

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ ТА НАУКИ УКРАЇНИ  
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ  
УНІВЕРСИТЕТ  
ЮРИДИЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ**

Кафедра документознавства,  
інформаційної діяльності та українознавства

**Звернення громадян**

Курсова робота з дисципліни  
«Документаційне забезпечення управління  
(за фаховим спрямуванням)»

студентки групи ДІД-31  
Косяк Марії Володимирівни

Науковий керівник:  
кандидат економічних наук, доцент  
**Патряк О.Т.**

Роботу допущено до захисту  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**Тернопіль -2017**

## Зміст

Вступ.....	3
Розділ 1. Розгляд звернень громадян в концепції Закону України "Про звернення громадян	
1.1. Основні вимоги до реалізації права на звернення громадян України.....	5
1.2. Організаційні форми процесу вирішення звернень громадян.....	10
1.3. Відповідальність за порушення розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян.....	17
Розділ 2. Аналіз розгляду звернень громадян	
2.1. Нормативна база і практика застосування розгляду звернень громадян .....	18
2.2. Підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Тернопільської ОДА упродовж 9 місяців 2017 року.....	23
Розділ 3. Система звернень громадян: як це працює у США.....	26
Висновок.....	28
Список використаної літератури.....	30
Додатки.....	32

## Вступ

### Актуальність теми

Громадяни України у своєму повсякденному житті зіштовхуються з необхідністю звертатися по тим чи іншим питанням в установи, організації, органи влади тощо. **Права на звернення** є одним з конституційних прав громадян України. Зокрема ст. 40 Конституції України говорить: «Усі вправі направляти індивідуальні чи колективні письмові звертання або особисто звертатися в органи державної влади, органи місцевого самоврядування та посадовим і службовим особам цих органів, що зобов'язані розглянути звертання і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом термін.»[1]

Через звернення громадян втілюється в життя один із конституційних принципів - участі громадян в управлінні державними та громадськими справами. Звернення є також важливою формою контролю за законністю діяльності державних органів і органів місцевого самоврядування, забезпечення прав і свобод громадян.

**Мета курсової роботи** полягає у здійсненні комплексного всебічного дослідження Конституції України та Закону України Про звернення громадян як основного джерела реалізації права на звернення громадян, розв'язанні теоретичних проблем, що пов'язані з правовою природою, поняттям, властивостями Закону України Про звернення громадян як нормативно-правового акту, також ми повинні з'ясувати усі принципи подання та прийому звернень громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування тощо.

### Відповідно до мети були поставлені такі завдання:

- ознайомитися з нормативно-методичною базою щодо звернень громадян;
- опрацювати навчальну та наукову літературу з визначеної теми;
- розглянути основні види документів щодо звернень громадян - пропозицію, заяву, скаргу;

- ознайомитися з процесом реєстрації зазначених документів;
- проаналізувати підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Тернопільської ОДА упродовж 9 місяців 2017 року
- співставити український і американський способи звернення до органів місцевого самоврядування та інших державних служб.

**Об'єктом** дослідження виступає процес складання, прийняття, оформлення звернення громадян та надання відповіді органами місцевого самоврядування.

**Метод** дослідження - порівняльний, описовий аналіз, спостереження, узагальнення, індукція, дедукція.

Дана курсова робота складається з вступу, 3-ьох розділів, висновків та списку використаної літератури.

**Предмет** дослідження – особливості функціонування звернень громадян.

У курсовій роботі розглядалися: теоретичні особливості звернень громадян України; нормативна база і практика застосування розгляду звернень громадян; зарубіжний досвід функціонування розгляду звернень громадян ,а саме як це відбувається у США.

У першому розділі описані теоретичні особливості звернень громадян.

Другий розділ описує нормативну базу і практику застосування розгляду звернень громадян також у цьому розділі подається інформація щодо підсумків звернень громадян до Тернопільської ОДА. Зарубіжний досвід оформлення звернень громадян, насамперед у США охарактеризовано в третьому розділі.

## Розділ 1. Розгляд звернень громадян в концепції Закону України "Про звернення громадян".

### 1.1. Основні вимоги до реалізації права на звернення громадян України.

Закон України "*Про звернення громадян*" вводить в дію Постановою Верховної Ради України від 02.10.1996р.№ 394\96-ВР. [2]

В цей Закон були внесені зміни та доповнення Законом України від 13.05.1999р.

Закон регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

Дія цього Закону *не поширюється* на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним, антимонопольним і трудовим законодавством. Ця стаття була доповнена із Законом N 653-XIV від 13.05.99р.

Громадяни України *мають право звернутися* до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. [4]

Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

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

**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.(див.додаток В)

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.

Звернення *адресуються* органам державної влади і місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

У зверненні *має бути зазначено* прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. [10]

Звернення можежуть бути *усними* (викладеними громадянином і записаними посадовою особою на особистому прийомі) чи *письмовим*, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

Звернення може бути подано як *окремою особою (індивідуальне)*, так і *групою осіб (колективне)*.

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 випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.

Громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.[2]

**Рішення щодо звернень** громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

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. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

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

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

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.

**Забороняється** переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування,



підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб за критику у зверненні їх діяльності та рішень.[3]

Ніхто не може бути примушений до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

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 ущемлює права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. 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.

Одержані об'єднаннями громадян звернення із зауваженнями і пропозиціями щодо їх діяльності розглядаються цими об'єднаннями та їх органами відповідно до статутів об'єднань, а заяви і скарги на ущемлення чи порушення ними прав громадян - згідно з цим Законом.

## **1.2. Організаційні форми процесу вирішення звернень громадян.**

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду.

*Пропозиції (зауваження)* Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

Органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи, керівники та посадові особи підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

*Заяви (клопотання)* Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій особисто.

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.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

Скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян,

засобів масової інформації, посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.[7]

Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються в судовому порядку.

Громадянин може подати скаргу *особисто або через уповноважену* на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги *додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень*, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

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.

Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, засобів масової інформації, посадових осіб, має право:

- 1) особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- 2) знайомитися з матеріалами перевірки;
- 3) подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- 4) бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- 5) користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- 6) одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- 7) висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- 8) вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень. [12]

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, засоби масової інформації, їх керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- 1) об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;

2) на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;

3) 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;

4) забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

5) письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

6) вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення 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;

7) у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

8) не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

9) особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

У разі необхідності та за наявності можливостей розгляд звернень громадян покладається на посадову особу чи підрозділ службового апарату, спеціально уповноважені здійснювати цю роботу, в межах бюджетних асигнувань.

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 обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються *у першочерговому порядку*. [2]

Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

***Прийом проводиться регулярно*** у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й

письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.[7]

***Вищі посадові особи держави*** - Президент України, Голова Верховної Ради України, Прем'єр-міністр України - здійснюють прийом у встановленому ними порядку.

### **1.3. Відповідальність за порушення розгляду пропозицій. Заяв і скарги громадян**

Особи, винні у порушенні Закону України "Про звернення громадян", несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

У разі задоволення скарги орган або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

Громадянину на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями органу чи посадової особи при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.[5]

*Витрати*, зроблені органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємством, установою, організацією незалежно від форм власності, об'єднанням громадян, засобами масової інформації у зв'язку з перевіркою звернень, які містять завідомо неправдиві відомості, можуть бути стягнуті з громадянина за рішенням суду.

*Контроль* за дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють Верховна Рада України,



народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений з прав людини Верховної Ради України, 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, а також міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

*Нагляд за дотриманням законодавства* про звернення громадян здійснюється Генеральним прокурором України та підпорядкованими йому прокурорами. Відповідно до наданих їм чинним законодавством повноважень вони вживають заходів до поновлення порушених прав, захисту законних інтересів громадян, притягнення порушників до відповідальності.

## **Розділ 2. Аналіз розгляду звернень громадян.**

### **2.1. Нормативна база і практика застосування розгляду звернень громадян.**

Як вже відзначалось - право громадян на звернення закріплене в:

- 1) ст.40 Конституції України від 28.06.1996р.
- 2) Закон України "Про звернення громадян" від 02.10.1996р. зі змінами та доповненнями.
- 3) Законі України від 23.12.1997р. "Про уповноваженого Верховною Радою України з прав людини".
- 4) Цивільний кодекс України.
- 5) Європейська конвенція по правах людини.

Згідно зі статтею 28 Закону України від 02.10.96 р. № 393/96-ВР "Про звернення громадян" (надалі - Закон ), контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений з прав людини Верховної Ради України, 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, а також міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій. Центральні органи влади поступово створили власні Положення приймання і розгляду звернень громадян. Зокрема, ДПА України наказом від 07.12.99 р. № 34 затвердила Положення про порядок розгляду скарг платників податків органами державної податкової служби. Аналогічні документи є на митниці, у прокуратурі, держподатадміністрації тощо.

Відповідно до статті 16 Закону, скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи

подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду згідно з чинним законодавством, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду. Тому для впевненого оскарження дій, наприклад, Державної контрольно-ревізійної служби (ДКРС) можна діяти паралельно: через структури ДКРС вищого рівня і через суд. Головне - не порушити термінів подання скарг.

Подання скарги на дії органів і службових осіб у зв'язку з накладенням адміністративних стягнень передбачено розділом 31 Цивільного кодексу (надалі - ЦК). Згідно зі статтею 244 ЦК на постанову може бути подано скаргу протягом 10 днів з дня винесення постанови, а у разі якщо постанова про цей вид адміністративного стягнення підлягала попередньому оскарженню до органу вищого рівня (вищестоящої службової особи) - протягом 10 днів з дня прийняття рішення за скаргою останніми. У разі прострочення цього терміну з поважних причин він може бути поновлений судом за заявою особи, щодо якої винесено постанову. Однак якщо адміністративного стягнення застосовано не було, то стаття 248-5 ЦК передбачає, що скарги громадян на рішення, дії або бездіяльність державних органів, юридичних чи службових осіб у сфері управлінської діяльності можна подати в суд:

1) у двомісячний строк, обчислюваний з дня, коли громадянин дізнався або повинен був дізнатися про порушення його прав чи свобод;

2) у місячний строк з дня одержання громадянином письмової відповіді про відмову у задоволенні скарги органом, службовою особою вищого рівня стосовно того органу, службової особи, що ухвалили рішення чи здійснили дії або допустили бездіяльність, або з дня закінчення місячного строку після подання скарги, якщо громадянином не було одержано на неї письмової відповіді.[8]

Перевага подання скарги до суду ще й у тому, що відповідно до частини третьої статті 248-4 ЦК таке подання зупиняє виконання

оскарженого акта. Про подання скарги суд повідомляє державний орган, юридичну чи службову особу не пізніше наступного дня після її прийняття. А пункт 13 Положення передбачає, що подання скарги на рішення або дії посадових осіб органів ДКРС не припиняє рішення або оскаржуваної дії (крім постанов у справі про адміністративне правопорушення).

Водночас, відповідно до абзацу третього пункту 6 Положення, скарга на рішення приймається до розгляду, якщо вона подана до органу ДКРС або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення особи з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. Тому для паралельного розгляду скарги в суді і ДКРС щодо накладання адміністративного стягнення (штрафу) є лише 10 днів, а в інших випадках - місяць. Треба також пам'ятати, що, відповідно до частини другої статті 17 Закону, пропущений з поважної причини термін оскарження може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу (про це в Положенні - жодного натяку). Скарга з нерозбірливим підписом є анонімною

Відповідно до статті 8 Закону, письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Але у пункті 5 Положення чомусь поняття анонімності розширено. Анонімним визнається, зокрема, звернення, в якому:

а) відсутні або нерозбірливо вказані прізвище і ім'я, по батькові автора звернення, його підпис та адреса (як на нашу думку, то у більшості дорослих людей, особливо у керівників, підпис є нерозбірливим, але це не привід вважати підписані документи анонімними);

б) неповна адреса робить неможливою ідентифікацію автора звернення.

Відповідно до частин третьої - п'ятої статті 8 Закону, громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у

встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність. Але у Порядку про право керівника підприємства уповноважувати вирішувати питання про скаргу іншу особу, наприклад власного юриста або адвоката, - жодного слова. Також у Положенні прямо не передбачено подання колективних скарг, наприклад трудового колективу, хоча відповідно до абзацу другого пункту 5 Положення передбачена можливість підписання скарги декількома заявниками. Скарги, що не потребують додаткового вивчення, повинні розглядатися невідкладно

Відповідно до пункту 9 Положення, звернення розглядаються, за винятком скарг на постанови у справі про накладення адміністративних стягнень, і вирішуються в термін, не більший від одного місяця з дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Але в цьому реченні пропущено два слова: невідкладно, але перед словами не пізніше п'ятнадцяти днів. Саме такий розгляд передбачено статтею 20 Закону 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. Але в будь-якому разі загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Слід не забувати про своє право бути присутнім при розгляді скарги, але про своє бажання бути присутнім треба обов'язково вказати у скарзі, адже спеціального запрошення Законом "Про звернення громадян" не передбачено.[2]

Однак скарга чи протест на постанову у справі про адміністративне правопорушення розглядається відповідним органом ДКРС (посадовою особою) у десятиденний термін від дня її надходження. У цьому ще одна перевага оскарження до суду. Відповідно до статей 246 та 248-6 ЦК, будь-яка скарга у суді розглядається лише у десятиденний строк. За подання скарги до суду треба сплатити державне мито.

Відповідно до статті 9 Закону "Про звернення громадян", забороняється переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб за критику їх діяльності та рішень. Нікого не можна змушувати подавати власне чи підписувати колективне звернення або брати участь в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

## **2.2. Підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до Тернопільської ОДА упродовж 9 місяців 2017 року**

Упродовж 9 місяців 2017 року до обласної державної адміністрації надійшло 2706 звернень громадян, що на 288 або 10,6 відсотка більше, ніж за відповідний період 2016 року. Із них 2267 – письмових, що на 15,7 відсотка більше за відповідний період минулого року та 172 звернення на особистому прийомі в керівництва обласної державної адміністрації.

На виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 09 червня 2011 р. №589-р „Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади” забезпечено оперативне реагування на 2856 звернення громадян, які надійшли на телефонну „гарячу лінію” Урядового контактного центру, що на 1391 або на 32 відсотка менше ніж за січень-вересень 2016 року. Переважна більшість дзвінків надійшла від жителів Борщівського, Бучацького, Гусятинського, Кременецького, Чортківського районів та міста Тернополя.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року на 33 одиниці зменшилась кількість звернень, що надійшли від жителів Тернопільської області через органи влади вищого рівня. Проте найбільше писали листи до високопосадовців мешканці Борщівського, Гусятинського районів та міста Тернополя.

Зокрема, з числа звернень розглянутих обласною державною адміністрацією, громадяни спрямували до:

- Адміністрації Президента України – 120 або 4,4 відсотка;
- Кабінету Міністрів України – 65 або 2,4 відсотка;
- Верховної Ради України – 18 або 0,6 відсотка;
- інших органів державної влади, місцевого самоврядування, установ, організацій, підприємств – 64 або 2,3 відсотка.

Водночас, упродовж 9 місяців цього року збільшився показник надходження колективних і повторних звернень на 35 одиниць та 17 одиниць

відповідно. Найбільше повторних звернень надійшло від жителів міста Тернополя.

За тематикою надходження звернень громадян за звітний період можна виділити наступні напрямки:

- звернення соціальної проблематики – 1350 одиниць (з них 1104 заяв про надання одноразової грошової допомоги на лікування) проти 1250 за відповідний період минулого року (найбільше з цієї проблематики звертались мешканці Гусятинського, Підволочиського, Тернопільського районів та міста Тернополя);

- звернення з питань аграрної політики та земельних відносин – 263 одиниці проти 384 за відповідний період минулого року, спостерігається тенденція до зменшення кількості звернень, однак найбільше ця проблема турбувала жителів Гусятинського, Тернопільського районів та міста Тернополя);

- звернення з питань функціонування комунального господарства – 119 одиниць проти 121 за відповідний період минулого року (найбільше зверталися жителі із міста Тернополя);

- звернення з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 84 одиниці проти 114 за відповідний період минулого року, спостерігається тенденція до зменшення, однак найбільше ці питання турбували мешканців міста Тернополя).

Вирішено позитивно 1116 звернень громадян, що на 32 одиниці більше ніж за відповідний період минулого року.

У загальному обсязі листів громадян, їх звернень під час усних прийомів до керівництва обласної державної адміністрації, переважають в основному листи пенсіонерів, інвалідів, багатодітних родин, ветеранів праці, дітей війни, учасників бойових дій. Від цієї категорії громадян надійшло 988 звернень, що становить 36,5 відсотка від загальної кількості, з них 400 звернень від учасників антитерористичної операції на сході України.



Згідно з графіком, затвердженим розпорядженням голови облдержадміністрації від 29 червня 2017 року №374-од, керівництво області проводило особистий прийом громадян в облдержадміністрації, також здійснено виїзні дні прийому громадян в районах області з метою створення більш сприятливих умов для людей. Вищезгадані графіки доводились до відома жителів області на веб-сайті облдержадміністрації та розміщувались у приміщеннях місцевих органів виконавчої влади .

Упродовж січня - вересня 2017 року керівництвом обласної державної адміністрації проведено 23 прямих телефонних ліній. Такою можливістю безпосередньо поспілкуватися із керівництвом області скористались 76 громадян. В основному жителі краю порушували проблеми соціального захисту, роботи комунального господарства, відсутність електропостачання та інші питання особистого характеру.

Слід також відзначити, що і керівництво районних державних адміністрацій упродовж січня-вересня 2017 року належним чином забезпечило функціонування телефонних „гарячих ліній” для громадян відповідних населених пунктів.

У січні поточного року на засіданні колегії обласної державної адміністрації розглянуто питання „Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2016 році”, за результатами якого видано розпорядження голови обласної державної адміністрації від 24 січня 2017 року № 31-од , а також на відеонаradі при голові облдержадміністрації від 10 липня 2017 року „Про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації упродовж першого півріччя 2017 року”(протокол № 36)

Робота по розгляду звернень громадян, організації особистого прийому перебуває на постійному контролі в керівництва Тернопільської обласної державної адміністрації.

### Розділ 3. Система звернень громадян: як це працює у США

Сьогодні Україна мусить створити принципово нове законодавство щодо звернень громадян, оскільки норми старих законів фактично є радянським спадком, а система подачі звернень настільки перевантажена, що реально не працює. В пошуках новою моделі мусимо ретельно вивчити світовий досвід, який накопичили розвинені країни. Я не прихильниця сліпого мавпування чужих практик, але в нас є можливість інтегрувати їх кращі елементи в українські реалії.

Почнемо зі Сполучених Штатів Америки – нашого стратегічного партнера й країни, яка народилась з традицій демократії й народовладдя. Вже батьки-засновники США в перших поправках до Конституції передбачили право звернення людини до держави в підтримку або в знак протесту проти певних дій чи явищ. Це право включає в себе широкий комплекс вчинків: написання листів, електронні петиції, дача свідчень перед трибуналами, подача позовів, мирні протести й пікети тощо.

Спочатку громадяни могли подавати звернення лише до федеральних органів влади – Конгресу й федеральних судів. Але сьогодні це право імplementоване 50-ми штатами, в тому числі їх законодавчими, судовими й виконавчими установами. При цьому, право на звернення та право на мирні збори громадян розглядаються як частина одного цілого процесу.

Ще недавно у США жваво дебатовалось питання про межі лобізму, який у деяких випадках може вилитись у відвертий тиск на певних посадових осіб. Противники вказували, що це несе загрозу незалежності владних інститутів, а прихильники доводили, що обмеження порушують конституційне право громадян бути почутим державою.

Цікаво, що на відміну від України й багатьох інших країн, право на звернення у США не передбачає відповіді з боку державних установ. Тобто воно працює лише в напрямку громадянин-держава. На державному рівні визнано, що управлінський апарат не має можливостей приділити індивідуальну увагу кожному заявнику.

Сьогодні більшість паперових та електронних звернень в Сполучених Штатах – це ініціативи приватних некомерційних лобістських груп. Одночасно зі збором підписів в підтримку певної ідеї вони можуть збирати кошти для реалізації цілей цієї групи. Це стосується найширшого кола питань - від медицини й соціального забезпечення до конкретних законодавчих ініціатив.

Однією з найбільш впливових лобістських груп є AARP, яка захищає інтереси людей, яким за 50 років. Вона часто подає звернення членам Конгресу та представникам законодавчих установ різних штатів. За останні кілька років в підтримку своїх ініціатив вона подала звернення з мільйонами підписів американців.

Потужним імпульсом для системи звернень громадян став розвиток електронних сервісів. Вони відкрили шлях до масових народних петицій, які раніше подавались лише спорадично. Найяскравіший приклад – це 2003 рік, коли була подана петиція з 1,5 млн. підписів за відставку губернатора Каліфорнії. Тепер сервіс «Ми – народ» на сайті президента дозволив подавати звернення до політичних експертів президентської адміністрації. Отримавши 100 тис. підписів за 30 днів, така петиція розглядається ними автоматично.

Таким чином, в Сполучених Штатах реалізована так звана мінімалістична модель системи звернень громадян, в якій існують мінімум норм, що регулюють цю сферу. Формально держава не зобов'язана надавати відповідь по кожному зверненню, крім випадків, коли скарга стає предметом судового розгляду. Цей, здавалось би, недолік пом'якшується «подушкою» лобістської практики, яка допомагає американцям відстояти свої права та донести до держави свої потреби.

## Висновок

Таким чином, ми можемо сформулювати наступні висновки. Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Базу нормативно-правових джерел з регулювання процедури звернень громадян до публічної адміністрації складають Конституція України, Закон України «Про звернення громадян», Постанови Кабінету Міністрів України, Укази Президента України, інші нормативно-правові акти. Під зверненнями громадян законодавство розуміє 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. Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства. Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів. Класифікатор виділяє 9 підстав для класифікації видів звернень громадян: за формою надходження, за ознакою надходження, за видами, за статтю авторів звернень, за суб'єктом, за типом, за категоріями авторів звернень, за соціальним станом авторів звернень, за результатами розгляду. Порядок розгляду звернень громадян в органах державної податкової служби регламентується окрім вищезгаданих нормативних актів відомчими нормативними актами, а саме Інструкцією про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян в органах державної податкової служби, Положенням «Про порядок подання та

розгляду скарг платників податків органами державної податкової служби». Існуючий порядок адміністративного оскарження рішень, дій та бездіяльності органів державної податкової служби має низку недоліків, але загалом він досить прийнятний і нескладний. Порядок адміністративного оскарження податкових рішень має низку специфічних рис, які досить складно уніфікувати з існуючими аналогічними процедурами в інших галузях державного управління. Важливе місце серед засобів адміністративно-правового захисту прав та законних інтересів громадян займає судова скарга – скарга на адміністративні акти, яка розглядається в порядку адміністративної юстиції – спеціального правосуддя, спрямованого на вирішення спору про право адміністративне (публічне). Судовий захист громадян – це не тільки один з важливих способів забезпечення законності в сфері державного управління і місцевого самоврядування, але й судовий контроль за виконавчою владою, за самою адміністрацією. Власне судовий контроль є більш дієвим способом відновлення порушених прав і законних інтересів громадян. На сьогодні в Україні такий контроль вже забезпечений спеціальною гілкою судової влади, тобто спеціальними адміністративними судами, особливо процесуальною формою вирішення підвідомчих справ, необхідними юрисдикційними повноваженнями, оптимальною організаційною структурою.

### Список використаної літератури

- 1) Конституція України від 28.06.1996р.
- 2) Закон України "Про звернення громадян" від 02.10.1996р. № 393\96-ВР \\  
ВВР, 1996, № 47- Ст.256
- 3) Закон України "Про уповноваженого з прав людини"
- 4) Цивільний Кодекс України
- 5) Європейська конвенція по правах людини 03 вересня 1953р.
- 6) Закон України "Про доповнення до деяких законодавчих актів України" N  
653-XIV від 13.05.99, \\  
ВВР, 1999, N 26, ст.219
- 7) Божко Д. "Розгляд звернень громадян : проблеми та шляхи рішення",  
Урядовий Кур"єр від 25.05.2000р.-Ст.3
- 8) Гавриляка А. Щодо удосконалення управлінської діяльності Верховної  
Ради. // Право України. - 1997. - № 6. - С. 24.
- 9) Коментар до Конституції України - К.: Інститут законодавства Верховної  
Заради України. - 1998. -Ст.56
- 10) Ковкін П.О. "Організація процесу вирішення проблем громадян", Віче від  
06.08.1998р.- Ст.4
- 11) Копейчиков В. "Основи конституційного права України" \\  
Київ, 1998р.-Ст.  
95
- 12) Мелашенко В.Ф. "Основи конституційного права України" \\  
Київ, 1995р.-  
Ст.178
- 13) Погорілка В.Ф. "Конституційне право України" \\  
Наукова думка, 1999р-  
Ст. 232.
- 14) Рожко М.С. "Аналіз надходжень звернень від громадян в державні  
органи", Фінанси України, 2001- Ст.5

15) Фомкін О.В. "Як опрацьовує звернення громадян Парламент України",  
Урядовий кур"єр, 28.01.2001р. - Ст.8

Европейская конвенция по правам человека, вступившая в силу 3 сентября  
1953 года.

**Додаток А****ЗРАЗОК ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ДО  
ГОЛОВИ РАЙДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ**

Голові райдержадміністрації

---

Прізвище, ім'я, по батькові заявника

---

Категорія *(багатодітна сім'я, учасник війни,  
інвалід війни, група інвалідності тощо)*Соціальний стан *(пенсіонер, безробітний, місце роботи)*Домашня адреса заявника  
*(місто, район, село, вулиця, № будинку,  
№ квартири, № телефону - домашній/мобільний)***Заява / Клопотання / Скарга / Пропозиції**

Звернення пишеться в довільній формі, де викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Дата

Підпис



## Додаток В

Голові Київської міської ради

Іванову Івану Івановичу

Коркушко Галини Степанівни,

Що проживає за адресою:

Київ, вул. Щорса, 32Б

Індекс: 11300

## Скарга

Упродовж зими 2012 року опалення в моєму домі, що знаходиться по вулиці\_\_\_\_\_, опалення не було. Температура в будинку іноді сягала навіть 8 градусів. Я зі свого боку зверталася до працівників, директорів ЖЕКу – 45 (можете вказати до кого саме були зверення ім'я) з проханням полагодити, відремонтувати, наші труби. Але обіцянки так і не були виконані. Згодом буде ще одна зима і ми, мешканці будинку, сподіваємося, що наша скарга буде розглянута. І винні будуть покарані.

9.01.2012

підпис

Г.С. Коркушко



Advego Plagiatus 1.2.0.91 \*

Файл Правка Вид Проверка уникальности Справка

Адрес:  Кодировка:

Игнорировать домен:

Вступ  
Актуальність теми  
Громадяни України у своєму повсякденному житті зіштовхуються з необхідністю звертатися по **тим чи іншим питанням** в установи, організації, органи влади тощо. Прао на звернення є одним з конституційних прав громадян України. Зокрема ст. 40 Конституції України говорить: «**Усі вправі направляти індивідуальні чи колективні письмові звертання або особисто звертатися в органи державної влади, органи місцевого самоврядування та посадовим і службовим особам цих органів, що зобов'язані розглянути звертання і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом термін.**» [1]  
Через звернення громадян втілюється в життя один із конституційних принципів - участі громадян в управлінні **державними та громадськими справами.**  
Звернення є також важливою формою контролю за законністю діяльності **державних органів і органів місцевого самоврядування, забезпечення прав і свобод громадян.**  
Мета курсової роботи полягає у здійсненні комплексного всебічного дослідження громадян як об'єкта, понять, властивостями якого є звернення громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування тощо.  
Відповідно до мети були поставлені такі завдання:  
- ознайомитися з нормативно-методичною базою щодо звернень громадян;  
- опрацювати навчальну та наукову літературу з визначеної теми;  
- розглянути основні види документів щодо звернень громадян - про реєстрацію, прийняття, оформлення звернення громадян та надання відповіді органами місцевого самоврядування;  
- проаналзувати підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до органів місцевого самоврядування та інших державних установ;  
- співставити український і американський способи звернення до органів місцевого самоврядування та інших державних установ.  
Об'єктом дослідження виступає процес складання, прийняття, оформлення звернення громадян та надання відповіді органами місцевого самоврядування.  
Метод дослідження - порівняльний, описовий аналіз, спостереження, узагальнення, індукція, дедукція.

Проверка документа

Информация:  
Уникальность текста 66%  
Очень низкая уникальность текста

OK Отмена Блокировка

Редактор текста "Чистый" документ

[23:13:04] Найдено: 217 страниц. Проверено без ошибок: 203  
[23:13:07] Найдено 34% совпадений всего  
[23:13:07] Уникальность текста 66%  
Очень низкая уникальность текста

Журнал

Плагиатус готов к работе

18026 с