

ЕТАПИ
ОТРИМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН,
ЇХ РОЗГЛЯД,
ПІДГОТОВКА ВІДПОВІДЕЙ

2018

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
1.	Основні нормативні документи	<p>Документи, що регламентують діяльність органів місцевого самоврядування з питань розгляду звернень громадян:</p> <p>Конституція України;</p> <p>Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.;</p> <p>Указ Президента України від 7 лютого 2008 року N 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. N 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації»;</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 р. N 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади»</p> <p>Розпорядження від 17.09.2009 року № 509 «Про забезпечення оперативного реагування на звернення, що надійшли на урядову телефонну «гарячу лінію».</p>	
2.	Право на звернення	<p>Всі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення й дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.</p> <p>Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових 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.</p>	<p>ст. 40 Конституції України</p> <p>Стаття 1 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.</p>
3.	Надходження звернення	<p>Звернення надходять:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поштою; - на особистому прийомі (для особистого прийому встановлюється графік прийому громадян, який доводиться до їх відома. Питання вирішуються або безпосередньо під час прийому, або в порядку, встановленому для письмових звернень); - через уповноважену особу (представництво встановлюється у відповідності до вимог законодавства: 	<p>Ст. 22 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.</p> <p>Розділ I, пункт 1 Класифікатор звернень громадян</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>нотаріальне доручення, доручення видане ЖЕК на разове вчинення дії, законний представник (напр., опікун), адвокат (з договором на представництво) та ін.);</p> <ul style="list-style-type: none"> - через органи влади; - через засоби масової інформації (відкритим листом, відповідь на який надається в тих же ЗМІ та надсилається особисто заявникові); - від інших органів, установ, організацій. <p>Також звернення можуть надходити через «гарячу лінію»</p> <p>«Гаряча лінія» – процес надання пропозицій чи отримання зауважень, коментарів телефоном щодо певної проблеми/питання (Головне управління державної служби України, Наказ «Про затвердження Порядку проведення комунікативних заходів у Головдержслужбі України» від 16.02.2007 N 53).</p>	<p>(Постанова КМУ від 24.09.2008 р. №858)</p> <p>У випадку звернення органів, установ, організацій за п. 6 переліку, необхідно звертатись до відповідного галузевого закону</p>
4.	Види звернення	<p>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.</p> <p>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, 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.</p> <p>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.</p> <p>До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	Статті 3, 4 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
5.	Вимоги до звернення	<p>відповідальності.</p> <p>Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.</p> <p>Порушені у зверненні питання повинні стосуватись діяльності Управління, його структурних підрозділів.</p> <p>У зверненні має бути зазначено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прізвище, ім'я, по батькові, громадянина (громадян), - місце проживання громадянина (громадян), - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, - до скарги додаються наявні у заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги. <p>Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.</p> <p>Звернення повинно бути складене прийнятною для сторін мовою.</p> <p>Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.</p>	Статті 3, 5, 6, 16 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.
6.	Прийняття та реєстрація звернень	<p>Реєстрація здійснюється в день надходження звернення.</p> <p>Будь-які письмові звернення реєструються на реєстраційно-контрольних картках, встановленого зразка, або в журналах.</p> <p>На особистому прийомі звернення реєструються на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.</p> <p>Таким чином, звернення реєструються за допомогою:</p> <ul style="list-style-type: none"> реєстраційно-контрольних карток, придатних для оброблення персональними комп'ютерами; журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг; журналу (карток) обліку особистого прийому громадян (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) <p>Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами (далі звернення) громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на структурний підрозділ.</p> <p>Реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються за такими елементами: 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,</p>	<p>Пункти 2, 3, 5 Додатки №1-5 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян (Постанова КМУ від 14.04.1997 р. №348)</p> <p>Розділ I, II Класифікатор звернень громадян (Постанова КМУ від 24.09.2008 р. №858)</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.</p> <p>У разі надходження повторних звернень, на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.</p> <p>У разі коли про результати розгляду письмового звернення необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».</p>	
7.	Повернення звернення	<ol style="list-style-type: none"> 1) Порухення Вимог до звернення (повертається в 10денний строк від дня надходження з відповідними роз'ясненнями); 2) звернення повторно від тієї ж особи, з того ж питання, якщо перше вирішене по суті; 3) звернення подане недієздатною особою; 4) скарга подана з пропуском річного строку з моменту прийняття рішення, але не пізніше 1 місяця з часу ознайомлення заявника з прийнятим рішенням; 5) звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення – повертається заявнику протягом 5 днів з відповідними роз'ясненнями. <p>Рішення приймається керівником управління з повідомленням заявника</p>	Статті 5, 7, 8, 17 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.
8.	Пересилання звернення	<p>Якщо предмет звернення не відноситься до повноважень Управління, таке звернення пересилається за належністю не пізніше 5 днів, при цьому про це повідомляється заявник.</p> <p>Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.</p> <p>Забороняється безпідставна передача розгляду звернення іншим органам</p>	Статті 7, 19 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.
9.	Порядок та строки розгляду звернення	<ol style="list-style-type: none"> 1) Звернення повинно бути перевірено об'єктивно, всебічно і вчасно; 2) у випадку звернення запиту на інформацію з обмеженим доступом – виноситься відповідна постанова, повідомляється заявник; 3) будь-яке звернення повинно бути розглянуто відповідними посадовими особами Управління в термін не більше одного місяця від дня надходження; 4) звернення, що не потребують додаткового вивчення – протягом 15 днів; 5) якщо вирішити питання, висвітлені у зверненні неможливо протягом місяця – керівник приймає рішення про продовження строку, але не більше 45 днів з повідомленням заявника; 6) депутатський запит – не пізніш як у 15-денний строк з дня його одержання або інший строк, установлений Верховною Радою України; 7) звернення народного депутата України та 	<p>Статті 14-23 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.</p> <p>Додаток №17 Постанова КМУ №1153 від 17.10.1997 р. «Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>депутата місцевої Ради народних депутатів - протягом не більш як 10 днів з дня одержання;</p> <p>8) листи-доручення і листи-запити установ вищого рівня – до зазначеного в них терміну;</p> <p>9) телеграми, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, - до 2 днів, решта – протягом 10 днів;</p> <p>10) звернення пільговиків розглядаються першочергово;</p> <p>11) звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються керівником Управління;</p> <p>12) при обґрунтованій вимозі заявника – термін розгляду звернення може бути скорочено;</p> <p>13) письмово повідомити заявника про результати розгляду звернення;</p> <p>14) рішення по суті звернення оформляється українською мовою (мовою роботи, діловодства і документації, а також взаємовідносин державних, партійних, громадських органів, підприємств, установ і організацій є українська мова). За бажанням громадянина таке рішення може бути видане йому в перекладі російською мовою</p> <p>15) 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 вирішують у судовому порядку</p>	<p>органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади»</p>
10.	<p>Прийоми листування з заявниками</p>	<p>Текст документа повинен бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, без повторів та вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження.</p> <p>За загальним правилом, відповіді заявникам повинні містити, окрім необхідних реквізитів (даних про установу та (або) посадову, яка надає відповідь, дату, вихідний номер тощо), також:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описову частину, - мотивувальну частину, - резолютивну частину. <p>В описовій частині дуже коротко викладається суть піднятого заявником питання та (або) робиться посилання на звернення самого заявника.</p> <p>В мотивувальній частині викладаються мотиви і підстави, якими керувався орган (установа, посадова особа), що прийняв рішення по результатах розгляду звернення громадян.</p> <p>В резолютивній частині викладається суть прийнятого рішення.</p> <p>У разі надіслання відповіді громадянину, застосовуються загальні правила користування поштовим зв'язком. Адреса, за якою пересилається поштове відправлення, зазначається у такому порядку: найменування адресата у називному відмінку (для фізичних осіб – прізвище, ім'я та по-батькові),</p>	<p>п.п. 5.21, Наказ Держспоживстанд арту України від 07.04.2003 р. №55 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів ДСТУ 4163-2003»</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>найменування вулиці, номер будинку, квартири, найменування населеного пункту, району, області, поштовий індекс (п. 58 Постанови КМУ від 17.08.2002 №1155 «Про затвердження правил надання послуг поштового зв'язку»).</p> <p>При передачі відповідей на звернення, отримані через органи влади, до Управління повертається інформація про номер та дату реєстрації відповіді у певному органі. При особистому отриманні відповіді – відповідний підпис в журналі реєстрації звернень.</p>	
11.	Відповідальність	<p>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 (напр., ст. 161 Кримінального кодексу України).</p> <p>Витрати, зроблені управлінням у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.</p> <p>Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники організацій.</p> <p>Відповідальність за збереження документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.</p> <p>До держслужбовців, крім дисциплінарних стягнень, передбачених чинним законодавством про працю України (догана і звільнення), можуть застосовуватися такі заходи дисциплінарного впливу: попередження про неповну службу відповідності; затримка до одного року у присвоєнні чергового рангу або у призначенні на вищу посаду.</p> <p>Крім того, ст. 212-3 КпАП «Про порушення права на інформацію», передбачена адміністративна відповідальність посадових осіб за неправомірну відмову в наданні інформації, несвочасне або неповне надання інформації, надання інформації, що не відповідає дійсності, у випадках, коли така інформація підлягає наданню на запит громадянина чи юридичної особи відповідно до законів України «Про інформацію», «Про звернення громадян» та «Про доступ до судових рішень».</p> <p>В разі задоволення скарги орган або посадова 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.</p> <p>Спори про стягнення витрат розглядаються в</p>	<p>Закон України «Про державну службу», ст. 161 КК України, ст. 212-3 КпАП, статті 24-29 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р. п. 1, 9 Інструкція з діловодства за зверненнями громадян (Постанова КМУ від 14.04.1997 р. №348)</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>судовому порядку.</p> <p>Також цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність згідно законодавства України передбачена як для заявників, так і для посадових осіб, які порушили чинне законодавство про звернення громадян.</p>	
12.	Зберігання звернень	<p>Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті відповідальному працівнику, який веде діловодство за зверненнями, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.</p> <p>Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку.</p> <p>У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.</p> <p>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.</p> <p>Обкладинка справи оформляється за встановленою формою.</p> <p>Термін зберігання документів 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.</p> <p>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.</p> <p>Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.</p>	<p>п. 8-10, додатки № 6, 7</p> <p>Інструкція з діловодства за зверненнями громадян (Постанова КМУ від 14.04.1997 р. №348)</p>
13.	Аналіз надходження звернень та контроль	<p>Запровадити постійний контроль за організацією роботи зі зверненнями громадян;</p> <p>Здійснювати систематичний аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;</p> <p>Вживати заходів для поновлення прав і свобод</p>	<p>Указ Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, в тому числі до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян</p> <p>Щомісячно, з урахуванням кількості звернень із початку року, проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних і колективних, виявляти причини, що їх породжують, вживати заходів для розв'язання найбільш актуальних проблем.</p> <p>Розглядати на колегіях та нарадах питання роботи із зверненнями громадян (щоквартально).</p> <p>Щопіврічно надавати до відділу кадрової роботи Головного управління освіти і науки інформацію про стан роботи місцевих органів управління освітою з питань виконання Закону України "Про звернення громадян" та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"</p> <p>Щоквартально надавати до відділу кадрової роботи Головного управління освіти і науки звіти за показниками Класифікатора у порівнянні з відповідним періодом минулого року</p>	<p>реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»</p>

