



СУМСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
«СУМСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ
ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ,
ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ,
ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І ОРГАНІЗАЦІЙ»

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

для керівників та інших посадових осіб органів державної
влади, органів місцевого самоврядування, установ,
організацій, об'єднань громадян



**СУМСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ПІСЛЯДИПЛОМНОЇ ОСВІТИ
«СУМСЬКИЙ ЦЕНТР ПЕРЕПІДГОТОВКИ ТА ПІДВИЩЕННЯ КВАЛІФІКАЦІЇ
ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ, ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ, ДЕРЖАВНИХ ПІДПРИЄМСТВ, УСТАНОВ І
ОРГАНІЗАЦІЙ»**

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

для керівників та інших посадових осіб органів державної влади,
органів місцевого самоврядування,
установ, організацій, об'єднань громадян

Рекомендовано до друку навчально-методичною радою Сумського центру післядипломної освіти. Протокол від 12 вересня 2019 року № 4.

Методичні рекомендації по роботі зі зверненнями громадян для керівників та інших посадових осіб органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян - Суми, 2019 - 23 с.

Укладач:

Лебідь Наталія Вікторівна, начальник відділу роботи із зверненнями громадян апарату Сумської обласної державної адміністрації, магістр державного управління, бізнес-адміністрування.

Рецензент:

Ситник Світлана Михайлівна, методист навчального відділу Сумського центру післядипломної освіти

Відповідальний за випуск:

Варуха Світлана Миколаївна, директор Сумського центру післядипломної освіти, магістр державного управління

Громадяни України у своєму повсякденному житті зіштовхуються з необхідністю звертатися з різних питань в установи, організації, органи влади різного рівня тощо. Право на звернення є одним з конституційних прав громадян України. Зокрема ст. 40 Конституції України передбачено: «Усі 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 і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк».

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є одним з пріоритетних завдань органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідальним обов'язком їх посадових і службових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності.

Мета цих методичних рекомендацій – допомогти керівникам та іншим посадовим особам органів державної влади, місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян, на яких покладені обов'язки по роботі зі зверненнями громадян, більш чітко організувати роботу зі зверненнями громадян відповідно до вимог законодавства України.

© Державний заклад післядипломної освіти «Сумський центр перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників органів державної влади, органів місцевого самоврядування, державних підприємств, установ і організацій», 2019.

ЗМІСТ

РОЗДІЛ І

1. Система організації роботи зі зверненнями громадян	4
2. Порядок роботи зі зверненнями громадян	6
3. Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян.....	9
4. Аналіз та узагальнення звернень	10
5. Електронне звернення, електронна петиція, телефонні «гарячі лінії»	10
6. Порядок взаємодії з державною установою «Сумський обласний контактний центр»	12

РОЗДІЛ ІІ

7. Деякі практичні поради щодо роботи зі зверненнями громадян.....	13
8. Роз'яснення проблемних питань щодо застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858.....	15

РОЗДІЛ ІІІ

9. Основні положення Закону України "Про звернення громадян"	19
--	----

1. Система організації роботи зі зверненнями громадян

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є одним із пріоритетних завдань органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідальним обов'язком їх посадових і службових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності.

Мета – допомогти керівникам та іншим посадових особам органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян, на яких покладені обов'язки по роботі зі зверненнями громадян, більш чітко організувати роботу зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

1.1. Основні нормативно-правові документи роботи зі зверненнями громадян

Основні нормативні документи, що регулюють порядок надання роз'яснень норм чинного законодавства на звернення фізичних осіб є:

- Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» зі змінами.
- Указ Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».
- Постанова Кабінету Міністрів від 14 квітня 1997 № 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» (зі змінами).
- Постанова Кабінету Міністрів від 24 вересня 2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» (зі змінами).
- Постанова Кабінету Міністрів від 24 червня 2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» (зі змінами).
- Розпорядження голови Сумської обласної державної адміністрації

1.2. Сумська обласна державна адміністрація:

забезпечує дотримання вимог Конституції України, законодавства України щодо забезпечення громадянам необхідних умов для реалізації їх конституційних прав на звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;

вживає заходів з удосконалення роботи з листами, забезпечення уважного прийому громадян, реагування на їх запити та звернення;

аналізує стан розгляду звернень, що надходять до облдержадміністрації;

вживає заходи щодо ліквідації причин, що породжують скарги.

Голова, перший заступник, заступники голови та керівник апарату облдержадміністрації ведуть особистий прийом громадян в установлені для них дні і години згідно з затвердженим графіком; розглядають пропозиції, заяви і скарги громадян; дають доручення керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації та її апарату, інших органів в межах визначеної чинним законодавством компетенції; найбільш складні звернення розглядають особисто на місцях з власної ініціативи або на підставі доповідних записок, матеріалів аналізу з питань розгляду звернень, довідок про

наслідки перевірок окремих звернень; вносять щороку питання щодо розгляду звернень громадян на засідання колегії облдержадміністрації.

У Сумській обласній державній адміністрації (далі – облдержадміністрація) діє система організації роботи зі зверненнями громадян, яка визначає порядок роботи з пропозиціями, заявами та скаргами громадян на підвідомчій території.

Наказом № 12-АГП від 08.05.2013 затверджено Положення про порядок обробки та захист персональних даних у базі персональних даних «Звернення громадян».

Визначені форми і методи роботи зі зверненнями громадян.

1.3. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, помічники голови, першого заступника, заступників голови

Відповідно до Регламенту роботи Сумської обласної державної адміністрації, Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

допомагають керівництву облдержадміністрації в розгляді листів громадян та організації особистого прийому;

опрацьовують листи, що надійшли до відділу роботи із зверненнями громадян, попередньо розглядають звернення і готують їх для доповіді голові, заступникам голови облдержадміністрації, керівнику апарату;

готують проекти резолюцій;

готують та перевіряють проекти відповіді на звернення громадян;

контролюють дотримання термінів розгляду звернень громадян;

організують особисті прийоми громадян, у тому числі виїзні прийоми головою, заступниками голови облдержадміністрації, керівником апарату.

Помічник голови та помічники заступників голови облдержадміністрації присутні на особистому прийомі, готують проекти доручень по розгляді звернень громадян стосовно вжиття необхідних заходів, контролюють хід розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян та доповідають керівництву про наслідки їх розгляду; розглянуті і підписані відповіді передають до відділу роботи із зверненнями громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечує діловодство за зверненнями громадян, контролює терміни розгляду, веде попередній запис громадян на особистий прийом керівництва облдержадміністрації.

Відділ надає методичну допомогу щодо розгляду питань установам, що виконують розгляд звернення.

Контролює дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення» (далі – Указ Президента України № 109), Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 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, у засобах масової інформації» інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

1.4. Райдержадміністрації, виконавчі органи міських рад, об'єднаних територіальних громад, структурні підрозділи облдержадміністрації, територіальні підрозділи органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади

- розглядають письмові та усні пропозиції, заяви і скарги громадян, що надходять

безпосередньо до них, а також надіслані облдержадміністрацією, в тому числі, що надходять від органів влади вищого рівня;

- забезпечують дотримання діловодства за зверненнями громадян;
- керівники дають доручення підрозділам та підпорядкованим організаціям, посадовим особам щодо розгляду звернень громадян;
- відповідно до затверджених графіків організовують прийоми громадян в адмінприміщенні та виїзні. Вивчають питання, що порушують громадяни у зверненнях, вживають заходи щодо своєчасного розгляду, а також усунення причин, які породжують скарги;
- готують відповіді на звернення, здійснюють контроль за виконанням рішень, перевіряють стан роботи із зверненнями та організацію особистого прийому у підвідомчих підрозділах, надають їм необхідну методичну допомогу в роботі;
- два рази на рік розглядають стан справ роботи зі зверненнями громадян на засіданнях колегії райдержадміністрацій, виконкомів, нарадах, про що інформують облдержадміністрацію;
- організовують і проводять семінари, заняття для відповідальних за роботу зі зверненнями громадян;
- здійснюють зворотній зв'язок з заявниками;
- вживають додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надають правову допомогу з цих питань
- готують звітну інформацію.

1.5. Форми та методи забезпечення розгляду звернень громадян

Посадові особи органів державної виконавчої влади, місцевого самоврядування, керівники підприємств, установ, організацій, незалежно від форм власності, в роботі із зверненнями громадян повинні суворо дотримуватися вимог:

Закону України «Про звернення громадян»,

Указу Президента України № 109, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян,

забезпечити створення необхідних умов для реалізації прав громадян на звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;

оперативно вживати заходи по суті порушених питань;

виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, вирішувати питання відповідальності посадових осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм, тяганина; аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян

інформувати населення про роботу із зверненнями громадян через засоби масової інформації, веб-сайт;

у практичній роботі активно використовувати проведення Інтернет-спілкування.

2. Порядок роботи зі зверненнями громадян

2.1. Графік прийому громадян

Графік прийому громадян затверджується керівником, розміщується на інформаційних стендах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міськвиконкомах, сільських, селищних радах та надсилається в підпорядковані установи, підприємства, організації, розміщується на веб-сторінках, а також систематично доводиться до відома

громадян через засоби масової інформації (друковані газети, радіо чи телебачення).

Прийом громадян повинен проводитись регулярно у встановлені і доведені до відома громадян дні та години.

Щомісяця ведеться аналіз виконання графіка особистого прийому і надається керівнику органа державної влади чи місцевого самоврядування.

2.2. Реєстрація звернень громадян

Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольній картці (далі – Картка), додаток 1 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян), або журналі, додаток 2 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян. Конверти (вирізки з них) зберігаються також.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток 3 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян) або за допомогою автоматизованої системи обліку звернень громадян.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв і скарг, і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

2.3. Організація прийому громадян

Під час консультативного прийому з громадянами, які хочуть відвідати особистий прийом керівництва, проводиться спілкування з метою визначення суті питання. Також уточнюється до кого з посадових осіб та установ заявник уже звертався і яке рішення було прийняте. Проводиться попередній запис.

Прийом громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях, органах місцевого самоврядування проводиться в громадській приймальні.

Звернення від громадян, які відвідали особистий прийом керівництва, централізовано реєструються в журналі реєстрації звернень громадян або Картці. Реєстрацію проводить відповідальний працівник.

Посадова особа, яка веде прийом, попередньо знайомиться з даними занесеними до Картки і суттю питання, а також іншими матеріалами та документами.

Заявник повідомляє свою пропозицію, заяву або скаргу в усній чи письмовій формі і пред'являє, в разі необхідності, інші документи, що стосуються питання.

Після спілкування і ознайомлення з документами заявника посадова особа, що веде прийом, приймає рішення:

про задоволення звернення. При цьому дається вказівка відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни необхідних конкретних дій.

У разі, коли керівник під час проведення особистого прийому вирішує питання, що порушує заявник (заявники) або надає усні роз'яснення, які його (їх) задовольняють, за бажанням громадянина письмова відповідь не надається, що підтверджується підписом заявника у журналі або картці.

про передачу звернення для розгляду у відповідні компетентні органи. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. У таких випадках посадова особа, яка проводить прийом, пише резолюцію у Картці на відповідного керівника із вказівкою, завдання, яке необхідно виконати, термін виконання (термін може бути скорочено).

про відмову. При цьому заявнику повідомляються причини відмови, при

необхідності – з посиланням на закон або інші правові акти, про що робиться відмітка у контрольно-реєстраційній картці.

В окремих випадках допускається одночасний прийом декількох заявників, якщо про це просять самі заявники. Під час прийому групи заявників керівник вислуховує представника, уповноваженого від групи заявників, або кожного заявника окремо і приймає відповідне рішення.

Після закінчення прийому відповідальні працівники по роботі зі зверненнями громадян опрацьовують матеріали та доводять їх до виконавців.

Рішення (резолуції) по зверненнях громадян на особистому прийомі, в яких надані доручення, беруться на контроль.

Відповіді громадянам про наслідки розгляду надсилаються у визначені терміни.

Керівники відповідних органів беруть під особистий контроль розгляд звернень та забезпечують проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

2.4. Організація роботи з письмовими зверненнями громадян

Прийом та попередня обробка листів громадян проводиться у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, а в райдержадміністраціях, міськвиконкомах, сільських/селищних радах, структурних підрозділах, територіальних підрозділах органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади – у відділах, на які покладена робота зі зверненнями громадян (далі – відповідальний відділ).

Після одержання кореспонденції здійснюється її попередня обробка: перевіряється правильність надходження кореспонденції. Перевірка правильності надходження має на меті вияв кореспонденції, що доставлена не за призначенням. Помилково направлена кореспонденція направляється за призначенням.

Усі конверти, за виключенням особистої кореспонденції, відкриваються. При цьому перевіряється цілісність конвертів та наявність у них документів. Якщо документи або додатки відсутні - необхідно повідомити про це відправника.

Документи з поміткою «особисто» передаються безпосередньо за призначенням.

На всіх вхідних документах проставляється реєстраційний індекс, у реєстраційному штампі. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозиції, заяв і скарг.

Після реєстрації відповідальні працівники перевіряють звернення на повторність по картотечі або автоматизованій системі. Обробка починається з первинних звернень.

Відповідальний працівник проводить попередній розгляд звернень, вводить інформацію в автоматизовану систему, визначає виконавця, після чого звернення передається відповідній посадовій особі для вирішення по суті. Картка разом із зверненням передається на виконання, після повернення з розгляду вона знаходиться у справі, де робляться відмітки про хід розгляду звернення тощо.

На кожне звернення формується окрема справа, в якій зберігаються документи заявника.

Загальний контроль за розглядом звернень в установлені терміни керівником

здійснює відповідальний відділ.

Зняття з контролю звернення здійснюється після того, як надійшла копія відповіді на звернення та керівник прийняв таке рішення.

Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення.

Відповіді громадянам за результатами розгляду звернень в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених питань у зверненнях, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

2.5. Оформлення документів та ведення справ

На кожне звернення, формується окрема справа, їй присвоюється номер контрольно-реєстраційної картки заявника. Справа зберігається в архіві протягом п'яти років за окремими, за необхідності, більше.

На кожного, хто відвідав особистий прийом, формуються аналогічні справи.

Після надходження відповіді від органу чи організації (згідно з дорученням керівника) відповідальні працівники за роботою зі зверненнями громадян інформує керівництво про стан виконання доручень, рішень прийнятих по зверненню.

При вирішенні питань керівник, який розглядав звернення, приймає рішення щодо зняття звернення з контролю, про що робиться відповідний запис у контрольно-реєстраційній картці.

3. Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян

Ураховуючи важливість пропозицій, заяв і скарг громадян статтею 28 Закону України «Про звернення громадян» передбачено:

контроль за дотриманням чинного законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють: Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, уповноважений Верховної Ради України з прав людини, 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, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», облдержадміністрація систематично планує та організовує роботу щодо розгляду звернень у структурних підрозділах облдержадміністрації, підприємствах та організаціях, що належать до сфери їх управління, вживає необхідні заходи з ліквідації причин, що породжують скарги громадян; аналізує стан роботи зі зверненнями громадян та інформує про це місцеві органи влади і населення.

Відділи, на які покладені обов'язки щодо роботи зі зверненнями громадян контролюють цю роботу і планують проведення перевірок роботи зі зверненнями громадян в межах своїх повноважень, вносять пропозиції щодо стану роботи з пропозиціями, заявами і скаргами в установах, підприємствах і організаціях на розгляд керівництва, колегії, наради.

4. Аналіз та узагальнення звернень

Інформація, що міститься у зверненнях громадян, має значення для поліпшення роботи державних органів.

Як відомо, типове значення того чи іншого явища, тенденції розвитку, реалізації реформ можна зафіксувати з достатньою достовірністю на основі даних аналізу великої кількості фактів, які є у зверненнях і їх моніторингу.

Отриманий результат залежить від характеру групування звернень. Тому посадові особи, які займаються аналізом та узагальненням звернень громадян, повинні володіти необхідними методами статистичної і соціологічної обробки даних в залежності від видів звернень, характеру їх змісту, соціального становища автора, його місця проживання тощо.

Статистична обробка та розшифровка отриманих даних є завершальним етапом аналізу звернень. Отримана інформація повинна характеризувати:

- стан надходження листів і усних звернень громадян, (кількісна характеристика);
- рівень надходження (кількість звернень у розрахунку на чисельність населення даної адміністративно-територіальної одиниці, як правило кількість звернень на 10 тисяч населення);
- структура (групування звернень за різними якісними або кількісними показниками);
- динаміка (кількість звернень за конкретний проміжок часу).
- Аналіз такої інформації дозволяє робити висновки про причини й умови, підказує шляхи усунення порушень, помилок, недоліків, вносити пропозиції щодо поліпшення ситуації, правового реагування та ін.

Відомості про стан розгляду звернень узагальнюються щокварталу, за півріччя та рік. Оприлюднюються у засобах масової інформації та на офіційних веб-сайтах відповідних органів.

Піврічні і річні аналізи повинні розглядатись на засіданнях колегії райдержадміністрацій, виконкомів, а рішення надсилатись у відділи, управління та відповідним посадовим особам для реагування.

5. Електронне звернення, електронна петиція, телефонні «гарячі лінії»

5.1. Зміни, що було внесено до законодавчої бази по роботі із зверненнями громадян

28.10.2015 набув чинності Закон України від 02.07.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» (далі – Закон).

Відповідно до положень Закону значно спрощується та унормовується процедура звернення на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку: через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії», а також в електронній формі.

У новій редакції статті 5 Закону України «Про звернення громадян» передбачено, що письмове звернення окрім традиційного надсилання поштою або передання громадянином до відповідного органу, установи може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

5.2. Вимоги до електронного звернення

Електронне звернення пишеться у довільній формі, але має відповідати вимогам Закону України «Про звернення громадян».

У такому зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

На відміну від письмового звернення, в електронному застосування електронного цифрового підпису у разі надсилання електронного звернення відтепер не вимагається.

5.3. Якщо електронне звернення не відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян»

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження.

5.4. Електронна петиція

Новелою Закону є унормування особливої форми колективного звернення громадян до Глави Держави, Парламенту, Уряду та органів місцевого самоврядування – електронної петиції.

Електронна петиція направляється через офіційний веб-сайт відповідного органу, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

5.5. Вимоги до електронної петиції

У петиції повинна бути викладена суть звернення, вказано прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адреса електронної пошти. Після оприлюднення петиції на веб-сайті відповідного органу або громадського об'єднання, що здійснює збір підписів, обов'язково зазначаються дата початку збору підписів і інформація щодо загальної кількості та переліку осіб, які підписали електронну петицію.

Слід зазначити, що електронна петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини. Відповідальність за зміст електронної петиції несе автор (ініціатор) електронної петиції.

5.6. За яких умов петиції підлягають розгляду

Електронна петиція адресована, відповідно, Президентові України, Верховній Раді України та Кабінетові Міністрів України підлягає розгляду за умови збору на її підтримку не менше ніж 25 000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції.

Натомість, до визначення в статутах територіальних громад вимог щодо кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування і термінів збору підписів, петиція до відповідного органу місцевого самоврядування розглядається за умови збору на її підтримку на протязі не більше ніж трьох місяців з дня

її оприлюднення наступної кількості підписів у відповідній адміністративно-територіальній одиниці, де проживає:

- до 1 тисячі жителів — не менше, ніж 50 підписів;
- від 1 тисячі до 5 000 жителів — не менше, ніж 75 підписів;
- від 5 000 до 50 000 жителів — не менше, ніж 100 підписів;
- від 50 000 до 100 000 жителів — не менше, ніж 100 підписів;
- від 100 000 до 500 000 жителів — не менше, ніж 250 підписів;
- від 500 000 до 1 мільйона жителів — не менше, ніж 500 підписів;
- понад 1 мільйон жителів — не менше, ніж 1000 підписів.

Електронна петиція, яка у встановлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення терміну збору підписів розглядається як звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

5.7. Телефонні «гарячі лінії»

Постановою Кабінету Міністрів України від 3 лютого 2016 року № 48 були внесені зміни до постанови Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» і передбачено:

- наявність телефонної «гарячої лінії» або контактного центру для прийому усних звернень громадян, форми для надсилання електронних звернень, затвердженого графіка роботи телефонної «гарячої лінії» або контактного центру, його дотримання, ведення обліку усних звернень громадян;

- розміщення на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, інформації про телефонну «гарячу лінію», подання та розгляд електронних звернень громадян, графіка особистого прийому громадян, роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо.

6. Порядок взаємодії з державною установою «Сумський обласний контактний центр»

6.1. Прийом контактним центром звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації.

Державна установа «Сумський обласний контактний центр» забезпечує прийняття звернень за єдиним телефонним номером та через Інтернет, їх реєстрацію та попередній розгляд. На кожне звернення відповідним працівником контактного центру заводиться електронна реєстраційна картка, в якій визначається прізвище, ім'я заявника, контактний телефон, адреса проживання, короткий зміст питання. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

За результатами попереднього опрацювання звернення, контактний центр забезпечує його надсилання на розгляд відповідно до компетенції.

Звернення, що містить інформацію про надзвичайні ситуації техногенного та природного характеру, та про обставини, існування яких може спричинити шкоду життю та здоров'ю фізичних осіб, надсилаються для подальшої перевірки та організації оперативного реагування до відповідних органів влади невідкладно.

6.2. Розгляд звернень, що надходять від Сумського обласного контактного центру

Посадові особи при розгляді звернень вживають заходи для об'єктивного та своєчасного вирішення поставлених заявниками питань. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, посадові особи відповідальні за його розгляд, вживають у встановленому чинним законодавством порядку необхідних заходів для отримання додаткової інформації.

Про результати розгляду звернень, що не потребують додаткового вивчення повідомляють заявників протягом 5-ти календарних днів після їх надходження, а ті, що потребують додаткового вивчення – протягом п'ятнадцяти календарних днів. У випадку, якщо керівником відповідного органу, у зв'язку з неможливістю в установленій термін вирішити порушені питання прийнято рішення про продовження строку розгляду звернень, то про таке рішення не пізніше ніж за 1 робочий день до закінчення строку, інформує контактний центр. Загальний термін не повинен перевищувати 30 календарних днів.

У разі, коли надходить анонімне звернення відповідальна посадова особа забезпечує його розгляд в межах компетенції та про результати інформує контактний центр.

7. Деякі практичні поради щодо роботи зі зверненнями громадян

7.1. При розгляді звернень громадян, проведенні перевірок потрібно уважно розглянути всі питання, що є у зверненні – шляхом бесід, запитом довідок від різних організацій і посадових осіб, отримання письмових пояснень та висновків спеціалістів, вивчення документів тощо.

Важливо, щоб перевірка проводилася особами, які не мають особистої зацікавленості в кінцевому результаті для мінімізації можливості виникнення конфлікту інтересів осіб, уповноважених на виконання функцій держави.

7.2. Найбільш важливі питання, порушені громадянами у зверненнях, у необхідних випадках повинні розглядатися особисто керівниками або їх заступниками. Недопустимо при перевірці звернення, особливо скарги, брати до уваги твердження лише однієї сторони.

Керівництво повинно контролювати хід перевірки як по суті, так і з точки зору дотримання встановлених законом термінів розгляду звернень.

7.3. Зібрані при перевірці дані підлягають глибокому аналізу і узагальненню з метою винесення виваженого, об'єктивного та законного рішення.

7.4. Однією з гарантій винесення об'єктивного рішення по пропозиції, заяві, скарзі є присутність при розгляді звернення заявника, а також інших зацікавлених осіб, наприклад, представників відповідних підприємств, організацій, установ.

7.5. Рішення по зверненнях в одних випадках можуть бути прийняті посадовими особами одноосібно, а в інших – колегіально.

7.6. Інформаційні стенди повинні розміщуватися у зручному для відвідувачів місці та містити всю необхідну інформацію: нормативну базу, відомості про керівництво, розподіл обов'язків, інформацію про структурні підрозділи, контактні телефони їх

керівників, графіки прийому громадян у приміщенні адміністрації та на виїзді, графік роботи телефонної «гарячої лінії», «телефону довіри», зразок заяви та ін.

7.7. Перелік інформаційних матеріалів рекомендований для розміщення на веб-сайтах районних державних адміністрацій та веб-розділах структурних підрозділів Сумської обласної державної адміністрації у складі веб-порталу місцевих органів виконавчої влади Сумської області та веб-сайтах виконавчих комітетів міських рад матеріалів щодо роботи зі зверненнями громадян.

- нормативно - правова база (порядок прийому громадян);
- зразок написання заяви;
- електронна адреса чи форма для електронного звернення;
- графіки особистих прийомів громадян керівниками, у тому числі виїзних (для структурних підрозділів графіки затверджені профільними заступниками голови обласної державної адміністрації);
- графік проведення «гарячої» телефонної лінії, «телефон довіри»;
- графік надання безоплатної первинної правової допомоги;
- відомості про відповідального працівника по роботі зі зверненнями громадян, який веде консультативний прийом;
- узагальнені матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян (щоквартально);
- матеріали інформативного характеру (висвітлення відповідей на актуальні питання, інформація щодо проведення особистих прийомів громадян керівниками тощо).

7.8. Вивчення та узагальнення досвіду звернень громадян і відповідні наукові рекомендації дозволяють сформулювати деякі загальні етичні правила і рекомендувати їх відповідальним працівникам по роботі зі зверненнями громадян:

у приміщеннях органів державної влади, місцевого самоврядування, їх структурних підрозділах, інших установ, підприємств, організацій, створення належних умов для прийому громадян, що відповідають загальним нормам;

прийом громадян повинен, як правило, починатися у точно відведені години;

якщо з поважної причини прийом не розпочався у встановлений час, потрібно вибачитися перед громадянами і перенести термін прийому, пояснивши причину;

із заявниками завжди потрібно бути тактовними і витриманими;

під час прийому не рекомендується відволікатися на вирішення проблем, не пов'язаних з питаннями, які порушив заявник;

посадова особа повинна уважно вислухати заявника, зосередити свою увагу на повному засвоєнні суті справи, бути об'єктивним і справедливим у своїх висновках та оцінках;

відмова у задоволенні прохання повинна бути мотивована, мати посилання на закон або інший нормативний акт. Відмова повинна бути роз'яснена таким чином, щоб заявник зрозумів її причину;

дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення прядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необгрунтованою

розмову із заявником потрібно вести у спокійному тоні, бути твердим, якщо це

необхідно, але завжди коректним і об'єктивним. Знервованому заявнику потрібно приділити особливу увагу;

грубість недопустима, вона компрометує посадову особу, яка веде прийом;

критику потрібно вислухати і відповісти на неї конкретно, переконливо, зі знанням справи.

8. Роз'яснення проблемних питань щодо застосування Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. № 858.

8.1.Яке визначення повторного, дублетного, неодноразового та масового звернення?

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), зокрема, 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. Отже повторне звернення – це звернення, якщо питання у першому зверненні не вирішено по суті.

Дублетне звернення 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 14 квітня 1997 р. № 348 (далі – Інструкція), визначається як звернення 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.

Під неодноразовим зверненням слід розуміти звернення громадянина, що надходить до органу влади з одного й того ж питання і надсилається громадянином за короткий проміжок часу, а на попереднє звернення відповідь ще не надано, або/чи надано обґрунтовану відповідь, проте автор з будь-яких причин продовжує надсилати звернення з таким самим змістом.

Масове звернення – це звернення, що надходять до органу влади у великих кількостях від різних громадян з однаковим змістом чи суттю питання.

8.2. Як бути, якщо звернення одночасно є і масовим, і дублетним, і повторним?

Визначати в порядку, викладеному у Класифікаторі. Дублетне і повторне одночасно бути не може. Разом з цим масове є лише ознакою звернення та не повинне впливати на загальну кількість звернень громадян, що надійшло, і цікаве лише для статистичних даних.

8.3. При класифікації звернень громадян за формою надходження не передбачено подання звернення безпосередньо громадянином.

Відповідно до статті 5 Закону 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 також передане за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії», надіслане через мережу Інтернет.

Частиною четвертою статті 22 Закону визначено, що 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.

Стаття 7 Закону передбачає надсилання звернення за належністю іншому органу, до повноважень якого належить вирішення порушених у зверненні питань.

Таким чином, звернення може надійти до органу влади від громадянина, зокрема, як поштою, так і на особистому прийомі особисто чи через уповноважену особу або через засоби електронного зв'язку. Виокремлювати подано безпосередньо громадянином є недоцільним.

8.4. Яка різниця між характеристикою звернення за формою надходження «на особистому прийомі» та за типом звернення «усне» і яка методика реєстрації «усного» звернення?

Відповідно до частини четвертої статті 22 Закону усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Отже, за формою надходження усне звернення може бути подано на особистому прийомі. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Усне звернення – це звернення викладене громадянином і записане посадовою особою на особистому прийомі.

8.5. Для чого зазначати, що усне звернення здано на особистому прийомі, коли усне звернення і особистий прийом - одне і теж?

Усне звернення – це тип звернення, а на особистому прийомі – це форма надходження звернення.

8.6. Чи є доцільною і необхідною класифікація звернення за статтю автора? Як бути, якщо звернення колективне і підписане великою кількістю громадян, або за прізвищем чи із тексту звернення неможливо визначити стать автора?

Стаття 5 Закону передбачає, що у зверненні, зокрема, має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові. В більшості випадків встановити стать автора можливо також за суттю звернення або з додатків.

Класифікація звернення за статтю необхідна лише для статистичних даних. У разі неможливості визначити стать автора, цей пункт не відмічається.

8.7. Громадяни яких професій можуть бути включені до групи «Робітник», зазначеної у підрозділі 8 розділу I Класифікатора?

Робітник – особи, які безпосередньо створюють матеріальні цінності, впливають на предмети праці з допомогою знарядь виробництва, проводять ремонт устаткування, переміщення вантажів, прибирання виробничих приміщень тощо.

8.8. Кого слід відносити до категорії – «Селянин»?

Селянин – має два значення. З одного боку означає жителів сіл, а з іншого людей, які зайняті в сільському господарстві. У вузькому значенні це люди зайняті безпосередньою роботою «на землі», які проживають в сільській місцевості, тобто в селах, хуторах, висілках тощо.

8.9. У рамках якого періоду звернення рахувати, як повторне?

Протягом поточного року, в якому надійшло первинне звернення.

8.10. Як зазначати за категоріями авторів та за соціальним станом, якщо громадяни не завжди відображають цю інформацію та законодавством не передбачено?

Із тексту звернення або додатків до нього у більшості випадків є можливість визначити соціальний стан, категорію авторів звернень.

У разі неможливості визначити, ці пункти не відмічаються.

8.11. Роз'яснити порядок реєстрації і подальше проходження та зберігання анонімного звернення?

Відповідно додатку № 4 до Інструкції листи без підпису реєструються з використанням літер «БП». За прийнятим рішенням у випадках визначених Законом листи повертаються автору, або не підлягають розгляду та списуються до справи. Порядок та термін зберігання звернень визначено в Інструкції.

8.12. Чим регламентується уповноважена особа?

Наявністю довіреності. Довіреністю є письмовий документ, що видається однією особою іншій особі для представництва перед третіми особами (Цивільний кодекс).

8.13. Показники 9.1, 9.2, 9.3 стосуються питань, а показники 9.4, 9.5, 9.6 стосуються звернень, інакше не складається.

Усі звернення підлягають реєстрації. Тому за результатами розгляду може бути прийняте одне із рішень, перерахованих у пункті 9.

8.14. Чи можна вважати відправленим за належністю звернення, якщо воно надсилається на виконання до підвідомчого органу нижчого рівня?

Вважаємо, що в такому випадку звернення не може рахуватися надісланим за належністю, оскільки частина третя статті 7 Закону визначає, що звернення надсилається за належністю лише, якщо питання не належать до повноважень органу державної влади тощо. Отже в такому випадку слід рахувати як надане доручення щодо розгляду звернення.

8.15. Якщо звернення вирішено по суті, але результати не задовольняють заявника, чи вважається таке звернення вирішеним позитивно?

Чітко визначити межу неможливо, оскільки залежить від характеру питання, з яким звертається заявник та результатами розгляду.

8.16. Чи обов'язкова розбивка характеристики звернення по кодам вказаним у класифікаторі (п. 1.1., п. 1.2.)? Чи допускається зміна в програмному забезпеченні порядку переліку категорій авторів звернень? Чи допускається об'єднання в один чек-бокс декілька ознак звернення, наприклад - за видами, типом, суб'єктом?

Так, така зміна допускається. Відповідно до додатку 4 Інструкції «Вказівки щодо заповнення РКК...» у разі використання персонального комп'ютера в діловодстві за пропозиціями, заявами і скаргами громадян допускається застосування реєстраційно-контрольних карток та карток обліку особистого прийому громадян, що містять всі зазначені та інші необхідні елементи, розміщені у послідовності, зручній для застосування персонального комп'ютера.

Проте слід зазначити, що у звітах заповнювати статистичні дані необхідно буде з дотриманням індексів (пунктів).

8.17. Куди відносити звернення громадян з інформаційними запитами?

Відповідно до статті 3 Закону під зверненням слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами ведеться окремо від інших видів діловодства. Реєстрація інформаційних запитів Інструкцією не передбачена.

8.18. До якої категорії відносити, якщо звертається суддя?

Доп.8.12 – інші.

8.19. Яким індексом визначати діяльність із організаційного забезпечення діяльності судів?

За індексами – 190 та 200.

8.20. До якого підпункту відносити авторів, які є аспірантами, докторантами, науковими працівниками та працівниками закладів освіти?

Наукових працівників та працівників закладів освіти відносити до п. 8.4 -працівник бюджетної сфери. Аспірантів, докторантів, що навчаються (очна форма) до п. 8.9 – учень, студент.

9. Основні положення Закону України «Про звернення громадян»

Статті Закону України «Про звернення громадян»	Зміст
<p>Види звернень</p> <p><i>(Статті 3, 4)</i></p>	<p>Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.</p> <p>Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо: діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, і а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших і 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.</p> <p>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 відповідальності.

<p>Підстави не розгляду чи повернення громадянину звернення <i>(Статті 5, 7, 8)</i></p>	<p>1. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. (5 днів)</p> <p>2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (зокрема, якщо письмове звернення не підписано заявником із зазначенням дати) повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше десять днів від дня його надходження.</p> <p>3. 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.</p> <p>Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.</p> <p>4. Письмове звернення без зазначення місяця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.</p> <p>5. 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.</p> <p>Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.</p>
<p>Порядок пересилання звернення за належністю <i>(Стаття 7).</i></p>	<p>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.</p> <p>Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.</p>

<p>Розгляд звернень громадян першим керівником ; - органу влади та першого чергового розгляду звернень</p> <p><i>(Статті 14 – 16)</i></p>	<p>Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.</p>
<p>Термін розгляду звернень громадян</p> <p><i>(Стаття 20)</i></p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Заборона розголошення відомостей, зазначених у зверненні</p> <p><i>(Стаття 10)</i></p>	<p>1. 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 порушує права і законні інтереси громадян.</p> <p>2. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення.</p> <p>3. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.</p> <p><i>Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.</i></p>

<p>Права громадянина при розгляді заяв чи скарг (Стаття 18)</p>	<p>Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, посадових осіб, має право:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 правозахисні функції, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку; - одержати письмову відповідь про результат 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.
<p>Обов'язки органу державної влади, органу місцевого самоврядування, їх керівників та інших посадових осіб при розгляді заяв чи скарг громадян (Стаття 19)</p>	<p>Органи державної влади і місцевого самоврядування, в межах своїх повноважень, зобов'язані:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; - 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 результат перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення; <p><i>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</i></p>

	<p><i>(клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.</i></p> <p>- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті порушення 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;</p> <p>- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;</p> <p>- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;</p> <p>особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів щодо усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.</p>
<p>Типові недоліки та порушення при розгляді звернень громадян</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ненадання відповіді на звернення у строк, визначений статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» або з порушенням цього терміну. 2. Розгляд звернення та надання відповіді не по суті порушених у ньому питань. 3. Надання відповіді не на всі питання, порушені заявником у зверненні. 4. Надання недостовірної, неповної та необ'єктивної інформації заявнику, надання відповіді на скаргу без проведення попередньої перевірки повідомлених заявником обставин. 5. Безпідставна передача заяв та скарг для розгляду іншим органам. 6. Надання необґрунтованої відмови у задоволенні заяви чи скарги. 7. Безпідставна відмова у прийнятті звернення, безпідставне повернення громадянина звернення без розгляду. 8. Громадянина не роз'яснюється порядок оскарження рішення, прийнятого за результатами розгляду заяви чи скарги. 9. Громадянина (за наявності його прохання) не запрошено на засідання органу, що здійснює розгляд його заяви чи скарги. 10. Громадянина не проінформовано про надсилання його звернення за належністю, або порушено строк такого інформування. 11. Відповідь на звернення надано не тим органом, який отримав звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у ньому питань. 12. Розголошення відомостей про особисте життя заявника (громадян) без його згоди чи іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян.

