

НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ АКТИ:

1. **Україна. Закони.** Про звернення громадян : закон N 393/96-ВР від 02.10.96 // <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96>

2. **Україна. Президент.** Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : указ № 109/2008 від 07.02.2008 // Офіційний вісник України. – 2008. - № 10. – С. 10. – Ст. 239.

3. **Україна. ДПА.** Про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян в органах державної податкової служби : наказ № 395 від 18.06.2008 // <http://sts.gov.ua/priymalna-gromadyan/pravova-dopomoga-gromadyana/normativno-pravovi-akti/53397.html>.

4. **Україна. Кабінет Міністрів.** Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації : постанова № 348 від 14.04.1997 р. // <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97>.



Централізована бібліотечна система
Деснянського району
м. Києва
Центральна районна бібліотека
№ 141

Закон і ти



ОФОРМЛЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН І ПОРЯДОК ЇХ РОЗГЛЯДУ



Інформаційна довідка

Київ, 2013

Для того, щоб не припускатися помилок при зверненні в будь-які підприємства, установи і організації за захистом своїх прав і законних інтересів, які були порушені, пропонуємо ознайомитися, яким чином повинні бути оформлені звернення громадян і який порядок їх розгляду.

Згідно ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» в зверненні необхідно вказати:

- прізвище, ім'я, по батькові громадянина, який звернувся;
- місце його мешкання;
- суть піднятого питання;
- зауваження, пропозиції, заяви або скарги, прохання або вимоги.

На письмовому зверненні також обов'язково ставиться підпис заявника (заявників) та дата.

Громадяни можуть додавати до звернення різні довідкові матеріали в оригіналах або копіях.

Звернення, оформлені без дотримання перерахованих вимог, повертаються заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше, ніж через **10 днів** з дня їх надходження.

2. Подати лист особисто або через уповноважену особу за зазначеною адресою до відділу роботи із зверненнями громадян (**каб. 104, 111, 112**).

3. Телефон : 547-20-60, 546-08-70.

ЯК ПОТРАПИТИ НА ОСОБИСТИЙ ПРИЙОМ ДО КЕРІВНИКА ДЕСНЯНСЬКОЇ РДА

Прийти на особистий прийом голови чи його заступників згідно з графіком прийому громадян.

Під час попереднього запису на особистий прийом до голови Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації громадянин подає письмове звернення, в якому зазначає прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, прохання про особистий прийом.

Запис громадян на прийом до голови Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації проводиться у разі, коли питання, порушене громадянином, не вирішено після особистого прийому першим заступником, заступниками голови Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

не потребують додаткового вивчення - невідкладно, але не пізніше **п'ятнадцяти днів** з 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 в зверненні, не може перевищувати **сорока п'яти днів**.

У відповідь на обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочений від встановленого ст. 20 Закону терміну.

НА ЯКУ АДРЕСУ МОЖНА ПОДАВАТИ ПИСЬМОВЕ ЗВЕРНЕННЯ В ДЕСНЯНСЬКОМУ РАЙОНІ

Будь-який громадянин України може звернутися до голови чи його заступників із заявою, клопотанням, пропозицією, скаргою, запитанням, яке його цікавить, різними способами:

1. Написати лист та відправити його поштою на адресу адміністрації (**пр. Маяковського, 29, м. Київ, 02660**).

Відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян», громадяни повинні звертатися саме до тих органів, установ, підприємств, та до тих посадових осіб, від яких залежить вирішення питання.

Якщо питання, підняті в одержаному зверненні, не відносяться до повноважень посадової особи, яка отримала звернення, таке звернення пересилається по приналежності відповідному органу або посадовій особі в строк не більш **п'ять днів**. Про це інформується громадянин, який подав звернення.

Скарги не можуть направлятися для розгляду тому органу або посадовцю, дії або рішення яких оскаржуються.

Кожен громадянин, згідно **ст.55 Конституції України**, має право на оскарження в суді рішень, дій або бездіяльності органів державної влади, органів місцево-го самоврядування та посадовців.

Згідно ст.8 Закону України «Про звернення громадян», письмове звернення без позначення місця проживання, не підписане заявником (заявниками), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, признається 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 звернення було вирішене по суті, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

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

Згідно вимогам ст.14 Закону України «Про звернення громадян» органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадовці зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) і повідомити громадянина про результати розгляду.

На підставі ст.18 Закону України «Про звернення громадян», громадянин, який звертався із заявою або скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, засобу масової інформації, або до посадовців, має право:

- особисто висловлювати свої аргументи особі, яка перевіряла заяву або скаргу, і брати участь в перевірці поданої скарги або заяви;

- знайомитися з матеріалами перевірки;

- надавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву або скаргу;

- бути присутнім при розгляді заяви або скарги, користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви або скарги;

- вказати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви або скарги;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду заяви.

Термін розгляду звернень громадян передбачений ст.20 Закону України «Про звернення громадян»:

- звернення розглядається і вирішуються у термін не більш **одного місяця** від дня їх надходження, а ті, які