

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. Заява (індивідуальна)

**Начальнику управління соціального захисту
населення Кам'янської районної державної
адміністрації
Іваненку Івану Івановичу**

Василенко Василь Васильович
м. Кам'янка, вул. Соборна, хх
+380 хх ххх хх хх;
e-mail: xxxxxxxx@ukr.net
Категорія: учасник бойових дій (АТО)
Соціальний стан: пенсіонер

Заява

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» надати мені матеріальну допомогу на лікування у зв'язку з хронічним захворюванням. До заяви додаю копії медичних довідок та виписку з амбулаторної карти.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін на адресу або телефоном.

Даю згоду на обробку персональних даних.

«_» «_____» 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. Клопотання (колективне)

**Голові Черкаської обласної ради
Іваненку Івану Івановичу**

Мешканці села Глибоке, Черкаський район
(12 підписів)

Контактна особа: Шевченко Марія Василівна
вул. Шевченка, хх, село Глибоке
+380 хх ххх хх хх
Категорія: мешканці громади

Клопотання

Просимо відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути клопотання жителів села Глибоке щодо включення дороги Глибоке–Черкаси до плану капітального ремонту на 2026 рік. Дорога перебуває у вкрай аварійному стані, що створює небезпеку для шкільного транспорту.

Просимо надати відповідь у визначений законом термін контактній особі.

«_» «_____» 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. Заява (до ЗМІ, індивідуальна)

Головному редактору газети «Наш край»
м. Вінниця

Шевченко Марія Василівна
сmt. Тиврів, вул. Сонячна, хх
тел.: 0xx-xxx-xx-xx; e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Заява

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» опублікувати інформацію про проблему з автобусним сполученням між селами Тиврівської громади. Після зняття маршруту №3 мешканці не мають можливості доїхати до районного центру. Сподіваюся, що публікація допоможе привернути увагу влади до цього питання.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін 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*

4. Клопотання (до відділу освіти, колективне)

**Начальнику відділу освіти
Гайсинської міської ради
Іваненку Івану Івановичу**

Батьки учнів 2-А класу
Гайсинської гімназії № «_»
Контактна особа: Шевченко Марія Василівна,
телефон: +380 xx xxx xx xx

Клопотання

Просимо відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути клопотання батьків учнів 2-А класу щодо забезпечення класу новими партами та стільцями, оскільки наявні меблі зношені й не відповідають санітарним нормам.

Просимо надати відповідь у визначений законом термін контактній особі.

«_» «_____» 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*

5. Звернення (індивідуальне)

Прем'єр міністру України
ПІБ

Василенко Василь Васильович
м. Запоріжжя, вул. Соборна, хх
тел.: xxx-xxx-xx-xx; e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Звернення

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути мою петицію щодо запровадження державної програми підтримки малих фермерських господарств у громадах, які постраждали від бойових дій. Державна допомога у вигляді пільгових кредитів і грантів дозволить швидше відновити аграрний потенціал країни.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін на електронну адресу.

«_» «_____» 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*

6. Звернення до народного депутата (персональне)

Народному депутату України
Іваненку Івану Івановичу
обраному в одномандатному виборчому
окрузі № 25

Шевченко Марія Василівна
вул. Паркова, хх, м. Дніпро
тел.: xxx-xxx-xx-xx,
e-mail: xxxxxxxx@ukr.net
внутрішньо переміщена особа

Шановний Іване Івановичу!

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» посприяти у відновленні виплати державної допомоги для внутрішньо переміщених осіб.

Я, Коваленко Олена Іванівна, подала всі необхідні документи ще 15 серпня 2025 року, однак рішення про призначення допомоги досі не прийнято. У центрі соціального захисту мені повідомили, що документи «на перевірці», але відповіді я не отримую вже два місяці.

Через це моя родина залишилася без засобів до існування.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін на адресу: м. Дніпро, вул. Паркова, 18 або електронною поштою.

«_» «_____» 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*

7. Звернення до депутата обласної ради (персональне)

Депутату Черкаської обласної ради
Іваненку Івану Івановичу

Василенко Василь Васильович
вул. Берегова, хх, с. Вербівка, Черкаська обл.
тел.: +38 0xx xxx xx xx; e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Звернення

Шановний Іване Івановичу!

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» допомогти у вирішенні питання з підтопленням мого будинку через руйнування дамби на річці Вільшанка. Після сильних дощів дата 202 року вода зайшла у підвал і господарські приміщення. Місцева влада не вживає жодних заходів.

Прошу Вас звернутись до обласної комісії з надзвичайних ситуацій та сприяти у ліквідації наслідків стихійного лиха.

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*

8. Звернення до депутата міської ради (колективне)

**Депутату Тернопільської міської ради
Іваненку Івану Івановичу**

Батьки школи №«_» м. Тернополя
Контактна особа: Шевченко Марія Василівна
тел.: +380xx-xxx-xx-xx;
email: xxxxxxxx@ukr.net

*Звернення щодо
облаштування укриття в школі*

Шановний Іване Івановичу!

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» посприяти у вирішенні питання облаштування укриття у школі №«_».

У навчальному закладі відсутні належні умови для безпечного перебування дітей під час повітряної тривоги.

Частина приміщення не має вентиляції та аварійного виходу.
Прошу ініціювати розгляд цього питання на сесії міської ради.

«_» «_____» 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*

9. Депутату селищної ради

Депутату Брусилівської селищної ради
Іваненку Івану Івановичу

Шевченко Марія Василівна
Житомирської обл., с. Хомутець, вул. Клубна х/х
тел.: (xxx) xxx xx xx

*Звернення щодо
відновлення автобусного сполучення*

Шановний Іване Івановичу!

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» посприяти у відновленні автобусного сполучення між селами Хомутець і Брусилів. Після скасування маршруту мешканці не мають можливості добиратися до лікарні та аптек. Особливо це ускладнює життя людям похилого віку.

Прошу розглянути питання на сесії ради та знайти можливість відновлення маршруту.

«_» «_____» 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*

Міністерству соціальної політики України

Шевченко Марія Василівна
вул. Центральна, хх, м. Ізюм
тел.: ххх-ххх-хх-хх, e-mail: xxxxxxxx@ukr.net

Звернення

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» надати сприяння у забезпеченні можливості оздоровлення моєї дитини, яка довгий час проживала безпосередньо у зоні бойових дій, в одному з державних оздоровчих таборів.

Мій син, ПІБ, 2015 р.н., пережив події, пов'язані з активними бойовими діями у нашому регіоні (назва місцевості), що негативно вплинуло на його психологічний стан та загальне здоров'я. Після пережитих подій його стан здоров'я потребує додаткової уваги.

Згідно з висновком лікаря (додаю копію), дитині необхідно пройти оздоровчо-реабілітаційний курс у спеціалізованому дитячому таборі.

Наша родина неодноразово зверталася до місцевого та обласного управлінь соціального захисту населення з проханням надати путівку. Проте ми отримували відмови або формальні відповіді. Нам повідомили, що підставою для відмови є відсутність відповідної реєстрації місця проживання, попри те, що дитина:

- зареєстрована ВПО;
- має медичні показання до проходження реабілітації.

З огляду на викладене, прошу:

- втрутитися у вирішення ситуації;
- надати правову оцінку діям місцевих органів соцзахисту;
- розглянути можливість включення моєї дитини до списку на безоплатне оздоровлення та реабілітацію у межах державних або регіональних програм.

Прошу надати відповідь у визначений законом термін.

Даю згоду на обробку персональних даних відповідно до Закону України «Про захист 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*

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*

Міністерству освіти і науки України

Шевченко Марія Василівна,
с. Колоденка, Рівненська обл.
тел.: xxx-xxx-xx-xx, e-mail: xxxxxxxx@ukr.net
Вчителька інформатики

Клопотання

Прошу відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розглянути питання щодо забезпечення Колоденської гімназії сучасними комп'ютерами та мультимедійним обладнанням.

Наразі школа має лише два застарілі комп'ютери, що унеможлиблює якісне проведення уроків інформатики.

Прошу включити наш навчальний заклад до програми «Ноутбук кожному вчителю».

«_» «_____» 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*

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.*