

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 ті 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 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.

#### **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.