**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

Питання практичної реалізації громадянами права на звернення регулюються Конституцією України, Законом України від 02.10.1996 №393/96-ВР «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.08 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційних права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

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 соціальио-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Органи державної влади і місцевого самоврядування, установи, організації незалежно від форм власності розглядають пропозиції, заяви і скарги громадян у відповідності з їх компетенцією, встановленою Конституцією України та Законом України «Про звернення громадян».

Керівники та інші, посадові особи цих органів, установ, організацій, об'єднань громадян, підприємств зобов'язані проводити регулярно особистий прийом громадян у встановлені дні та години, зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графік прийому доводиться до відома громадян.

Порядок прийому громадян визначається їх керівниками.

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що і письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Особисту відповідальність за організацію прийому і розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян у державних органах, на підприємствах, в установах та організаціях несуть їх керівники.

Відповідно до Закону України "Про звернення громадян", кожний вид звернення: пропозиція, заява, скарга — суттєво відрізняються одне від одного по своїй спрямованості та юридичній характеристиці, що вимагає різного підходу, неоднакових строків розгляду і порядку виконання.

У Законі України «Про звернення громадян» (стаття 3) розкривається зміст понять «пропозиція», «заява», «скарга».

Пропозицією є звернення громадянина, де висловлюється порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рангів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов 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.

Скаргою є звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями, рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування та ін.

Характеризуючи ці види звернень, слід відзначити, що якщо пропозиція (порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади) і заява (про надання житлової площі, виділення земельної ділянки тощо), як правило, не пов'язані з порушенням прав та інтересів громадян, які охороняються законом, то у скарзі завжди вказується на порушення прав або інтересів громадян, які охороняються законом.

Стаття 5 Закону України «Про звернення громадян» визначає основні вимоги до звернення:

> звернення адресуються органам державної влади і місцевого самоврядування, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян, підприємствам 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 та обов'язково підписане автором із зазначенням дати.

Законом (ст. 8) також визначено перелік звернень, які не підлягають розгляду та вирішенню, це:

> письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, а також таке, з якого неможливо встановити авторство (анонімне);

> повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті;

> звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

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

У Законі України «Про звернення громадян2 є терміни «право громадян», «законний інтерес». Потрібно мати на увазі, що це різні категорії. Право (на працю, охорону здоров'я тощо), при наявності певних умов, має бути задоволеним, бо цим правом громадянин наділений державою у встановленому порядку. «Законний інтерес» захищається державою, але він не перетворений державою у право за економічними, технічними або іншими причинами: недостатній рівень виробництва, відсутність організаційних можливостей тощо не завжди дозволяють повністю задовольнити заяви громадян про надання їм того або іншого блага.

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

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

На практиці часто доводиться зустрічатись з колективними зверненнями (колективним слід вважати звернення від двох і більше осіб, а також звернення однієї особи за дорученням колективу). Колективні звернення розглядаються на рівнях підставах з індивідуальними. Разом з тим, цілком зрозумілий інтерес державних органів до таких звернень, які висловлюють думку колективу, або групи громадян.

Якщо такі види звернень як пропозиція і заява розглядаються саме тими державними органами і посадовими особами, які наділені відповідними повноваженнями, то скарги повинні розглядатися органами або посадовими особами, вищими по відношенню до органів і осіб, дії яких оскаржуються, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням — безпосередньо судом.

У Законі України «Про звернення громадян» чітко підкреслено статтею 7 «Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії та рішення яких оскаржуються». Оскільки на практиці відомі факти порушення цієї норми, на її чітке виконання слід звернути особливу увагу.

Необхідно також знати, що Законом (стаття 10) 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 обмежує 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.

Пропозиції, заяви, скарги з питань, вирішення яких не входить до повноважень даного органу, не пізніше як у п'ятиденний строк надсилаються за належністю. Про це обов'язково сповіщається заявник.

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

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

> не більше одного місяця з дня надходження — такі, що потребують додаткового вивчення і перевірок;

> в інших випадках — невідкладно., але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня, їх отримання державним, громадським органом, підприємством, установою, організацією, які зобов'язані вирішити питання по суті;

> у випадках, коли для вирішенім заяви або скарги необхідно провести спеціальну перевірку, витребувати додаткові матеріали або вжити інших заходів, строки вирішення заяви або скарги можуть бути в порядку винятку продовжені керівником або заступником керівника відповідного органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого Законом України «Про звернення громадян».

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

Пропозиції, заяви і скарги, що надходять з редакцій газет, журналів, телебачення, радіо та інших засобів масової інформації, а також виступи і опубліковані у пресі матеріали, пов'язані з пропозиціями, заявами, скаргами розглядаються державними і громадськими органами, підприємствами, установами та організаціями в порядку і в строки, передбачені Законом України «Про звернення громадян».

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

> об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;

> на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу, а у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної Інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

> відміняти або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

> забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

> письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

> вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а. також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

> у разі визнання заяви чи скарги необгрунтованою, роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

> не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

> особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв та скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи (стаття 19 Закону України «Про звернення громадян»).