

Інформація про звернення громадян

Відповідно до Конституції України (ст.40) усі мають право направляти індивідуальні, колективні письмові звернення чи особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, які зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом термін. Органи державної влади і місцевого самоврядування, установи, організації незалежно від форм власності розглядають пропозиції, заяви і скарги громадян у відповідності з їх компетенцією, згідно Конституції України та Закону України «Про звернення громадян».

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, підприємств зобов'язані проводити особистий прийом громадян. Прийом громадян з особистих питань проводиться керівництвом згідно затверджених графіків. Виїзні прийоми громадян за місцем їх роботи і проживання проводяться у зручний час для жителів згідно затверджених графіків прийому. Графіки прийому доводяться до відома громадян через засоби масової інформації.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян, на підприємствах визначається та затверджується їх керівниками. Особисту відповідальність за організацію прийому і розгляду заяв і скарг громадян у державних органах, на підприємствах, в установах та організаціях несуть їх керівники.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» кожний вид звернень: пропозиція, заява, скарга суттєво відрізняються одне від одного за своєю спрямованістю та юридичній характеристиці.

У процесі роботи із зверненнями громадян і при їх аналізі ця обставина має важливе значення. Різний і підхід до розгляду пропозицій, заяв, різні терміни розгляду, порядок виконання тощо.

У Законі України «Про звернення громадян» розкривається зміст понять «пропозиція», «заява», «скарга». Характеризуючи ці види звернень, слід відмітити, що якщо пропозиція (порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади) і заява (про надання житлової площі, переведення на іншу роботу тощо) як правило, не пов'язані з порушенням прав та інтересів громадян, які охороняються законом, то у скарзі завжди вказується на порушення прав або інтересів громадян, які охороняються законом.

У Законі України «Про звернення громадян» є терміни «право громадян» і «законний інтерес». Потрібно мати на увазі, що це різні категорії. Право (на працю, охорону здоров'я тощо) при наявності певних умов має бути задоволеним, бо цим правом громадянин наділений державою у встановленому порядку. Законний інтерес захищається державою, але він не перетворений державою у право за економічними, технічними або іншими причинами (недостатній рівень виробництва, відсутність організаційних

можливостей тощо) не завжди дозволяють повністю задовольнити заяви громадян.

При вирішенні звернення щодо задоволення законного інтересу залишається простір для розсуду посадової особи в процесі прийняття рішення, враховуються фактичні можливості, доцільність, сімейний і матеріальний стан громадянина, який звернувся та деякі інші чинники.

Слід мати на увазі, що не є скаргою, пропозицією, заявою ділові листи державних органів, громадських організацій або посадових осіб, обумовлені компетенцією. Реєстрація цієї кореспонденції ведеться окремо від реєстрації звернень громадян.

Колективними зверненнями слід вважати звернення від двох і більше осіб, а також звернення однієї особи за дорученням колективу. Колективні звернення розглядаються на рівних підставах з індивідуальними. Разом з тим, цілком зрозумілий інтерес державних органів до таких звернень, які висловлюють думку колективу або групи громадян. Якщо пропозиція, заява розглядаються саме тими державними органами і посадовими особами, які наділені відповідними повноваженнями, скарги повинні розглядатися органами або посадовими особами по відношенню до органів і осіб, дії яких оскаржуються.

У Законі України «Про звернення громадян» чітко підкреслено статтю 7 «Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії та рішення яких оскаржуються». Оскільки на практиці відомі факти порушення цієї норми, на її чітке виконання слід звернути особливу увагу. Пропозиції, заяви, скарги з питань, вирішення яких не входить до повноважень даного органу, не пізніше як у п'ятиденний термін надсилаються за належністю, про що обов'язково повідомляється заявник.

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

Громадянин при розгляді заяви та скарги має право:

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

Для вирішення пропозицій, заяв і скарг громадян Законом України «Про звернення громадян» встановлені такі терміни:

- не більше одного місяця такі, що потребують додаткового вивчення і перевірок;
- в інших випадках – невідкладно, не пізніше 15 днів від дня їх отримання державним, громадським органом, підприємством, установою, організацією, які зобов’язані вирішити питання по суті;
- у випадках, коли для вирішення заяви або скарги необхідно провести спеціальну перевірку, витребувати додаткові матеріали або вжити інших заходів, терміни вирішення заяви або скарги можуть бути в порядку винятку продовжені керівником або заступником керівника відповідного органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні не може перевищувати сорока п’яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом України «Про звернення громадян». Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Звертаємо увагу громадян на те, що у зверненні має бути зазначено:

- прізвище, ім’я, по батькові;
- місце проживання громадянина, номер телефону;
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Письмове звернення надсилається поштою або може бути передане 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.

До звернення додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненнями раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду заяви, які після її розгляду повертаються громадянину(за його бажанням).

