

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 }

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.

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.

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 обґрунтованого 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 і законодавством про захист економічної конкуренції.
(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)

Стаття 13. Діловодство щодо звернень громадян

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

Р о з д і л І І

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, посадової 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; (Частина 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 пізніш 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 необґрунтованою 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 обґрунтовану 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.

Р о з д і л І І І

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

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА
від 14 квітня 1997 р. N 348
Київ

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

{ Із змінами, внесеними згідно з Постановами КМ N 1153 (1153-97-п) від 17.10.97
N 858 (858-2008-п) від 24.09.2008 }

Відповідно до статті 13 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР) Кабінет Міністрів України
п о с т а н о в л я є:

1. Затвердити Інструкцію 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 (додається).

(Пункт 2 втратив чинність на підставі Постанови КМ N 1153 (1153-97-п) від 17.10.97)

2. Абзац другий пункту 1.2. Примірної інструкції по діловодству в міністерствах і відомствах Української РСР та виконавчих комітетах місцевих Рад депутатів трудящих, затвердженої постановою Ради Міністрів УРСР від 31 липня 1975 р. N 362 (ЗП УРСР, 1975 р., N 9, ст. 54; 1981 р., N 2, ст. 13; 1982 р., N 5, ст. 47), викласти у такій редакції:

"Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян встановлюється Кабінетом Міністрів України".

3. Визнати такою, що втратила чинність, Інструкцію по веденню діловодства по пропозиціях, заявах і скаргах громадян у республіканських міністерствах і відомствах УРСР, виконкомах місцевих Рад народних депутатів, на підпорядкованих їм підприємствах, в установах і організаціях, затверджену постановою Ради Міністрів УРСР від 27 квітня 1982 р. N 210 (ЗП УРСР, 1982 р., N 5, ст. 47).

Прем'єр-міністр України

П.ЛАЗАРЕНКО

Інд.41

ІНСТРУКЦІЯ

з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації

1. Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (далі - організаціях) ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на підрозділ службового апарату.

Порядок ведення діловодства за зверненнями громадян, які містять відомості, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, визначається спеціальними нормативно-правовими актами.

Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники організацій.

2. Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами (додаток N 1), або в журналах (додаток N 2). Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток N 3) або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

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

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах (додатки N 1 і 2).

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток N 4).

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання - короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді.

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може визначатись організацією.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх

місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі (додаток N 5). Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на 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, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

3. У разі надходження повторних пропозицій, заяв і скарг їм надається черговий реєстраційний індекс, а у відповідній графі реєстраційно-контрольної картки, журналу або на відповідному полі реєстраційно-контрольної картки, викликаної на екран монітора персонального комп'ютера (під час автоматизованої реєстрації), зазначається реєстраційний індекс першої пропозиції, заяви, скарги. На верхньому полі першого аркуша повторних пропозицій, заяв і скарг праворуч і на реєстраційних формах робиться позначка "ПОВТОРНО" і підбирається все попереднє листування.

Пропозиції, заяви і скарги одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації (дублетні), обліковуються за реєстраційним індексом першої пропозиції, заяви і скарги з доданням порядкового номера, що проставляється через дріб, наприклад, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3.

4. У разі використання карткової форми реєстрації пропозицій, заяв і скарг кількість примірників реєстраційно-контрольних карток визначається числом картотек, що ведуться в організації. Вид картотек та їх кількість повинні відповідати потребам забезпечення обліку, довідкової роботи, контролю за виконанням доручень за пропозиціями, заявами і скаргами та їх аналізу. Картотеки можуть формуватись за розміщеними в алфавітному порядку прізвищами осіб, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги, за тематикою порушених у них питань.

У необхідних випадках ведеться алфавітний покажчик прізвищ громадян, від яких надійшли пропозиції, заяви і скарги.

5. У разі коли про результати розгляду письмової пропозиції, заяви, скарги необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом "КОНТРОЛЬ" або літерою "К".

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

6. У разі коли за результатами розгляду пропозицій, заяв і скарг даються письмові та усні відповіді робиться відповідний запис у реєстраційно-контрольних формах та у документах справи на вільному від тексту місці останнього аркуша (крім місця, призначеного для підшивки) або в окремій довідці.

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.

7. Посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок. Аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби.

8. Пропозиції, заяви і скарги громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті посадовим особам чи підрозділу службового апарату, які ведуть діловодство за пропозиціями,

заявами і скаргами, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.

Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожна пропозиція, заява, скарга з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку (додаток N 6). У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.

Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.

Обкладинка справи оформляється за встановленою формою (додаток N 7).

9. Організації зберігають пропозиції, заяви і скарги для надання довідок і використання їх в інших цілях. Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.

Термін зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.

У випадках, викликаних специфікою діяльності організації, постійно діюча експертна комісія цієї організації може прийняти рішення про збільшення терміну зберігання або про постійне зберігання найцінніших пропозицій громадян.

Рішення експертної комісії про збільшення термінів зберігання документів за пропозиціями, заявами і скаргами, про відбір їх для подальшого зберігання підлягають обов'язковому затвердженню керівником організації.

10. Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберігання, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберігання (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.

Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.

Реєстраційно-контрольна картка
(Лицьовий бік)

0203005		Реєстраційно-контрольна картка		Відмітка про контроль	
		Адреса			
Кореспондент				Пропозиція, заява, скарга	
				Колективна	
Дата надходження кореспонденції	Реєстраційний індекс	Звідки одержано	Дата надіслання	Індекс документа	Одержано пошто, на особистому прийомі, через уповноважену особу
Попередні звернення від _____ № _____, від _____ № _____				Індекси	
Питання	1			Питання	Підпитання
	2				
	3				
Резолюція				Категорія (соціальний стан) заявника	
Автор резолюції					
Термін виконання				Виконано за _____ днів	

(Зворотний бік)

Хід виконання

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Контрольні відмітки

Перевірено на місці "___" _____ 20__р. працівником апарату _____

Дата, індекс, виконання _____ Адресат _____

Вирішено _____

Результати розгляду питань	1.
	2.
	3.

З контролю зняв _____

Справа _____ Том _____ Аркушів _____ Фонд _____

Опис _____ Справа _____

Зразок

**ЖУРНАЛ
реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян**

№ пп	Дата надход ження та реєстра ційний індекс	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Звідки одержано, дата, індекс, взяття на контроль	Порушені питання		Зміст резолуції, її дата та автор, виконавець, термін виконання	Дата, індекс, зміст документ та, прийняті рішення виконаве ць, зняття з контролю	Номер справи за номенк латурою
				Корот кий зміст	Індек си			
1	2	3	4	5	5а	6	7	8

Зразок

**КАРТКА (ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян**

№ пп	Дата прийому	Хто приймає	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса чи місце роботи, категорія (соціальний стан) заявника	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, індекс, дата одержання відповіді від виконавця
				Корот кий зміст	Індек си		
1	2	3	4	5	5а	6	7

ВКАЗІВКИ
щодо заповнення реєстраційно-контрольної картки (РКК), журналу реєстрації пропозицій,
заяв і скарг громадян і картки (журналу) обліку особистого прийому громадян*

Реєстраційно-контрольна картка
(Лицьовий бік)

Елементи	Пояснення до заповнення
Кореспондент	Прізвище, ім'я по батькові автора, для колективних листів - запис "колективний" і зазначається прізвище одного з авторів
Адреса	Місце проживання або роботи, телефон заявника
Дата надходження кореспонденції	Число, місяць, рік одержання
Реєстраційний індекс	Початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно "КО", "БП") та порядковий номер кореспонденції
Звідки одержано	Назва організації, що надіслала кореспонденцію
Дата надіслання	Число, місяць, рік надіслання листа кореспонденту
Індекс документа	Індекс супровідного листа організації, що переслала пропозицію, заяву, скаргу
Попередні звернення	Дати і реєстраційні індекси попередніх звернень
Короткий зміст	Стислий виклад пропозиції, заяви, скарги
Резолюція	Переноситься з документа або картки (журналу) обліку особистого прийому громадян
Автор резолюції	Посада, прізвище та ініціали
Термін виконання	Зазначається відповідно до резолюції або термінів виконання, встановлених законодавством
Відмітки:	Робляться у правій частині лицьового боку РКК
"Контроль" або "К"	відмітка про контроль - у лівій частині граfi - про контроль організації, що переслала і контролює виконання, у правій - про власний контроль
вид документа	пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга; колективна, без підпису; одержано поштою, на особистому прийомі, передано через уповноважену особу
індекси основних і додаткових питань	заповнюються за основними питаннями, що порушуються у зверненнях громадян і визначені у Класифікаторі звернень громадян, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858 (858-2008-п), та додатковими питаннями, визначеними відповідними організаціями
категорія(соціальний стан) заявника	дані про заявника (інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
виконано за	зазначається фактичний строк виконання днів
Код РКК (0203005)	Зазначається у лівому верхньому куті лицьового боку картки за Українським класифікатором управлінської документації
Штамп "ПОВТОРНО"	Ставиться у прямокутнику ліворуч від відмітки про контроль під час реєстрації повторних звернень

* 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.

(Зворотний бік)

Хід виконання

Елементи	Пояснення до заповнення
Дата передачі на виконання	Зазначається дата вручення документа безпосередньо виконавцю
Виконавець	Прізвище, ініціали та телефон безпосереднього виконавця (графи заповнюються після кожного переміщення документа)
Записи про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Новий термін, посада і прізвище керівника, який прийняв рішення про його зміну; адресат, дата, індекс, короткий зміст попередньої відповіді або питання
Контрольні відмітки	Відмітки про нагадування, стан виконання тощо
Перевірено на місці	Дата перевірки, прізвище та ініціали особи, що здійснювала перевірку, наслідки перевірки
Дата, індекс, виконання	Дата та реєстраційний індекс документа, в якому міститься остаточне рішення
Адресат	Зазначаються всі адресати, яким надіслано документ з остаточним рішенням
Результати розгляду питань	Короткий виклад прийнятих рішень з усіх порушених питань
Вирішено	Зазначається характер відповіді на пропозицію, заяву, скаргу - позитивна або негативна
З контролю зняв	Посада, прізвище та ініціали керівника або іншої посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю пропозиції, заяви, скарги, та підпис відповідального за контроль
Справа ..., том....., аркушів	Індекс справи за номенклатурою, номер тому та аркушів (проставляються після прийняття рішення)
Фонд, опис, справа ...	Проставляються після передачі справи до архіву

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148x210) та А6(105x148)

ЖУРНАЛ
реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян *

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Порядковий номер надається в порядку надходження
Графа 2	Число, місяць, рік надходження, початкова літера прізвища автора (для колективних листів, листів без підпису - відповідно "КО", "БП")
Графа 3	Прізвище, ім'я, по батькові, адреса проживання чи місця роботи та дані про автора(інвалід, ветеран війни, ветеран праці, багатодітна сім'я; робітник, службовець, підприємець, пенсіонер тощо)
Графа 4	Найменування організації, що надіслала пропозицію, заяву, скаргу, дата та індекс супровідного листа, відмітка про контроль
Графа 5, 5а	Стислий виклад порушених питань (підпитань) та їх індекси, що проставляються у такому ж порядку, як і при заповненні реєстраційно-контрольної картки
Графа 6	Основний зміст та дата резолюції; посада, прізвище та ініціали керівника - автора резолюції, прізвище виконавця, термін виконання (вказується відповідно до резолюції або термінів, встановлених законодавством)
Графа 7	Дата, реєстраційний індекс і зміст документа, в якому міститься остаточне рішення, та прийняті рішення з усіх порушених питань; виконавець, посада, прізвище керівника або посадової особи, яка прийняла рішення про зняття з контролю
Графа 8	Заповнюється після прийняття рішення "До справи"

* Реєстрація пропозицій, заяв, скарг ведеться в алфавітному порядку за початковою літерою прізвища кореспондента.

КАРТКА
(ЖУРНАЛ)
обліку особистого прийому громадян

Елементи	Пояснення до заповнення
Графа 1	Заповнюється у картці при повторному зверненні громадян на особистий прийом, у журналі - в порядку запису громадян на особистий прийом
Графа 2	Число, місяць, рік прийому
Графа 3	Прізвище, ініціали та посада керівника або іншої посадової особи, що веде прийом
Графа 4	Заповнюється аналогічно графі 3 журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 5, 5а	Аналогічно відповідним графам журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг громадян
Графа 6	Прізвище та посада виконавця, зміст доручення, термін виконання; якщо заявнику дано роз'яснення на особистому прийомі, робиться запис "Роз'яснено", а при поданні громадянином письмової пропозиції, заяви, скарги - запис "Лист"
Графа 7	Прийняті рішення з порушених в усному зверненні питань; реєстраційний індекс документа, дата одержання відповіді від виконавця, в якій міститься остаточне рішення

Рекомендується застосовувати картки форматом А5 (148x210) та А6 (105x148).

{Додаток 4 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 858 (858-2008-п) від 24.09.2008 }

**ФОРМА
РЕЄСТРАЦІЙНОГО ШТАМПА**

Найменування організації
дата
Індекс

Розмір 41,6 x 16 мм

**ФОРМА
обкладинки для пропозиції, заяви та скарги**

(назва організації)

Пропозиція, заява, скарга

(необхідне підкреслити)

(адреса)

Підлягає поверненню

20	код держархіву _____	
	код організації _____	
30	Спр. № _____	
	Оп. № _____	
	Ф. № _____	
5		
	(найменування державного архіву)	
50		
	(найменування організації і структурного підрозділу)	
35		
15	СПРАВА № _____	ТОМ № _____
320		
70		
25	(заголовок справи)	
	(д а т а)	
20	На _____ арк..	
	Зберігати _____	
30	Ф. № _____	
	Оп. № _____	
	Спр. № _____	
40		



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

П О С Т А Н О В А
від 24 вересня 2008 р. N 858
Київ

Про затвердження Класифікатора звернень громадян

{ Із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ
N 1338 (1338-2009-п) від 08.12.2009 }

З метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян Кабінет Міністрів України **п о с т а н о в л я є**:

1. Затвердити Класифікатор звернень громадян (далі - Класифікатор), що додається.

2. Центральним та місцевим органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим забезпечити застосування Класифікатора у діяльності, пов'язаній з розглядом звернень громадян.

3. Центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям шокварталу інформувати Кабінет Міністрів України про стан роботи із зверненнями громадян і порушені у них питання, подавати у разі потреби пропозиції щодо їх вирішення.

4. Рекомендувати органам місцевого самоврядування застосовувати Класифікатор у діяльності, пов'язаній з розглядом звернень громадян.

5. Внести у додаток 4 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, затвердженій постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. N 348 (348-97-п) (Офіційний вісник України, 1997 р., число 16, с. 85), зміну, що додається.

6. Ця постанова набирає чинності з 1 січня 2009 року.

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

Інд. 41

(Текст отримано з офіційного джерела - <http://zakon.rada.gov.ua>)

Класифікатор звернень громадян

I. Характеристика звернення

1. За формою надходження

- 1.1. Поштою
- 1.2. На особистому прийомі
- 1.3. Через уповноважену особу
- 1.4. Через органи влади
- 1.5. Через засоби масової інформації
- 1.6. Від інших органів, установ, організацій

2. За ознакою надходження

- 2.1. Первинне
- 2.2. Повторне
- 2.3. Дублетне
- 2.4. Неодноразове
- 2.5. Масове

3. За видами

- 3.1. Пропозиція (зауваження)
- 3.2. Заява (клопотання)
- 3.3. Скарга

4. За статтю авторів звернень

- 4.1. Чоловіча
- 4.2. Жіноча

5. За суб'єктом

- 5.1. Індивідуальне
- 5.2. Колективне
- 5.3. Анонімне

6. За типом

- 6.1. Телеграма
- 6.2. Лист
- 6.3. Усне

7. За категоріями авторів звернень

- 7.1. Учасник війни
- 7.2. Дитина війни
- 7.3. Інвалід Великої Вітчизняної війни
- 7.4. Інвалід війни
- 7.5. Учасник бойових дій
- 7.6. Ветеран праці
- 7.7. Інвалід I групи
- 7.8. Інвалід II групи
- 7.9. Інвалід III групи
- 7.10. Дитина-інвалід
- 7.11. Одинокa мати
- 7.12. Мати-героїня
- 7.13. Багатодітна сім'я
- 7.14. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи
- 7.15. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС
- 7.16. Герой України
- 7.17. Герой Радянського Союзу
- 7.18. Герой Соціалістичної Праці
- 7.19. Дитина
- 7.20. Інші категорії

8. За соціальним станом авторів звернень

- 8.1. Пенсіонер
- 8.2. Робітник
- 8.3. Селянин
- 8.4. Працівник бюджетної сфери
- 8.5. Державний службовець
- 8.6. Військовослужбовець
- 8.7. Підприємець
- 8.8. Безробітний
- 8.9. Учень, студент
- 8.10. Служитель релігійної організації
- 8.11. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена
- 8.12. Інші

9. За результатами розгляду

- 9.1. Вирішено позитивно
- 9.2. Відмовлено у задоволенні
- 9.3. Дано роз'яснення
- 9.4. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#))
- 9.5. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#))
- 9.6. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#))

ІІ. Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян

Індекс	Зміст питання
010	Промислова політика
020	Аграрна політика і земельні відносини
030	Транспорт і зв'язок
040	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво
050	Фінансова, податкова, митна політика
060	Соціальний захист
070	Праця і заробітна плата
080	Охорона здоров'я
090	Комунальне господарство
100	Житлова політика
110	Екологія та природні ресурси
120	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян
130	Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт
140	Культура та культурна спадщина, туризм
150	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність

160	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації
170	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини
180	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України
190	Діяльність центральних органів виконавчої влади
200	Діяльність місцевих органів виконавчої влади
210	Діяльність органів місцевого самоврядування
220	Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини
230	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій
240	Факти корупції
250	Інше

Примітка. За відповідним індексом можуть визначатися додаткові питання у його межах, наприклад від 010 до 019.

{Розділ II із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 1338 (1338-2009-п) від 08.12.2009 }

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 24 вересня 2008 р. N 858

ЗМІНА,
що вноситься у додаток 4 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
(348-97-п)

У розділі "Реєстраційно-контрольна картка" (лицьовий бік) позицію

"Індекси питання і підпитання заповнюються відповідно до форми статистичного звіту про розгляд звернень громадян в організаціях згідно з переліком питань і підпитань, визначених відповідними організаціями"

замінити такою позицією:

"Індекси основних і додаткових питань заповнюються за основними питаннями, що порушуються у зверненнях громадян і визначені у Класифікаторі звернень громадян, затвердженому постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858, та додатковими питаннями, визначеними відповідними організаціями".

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА
від 24 червня 2009 р. N 630
Київ

Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади

Кабінет Міністрів України постановляє:

1. Затвердити Методику оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, що додається.
2. Рекомендувати органам місцевого самоврядування застосовувати Методику, затверджену цією постановою, у діяльності, пов'язаній з розглядом звернень громадян.

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

Інд. 41

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 24 червня 2009 р. N 630

**МЕТОДИКА
оцінювання рівня організації роботи із зверненнями
громадян в органах виконавчої влади**

1. Ця Методика розроблена відповідно до Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР), Указу Президента України від 7 лютого 2008 р. N 109 (109/2008) "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", 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 квітня 1997 р. N 348 (348-97-п).

2. Рівень організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади оцінюється за результатами проведеної перевірки виконання вимог нормативно-правових актів посадовими і службовими особами таких органів, аналізу відомостей, які містяться у реєстраційно-контрольних картках чи журналах реєстрації звернень громадян, що ведуться на паперових та/або електронних носіях, відповідях, довідках, архівних і аналітичних матеріалах, інших документах тощо.

3. Рішення про оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян приймають:

Кабінет Міністрів України - щодо міністерств, інших центральних та місцевих органів виконавчої влади;

міністерства, інші центральні органи виконавчої влади - щодо урядових органів, які діють у їх системі, та їх територіальних органів;

Рада міністрів Автономної Республіки Крим - щодо міністерств, республіканських комітетів та районних держадміністрацій в Автономній Республіці Крим;

обласні, Київська та Севастопольська міські держадміністрації - щодо їх структурних підрозділів та районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій.

У разі потреби керівник органу виконавчої влади може прийняти рішення про оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у відповідному органі виконавчої влади.

4. Рівень організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади оцінюється за показниками, що зазначені у додатку.

5. У разі коли показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями, визначено позитивними, робота в органі виконавчої влади оцінюється як така, що відповідає вимогам, установленим законодавством.

Якщо два показники визначено негативними, робота в органі виконавчої влади оцінюється як така, що не повністю відповідає вимогам, установленим законодавством.

Якщо три показники і більше визначено негативними, робота в органі виконавчої влади оцінюється як така, що не відповідає вимогам, установленим законодавством.

6. За результатами проведеної перевірки та оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян складається відповідний звіт та у разі виявлення недоліків надаються рекомендації щодо їх усунення та удосконалення такої роботи. Звіт розміщується на веб-сайті органу виконавчої влади, в якому оцінювався рівень організації роботи із зверненнями громадян.

7. У разі коли рівень організації роботи із зверненнями громадян визначено таким, що не повністю відповідає або не відповідає вимогам, установленим законодавством, керівник відповідного органу виконавчої влади видає наказ (розпорядження) про здійснення заходів щодо поліпшення організації такої роботи.

Додаток
до Методики

**ПОКАЗНИКИ,
за якими оцінюється рівень організації роботи
із зверненнями громадян в органах виконавчої влади**

1. Дотримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян.

2. Дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація.

3. Дотримання строку розгляду звернень громадян.

4. Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.

5. Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, жінок, яким присвоєно почесне звання "Мати-героїня").

6. Наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання.

7. Наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади, контактні телефони тощо.

8. Наявність затвердженого графіка роботи телефонної "гарячої лінії", його дотримання, ведення обліку повідомлень громадян.

9. Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян (аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників тощо)*.

10. Проведення нарад, семінарів, засідань колегій з питань звернень громадян*.

11. Планування роботи із зверненнями громадян*.

12. Систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян*.

13. Розміщення на веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, графіка особистого прийому посадовими особами органу виконавчої влади громадян, роз'яснень на найбільш актуальні питання громадян тощо.

* Показник застосовується під час оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян за умови надходження більш як 200 звернень на рік.

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА
від 12 серпня 2009 р. N 898
Київ

**Про взаємодію органів виконавчої влади
та державної установи "Урядовий контактний центр"**

{ Назва Постанови із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }
{ Із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

З метою забезпечення оперативного реагування центральних та місцевих органів виконавчої влади на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування, що надходять на урядову телефонну "гарячу лінію" Кабінет Міністрів України постановляє:

1. Затвердити Порядок взаємодії органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр" із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну "гарячу лінію" (додається).

{ Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

{ Пункт 2 виключено на підставі Постанови КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

Інд. 51

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 12 серпня 2009 р. N 898

**ПОРЯДОК
взаємодії органів виконавчої влади та державної
установи "Урядовий контактний центр" із забезпечення
оперативного реагування на звернення, що надходять
на урядову телефонну "гарячу лінію"**

{Назва Порядку із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }
{

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр" із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування (далі - заявники), що надходять на урядову телефонну "гарячу лінію". { Пункт 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

2. Державна установа "Урядовий контактний центр" (далі - Центр) та органи виконавчої влади спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на урядову телефонну "гарячу лінію" (далі - звернення), та вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників. { Пункт 2 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

3. Центр приймає і реєструє звернення, розподіляє відповідно до компетенції органів виконавчої влади та здійснює моніторинг їх розгляду.

З цією метою у Центрі створюється і діє електронна база даних звернень (далі - база даних), яка забезпечує доступ до інформації органів виконавчої влади, що міститься у цій базі. { Абзац другий пункту 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

Кожному органу виконавчої влади надається індивідуальний код доступу до бази даних.

4. На звернення заводиться електронна реєстраційна картка, в якій зазначається прізвище, ім'я, по батькові заявника (найменування підприємства, установи, організації, суб'єкта підприємницької діяльності, органу місцевого самоврядування), контактний телефон, адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

5. У разі коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і надсилається в установленому порядку органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушеного у ньому питання, який самостійно визначає доцільність його розгляду та вносить відповідну інформацію до бази даних.

6. Інформацію про внесені до бази даних звернення Центр у той же день надсилає в електронному вигляді органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненнях питань.

7. У кожному органі виконавчої влади визначається посадова особа на рівні заступника керівника, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернень.

Відомості про визначених відповідальних посадових осіб, їх контактні телефони та електронні адреси подаються Центру.

8. Про прийняття звернень до розгляду органом виконавчої влади до бази даних вноситься відповідна інформація.

Якщо протягом двох робочих днів орган виконавчої влади не внесе до бази даних інформацію про прийняття звернення до розгляду, Центр з'ясовує причини та вживає відповідних заходів для їх усунення.

8-1. З метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян органи виконавчої влади щотижня подають до Центру інформацію про графік роботи телефонних "гарячих ліній" у відповідному органі.

{ Порядок доповнено пунктом 8-1 згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

9. У разі коли питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органу виконавчої влади, він не пізніше наступного дня переадресовує звернення іншому органу виконавчої влади, про що вносить до бази даних відповідну інформацію.

10. Органи виконавчої влади забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення.

Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, орган виконавчої влади вживає заходів для отримання додаткової інформації.

11. Про результати розгляду звернень органи виконавчої влади повідомляють заявників у встановленому порядку.

Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, - протягом 15 днів після їх надходження.

У разі коли орган виконавчої влади прийняв рішення щодо продовження строку розгляду звернення, він інформує про це в установленому порядку заявника та вносить відповідну інформацію до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

12. Інформація про результати розгляду звернень вноситься до бази даних органом виконавчої влади разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника.

13. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, Центр реєструє повторне звернення та надсилає його органу виконавчої влади з грифом "повторно".

14. Центр аналізує результати розгляду відповідними органами виконавчої влади звернень та щовівторка до 12 години подає Секретаріату Кабінету Міністрів України дані для щотижневого інформування Кабінету Міністрів України. {Пункт 14 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

15. Центр на основі аналізу звернень громадян виявляє актуальні питання, що потребують надання роз'яснення, та передає їх органам виконавчої влади відповідно до компетенції для підготовки відповідних матеріалів. { Порядок доповнено пунктом 15 згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }

16. Органи виконавчої влади протягом п'яти робочих днів готують роз'яснення та передають їх Центру в електронному та друкованому вигляді. У випадку надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру Центр у співпраці з органами виконавчої влади визначає механізм оперативного реагування на звернення. { Порядок доповнено пунктом 16 згідно з Постановою КМ N 636 (636-2010-п) від 28.07.2010 }



У К А З
ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ

Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України ([254к/96-ВР](#)) права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, права громадян на участь в управлінні державними справами, а також підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян, ураховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог законодавства України, керуючись частиною другою статті 102 Конституції України ([254к/96-ВР](#)) та статтею 28 Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#)),
п о с т а н о в л я ю:

1. Кабінету Міністрів України, міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським, районним державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян" ([393/96-ВР](#)), упорядкування роботи зі зверненнями громадян, зокрема, щодо:

недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

викоренення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень;

створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

узяття під особистий контроль керівниками відповідних органів розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;

приділення особливої уваги 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;

запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян;

з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, в тому числі до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян;

забезпечення створення та функціонування гарячих ліній і телефонів довіри, проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

2. Запровадити:

постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян місцевими державними адміністраціями та їх структурними підрозділами, поклавши його здійснення на Секретаріат Президента України;

періодичні, не рідше одного разу на рік, особисті доповіді про стан роботи місцевих органів виконавчої влади зі зверненнями громадян:

- Голови Ради міністрів Автономної Республіки Крим, голів обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій - перед Президентом України;

- голів районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій - перед Радою міністрів Автономної Республіки Крим, головами обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій.

3. Визнати за необхідне для сприяння громадянам у вирішенні за місцем їх проживання питань, з якими вони звертаються до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, утворити при Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київській та Севастопольській міських, районних державних адміністраціях постійно діючі комісії з питань розгляду звернень громадян на чолі з керівниками відповідних органів із включенням до їх складу представників місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, правоохоронних органів.

Голові Ради міністрів Автономної Республіки Крим, головам місцевих державних адміністрацій прозвітувати про утворення зазначених комісій у місячний строк та забезпечувати в подальшому проведення їх засідань не рідше одного разу на місяць.

4. Кабінету Міністрів України:

завершити підготовку та внести в шестимісячний строк у встановленому порядку до Верховної Ради України проект

Адміністративно-процедурного кодексу, забезпечити його супроводження під час розгляду парламентом;

розробити та подати в шестимісячний строк у встановленому порядку на розгляд Верховної Ради України законопроект про внесення змін до законодавчих актів щодо вдосконалення правового регулювання питань гарантування права громадян на звернення, поновлення порушених прав і свобод заявників, запровадження нових форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, фізичними і юридичними особами, в тому числі можливості реалізації громадянами права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування шляхом подання звернень із використанням мережі Інтернет;

забезпечити після набрання чинності відповідними змінами до законів запровадження прийняття та розгляду звернень громадян, що подаються з використанням мережі Інтернет;

затвердити у тримісячний строк єдиний загальнодержавний класифікатор звернень громадян;

запровадити до 1 січня 2009 року єдину комп'ютерну систему обліку звернень громадян та контролю за вирішенням порушених у них питань в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування;

забезпечити впровадження у шестимісячний строк єдиної методики оцінки організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування;

забезпечувати систематичне проведення перевірки стану організації роботи зі зверненнями громадян та висвітлення в засобах масової інформації результатів відповідної роботи за єдиною методикою;

забезпечити подання не рідше двох разів на рік центральними органами виконавчої влади доповідей Президентові України про стан організації роботи зі зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення;

забезпечувати систематичне висвітлення органами виконавчої влади через засоби масової інформації та розміщення на офіційних веб-сайтах відповідних органів узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян посадовими особами цих органів;

вжити додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надання правової допомоги з цих питань;

опрацювати питання щодо створення в районних державних адміністраціях окремих структурних підрозділів, відповідальних за організацію роботи зі зверненнями громадян;

забезпечувати участь представників центральних органів виконавчої влади у прийомі громадян, які звертаються до Президента України.

5. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям:

затвердити річні графіки перевірок додержання законодавства про звернення громадян у відповідних районних державних адміністраціях, передбачивши проведення перевірок діяльності кожної з них не рідше двох разів на рік, надати затверджені річні графіки Секретаріату Президента України;

оприлюднювати щоквартально у засобах масової інформації та на офіційних веб-сайтах відповідних органів узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань, надавати зазначені узагальнені відомості та дані щодо їх оприлюднення Секретаріату Президента України;

забезпечувати щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснювати виїзні перевірки стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян Президентом України, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями;

визначити у місячний строк представників для участі у прийомі громадян, які звертаються до Президента України;

постійно аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують та за результатами такого аналізу вносити в установленому порядку пропозиції щодо розв'язання найбільш актуальних проблем, зокрема внесення змін до актів законодавства України.

6. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевим державним адміністраціям:

затвердити у десятиденний строк графіки проведення особистого прийому громадян посадовими особами Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій, передбачивши, зокрема, участь в особистому прийомі заступників керівників відповідних органів, проведення особистого прийому не рідше чотирьох разів на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів громадян, та забезпечувати проведення прийомів громадян за затвердженими графіками;

надавати Секретаріату Президента України інформацію, документи та матеріали, необхідні для здійснення постійного моніторингу додержання місцевими державними адміністраціями та їх структурними підрозділами законодавства з питань звернень громадян.

7. Рекомендувати Генеральній прокуратурі України:

вжити додаткових заходів щодо забезпечення нагляду за додержанням прав громадян на звернення та особистий прийом, додержанням законів з питань звернень громадян, поновлення порушених прав;

забезпечувати участь представників органів прокуратури в роботі постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян.

8. Визнати такими, що втратили чинність:

Указ Президента України від **19 березня 1997 року N 241** (**241/97**) "Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення";

Указ Президента України від **13 серпня 2002 року N 700** (**700/2002**) "Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення";

Указ Президента України від **14 квітня 2004 року N 434** (**434/2004**) "Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів".

9. Контроль за виконанням цього Указу покласти на Главу Секретаріату Президента України.

Президент України

В.ЮЩЕНКО

м. Київ, 7 лютого 2008 року
N 109/2008

**ЕТАПИ ОТРИМАННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ЇХ РОЗГЛЯД,
ПІДГОТОВКА ВІДПОВІДЕЙ ТА ЗБЕРІГАННЯ.**

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
1.	Основні нормативні документи	<p>Документи, що регламентують діяльність органів місцевого самоврядування з питань розгляду звернень громадян:</p> <p>Конституція України;</p> <p>Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.;</p> <p>Указ Президента України від 7 лютого 2008 року N 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. N 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації»;</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. N 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».</p> <p>Постанова Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 р. N 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади»</p> <p>Розпорядження від 17.09.2009 року № 509 «Про забезпечення оперативного реагування на звернення, що надійшли на урядову телефонну «гарячу лінію».</p>	
2.	Право на звернення	<p>Всі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення й дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.</p> <p>Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням</p>	<p align="center">ст. 40 Конституції України</p> <p align="center">Стаття 1 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.	
3.	Надходження звернення	<p>Звернення надходять:</p> <ul style="list-style-type: none"> - поштою; - на особистому прийомі (для особистого прийому встановлюється графік прийому громадян, який доводиться до їх відома. Питання вирішуються або безпосередньо під час прийому, або в порядку, встановленому для письмових звернень); - через уповноважену особу (представництво встановлюється у відповідності до вимог законодавства: нотаріальне доручення, доручення видане ЖЕК на разове вчинення дії, законний представник (напр., опікун), адвокат (з договором на представництво) та ін.); - через органи влади; - через засоби масової інформації (відкритим листом, відповідь на який надається в тих же ЗМІ та надсилається особисто заявникові); - від інших органів, установ, організацій. <p>Також звернення можуть надходити через «гарячу лінію»</p> <p>«Гаряча лінія» – процес надання пропозицій чи отримання зауважень, коментарів телефоном щодо певної проблеми/питання (Головне управління державної служби України, Наказ «Про затвердження Порядку проведення комунікативних заходів у Головержслужбі України» від 16.02.2007 N 53).</p>	<p>Ст. 22 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.</p> <p>Розділ I, пункт 1 Класифікатор звернень громадян (Постанова КМУ від 24.09.2008 р. №858)</p> <p>У випадку звернення органів, установ, організацій за п. 6 переліку, необхідно звертатись до відповідного галузевого закону</p>
4.	Види звернення	<p>Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.</p> <p>Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з</p>	Статті 3, 4 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>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. 	
5.	Вимоги до звернення	<p>Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.</p> <p>Порушені у зверненні питання повинні стосуватись діяльності Управління, його структурних підрозділів.</p> <p>У зверненні має бути зазначено:</p> <ul style="list-style-type: none"> - прізвище, ім'я, по батькові, громадянина (громадян), - місце проживання громадянина (громадян), - суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги, - до скарги додаються наявні у заявника рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги. <p>Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати.</p> <p>Звернення повинно бути складене прийнятною для сторін мовою.</p> <p>Звернення, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.</p>	Статті 3, 5, 6, 16 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.
6.	Прийняття та реєстрація звернень	<p>Реєстрація здійснюється в день надходження звернення.</p> <p>Будь-які письмові звернення реєструються на реєстраційно-контрольних картках, встановленого зразка, або в журналах.</p>	Пункти 2, 3, 5 Додатки №1-5 Інструкції з діловодства за

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>На особистому прийомі звернення реєструються на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.</p> <p>Таким чином, звернення реєструються за допомогою: реєстраційно-контрольних карток, придатних для оброблення персональними комп'ютерами; журналу реєстрації пропозицій, заяв і скарг; журналу (карток) обліку особистого прийому громадян (журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі)</p> <p>Діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами (далі звернення) громадян ведеться окремо від інших видів діловодства і покладається на спеціально призначених для цього посадових осіб чи на структурний підрозділ.</p> <p>Реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються за такими елементами: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.</p> <p>У разі надходження повторних звернень, на реєстраційних формах робиться позначка «ПОВТОРНО» і підбирається все попереднє листування.</p> <p>У разі коли про результати розгляду письмового звернення необхідно повідомити іншу організацію, усі примірники реєстраційно-контрольних форм та перший аркуш контрольованого звернення позначаються словом «КОНТРОЛЬ» або літерою «К».</p>	<p>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 (Постанова КМУ від 14.04.1997 р. №348)</p> <p>Розділ I, II Класифікатор звернень громадян (Постанова КМУ від 24.09.2008 р. №858)</p>
7.	Повернення звернення	<ol style="list-style-type: none"> 1) Порушення Вимог до звернення (повертається в 10денний строк від дня надходження з відповідними роз'ясненнями); 2) звернення повторне в той же орган, від тієї ж особи, з того ж питання, якщо перше вирішене по суті; 3) звернення подане недієздатною особою; 4) скарга подана з пропуском річного строку з моменту прийняття рішення, але 	Статті 5, 7, 8, 17 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>не пізніше 1 місяця з часу ознайомлення заявника з прийнятим рішенням;</p> <p>5) звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення – повертається заявнику протягом 5 днів з відповідними роз'ясненнями.</p> <p>Рішення приймається керівником управління з повідомленням заявника</p>	
8.	Пересилання звернення	<p>Якщо предмет звернення не відноситься до повноважень Управління, таке звернення пересилається за належністю не пізніше 5 днів, при цьому про це повідомляється заявник.</p> <p>Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.</p> <p>Забороняється безпідставна передача розгляду звернення іншим органам</p>	Статті 7, 19 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.
9.	Порядок та строки розгляду звернення	<p>1) Звернення повинно бути перевірено об'єктивно, всебічно і вчасно;</p> <p>2) у випадку звернення запиту на інформацію з обмеженим доступом – виноситься відповідна постанова, повідомляється заявник;</p> <p>3) будь-яке звернення повинно бути розглянуто відповідними посадовими особами Управління в термін не більше одного місяця від дня надходження;</p> <p>4) звернення, що не потребують додаткового вивчення – протягом 15 днів;</p> <p>5) якщо вирішити питання, висвітлені у зверненні неможливо протягом місяця – керівник приймає рішення про продовження строку, але не більше 45 днів з повідомленням заявника;</p> <p>6) депутатський запит – не пізніш як у 15-денний строк з дня його одержання або інший строк, установлений Верховною Радою України;</p> <p>7) звернення народного депутата України та депутата місцевої Ради народних депутатів - протягом не більш як 10 днів з дня одержання;</p> <p>8) листи-доручення і листи-запити установ вищого рівня – до зазначеного в них терміну;</p> <p>9) телеграми, в яких порушуються питання, що потребують термінового вирішення, - до 2 днів, решта – протягом 10 днів;</p> <p>10) звернення пільговиків розглядаються першочергово;</p> <p>11) звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються керівником Управління;</p> <p>12) при обґрунтованій вимозі заявника – термін розгляду звернення може бути скорочено;</p> <p>13) письмово повідомити заявника про результати розгляду звернення;</p>	<p>Статті 14-23 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.</p> <p>Додаток №17 Постанова КМУ №1153 від 17.10.1997 р. «Про затвердження Примірної інструкції з діловодства у міністерствах, інших центральних органах виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих органах виконавчої влади»</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>14) рішення по суті звернення оформляється українською мовою (мовою роботи, діловодства і документації, а також взаємовідносин державних, партійних, громадських органів, підприємств, установ і організацій є українська мова). За бажанням громадянина таке рішення може бути видане йому в перекладі російською мовою</p> <p>15) Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішують у судовому порядку</p>	
10.	Прийоми листування з заявниками	<p>Текст документа повинен бути викладений стисло, грамотно, зрозуміло, без повторів та вживання слів і зворотів, які не несуть смислового навантаження.</p> <p>За загальним правилом, відповіді заявникам повинні містити, окрім необхідних реквізитів (даних про установу та (або) посадову, яка надає відповідь, дату, вихідний номер тощо), також:</p> <ul style="list-style-type: none"> - описову частину, - мотивувальну частину, - резолютивну частину. <p>В описовій частині дуже коротко викладається суть піднятого заявником питання та (або) робиться посилання на звернення самого заявника.</p> <p>В мотивувальній частині викладаються мотиви і підстави, якими керувався орган (установа, посадова особа), що прийняв рішення по результатах розгляду звернення громадян.</p> <p>В резолютивній частині викладається суть прийнятого рішення.</p> <p>У разі надіслання відповіді громадянину, застосовуються загальні правила користування поштовим зв'язком. Адреса, за якою пересилається поштове відправлення, зазначається у такому порядку: найменування адресата у називному відмінку (для фізичних осіб – прізвище, ім'я та по-батькові), найменування вулиці, номер будинку, квартири, найменування населеного пункту, району, області, поштовий індекс (п. 58 Постанови КМУ від 17.08.2002 №1155 «Про затвердження правил надання послуг поштового зв'язку»).</p> <p>При передачі відповідей на звернення, отримані через органи влади, до Управління повертається інформація про номер та дату реєстрації відповіді у певному органі. При особистому отриманні відповіді – відповідний підпис в</p>	<p>п.п. 5.21, Наказ Держспоживстандарту України від 07.04.2003 р. №55 «Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлювання документів ДСТУ 4163-2003»</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		журнали реєстрації звернень.	
11.	Відповідальність	<p>Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством (напр., ст. 161 Кримінального кодексу України).</p> <p>Витрати, зроблені управлінням у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.</p> <p>Особисту відповідальність за стан діловодства за зверненнями громадян несуть керівники організацій.</p> <p>Відповідальність за схоронність документів за пропозиціями, заявами і скаргами покладається на керівників, інших посадових осіб організацій відповідно до їх функціональних обов'язків.</p> <p>До держслужбовців, крім дисциплінарних стягнень, передбачених чинним законодавством про працю України (догана і звільнення), можуть застосовуватися такі заходи дисциплінарного впливу: попередження про неповну службу відповідність; затримка до одного року у присвоєнні чергового рангу або у призначенні на вищу посаду.</p> <p>Крім того, ст. 212-3 КпАП «Про порушення права на інформацію», передбачена адміністративна відповідальність посадових осіб за неправомірну відмову в наданні інформації, несвоєчасне або неповне надання інформації, надання інформації, що не відповідає дійсності, у випадках, коли така інформація підлягає наданню на запит громадянина чи юридичної особи відповідно до законів України «Про інформацію», «Про звернення громадян» та «Про доступ до судових рішень».</p> <p>В разі задоволення скарги орган або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток.</p> <p>Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.</p>	<p>Закон України «Про державну службу», ст. 161 КК України, ст. 212-3 КпАП, статті 24-29 Закону «Про звернення громадян» від 02.10.1996 р.</p> <p>п. 1, 9 Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (Постанова КМУ від 14.04.1997 р. №348)</p>

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		Також цивільна, адміністративна та кримінальна відповідальність згідно законодавства України передбачена як для заявників, так і для посадових осіб, які порушили чинне законодавство про звернення громадян.	
12.	Зберігання звернень	<p>Звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення та примірником реєстраційно-контрольної форми мають бути повернуті відповідальному працівнику, який веде діловодство за зверненнями, для централізованого формування справи, картотек, банку даних. Формування і зберігання справ у виконавців забороняється.</p> <p>Документи розміщуються у справах у хронологічному або алфавітному порядку. Кожне звернення з усіма документами щодо її розгляду і вирішення становлять у справі самостійну групу і вміщуються в м'яку обкладинку.</p> <p>У разі одержання повторної пропозиції, заяви, скарги або появи додаткових документів вони підшиваються до даної групи документів.</p> <p>Під час формування справ перевіряється правильність спрямування документів до справи, їх комплектність. Невирішені пропозиції, заяви, скарги, а також неправильно оформлені документи підшивати до справ забороняється.</p> <p>Обкладинка справи оформляється за встановленою формою.</p> <p>Термін зберігання документів визначається затвердженими керівниками організацій переліками документів і номенклатурами справ, що утворюються у процесі їх діяльності. Як правило, встановлюється п'ятирічний термін зберігання пропозицій, заяв і скарг та документів, пов'язаних з їх розглядом і вирішенням.</p> <p>Справи, що підлягають постійному, а також тимчасовому (понад 10 років) зберіганню, передаються до архівного підрозділу організації через два роки після завершення діловодства за ними. Справи, що підлягають тимчасовому зберіганню (до 10 років включно), передаються до архівного підрозділу за рішенням керівника організації.</p> <p>Після закінчення встановлених термінів зберігання документи за пропозиціями, заявами і скаргами підлягають знищенню у порядку, встановленому Головним архівним управлінням при Кабінеті Міністрів України.</p>	п. 8-10, додатки N 6, 7 Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (Постанова КМУ від 14.04.1997 р. №348)
13.	Аналіз надходження звернень та контроль	<p>Запровадити постійний контроль за організацією роботи зі зверненнями громадян;</p> <p>Здійснювати систематичний аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та</p>	Указ Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо

№	Етапи проходження	Опис етапів	Нормативно-правові акти
		<p>формалізму при розгляді звернень;</p> <p>Вживати заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, в тому числі до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян</p> <p>Щомісячно, з урахуванням кількості звернень із початку року, проводити аналіз і узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних і колективних, виявляти причини, що їх породжують, вживати заходів для розв'язання найбільш актуальних проблем.</p> <p>Розглядати на колегіях та нарадах питання роботи із зверненнями громадян (щоквартально).</p> <p>Щопіврічно надавати до відділу кадрової роботи Головного управління освіти і науки інформацію про стан роботи місцевих органів управління освітою з питань виконання Закону України "Про звернення громадян" та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування"</p> <p>Щоквартально надавати до відділу кадрової роботи Головного управління освіти і науки звіти за показниками Класифікатора у порівнянні з відповідним періодом минулого року</p>	<p>забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»</p> <p>Розпорядження голови Харківської обласної державної адміністрації від 06.09.10 № 498 «Про стан роботи із зверненнями громадян за підсумками I півріччя 2010 року»</p> <p>Наказ начальника Головного управління освіти і науки Харківської ОДА від 30.09.10 № 532 «Про стан роботи із зверненнями громадян за підсумками I півріччя 2010 року»</p>