

Закон України "Про звернення громадян"



ЗАКОН УКРАЇНИ про звернення громадян

Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, N 47, ст.256)

Вводиться в дію Постановою ВР

N 394/96-ВР від 02.10.96, ВВР, 1996, N 47, ст.257 }

Із змінами, внесеними згідно із Законами

N 653-XIV (653-14) від 13.05.99, ВВР, 1999, N 26, ст.219

N 1294-IV (1294-15) від 20.11.2003, ВВР, 2004, N 13, ст.181

N 2384-IV (2384-15) від 20.01.2005, ВВР, 2005, N 11, ст.200

N 1254-VI (1254-17) від 14.04.2009, ВВР, 2009, N 36-37, ст.511

N 4054-VI (4054-17) від 17.11.2011, ВВР, 2012, N 27, ст.276

N 4452-VI (4452-17) від 23.02.2012, ВВР, 2012, N 50, ст.564

N 5477-VI (5477-17) від 06.11.2012 }

Цей Закон регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України ([254к/96-ВР](#)) права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. 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.

Розділ I

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Звернення громадян

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.

Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки, а також особи рядового і начальницького складу Державної кримінально-виконавчої служби України мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

{ Частина друга статті 1 із змінами, внесеними згідно із Законом N 1254-VI ([1254-17](#)) від 14.04.2009 }

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.

Стаття 2. Законодавство про звернення громадян

Законодавство України про звернення громадян включає цей Закон та інші акти законодавства, що видаються відповідно до Конституції України та цього Закону.

Звернення вкладників до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб щодо виплати Фондом відшкодування в межах гарантованої суми розглядаються в порядку, встановленому законодавством про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

{ Статтю 2 доповнено частиною другою згідно із Законом N 4452-VI ([4452-17](#)) від 23.02.2012 }

Стаття 3. Основні терміни, що вживаються в цьому Законі

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

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 (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.

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.

Стаття 4. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

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.

Стаття 5. Вимоги до звернення

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

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.

Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою 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).

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, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.

Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

{ Статтю 5 доповнено частиною сьомою згідно із Законом N 5477-VI (5477-17) від 06.11.2012 }

Стаття 6. Мова звернень і рішень та відповідей на них

Громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових 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.

Стаття 7. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

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 посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень,

воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

Стаття 8. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

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

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 ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Стаття 9. Заборона переслідування громадян за подання звернення і неприпустимість примушування їх до його подання

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, посадових 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.

Стаття 10. Заборона розголошення відомостей, що містяться у зверненнях

Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює 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. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

Стаття 11. Звернення до об'єднань громадян

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 з цим Законом.

Стаття 12. Сфера застосування цього Закону

Дія цього Закону не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України "Про судоустрій і статус суддів" ([2453-17](#)) та "Про доступ до судових рішень" ([3262-15](#)), Кодексом адміністративного судочинства України" ([2747-15](#)).

{ Стаття 12 із змінами, внесеними згідно із Законами N 653-XIV ([653-14](#)) від 13.05.99, N 1294-IV ([1294-15](#)) від 20.11.2003, N 4054-VI ([4054-17](#)) від 17.11.2011 }

Стаття 13. Діловодство щодо звернень громадян

Діловодство щодо звернень громадян ведеться в порядку, який встановлюється Кабінетом Міністрів України ([348-97-п](#)).

Розділ II

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Стаття 14. Розгляд пропозицій (зауважень) громадян

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності,

об'єднання громадян, посадові 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.

Стаття 15. Розгляд заяв (клопотань)

Органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи, керівники та посадові 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).

Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій особисто.

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 і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Стаття 16. Розгляд скарг громадян

Скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, посадові особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій 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.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими

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

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.

Стаття 17. Термін подання скарги

Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій 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 посадовою 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.

Стаття 18. Права громадянина при розгляді заяви чи скарги

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, посадових 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.

Стаття 19. Обов'язки органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, засобів масової інформації, їх керівників та інших посадових осіб щодо розгляду заяв чи скарг

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

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову; (Частину першу статті 19 доповнено абзацом згідно із Законом N 2384-IV ([2384-15](#)) від 20.01.2005)
- 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 необгрунтованою 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 посадову особу чи підрозділ службового апарату, спеціально уповноважені здійснювати цю роботу, в межах бюджетних асигнувань. Це положення не скасовує вимоги абзацу дев'ятого частини першої цієї статті.

Стаття 20. Термін розгляду звернень громадян

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.

На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Стаття 21. Безоплатність розгляду звернення

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

Стаття 22. Особистий прийом громадян

Керівники та інші посадові 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.

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.

Стаття 23. Організація прийому громадян вищими посадовими особами

Вищі посадові особи держави - Президент України, Голова Верховної Ради України, Прем'єр-міністр України - здійснюють прийом у встановленому ними порядку.

Розділ III

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Стаття 24. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

Особи, винні у порушенні цього Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Стаття 25. Відшкодування збитків громадянину у зв'язку з порушенням вимог цього Закону при розгляді його скарги

У 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. 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 посадової особи при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових)

збитків у грошовому виразі визначається судом.

Стаття 26. Відповідальність громадян за подання звернень
протиправного характеру

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.

Стаття 27. Відшкодування витрат по перевірці звернень, які
містять завідомо неправдиві відомості

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.

Стаття 28. Контроль за дотриманням законодавства про
звернення громадян

Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений з прав людини Верховної Ради України, Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, а також міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

Стаття 29. Прокурорський нагляд за дотриманням законодавства
про звернення громадян

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.

Президент України

Л.КУЧМА

м. Київ, 2 жовтня 1996 року
N 393/96-ВР

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора ЦДНТА України
від 28.04.2012 р. № 16

ІНСТРУКЦІЯ

Організація роботи із зверненнями громадян

1. Загальні положення

1.1. Ця Інструкція регламентує діяльність архіву щодо організації роботи із зверненнями громадян, депутатськими запитами і зверненнями, які надійшли в інтересах громадян до Центрального державного науково-технічного архіву України (далі – ЦДНТА України).

1.2. Інструкцію розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, Законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України»; Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 р. № 109/2008; 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348; Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858; Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 р. № 630; наказу Держкомархіву України «Про першочергові заходи

щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права та звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 26.02.2008 р. № 37.

1.3. Дія цієї Інструкції не поширюється на звернення і запити, які надійшли до ЦДНТА України відповідно до інших актів законодавства.

1.4. Інструкція вводиться у дію наказом директора ЦДНТА України і є обов'язковою для використання працівниками архіву при роботі із зверненнями громадян.

1.5. Інструкцію розраховано на працівників ЦДНТА України, задіяних при прийомі, реєстрації, обліку, розгляді та виконанні звернень громадян та депутатських звернень і запитів, а також при аналізі діяльності архіву щодо роботи із запитами та зверненнями громадян.

2. Класифікація звернень громадян та вимоги до їх подання і оформлення

2.1. Звернення громадян, які надійшли до ЦДНТА України, визначаються згідно зі статтею 3 Закону України «Про звернення громадян»:

– *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 (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.

– *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.

2.2. Депутатські запити і звернення визначаються згідно зі статтями 15, 16 Закону України «Про статус народного депутата України»:

– *Депутатський запит* – це вимога народного депутата, народних депутатів чи комітету Верховної Ради України, яка заявляється на сесії Верховної Ради України до Президента України, до органів Верховної Ради України, до Кабінету Міністрів України, до керівників інших органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також до керівників підприємств, установ і організацій, розташованих на території

України, незалежно від їх підпорядкування і форм власності, дати офіційну відповідь з питань, віднесених до їх компетенції.

– *Депутатське звернення* – викладена в письмовій формі пропозиція народного депутата, звернена до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, керівників підприємств, установ і організацій, об'єднань громадян здійснити певні дії, дати офіційне роз'яснення чи викласти позицію з питань, віднесених до їх компетенції.

2.3. Класифікація звернень громадян здійснюється відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858 (Додаток 1).

Характеристика звернення та основні питання, що порушені у ньому, фіксуються при його реєстрації і враховуються при його розгляді.

2.4. До розгляду приймаються письмові та усні звернення:

– *Письмове звернення* – це пропозиція (зауваження), заява (клопотання) чи скарга громадян, викладена в письмовій формі та надіслана до ЦДНТА України поштою чи передана громадянином особисто (або через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства).

– *Усне звернення* – це пропозиція (зауваження), заява (клопотання) чи скарга громадян, викладена в усній формі та записана директором або заступниками директора ЦДНТА України під час особистого прийому.

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

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

3. Облік звернень громадян

3.1. Усі пропозиції, заяви і скарги, які надійшли до ЦДНТА України, проходять попередню обробку, яка включає перевірку правильності доставки листів громадян та належності оформлення.

3.2. Усі пропозиції, заяви і скарги, які надійшли до ЦДНТА України, централізовано реєструються у день їх надходження у відповідних журналах:

- Журналі реєстрації звернень громадян України до ЦДНТА України (Додаток 2);
- Журналі реєстрації звернень іноземних громадян до ЦДНТА України (Додаток 3);

- Журнали реєстрації надходжень скарг та пропозицій громадян до ЦДНТА України (Додаток 4);
- Журнали обліку особистого прийому у ЦДНТА України (Додаток 5);
- Журнали реєстрації звернень до ЦДНТА України за телефоном «гаряча лінія» (Додаток 6).

Графи журналів заповнюються відповідно до Класифікатора (див. Додаток 1).

3.3. Журнали мають бути прошиті, прошнуровані, пронумеровані, підписані директором ЦДНТА України та скріплені печаткою.

3.4. Прийом та реєстрація письмових звернень ведеться працівником, відповідальним за ведення загального діловодства в ЦДНТА України.

Облік особистого прийому ведеться посадовою особою, яка здійснює особистий прийом. Письмові звернення, одержані під час особистого прийому, передаються на реєстрацію у загальному порядку.

Прийом та реєстрація усних звернень громадян за телефоном «гарячої лінії» здійснюється працівниками ЦДНТА України, призначеними наказом директора, під час чергування за графіком роботи телефонної «гарячої лінії».

3.5. Під час реєстрації письмового звернення на ньому проставляється штамп вхідної кореспонденції та надається реєстраційний індекс, який присвоюється один раз на рік. Реєстраційний індекс звернення складається з початкової літери прізвища заявника, порядкового номера звернення у відповідному журналі реєстрації.

3.6. Повторним зверненням присвоюється черговий реєстраційний індекс. При цьому у відповідній графі журналу реєстрації зазначається реєстраційний індекс попереднього звернення, на верхньому полі першого аркуша повторного звернення робиться позначка «ПОВТОРНО».

3.7. Звернення громадян передаються на розгляд директора ЦДНТА України для отримання резолюції.

3.8. Зміст резолюції разом з терміном виконання звернення вноситься до журналу реєстрації. Після чого звернення з доданими до них документами підлягають розмноженню та розсилці кожному виконавцю під розпис.

Якщо доручення дано кільком посадовим особам, головним виконавцем є особа, зазначена у дорученні першою, якщо в документа не обумовлено інше.

3.9. Автоматизована реєстрація (електронний облік) звернень громадян здійснюється відділом використання інформації документів шляхом перенесення відомостей з журналів (див. пункт 3.2 Інструкції) до файлу у форматі Excel .

3.10. При здійсненні реєстрації та обліку звернень громадян працівники ЦДНТА України дотримуються норм Закону України «Про захист персональних даних» щодо нерозголошення відомостей про особу, місце її проживання.

4. Розгляд звернень громадян

4.1. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Звернення, оформлене без дотримання вимог, визначених у пунктах 2.4, 2.5 цієї Інструкції, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

4.2. Не розглядаються повторні звернення до ЦДНТА України від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті; скарги, подані з порушенням терміну, визначеного статтею 17 Закону України «Про звернення громадян»; звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

4.3. Якщо питання, порушені у зверненні, одержаному ЦДНТА України, не входять до його повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в термін не більше п'яти днів повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

4.4. Директор призначає виконавця або виконавців щодо порушених у зверненні питань. Для перевірки викладених у зверненнях фактів та забезпечення виконання прийнятих за зверненням рішень може створюватися комісія або робоча група. Для виконання доручення особі, відповідальній за розгляд звернення, надається право скликати інших працівників архіву і координувати їх роботу.

4.5. Не допускається розголошення одержаних від громадян відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси громадян.

4.6. При розгляді звернень виконавці зобов'язані з'ясовувати їх суть; об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги; вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням і спонукали громадянина скаржитись; на прохання громадянина запрошувати його на засідання щодо розгляду його звернення.

4.7. Звернення громадян розглядаються працівниками ЦДНТА України безкоштовно. Витрати, зроблені у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

4.8. Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються директором ЦДНТА України особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

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

4.10. Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а такі, що не потребують додаткового вивчення, – невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації. Якщо в місячний термін вирішити питання неможливо, то директором ЦДНТА України термін його вирішення може бути подовжений до 45 календарних днів з обов’язковим повідомленням заявника.

Початком терміну розгляду звернення вважається день його надходження (реєстрації) до ЦДНТА України, а закінченням – день направлення відповіді заявнику на його звернення.

4.11. Звернення вважається вирішеним, якщо розглянуто всі, порушені в ньому питання, прийнято обґрунтоване рішення, ужито необхідних заходів щодо його виконання та заявника повідомлено про результати розгляду звернення і прийняте рішення.

4.12. Відповідь за результатами розгляду звернення оформлюється відповідно до вимог законодавства про мови та скріплюється підписом директора ЦДНТА України.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на норми законодавства і викладенням мотивів відмови, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

5. Особливості розгляду депутатських звернень та запитів, які надійшли в інтересах громадян

5.1. Розгляд депутатських звернень та запитів, які надійшли до ЦДНТА України в інтересах громадян, береться під особистий контроль директора.

Директором визначаються особи, відповідальні за розгляд та належне виконання депутатських звернень та запитів.

5.2. Депутатські звернення та запити розглядаються тією посадовою особою, якій вони адресовані. Забороняється передурочення їх розгляду іншим працівникам.

5.3. Звернення народних депутатів України, які надійшли в інтересах громадян, розглядаються протягом 10 календарних днів з дня їх одержання. У разі неможливості розгляду звернення народного депутата України у визначений строк його повідомляють про це офіційним листом з викладенням причин продовження строку розгляду. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати одного місяця з моменту його одержання.

Відповідь на депутатське звернення повинна бути надіслана народному депутату України не пізніше як на другий день після розгляду звернення.

5.4. Запит народного депутата України, народних депутатів України чи комітету Верховної Ради України, який надійшов в інтересах громадян, розглядається у

п'ятнадцятиденний строк з дня його одержання або в інший строк, встановлений Верховною Радою України. Якщо запит з об'єктивних причин не може бути розглянуто в установленний строк, директор ЦДНТА України зобов'язаний письмово повідомити про це Голову Верховної Ради України та народного депутата України (групу народних депутатів України, комітет Верховної Ради України), який вніс (які внесли) запит, і запропонувати інший строк. Строк розгляду депутатського звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати одного місяця з моменту його одержання.

5.5. Народний депутат України, який направив запит або звернення до ЦДНТА України, може бути присутнім при його розгляді, про що він повідомляє директора ЦДНТА України та посадову особу, відповідальну за розгляд звернення.

Посадова особа, відповідальна за розгляд звернення народного депутата України, зобов'язана завчасно, але не пізніше ніж за один календарний день повідомити народного депутата України про час і місце розгляду звернення.

На вимогу народного депутата України, який направив запит до ЦДНТА України, директор ЦДНТА України зобов'язаний повідомити народному депутатові про день розгляду порушених у запиті питань завчасно, але не пізніше ніж за три календарні дні до їх розгляду.

6. Особистий прийом громадян

6.1. Особистий прийом громадян у ЦДНТА України проводиться регулярно в установлені дні та години директором, заступником директора та заступником директора-головним зберігачем фондів.

6.2. Порядок організації та проведення особистого прийому та Графік проведення особистого прийому керівництвом ЦДНТА України затверджуються наказом директора.

Інформація про день, час і місце проведення особистого прийому доводиться до громадян шляхом оприлюднення на офіційному веб-сайті ЦДНТА України за адресою: www.archive.gov.ua у розділі «Звернення громадян» та на дошці оголошень у вестибюлі архіву.

6.3. Особистий прийом громадян проходить у кабінетах директора та заступників директорів.

6.4. Особистий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, інвалідів першої та другої групи здійснюється першочергово. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

6.5. Облік особистого прийому ведеться у Журналі обліку особистого прийому у ЦДНТА України (Додаток 5) посадовою особою, яка здійснює прийом.

Прийом починається з пропозиції заявникові назвати своє прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, місце роботи, соціальний статус та зміст питання, з яким громадянин звертається на особистий прийом.

У заявника можуть бути затребувані документи, що засвідчують його особу або підтверджують відповідно до законодавства його повноваження на представництво. Відсутність такого документа є підставою для відмови в прийомі.

Не допускається з'ясування відомостей про особу громадянина, що не стосуються його звернення.

6.6. Повторний прийом громадянина України з питання, яке вже розглядалося керівництвом ЦДНТА України, проводиться у разі, коли питання, порушене у першому обґрунтованому зверненні, не було вирішено по суті. При цьому у журналі робиться позначка «ПОВТОРНО».

У разі повторного звернення громадянина України додатково вивчаються матеріали з порушеного питання, з'ясовуються причини, що його викликали, надаються необхідні роз'яснення та можлива допомога.

6.7. До участі в проведенні особистого прийому в залежності від питання можуть запрошуватися працівники ЦДНТА України.

Під час проведення особистого прийому громадян України керівництвом ЦДНТА України можуть бути присутні представники громадян, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян керівництвом ЦДНТА України не допускається.

6.8. Під час особистого прийому вивчаються всі надані документи, що стосуються порушеного питання.

У разі, якщо питання не входить до компетенції посадової особи, яка проводить особистий прийом, заявнику надаються відповідні роз'яснення та повідомляється місцезнаходження органу, до якого необхідно звернутись.

6.9. Керівник, який веде прийом, за результатами розгляду звернення громадянина у межах своєї компетенції приймає одне з таких рішень:

- Задовольнити прохання чи вимогу та повідомити відвідувачу про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

- Відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про порядок і строк оскарження прийнятого рішення;

- Прийняти письмову заяву або скаргу (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення. Такі звернення оформлюються та розглядаються у порядку, встановленому для письмових звернень.

6.10. Про результати розгляду звернення громадянину України повідомляється письмово або усно (за його бажанням). При наданні усної відповіді громадянину під час особистого прийому в журналі обліку робиться відповідна відмітка.

Після прийняття рішення щодо звернення керівник, який проводив особистий прийом, інші залучені до участі в прийомі працівники архіву та громадянин ставлять свої підписи в Журналі обліку особистого прийому. Ці підписи свідчать про їх ознайомлення з таким рішенням.

6.11. Після розгляду звернення та прийняття остаточного рішення щодо його вирішення у журналі обліку особистого прийому робиться відповідний запис.

6.12. Після закінчення особистого прийому проводиться обробка матеріалів, здійснюється підрахунок осіб, які звернулися на особистий прийом, начальнику відділу використання інформації документів надається інформація про кількісний та якісний склад усних звернень для ведення електронного обліку та здійснення аналізу.

7. Порядок оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію»

7.1. Порядок оперативного реагування на звернення громадян, що надходять на телефонну «гарячу лінію» та графік чергування затверджуються наказом директора.

Графік роботи телефону «гаряча лінія» доводиться до населення шляхом оприлюднення на офіційному веб-сайті ЦДНТА України за адресою: www.archive.gov.ua у розділі «Звернення громадян».

7.2. Прийом звернень громадян проводиться за телефоном 731-15-98 у відділі використання інформації документів.

Працівники, відповідальні за прийом звернень громадян, призначаються директором зі складу працівників відділу використання інформації документів та юриста.

7.3. Реєстрація звернень громадян проводиться у Журналі звернень громадян по телефону «гаряча лінія» (Додаток 6). Кожному зверненню надається індивідуальний (порядковий) номер. Звернення записується та передається на розгляд керівництву ЦДНТА України.

7.4. У разі коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і не розглядується.

7.5. Згідно із змістом звернення директором ЦДНТА України визначається посадова особа, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернення.

7.6. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, відповідальні за «гарячу лінію» вживають заходи для отримання додаткової інформації. Вони забезпечують об'єктивний і вчасний

розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби, відповідні рішення.

7.7. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті хто потребують додаткового вивчення – протягом 15 днів після їх надходження. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

7.8. Про виконання звернення робиться запис у останній графі Журналу звернення громадян по телефону «гаряча лінія» – «ВИКОНАНО», «НЕ ВИКОНАНО».

8. Забезпечення контролю за розглядом звернень громадян

8.1. Розгляд та виконання письмових звернень громадян, депутатських звернень та запитів, а також виконання доручень щодо усних звернень громадян, прийнятих на особистому прийомі, беруться на контроль. При цьому робиться відмітка у журналах реєстрації.

На першому аркуші копії звернення, переданій виконавцю, робиться позначка «К» та вказується термін виконання.

8.2. Контроль за розглядом та виконанням звернень, які надійшли до ЦДНТА України, здійснюється директором ЦДНТА України.

Контроль за виконанням звернення, прийнятого на особистому прийомі, здійснюється керівником, який прийняв звернення.

8.3. Контролюється дотримання термінів розгляду та виконання звернень громадян та депутатських звернень і запитів (див. пункти 4.10, 5.3, 5.4, 7.7 Інструкції).

Контролюється черговість розгляду та виконання звернень: звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку, усі інші – у порядку надходження та реєстрації.

8.4. Зняття з контролю відбувається після одержання від виконавця відповіді заявнику та, за потреби, документів, які підтверджують виконання у повному обсязі завдань щодо розгляду звернення відповідно до резолюції.

У разі, якщо відповідь містить будь-яку обіцянку чи посилання на виконання доручення в майбутньому і не є остаточною, вона залишається на додатковому контролі.

Рішення про зняття звернень з контролю приймає директор ЦДНТА України.

8.5. Відомості про надходження, передання на виконання та виконання звернення надаються начальнику відділу використання інформації для здійснення автоматизованої реєстрації (електронного обліку) та проведення аналізу.

8.6. Організація роботи за зверненнями громадян у ЦДНТА України контролюється та періодично перевіряється Державною архівною службою України.

9. Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян

9.1. ЦДНТА України зберігає пропозиції, заяви і скарги громадян для надання довідок і використання в інших цілях.

Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на працівника, відповідального за ведення загального діловодства в ЦДНТА України.

9.2. Ведення діловодства за зверненнями громадян здійснюється відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348.

9.3. Усі звернення громадян (разом з конвертами), які надійшли до ЦДНТА України, та додатки до них з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення після їх вирішення передаються виконавцями начальнику відділу використання інформації документів для обробки.

9.4. Документи за зверненнями громадян формуються у справи, які зберігаються у приймальні ЦДНТА України протягом п'яти років.

Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

9.5. Документи розміщуються у справах у хронологічному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо його розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку, яка оформлюється за встановленою формою (Додаток 7).

У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

9.6. Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність.

Невирішені пропозиції, заяви, скарги підшивати до справи забороняється.

10. Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

10.1. Відповідальність за належну організацію роботи із зверненнями громадян у ЦДНТА України та своєчасний їх розгляд несуть директор, а також працівники, задіяні при прийомі, реєстрації, обліку, розгляді та виконанні звернень громадян та депутатських

звернень і запитів, а також при аналізі діяльності архіву щодо роботи із запитами та зверненнями громадян.

10.2. Працівники ЦДНТА України, які допустили порушення законодавства про звернення громадян, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України. За неналежне виконання службових обов'язків з розгляду звернень громадян до них можуть застосовуватися заходи дисциплінарного впливу.

10.3. Збитки, завдані неправомірними діями працівників ЦДНТА України, підлягають відшкодуванню за рахунок коштів державного бюджету.

11. Аналіз та звітність щодо організації роботи із зверненнями громадян

11.1. Звернення громадян та депутатські звернення і запити, які надійшли до ЦДНТА України в інтересах громадян, періодично узагальнюються й аналізуються начальником відділу використання інформації документів з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення законодавства щодо звернень громадян, вивчення громадської думки та вдосконалення роботи ЦДНТА України.

11.2. Аналіз проводиться за показниками, визначеними Методикою оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 р. № 630 (Додаток 2).

11.3. Стан роботи ЦДНТА України із зверненнями громадян розглядається на колегії архіву (не рідше ніж двічі на рік).

11.4. Звітні матеріали про організацію роботи із зверненнями громадян надсилаються до відділу міжнародного співробітництва та використання інформації Укрдержархіву для доповіді Президентові України щорічно до 1 липня (за перше півріччя) та до 2 січня (за рік).

Інформація про організацію роботи по виконанню депутатських звернень та запитів надсилається до Укрдержархіву щоквартально наприкінці кожного кварталу.