

**І. С. Заграй**

головний спеціаліст відділу систематизації  
законодавства, правової роботи  
та правової освіти Головного територіального  
управління юстиції у місті Києві

# ДЕЯКІ ПИТАННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ГРОМАДЯНАМИ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ

---

*Відповідно до статті 40 Конституції України 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.*



На сьогодні питання реалізації гарантованого Основним Законом нашої держави права громадян на звернення достатньо врегульовані, зокрема, визначені цілим рядом нормативно-правових актів, основними з яких є: Закон України від 2.10.1996 р. № 393/96-ВР «Про звернення громадян», Указ Президента України від 7.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо здійснення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органи державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348, постанова Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», Методика оцінювання рівня роботи і зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 р. № 630, Порядок взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову «гарячу лінію», Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 р. № 898. При цьому варто зазначити також про значний масив відомчих актів, які регулюють питання порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян в державних органах, на підприємствах, в установах та організаціях.

На сьогодні громадяни активно реалізують надане їм Конституцією України право на звернення.

Про це свідчать, наприклад, звернення громадян до перших осіб нашої держави з електронними петиціями, які підтримуються тисячами громадян, значна кількість звернень до державної установи «Урядовий контактний центр», а також на адресу територіальних органів центральних органів державної влади, органів місцевого самоврядування.

Найчастіше громадяни звертаються з питань отримання допомоги в реалізації та захисту своїх прав та інтересів, за необхідними роз'ясненнями законодавства, для вирішення своїх життєвих питань по суті.

При цьому поширеними є випадки, коли громадяни звертаються з ідентичними питаннями, або із скаргами, в яких порушують питання неналежного, на їхню думку, розгляду попередніх звернень або ж неотримання обґрунтованих відповідей на них.

Кількість таких звернень свідчить про необхідність роз'яснення деяких питань реалізації громадянами права на звернення.

**ТАК, НАСАМПЕРЕД, ГРОМАДЯНИ ПОВИННІ ПАМ'ЯТАТИ, ЩО ЗВЕРНЕННЯ ПОВИННІ АДРЕСУВАТИСЯ ТИМ ОСОБАМ, ДО ПОВНОВАЖЕНЬ ЯКИХ НАЛЕЖИТЬ ВИРІШЕННЯ ПОРУШЕНИХ У ЗВЕРНЕННЯХ ПИТАНЬ (ЧАСТИНА ПЕРША СТАТТІ 5 ЗАКОНУ УКРАЇНИ «ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»).**

Інформацію про основні завдання та функції, напрями діяльності суб'єктів владних повноважень можна отримати, наприклад, на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет, а також шляхом подання запиту на інформацію.

Не менш важливими є і вимоги законодавства до змісту звернення (частина сьома статті 5 Закону України «Про звернення громадян»).

На практиці громадяни часто направляють звернення, які за обсягом містять десятки сторінок, або ж складаються із фрагментарних виразів, а разом з тим не містять інформації, необхідної для розгляду порушених питань, які, до речі, іноді самі не мають конкретного характеру.

**ОКРЕМУ УВАГУ ГРОМАДЯНАМ ВАРТО ЗВЕРТАТИ НА НЕОБХІДНІСТЬ, ПОРЯД ІЗ ЗАЗНАЧЕННЯМ ПРІЗВИЩА, ІМ'Я, ПО БАТЬКОВІ, МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ, ЧІТКОГО ВИКЛАДЕННЯ СУТІ ПОРУШЕНОГО ПИТАННЯ, ВКАЗУВАТИ ДАНІ, ЯКІ НЕОБХІДНІ ДЛЯ ПРИЙНЯТТЯ ОБґРУНТОВАНОГО РІШЕННЯ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ.**

Громадянам варто пам'ятати, що у разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, воно в п'ятиденний термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями (частина третя статті 7 Закону України «Про звернення громадян»).

З урахуванням вищезазначеного рекомендуємо чітко формулювати суть порушених питань, які зумовили звернення, уникати викладення надмірної інформації, яка не має значення до порушених у зверненні питань, і загалом, по можливості, зазначати лише ту інформацію, що пов'язана з порушеними питаннями.

Отже, правильна форма звернення – це запорука отримання обґрунтованої відповіді на нього.

**ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН,  
ОФОРМЛЕНІ НАЛЕЖНИМ ЧИНОМ  
І ПОДАНІ У ВСТАНОВЛЕНОМУ ПОРЯДКУ,  
ПІДЛЯГАЮТЬ ОБОВ'ЯЗКОВОМУ  
ПРИЙНЯТТЮ ТА РОЗГЛЯДУ  
(ЧАСТИНА ПЕРША СТАТТІ 7  
ЗАКОНУ УКРАЇНИ  
«ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН»).**

Стосовно розгляду звернень, варто також зазначити, що законодавством встановлені випадки, за наявності яких звернення громадян не підлягають розгляду і вирішенню.

Серед них, відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян», є: повторні звернення громадян до одного і того ж органу від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Варто також пам'ятати, що дія Закону України «Про звернення громадян» не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудо-

вим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень», Кодексом адміністративного судочинства України, законами України «Про засади запобігання і протидії корупції», «Про виконавче провадження».

Крім того, законодавцем у частині дев'ятій статті 5 Закону України «Про звернення громадян» зазначено, що звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються у порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

Зміст і порядок реалізації громадянами права на безоплатну правову допомогу, у тому числі і реалізації права громадян на звернення, визначає Закон України від 2.06.2011 р. № 3460-VI «Про безоплатну правову допомогу» (наприклад, стаття 10 цього Закону визначає порядок розгляду звернень про надання безоплатної первинної правової допомоги).

Загалом, зважаючи на значну кількість звернень до державних органів, слід зазначити про необхідність впровадження нових форм і методів роботи, підвищен-

ня рівня комунікації державних органів з громадськістю.

Так, з найбільш порушуваних громадянами питань рекомендується готувати узагальнені відповіді з наступним їх розміщенням на офіційних веб-сайтах.

**НЕ МЕНШ ВАЖЛИВИМ ФАКТОРОМ  
Є УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ  
ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ  
У СФЕРІ НАДАННЯ БЕЗОПЛАТНОЇ  
ПЕРВИННОЇ ПРАВОВОЇ ДОПОМОГИ.  
НАПРИКЛАД, ШЛЯХОМ СТВОРЕННЯ  
НА БАЗІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ  
АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ  
РАЙОННИХ ДЕРЖАВНИХ  
АДМІНІСТРАЦІЙ КОМУНІКАЦІЙНО-  
ПРАВОВИХ ПЛАТФОРМ  
ДЛЯ НАДАННЯ КОНСУЛЬТАЦІЙ  
(В РЕЖИМІ ОН-ЛАЙН)  
З АКТУАЛЬНИХ ПИТАНЬ  
ЗАКОНОДАВСТВА ВІДПОВІДНО  
ДО ПОТРЕБ ГРОМАДЯН.**

Це, на нашу думку, дозволить скоротити документообіг та створить додаткові можливості для реалізації громадянами права на звернення. ■

