

На сучасному етапі становлення громадянського суспільства в Україні актуального значення набуває розвиток *інституту звернень громадян*, який є основним каналом зв'язків громадянина й держави.

Про актуальність зазначеного вище питання свідчить постійна увага до нього, як з боку органів державної влади, так і з боку вітчизняних і зарубіжних науковців і практиків, зокрема: В.Б.Авер'янов, Н.В. Александрова, В.І. Антипов, О.М. Бандурка, Ю.П. Битяк, А.С. Васильєв, І.П. Голосніченко, С.Т. Гончарук, І.К. Залюбовська, Р.А.Калюжний, С.П. Кисіль, В.К. Колпаков, В.Г. Перепелюк, В.І. Полюхович, В.П. Столовий, В.П. Тарануха, М.М. Тищенко, В.О. Шамрай, В.І. Шишкін, В.К.Шкарупа. Серед зарубіжних авторів слід віддати пошану таким як: Г. Бребан, Ж. Ведель, Е. Ланг, В. Мендель, Є.Старостяк, Н. Хаманєва.

**Ключові слова:** звернення, пропозиція, заява, клопотання, скарга

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Відповідно до *Конституції України* громадяни мають право направляти **індивідуальні чи колективні звернення або особисто звернутися** до органів державної влади та місцевого самоврядування, та встановлено обов'язок органів влади та посадових осіб розглядати звернення й надавати обґрунтовані відповіді у встановлений законом строк (ст.40).

Відповідно до ст. 3 Закону України «Про звернення громадян» зверненнями громадян є:

✓ *Пропозиція (зауваження)* - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових 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.

✓ *Заява* - 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, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.

✓ *Клопотання* – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

✓ *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, посадових осіб.

Звернення може бути **усним** (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи **письмовим (ст.3)**, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).[1]

Письмове звернення повинно бути **підписано заявником із зазначенням дати**. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Електронне звернення має відповідати всім вимогам письмового звернення, у тому числі містити підпис заявника (заявників) крім електронного цифрового підпису. Отже, електронне звернення може бути виготовлене за допомогою оргтехніки у вигляді сканованої копії чи фотографії (у тому числі із відображенням підпису заявника) та надіслано з використанням мережі Інтернет.

### **Процедура реєстрації звернень**

Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час, - наступного після нього робочого дня на реєстраційно-контрольних картах, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в

журналах. Конверти зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки. За відсутності в організації системи електронного документообігу письмове звернення, отримане за допомогою Інтернету, засобів електронного зв'язку (електронне звернення), перед реєстрацією роздруковується на папері [2, п.2].

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті організації [2, а.3 п.2].

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день [2, а.4 п.2].

Розміщена на офіційному веб-сайті організації електронна форма повинна мати графи для зазначення громадянином свого прізвища, імені, по батькові, місця проживання, електронної поштової адреси (відомостей про інші засоби зв'язку з ним), викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, дати подання звернення [2, а.5 п.2].

Письмові та усні 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 [2, а.7 п.2].

Автоматизована реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер відповідних елементів [2, а.9 п.2].

На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування

організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину [2, а.15 п.2].

У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс [2, а.1 п.3].

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 [2, а.2 п.3].

Пропозиції, заяви і скарги, на які даються попередні відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги. Рішення про зняття з контролю пропозицій, заяв і скарг приймають посадові особи, які прийняли рішення про контроль [2, а.2 п.5].

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 або в окремій довідці. [2, а.1 п.6]

Відповідно до ч.7 ст. 5 у зверненні має бути зазначено *прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги* [1].

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як **через десять днів від дня його надходження**, крім випадків, передбачених ч.1 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян».

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.

Такий вид звернення, як скарга на рішення певного органу або посадової особи, має бути подана до органу або посадової особи вищого рівня протягом року з моменту прийняття рішення, яке оскаржується, але в жодному разі не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина, який звертається зі скаргою, з таким рішенням [1, ст.17].

**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 [1, ст.20].

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну (ст.20). Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

**Не підлягають розгляду та вирішенню такі звернення:**

- письмове звернення без зазначення місця проживання або не підписане автором, тобто анонімне звернення;
- звернення, з якого неможливо визначити суть порушеного питання;
- повторні звернення від однієї і тієї ж особи до одного і того ж органу (посадової особи) з одного і того ж питання, яке вже було вирішено даним органом (посадовою особою) по суті;
- звернення-скарга, яка подана із пропуском строків (ст.17);
- звернення, подане особами, які визнані недієздатними у судовому порядку.

**Права громадян при розгляді їх звернень**

Закон встановлює права громадянина при розгляді заяви чи скарги та обов'язки органів і посадових осіб щодо розгляду заяв і скарг.

Так, автор звернення має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу. Якщо необхідно ознайомитися зі змістом офіційного документа, то можна подати інформаційний запит - звернення з вимогою про надання можливості такого ознайомлення;

- 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;

- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги. На вимогу суб'єкта звернення розгляд його заяви чи скарги може відбуватися з дотриманням таємниці;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

### **Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян**

Отже юридичну відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян можна поділити на:

- 1) юридичну відповідальність посадових осіб, органів, уповноважених розглядати звернення (особи, винні у порушенні Закону України «Про звернення громадян», несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України) [1, ст.24];

- 2) юридичну відповідальність громадян (подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх

посадових осіб, керівників та інших посадових 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) [1, ст.26]

**Висновки з проведеного дослідження.** З наведеного вище можна зробити наступні висновки.

Право громадян на звертання - це одне з найбільш важливих прав громадян. Звичайно, неважливих прав бути не може, але дане право достатньо актуальне сьогодні саме в нашій країні, тому що здійснення права на звернення допомагає здійсненню і захисту інших прав людини і громадянина.

#### **Бібліографічний список:**

- 1) Закон України “Про звернення громадян” від 02.10.1996 №393/96-вр
- 2) Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації від 14.04.1997 №348
- 3) Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96-ВР