

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. Скарга (індивідуальна)

**Голові Чернігівської обласної
військової адміністрації
Іваненку Івану Івановичу**

Василенко Василь Васильович
м. Ніжин, вул. Київська, хх, кв. хх
+380 хх ххх хх хх;
e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Скарга

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути мою скаргу на бездіяльність працівників Ніжинського ЦНАПу, які відмовляються прийняти документи для перерахунку пільг, посилаючись на технічні труднощі.

Звертався тричі: 01.09.2025, 15.09.2025 та 05.10.2025 р., але відповіді не отримав.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін письмово. До скарги додаю копії попередніх звернень і відповідей.

«_» «_____» 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*

2. Скарга (колективна)

Міністерство охорони здоров'я України

Мешканці села Березове, Чернівецький район (підписи
20 осіб)

Контактна особа: Шевченко Марія Василівна

тел.: +380 xx xxx xx xx;

e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Скарга

Просимо відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути скаргу мешканців с. Березове на бездіяльність обласного управління охорони здоров'я, яке не забезпечує лікаря для амбулаторії громади. Протягом року пункт охорони здоров'я працює без фельдшера. Діти та літні люди залишаються без медичної допомоги.

Просимо надати відповідь у визначений законом термін контактній особі. До скарги додаються копії попередніх звернень від 2024–2025 років.

«_» «_____» 202_ р.

Підписи додаються (ПІБ, адреса та підпис)

**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*

3. Конституційна скарга

Конституційному Суду України

Шевченко Марія Василівна
м. Чернівці, вул. Сагайдачного, хх
телефон: +380 хх ххх хх хх,
e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Конституційна скарга

Прошу відповідно до статті 55 Конституції України та Закону України «Про Конституційний Суд України» розглянути мою конституційну скаргу. Вважаю, що пункт 3 частини 2 статті 12 Закону України «Про державну службу» суперечить статті 24 Конституції України, оскільки створює дискримінаційні умови щодо призначення на державну службу громадян, які проживають на тимчасово окупованих територіях. Усі інші засоби правового захисту мною вичерпані (копії рішень судів додаються).

Прошу надати відповідь у визначений законом термін письмово.

Даю згоду на обробку персональних даних.

«_» «_____» 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*

4. Міністерству юстиції

Міністру юстиції України
ПІБ міністра

Шевченко Марія Василівна
вул. Квітнева, х, м. Рівне
тел.: xxx-xxx-xx-xx, e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Шановний ПІБ

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути скаргу щодо бездіяльності державного виконавця Рівненського міського відділу ДВС.

За рішенням суду від 12 червня 2024 року мій колишній чоловік зобов'язаний сплачувати аліменти на двох дітей, але рішення суду не виконується. Виконавець не вживає жодних дій і, на мою думку, сприяє боржнику.

Прошу провести службову перевірку та притягнути відповідальну особу до дисциплінарної відповідальності.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін письмово. Даю згоду на обробку персональних даних

«_» «_____» 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*

5. Міністерству охорони здоров'я (нестача ліків для онкохворих)

Міністру охорони здоров'я України
ПІБ міністра

Василенко Василь Васильович
вул. Лісова, хх, м. Суми
тел.: 0хх-ххх-хх-хх, e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Скарга

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» прошу розглянути скаргу щодо неналежного забезпечення медичними виробами та технічними засобами реабілітації, що перебувають у компетенції закладів охорони здоров'я Сумської області.

Мій батько, ПІБ, 1958 р.н., має II групу інвалідності та перебуває під спостереженням сімейного лікаря відповідно до чинного законодавства. Для підтримання мобільності та запобігання ускладненням йому рекомендовано користування тростиною та спеціальним ортопедичним взуттям, що належать до переліку засобів, які повинні надаватися пацієнтам державою безоплатно через відповідні заклади охорони здоров'я.

Необхідні документи були подані до районного медичного закладу три місяці тому, проте засоби реабілітації досі не видано. На неодноразові усні та письмові звернення ми отримуємо лише відповіді про «відсутність поставок» без пояснень причин затримки та без визначених строків отримання.

Водночас інші пацієнти нашого району отримали аналогічні засоби протягом останніх двох місяців, що може свідчити про нерівномірне або необґрунтовано вибіркове забезпечення пацієнтів.

У зв'язку з цим прошу Міністерство охорони здоров'я України:

- провести перевірку дій медичних закладів Сумської області щодо забезпечення пацієнтів технічними засобами реабілітації;
- надати інформацію щодо фактичного обсягу поставок, розподілу та використання таких засобів у регіоні;
- забезпечити невідкладне отримання моїм батьком рекомендованих засобів реабілітації;
- вжити заходів для недопущення подібних затримок у майбутньому.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін письмово.

«_» «_____» 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 звертастися

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.*