

**МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
ПО РОБОТІ
ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**
*для керівників та інших посадових осіб органів державної
влади, органів місцевого самоврядування, установ,
підприємств, організацій, об'єднань громадян*

ВСТУП

Громадяни України у своєму повсякденному житті зіштовхуються з необхідністю звертатися з різних питань в установи, організації, органи влади різного рівня тощо. Право на звернення є одним з конституційних прав громадян України. Зокрема ст. 40 Конституції України передбачено: «Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк». Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є одним із пріоритетних завдань органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідальним обов'язком їх посадових і службових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності.

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

РОЗДІЛ І

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

Миколаївська обласна державна адміністрація:

- забезпечує дотримання вимог Конституції України, законодавства України щодо забезпечення громадянам необхідних умов для реалізації їх конституційних прав на письмове звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;
- вживає заходів з удосконалення роботи з листами, забезпечення уважного прийому громадян, реагування на їх запити та прохання;
- аналізує стан розгляду звернень, що надходять до облдержадміністрації;
- сприяє та вживає заходи щодо ліквідації причин, що породжують скарги.

Голова облдержадміністрації, перший заступник, заступники голови облдержадміністрації ведуть особистий прийом громадян в установлені для них дні і години згідно з затвердженим графіком; розглядають письмові пропозиції, заяви і скарги громадян; дають доручення керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації та її апарату, інших органів в межах визначеної чиним законодавством компетенції; найбільш складні письмові, електронні й усні звернення розглядають особисто на місцях з власної ініціативи або на підставі

доповідних записок, матеріалів аналізу з питань розгляду звернень, довідок про наслідки перевірок окремих письмових і усних звернень; вносять не менше двічі на рік питання щодо розгляду звернень громадян на засідання колегії облдержадміністрації.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, помічники голови облдержадміністрації, першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації відповідно до Регламенту роботи Миколаївської обласної державної адміністрації, положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

- допомагають керівництву облдержадміністрації в розгляді листів громадян та організації особистого прийому;
- опрацьовують листи, що надійшли до відділу роботи із зверненнями громадян, попередньо розглядають письмові звернення і готують їх для доповіді голові облдержадміністрації, заступникам голови облдержадміністрації;
- готують проекти резолюцій;
- готують та перевіряють проекти відповіді на звернення громадян;
- контролюють дотримання термінів розгляду звернень громадян;
- організують особисті прийоми громадян, у тому числі виїзні прийоми головою облдержадміністрації та заступниками голови облдержадміністрації.

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

Відділ надає методичну допомогу з питань організації роботи зі зверненнями громадян установам, що виконують розгляд звернень громадян. Контролює дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 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» (далі – Указ Президента України №109), постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації», інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

Райдержадміністрації, виконавчі комітети міських рад, структурні підрозділи облдержадміністрації, територіальні підрозділи органів міністерств та інших центральних органів виконавчої влади:

- розглядають письмові, електронні та усні пропозиції, заяви і скарги громадян, що надходять безпосередньо до них, а також надіслані облдержадміністрацією, в тому числі, що надходять від органів влади вищого рівня;
- забезпечують діловодство за зверненнями громадян;

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

Органи державної виконавчої влади, підприємства, установи та організації, незалежно від форм власності, в роботі із зверненнями громадян повинні:

- суворо дотримуватися вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України № 109, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян;
- забезпечити створення необхідних умов для реалізації прав громадян на письмове звернення або особистий прийом та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді на нього;
- оперативно вживати заходи по суті порушених питань;
- виявляти та усувати причини, що породжують скарги громадян, вирішувати питання відповідальності посадових осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм, тяганина; аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян та інформувати про це населення;
- враховувати результати аналізу у практичній роботі активно використовувати досвід проведення Інтернет-спілкування.

Порядок роботи зі зверненнями громадян

Графік прийому громадян

Графік прийому громадян розміщується на інформаційних стендах облдержадміністрації, райдержадміністраціях, міськвиконкомках та надсилається в підпорядковані установи, підприємства та організації, розміщується на веб-сторінках, а також доводиться до відома громадян через засоби масової інформації.

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

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

Реєстрація звернень громадян

Усі звернення, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольній картці, придатній для обробки персональними комп'ютерами (додаток 1 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян) та журналі (додаток 2 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян). Конверти (вирізки з них) зберігаються також.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах (додаток 3 до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян) або за допомогою 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 і скарг, і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Організація прийому громадян

Під час консультативного прийому з громадянами, які хочуть відвідати особистий прийом керівництва, проводиться розмова з метою визначення суті питання. Також уточнюється до кого з посадових осіб та органів уже звертався заявник і яке рішення було прийняте. Проводиться попередній запис. Прийом громадян в облдержадміністрації, райдержадміністраціях та міськвиконкомках проводиться в громадській приймальні. Звернення від громадян, які відвідали особистий прийом керівництва, реєструються в журналі реєстрації звернень, реєстраційний номер заноситься до контрольно-реєстраційної картки. Реєстрацію проводить відповідальний працівник.

Посадова особа, яка веде прийом, попередньо знайомиться за контрольно-реєстраційною карткою (бланк особистого прийому) з прізвищем, ім'ям та ім'ям по батькові заявника і суттю питання, а також іншими матеріалами та документами.

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

Після розмови і ознайомлення з документами заявника посадова особа, яка веде прийом, приймає рішення: про задоволення звернення. При цьому дається вказівка відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни необхідних конкретних дій.

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

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. У таких випадках посадова особа, яка проводить прийом,

пише резолюцію у реєстраційно-контрольній картці (бланк особистого прийому) заявника із вказівкою прізвища керівника, завдання, яке необхідно виконати, термін виконання та вказується на необхідність підготувати відповідь чи проект відповіді заявнику в термін визначений чинним законодавством (термін може бути скорочено).

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

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

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

Відповіді громадянам про наслідки розгляду надсилаються керівниками відділів і управлінь згідно з дорученням у визначені терміни.

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

Організація роботи з письмовими зверненнями громадян

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

Після одержання кореспонденції здійснюється її попередня обробка: перевіряється правильність надходження кореспонденції. Перевірка правильності надходження має на меті вияв кореспонденції, що доставлена не за призначенням. Помилково направлена кореспонденція пересилається за призначенням. Усі конверти, за виключенням особистої кореспонденції, відкриваються. При цьому перевіряється цілісність конвертів та наявність у них документів. Якщо документи або додатки відсутні необхідно повідомити про це відправника. Документи з поміткою «особисто» передаються безпосередньо за призначенням. На всіх вхідних документах проставляється реєстраційний номер. Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозиції, заяв і скарг. Після реєстрації відповідальні працівники перевіряють звернення на повторність по картотечі (або автоматизованій системі «Звернення громадян»).

На кожне звернення формується окрема справа, в якій зберігаються документи заявника. Справі надається реєстраційний номер звернення.

Працівник відповідального відділу проводить попередній розгляд звернень, вводить інформацію в автоматизовану систему «Звернення громадян», визначає виконавця, після чого звернення передається відповідній посадовій особі для вирішення по суті.

Звернення громадян, що надійшли з органів влади вищого рівня, з дорученням керівництву доповідаються їм для прийняття рішення, потім документи повертаються у відповідальний відділ для відправлення виконавцям згідно резолюції керівника.

Загальний контроль за розглядом звернень в установлені терміни керівником здійснює відповідальний відділ. Зняття з контролю звернення здійснюється після того, як надійшла копія відповіді. Індекс письмової відповіді складається з реєстраційного індексу та номера справи (за номенклатурою), до якої підшивається пропозиція, заява або скарга разом з документами щодо їх вирішення. Відповіді громадянам за результатами розгляду звернень в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених питань у зверненнях, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Оформлення документів та ведення справ

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

Справи з документами, що містять персональні дані, повинні мати внутрішні описи документів із зазначенням мети обробки і категорії персональних даних (відповідно до затверджених Положень про порядок обробки та захисту персональних даних у базі персональних даних «Звернення громадян»).

На кожного, хто відвідав особистий прийом, формуються аналогічні справи. Після надходження відповіді від органу чи організації (згідно з дорученням по зверненню) відповідальні працівники за роботою зі зверненнями громадян інформує керівництво про стан виконання доручень, рішень прийнятих по зверненню.

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

Контроль за виконанням законодавства про звернення громадян

Враховуючи важливість пропозицій, заяв і скарг громадян статтею 28 Закону України «Про звернення громадян» передбачено, що контроль за дотриманням чинного законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють: Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, уповноважений Верховної Ради України з прав людини, Верховна Рада автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

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

Відділи, відповідальні працівники, на яких покладена робота зі зверненнями громадян, планують проведення перевірок контролю роботи зі зверненнями громадян та здійснюють цю роботу в межах своїх повноважень, вносять пропозиції щодо стану роботи з пропозиціями, заявами і скаргами в установах, підприємствах і організаціях на розгляд керівництва, колегії, наради.

Аналіз та узагальнення звернень

Соціальна інформація, що є у зверненнях громадян, має велике значення для поліпшення роботи державних органів.

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

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

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

- стан надходження листів і усних звернень громадян, (кількісна характеристика);
- рівень надходження (кількість звернень у розрахунку на чисельність населення даної адміністративно-територіальної одиниці, як правило кількість звернень на 10 тисяч населення);
- структура (групування звернень за різними якісними або кількісними показниками);
- динаміка (кількість звернень за конкретний проміжок часу).

Аналіз такої інформації дозволяє робити висновки про причини й умови, підказує шляхи усунення порушень, помилок, недоліків, вносити пропозиції щодо поліпшення справи, правового реагування тощо.

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

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

Деякі практичні поради щодо роботи зі зверненнями громадян

При розгляді звернень громадян, проведенні перевірок потрібно уважно розглянути всі питання, що є у зверненні шляхом бесід, запитом довідок від

різних організацій і посадових осіб, отримання письмових пояснень та висновків спеціалістів, вивчення документів тощо. Важливо, щоб перевірка проводилася особами, які не мають особистої зацікавленості в кінцевому результаті для мінімізації можливості виникнення конфлікту інтересів осіб, уповноважених на виконання функцій держави.

Найбільш важливі питання, порушені громадянами у зверненнях, у необхідних випадках повинні розглядатися особисто керівниками або їх заступниками. Недопустимо при перевірці звернення, особливо скарги, брати до уваги твердження лише однієї сторони. Керівництво повинно контролювати хід перевірки як по суті, так і з точки зору дотримання встановлених законом термінів розгляду звернень.

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

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

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

Інформаційні стенди повинні розміщуватися у зручному для відвідувачів місці та містити всю необхідну інформацію: нормативну базу, відомості про керівництво, розподіл обов'язків, інформацію про структурні підрозділи, контактні телефони їх керівників, графіки прийому громадян у приміщенні адміністрації та на виїзді, графік роботи телефонної «гарячої лінії», зразок заяви та ін.

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

- нормативно-правова база (порядок прийому громадян);
- зразок написання заяви;
- зразок подання електронного звернення;
- графіки особистих прийомів громадян керівниками, у тому числі виїзних;
- графік проведення «гарячої» телефонної лінії;
- графік надання безоплатної первинної правової допомоги;
- відомості про відповідального працівника по роботі зі зверненнями громадян, який веде консультативний прийом;
- узагальнені матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян (щоквартально);
- матеріали інформативного характеру (висвітлення відповідей на актуальні питання, інформація щодо проведення особистих прийомів громадян керівниками тощо).

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

- у приміщеннях органів державної влади, місцевого самоврядування, їх структурних підрозділах, інших установ, підприємств, організацій, створення належних умов для прийому громадян, що відповідають загальним нормам;
- прийом громадян повинен, як правило, починатися у точно відведені години;
- якщо з поважної причини прийом не розпочався у встановлений час, потрібно вибачитися перед громадянами і перенести термін прийому, пояснивши причину;
- із заявниками завжди потрібно бути тактовними і витриманими;
- під час прийому не рекомендується відволікатися на вирішення проблем, не пов'язаних з питаннями, які порушив заявник;
- посадова особа повинна уважно вислухати заявника, зосередити свою увагу на повному засвоєнні суті справи, бути об'єктивним і справедливим у своїх висновках та оцінках;
- відмова у задоволенні прохання повинна бути мотивована, мати посилання на закон або інший нормативний акт. Відмова повинна бути роз'яснена таким чином, щоб заявник зрозумів її причину;
- розмову із заявником потрібно вести у спокійному тоні, бути твердим, якщо це необхідно, але завжди коректним і об'єктивним. Знервованому заявнику потрібно приділити особливу увагу;
- грубість недопустима, вона компрометує посадову особу, яка веде прийом;
- критику потрібно вислухати і відповісти на неї конкретно, переконливо, зі знанням справи.

РОЗДІЛ II

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

Яка різниця між повторним, дублетним, неодноразовим та масовим зверненнями?

Відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), зокрема, не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті. Отже повторне звернення – це звернення, якщо питання у першому зверненні не вирішено по суті.

Дублетне звернення відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування,

об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів 14 квітня 1997 р. № 348 (далі – Інструкція), визначається як звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації.

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

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

Для чого зазначати, що усне звернення подано на особистому прийомі, коли усне звернення і особистий прийом – одне й те ж?

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

Чи є доцільною і необхідною класифікація звернення за статтю автора?

Як бути, якщо звернення колективне й підписане великою кількістю громадян, або за прізвищем чи із тексту звернення неможливо визначити статтю автора?

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

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

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

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

Кого слід відносити до категорії «Селянин»?

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

У рамках якого періоду звернення вважається повторним?

Протягом поточного року, в якому надійшло первинне звернення.

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

Із тексту звернення або додатків до нього у більшості випадків є можливість визначити соціальний стан, категорію авторів звернень. У разі неможливості визначити, ці пункти не відмічаються.

Який порядок реєстрації і подальшого проходження та зберігання анонімного звернення?

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

Чим регламентується уповноважена особа?

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

Куди слід відносити звернення громадян з інформаційними запитами?

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

Реєстрація та розгляд інформаційних запитів здійснюється відповідно до Закону України «Про інформацію» та Закону України «Про доступ до публічної інформації».

РОЗДІЛ III

Основні положення Закону України «Про звернення громадян»

Статті Закону України «Про звернення громадян»

Зміст

Види звернень

(Статті 3, 4)

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, і а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших і сфер діяльності держави і суспільства.

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.

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.

Підстави не розгляду чи повернення громадянину звернення (статті 5, 7, 8)

1. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін **повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями (5 днів)**.

2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (зокрема, якщо письмове звернення не підписано заявником із зазначенням дати) повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше **як через десять днів від дня його надходження**.

3. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня **протягом одного року** з моменту його прийняття, але **не пізніше одного місяця** з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, **не розглядаються**. Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

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

5. Не розглядаються **повторні** звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

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

Порядок пересилання звернення за належністю (стаття 7)

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.

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

Розгляд звернень громадян першим керівником органу влади та першочерговий розгляд звернень

(статті 14 – 16)

Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій **особисто**. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у **першочерговому порядку**.

Термін розгляду звернень громадян

(стаття 20)

Звернення розглядаються і вирішуються у термін **не більше одного місяця від дня їх надходження**, а ті, які не потребують додаткового вивчення. - **невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання**.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник **встановлюють необхідний термін** для його розгляду, про що **повідомляється особі, яка подала звернення**.

При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, **не може перевищувати сорока п'яти днів**. На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду **може бути скорочено** від встановленого цією статтею терміну.

Заборона розголошення відомостей, зазначених у зверненні

(стаття 10)

1. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про **особисте життя громадян** без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян.

2. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, **які не стосуються звернення**.

3. 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.

Права громадянина при розгляді заяв чи скарг

(стаття 18)

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, 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 правозахисні функції, 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.

Обов'язки органу державної влади, органу місцевого самоврядування, їх керівників та інших посадових осіб при розгляді заяв чи скарг громадян (стаття 19)

Органи державної влади і місцевого самоврядування, 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;
- 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; 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.
- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті порушення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;
- 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 щодо усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

Типові недоліки та порушення при розгляді звернень громадян

1. Ненадання відповіді на звернення у строк, визначений статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» або з порушенням цього терміну.
 2. Розгляд звернення та надання відповіді не по суті порушених у ньому питань.
 3. Надання відповіді не на всі питання, порушені заявником у зверненні.
 4. Надання недостовірної, неповної та необ'єктивної інформації заявнику, надання відповіді на скаргу без проведення попередньої перевірки повідомлених заявником обставин.
 5. Безпідставна передача заяв та скарг для розгляду іншим органам.
 6. Надання необгрунтованої відмови у задоволенні заяви чи скарги.
 7. Безпідставна відмова у прийнятті звернення, безпідставне повернення громадянину звернення без розгляду.
 8. Громадянину не роз'яснюється порядок оскарження рішення, прийнятого за результатами розгляду заяви чи скарги.
 9. Громадянина (за наявності його прохання) не запрошено на засідання органу, що здійснює розгляд його заяви чи скарги.
 10. Громадянина не проінформовано про надсилання його звернення за належністю, або порушено строк такого інформування.
 11. Відповідь на звернення надано не тим органом, який отримав звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у ньому питань.
 12. Розголошення відомостей про особисте життя заявника (громадян) без його згоди чи іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян.
-