

ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Громадяни України мають гарантоване право звертатися із зауваженнями, пропозиціями, заявами, клопотаннями чи скаргами до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій будь-якої форми власності, засобів масової інформації, а також до посадових осіб, у межах їхніх службових повноважень. Такі звернення можуть стосуватися питань, пов'язаних із реалізацією соціально-економічних, політичних і особистих прав та законних інтересів громадян або повідомляти про їх порушення, а також статутною діяльністю відповідних органів чи установ.

Відповідно до статті 40 Конституції України, кожен громадянин має право надсилати індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування та їхніх посадових осіб. Ці органи зобов'язані розглянути звернення і надати обґрунтовану відповідь у визначений законом строк – не пізніше одного місяця (30 днів) з дня його надходження, а якщо звернення не потребує додаткового вивчення – протягом п'ятнадцяти днів.

Право на звернення є важливим інструментом захисту громадянами своїх прав та інтересів. Воно забезпечує можливість відновлення порушених прав, участі у державному та громадському управлінні, а також сприяє підвищенню ефективності роботи органів влади, підприємств та організацій.

Відповідно до Закону України від 2 жовтня 1996 року «Про звернення громадян», усі звернення поділяються на три основні види: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги. Вони можуть бути індивідуальними або колективними, усними або письмовими (у тому числі електронними).

Вимоги до звернення

■ Адресат

звернення адресуються тим органам державної влади (Президенту України, Верховній Раді, Кабінету Міністрів, центральним органам виконавчої влади, Уповноваженому Верховної Ради України з прав людини) і місцевого самоврядування (сільськими, селищними, міськими радами та їхніми виконавчими органами), підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

■ Заявник

у зверненні має бути зазначено Прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання громадянина, контактні дані, викладено суть питання, пропозиції, зауваження, прохання, заяви, скарги чи вимоги. 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 певних випадків, передбачених законом.

Зразок

Сільському голові с. Новосвіт
Іваненку Івану Івановичу

*Прізвище, ім'я, по батькові заявника, повна
адреса місця проживання,*

контактний номер телефону, email

*Категорія (багатодітна сім'я, учасник війни,
дитина війни, член сім'ї учасника війни, група
інвалідності, внутрішньо переміщена особа,
інше)*

*Соціальний стан (пенсіонер, безробітний,
місце роботи)*

Звернення

(пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга)*

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян»
*(Звернення пишеться в довільній формі. Викладається чітко і зрозуміло суть порушеного
питання. Зміст звернення має бути стислим та інформативним, містити конкретні факти
по суті порушеного питання.)*

Прошу надати відповідь у визначений законом термін на адресу *(вказати поштову,
електронну).*

Даю згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист
персональних даних» _____.

Дата

Підпис

ПРІЗВИЩЕ, Ім'я

До звернення можуть бути долучені копії документів, необхідних для розгляду.

* До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його
зверненням раніше, а також копії інших документів, необхідних для розгляду скарги.

Приклади звернень

1. Пропозиція (індивідуальна)

**Сільському голові с. Новосвіт
Іваненку Івану Івановичу**

Шевченко Марія Василівна
вул. Молодіжна, х, с. Новосвіт, Чернівецької обл.
телефон: +380 xx xxx xx xx;
e-mail: xxxxxxxx@ukr.net
Категорія: внутрішньо переміщена особа
Соціальний стан: працююча, учителька

Звернення (Пропозиція)

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути мою пропозицію щодо встановлення вуличних ліхтарів уздовж шкільної дороги на вул. Молодіжній, с. Новосвіт. Після заходу сонця дорога стає темною та небезпечною для дітей, які повертаються додому після занять у гуртках. Встановлення кількох ліхтарів значно покращить безпеку руху.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін на адресу: с. Новосвіт, вул. Молодіжна, х, або на електронну пошту.

«_» «_____» 202_р.

Підпис

ШЕВЧЕНКО Марія

**Дисклеймер: Усі матеріали мають виключно освітній характер. Імена, події та ситуації, наведені в прикладах, є вигаданими. Будь-який збіг із реальними особами чи обставинами є випадковим і ненавмисним*

2. Пропозиція (до підприємства)

Директору КП «Міськводоканал»
м. Кропивницький
Іваненку Івану Івановичу

Василенко Василь Васильович
вул. Шевченка, хх, м. Кропивницький
телефон: +380 хх ххх хх хх;
e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Пропозиція

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути пропозицію щодо встановлення інформаційних табличок біля водозабірних колонок із розкладом технічного обслуговування. Це зменшить кількість звернень мешканців і допоможе громаді отримувати актуальну інформацію.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін електронною поштою.

«_» «_____» 202_р.

Підпис

ВАСИЛЕНКО Василь

**Дисклеймер: Усі матеріали мають виключно освітній характер. Імена, події та ситуації, наведені в прикладах, є вигаданими. Будь-який збіг із реальними особами чи обставинами є випадковим і ненавмисним*

Ключові правила звернення

1. Визначте, до кого звертається

Перед написанням подумайте, хто має компетенцію вирішити Ваше питання:

- місцева рада, ЦНАП або виконком – побутові, соціальні, комунальні питання;
- народний депутат або комітет ВР – законодавчі ініціативи, загальнодержавні проблеми;
- міністерства – питання, що потребують втручання центральної влади (виплати, програми, порушення прав тощо).

2. Укажіть повні контактні дані

Зазначте:

- прізвище, ім'я, по батькові;
- адресу проживання;
- телефон та (за можливості) e-mail;
- соціальний статус (ВПО, пенсіонер, ветеран, багатодітна сім'я тощо).

3. Оберіть вид звернення

- *Пропозиція (зауваження):* як покращити роботу органу влади, громади тощо.
- *Заява (клопотання):* прохання допомогти, сприяти чи відновити права.
- *Скарга:* вимога відновити порушене право або притягнути до відповідальності винних.

4. Сформулюйте суть питання

- Пишіть коротко, чітко, без емоцій.
- Додавайте дати, номери документів, імена відповідальних осіб, якщо відомі.
- Уникайте загальних фраз («прошу розібратись»), натомість конкретизуйте («прошу забезпечити відновлення автобусного маршруту №4 між селами X і Y»).

5. Просіть конкретну дію

Наприклад:

- «Прошу надати письмову відповідь у встановлений законом термін.»
- «Прошу провести перевірку дій державного виконавця.»
- «Прошу розглянути на засіданні комісії питання відновлення освітлення.»

6. Дата, підпис і згода на обробку персональних даних

У разі прикріплення до звернення оригіналів, або копій особистих документів, довідок та ін., наприкінці обов'язково зазначте:

- «Даю згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

7. Терміни розгляду

- До 30 днів – якщо питання потребує вивчення.
- До 15 днів – якщо вирішується швидко.
- У разі затримки Ви маєте право подати повторне звернення або скаргу.

Проект "Я - Громадянин"

Активне залучення людей до процесів, що відбуваються у їхніх громадах, є важливою складовою успіху демократичної європейської держави. Це також — практичне втілення положень статті 5 Конституції України: “Носієм суверенітету і єдиним джерелом влади в Україні є народ. Народ здійснює владу безпосередньо і через органи державної влади та органи місцевого самоврядування.”

Важливо, щоб кожен громадянин усвідомлював свою роль у цих процесах і мав ефективні інструменти впливу та участі.

**Дисклеймер: Проект "Я - Громадянин", реалізовується в рамках програми "Демократія в дії", що є частиною проекту «Демократична інтеграція, стійкість та залучення» (Ukraine-DARE), який реалізує DRI за фінансової підтримки Федерального Міністерства закордонних справ Німеччини.*