормативними актами регулюється право громадян на звернення?*

Право громадян на звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ та організацій усіх форм власності закріплено у ст.40 Конституції України закріплено право кожного направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та службових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглядати звернення і давати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк. Шляхи здійснення прав громадян на звернення визначаються також в Законі України “Про звернення громадян” від 2 жовтня 1996 р., в Указі Президента України “Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення” від 19 березня 1997 р. №241/97, а також у постанові Кабінету Міністрів України “Про затвердження Інструкції діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і органах місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації” від 14 квітня 1997 р.

*Який основний зміст Закону України “Про звернення громадян”?*

Закон України “Про звернення громадян” від 2 жовтня 1996 р регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії службових осіб, державних і громадських органів. Цей Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення

роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

### ***Який зміст вкладається у право громадян на звернення?***

Зміст права на звернення полягає у тому, що кожен громадянин України має право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, службових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

### ***Право на звернення мають тільки громадяни України?***

Згідно Закону України «Про звернення громадян» право на звернення мають також особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

### ***Що включає в себе поняття звернення громадян?***

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

### ***Що таке пропозиція (зауваження)?***

Пропозиція (зауваження) – це таке звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, службових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

### ***Що таке заява (клопотання)?***

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, службових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

### ***Що таке скарга?***

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, службових осіб.

### ***Які дії органів державної влади та місцевого самоврядування можуть бути оскаржені?***

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

1. порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
2. створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
3. незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

### ***Кому слід направляти свої звернення?***

Звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або службовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

***Яким вимогам має відповідати звернення?***

У зверненні має бути обов'язково зазначено: прізвище, ім'я, по батькові заявника; місце проживання заявника; викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати

***У якій формі допускається звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування?***

Згідно Закону України «Про звернення громадян» звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним службовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

***Чи можна звернутися до органів державної влади та місцевого самоврядування групою з декількох осіб?***

Законодавство України про звернення громадян визначає, що звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

***Які наслідки розгляду звернення яке не відповідає встановленим вимогам?***

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

***На якій мові допускається звертатися до органів державної влади та місцевого самоврядування?***

Громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, службових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

***Чи правомірна відмова в прийнятті звернення громадян у зв'язку із належністю чи неналежністю до певної партії?***

Законодавство забороняє відмовляти в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

***Якщо звернення направлено не до того органу чи установи до компетенції яких належить його розгляд?***

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або службовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи службовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.



Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або службовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

***Якщо заявник внаслідок тих чи інших побоювань не бажає зазначити у зверненні свого місця проживання, то чи буде воно розглянуте?***

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

***Якщо питання заявлене у зверненні вже розглядалося органом чи установою, то чи допускається до нього повторне звернення?***

Закон України «Про звернення громадян» встановлює, що не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

***Чи може орган чи установа розпочати переслідування за подання того чи іншого звернення?***

Забороняється переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, службових осіб за критику у зверненні їх діяльності та рішень. Крім того, ніхто не може бути примушений до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

***Чи може орган чи службова особа опублікувати ти чи інші відомості, одержані із звернення?***

Закон України «Про звернення громадян» забороняє розголошувати одержані із звернень відомостей - про особисте життя громадян без їх згоди; відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом; іншої інформації, якщо це ущемляє права і законні інтереси громадян.

***Чи підпадає під дію Закону України “Про звернення громадян” подання позовної заяви до суду?***

Дія Закону «Про звернення громадян» не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством і законодавством про захист економічної конкуренції.

***Чи допускає законодавство про звернення громадян пільги щодо розгляду звернень окремих категорій громадян?***

Згідно законодавства про звернення громадян пропозиції (зауваження) Героїв Радянського Союзу; Героїв Соціалістичної Праці; інвалідів Великої Вітчизняної війни, розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

***Чи існують в законодавстві вимоги до оформлення відповіді за результатами розгляду звернень громадян?***

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон «Про звернення громадян» і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

***Яких дій може вжити особа, якщо орган чи установа не надали відповідь в установленій законом «Про звернення громадян»?***

Якщо орган чи установа не надали відповідь в установленій законом «Про звернення громадян», то він має право подати скаргу на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, службової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або службовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду. Причому скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

***Чи існує в законодавстві про звернення громадян термін для подання скарги на рішення, що оскаржувалось?***

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або службовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи службовою особою, що розглядає скаргу. Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

***Які права має громадянин, який звернувся із заявою до установи чи організації?***

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, засобів масової інформації, службових осіб, має право:

1. особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
2. знайомитися з матеріалами перевірки;
3. подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
4. бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
5. користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
6. одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
7. висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
8. вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

***Які обов'язки покладає законодавство на органи і установи, що розглядають звернення громадян?***

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, засоби масової інформації, їх керівники та інші службові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

1. об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
2. на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
3. скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках,
4. передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

5. забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
6. письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
7. вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
8. у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
9. не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;
10. особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

### ***В який термін має бути розглянуто звернення особи?***

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

### ***Чи стягується плата за розгляд звернень громадян?***

Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, службові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

***Чи зобов'язані керівники установ та організацій вести особистий прийом громадян?***

Згідно Закону «Про звернення громадян» керівники та інші службові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян. Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян. Сам порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

## ДОДАТКИ

*Додаток 1.*

**Голові м. Ужгорода  
п. Погорєлову В.І.**

**Іванова І.І., що проживає за адресою:  
м. Ужгород, вул. Загорська, 2/1**

### **ПРОПОЗИЦІЯ**

**У зв'язку із скрутним матеріально-фінансовим становищем ЖРЕРів на території м. Ужгорода пропоную Вам дозволити мешканцям будинків утворювати відповідні будинковий комітет для самостійного вирішення питань обслуговування відповідного будинку .**

**1.01.2004**

**Підпис: \_\_\_\_\_/І.І.Іванов/**

*Додаток 2.*

**Голові Закарпатської обласної державної адміністрації  
п. Різаку І.М.**

**Іванова І.І., що проживає за адресою:  
м. Ужгород, вул. Загорська, 2/1**

**ЗАЯВА**

**У зв'язку зі скрутним матеріальним становищем, прошу виділити мені матеріальну допомогу із фондів обласної державної адміністрації.**

**1.01.2004**

**Підпис: \_\_\_\_\_/І.І.Іванов/**



*Додаток 3.*

**Управлінню пенсійного фонду в Закарпатській області**

**Іванова І.І., що проживає за адресою:**

**м. Ужгород, вул. Загорська, 2/1**

### **КЛОПОТАННЯ**

**У зв'язку із звільненням з місця роботи за станом здоров'я до досягнення пенсійного віку (залишилося менше шести місяців), прошу Вас достроково призначити мені пенсію за віком.**

**1.01.2004**

**Підпис: \_\_\_\_\_/І.І.Іванов/**

*Додаток 4.*

**Прокурору Закарпатської області  
ст. раднику юстиції Лемаку В.Я.**

**мешканця м. Ужгород, вул.  
Загорська, 2/1  
Іванова Івана Івановича**

#### **СКАРГА**

**Я працюю на підприємстві „В” вже більше 5 років. Однак упродовж 4-х місяців мені не виплачують заробітну плату та заборгували 1300 грн.**

**У зв’язку з вище вказаним, прошу вжити заходів прокурорського реагування та зобов’язати службових осіб підприємства „В” виплатити мені заробітну плату в розмірі 1300 грн.**

*1.01.2004*

*Підпис: \_\_\_\_\_ /І.І.Іванов/*

*Додаток 5.*

**ЖУРНАЛ**  
**реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата надходження, реєстрації та індекс</b>	<b>ПІБ, адреса, місце роботи, категорія, соціальний стан заявника</b>	<b>Зміст порушеного питання, індекс</b>	<b>Зміст резолюції, дата, автор, виконавець, термін виконання</b>	<b>Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, зняття з контролю</b>	<b>Номер справи за номенклатурою</b>
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.

*Додаток 6.*

**КАРТКА (ЖУРНАЛ)**  
**обліку особистого прийому громадян**

<b>№ п/п</b>	<b>Дата прийому</b>	<b>Хто приймає</b>	<b>ПІБ, адреса, місце роботи, категорія, соціальний стан заявника</b>	<b>Зміст порушеного питання, індекс</b>	<b>Дата, індекс, зміст документа, прийняті рішення, виконавець, дата одержання відповіді</b>
1.	2.	3.	4.	5.	6.

**ФОРМА**  
**обкладинки для пропозиції, заяви та скарги**

---

*(назва організації)*

**Пропозиція, заява, скарга**

---

*(необхідне підкреслити)*

---

*(адреса)*

**Підлягає поверненню.**

**ФОРМА**  
**РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА**

<b>Найменування організації</b>
<b>Дата</b>
<b>Індекс</b>

## КОРОТКИЙ ТЕРМІНОЛОГІЧНИЙ СЛОВНИК

- Акт** - а) документ, складений однією чи кількома особами, що підтверджує якісь установлені факти, події; б) писані постанова, указ, інший офіційний документ, протокол або запис про якийсь факт.
- Акт нормативний** - офіційний письмовий документ, який приймається уповноваженим органом, встановлює, змінює або скасовує норми права. А.н. знаходяться між собою у суворій ієрархічній спів підлеглості, від якої залежить юридична сила того чи іншого А.н. Видавати їх вправі тільки визначені законом органи. Включає в себе закони та підзаконні акти.
- Відшкодування шкоди** - цивільно-правова відповідальність згідно із зобов'язанням або яка виникла внаслідок заподіяння шкоди. Полягає у повній компенсації у грошовій формі або у натурі (виправлення пошкодженої речі).
- Влада** - а) волевиявлення народу або держави, її органів та службових осіб з метою здійснення відповідних функцій і повноважень у порядку, передбаченому основним та іншими законами країни; б) здатність, право і можливість підкоряти своїй волі інших.
- Власність** - історично зумовлена суспільна форма володіння, користування та розпорядження матеріальними та нематеріальними благами, яка виражає суспільні та виробничі відносини між людьми у процесі виробництва, розподілу, обміну та споживання цих благ
- Глава держави** - одноособовий або колегіальний орган, що здійснює загальне керівництво державними справами, найвищий представник держави у зовнішніх відносинах. В Україні президент України.

<b>Громадська організація</b>	- об'єднання громадян, утворене для захисту законних соціальних, економічних, національно-культурних, вікових, творчих, спортивних, фінансових та інших інтересів, або коло організацій, які об'єднуються з будь-якою метою, крім політичної, релігійної або господарської.
<b>Громадянин України</b>	- особа, яка набула громадянство України на підставах і в порядку, передбаченому законами України.
<b>Держава</b>	- особлива організація політичної влади, що існує у соціально неоднорідному суспільстві, за допомоги якої здійснюється управління загальносуспільними та місцевими справами.
<b>Державна мова України</b>	- українська мова як мова офіційного спілкування в Україні. Держава забезпечує всебічний розвиток і функціонування української мови у всіх сферах суспільного життя на всій території України.
<b>Державна служба</b>	- професійна діяльність з практичного виконання завдань і функцій держави осіб, які обіймають посади в державних органах та одержують заробітну платню за рахунок державних коштів.
<b>Державний апарат</b>	- система, сукупність органів держави у їх єдності і взаємозв'язку, за допомогою яких здійснюється державна влада, функції відповідної держави.
<b>Джерело інформації</b>	- передбачений або встановлений законом носій інформації: документ та інший носій інформації, який являє собою матеріальний об'єкт, що зберігає інформацію, а також повідомлення засобів масової інформації, публічний виступ.
<b>Документ</b>	- матеріальний носій інформації, призначений для її обробки і передачі в часі і просторі.
<b>Засоби масової</b>	- засоби, призначені для публічного оголошення і поширення

<b>інформації</b>	інформації, поділяються на друковані та аудіовізуальні.
<b>Заява</b>	- звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, службових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.
<b>Звернення громадян</b>	- викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.
<b>Інструкція</b>	- правовий акт органу управління, яким визначаються правила, що регулюють організаційні, науково-технічні, технологічні, фінансові та інші спеціальні сторони діяльності підприємств, установ та організацій, їх окремих підрозділів, а також службових осіб та громадян.
<b>Клопотання</b>	- письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.
<b>Конституція України</b>	- Основний Закон України, що визначає її державний та суспільний лад, правову систему, проголошує і закріплює основні права і обов'язки громадян, окреслює компетенцію та повноваження законодавчої, виконавчої та судової влади.
<b>Конфіденційна інформація</b>	- інформація з обмеженим доступом, що містить відомості, які знаходяться у володінні, користуванні або розпорядженні окремих фізичних чи юридичних осіб і поширюється за їх бажанням та відповідно до передбачених ними умов.
<b>Місцева державна адміністрація</b>	- місцевий орган системи органів виконавчої влади, який в межах своїх повноважень здійснює виконавчу владу на території відповідної адміністративно-територіальної одиниці, а також

реалізує повноваження делеговані їй відповідною радою.

**Орган державного управління** - первинний елемент апарату державного управління, який створюється державою для здійснення від її імені функцій виконавчої влади.

**Органи виконавчої влади** - самостійний вид органів державної влади, які згідно з конституційним принципом поділу державної влади мають своїм головним призначенням здійснення функцій однієї гілки влади – виконавчої.

**Органи місцевого самоврядування** - передбачена Конституцією України система установ через які територіальні громади реалізують гарантоване державою право вирішувати питання місцевого значення в межах Конституції та законів України.

**Підприємство** - основна організаційна ланка народного господарства, самостійний господарюючий суб'єкт, який має статус юридичної особи та здійснює підприємницьку діяльність з метою отримання прибутку.

**Право на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, службових осіб цих органів** - необмежена можливість кожного громадянина безпосередньо звертатися, направляти індивідуальні та колективні письмові звернення до органів держави, установ та організацій, їх службових осіб.

**Пропозиція (зауваження)** - це таке звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, службових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.



## **Скарга**

- звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, службових осіб.

**Різак І.М., Бисага Ю.М., Палінчак М.М., Чечерський В.І., Бєлов Д.М.**  
Право громадян на звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій та їх службових осіб – Ужгород, 2004.- 50 С.

**РІЗАК І.М., БИСАГА Ю.М., ПАЛІНЧАК М.М.,  
ЧЕЧЕРСЬКИЙ В.І.,БЄЛОВ Д.М.**

**ПРАВО ГРОМАДЯН НА ЗВЕРНЕННЯ ДО ОРГАНІВ  
ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ,  
ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ, ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ЇХ  
СЛУЖБОВИХ ОСІБ**

*В авторській редакції*