

*Інженерний навчально-науковий інститут ім. Ю.М. Потєбні
Запорізького національного університету*

Звернення громадян

Запоріжжя 2024

Регулювання Конституцією України порядку звернень громадян



Стаття 40. Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк

Розгляд звернень та особистий прийом громадян в органах є складовою механізму реалізації прав громадян на внесення до органів державної влади пропозицій щодо поліпшення їх діяльності, оскарження дій посадових осіб та органів державної влади (п. 3 Розділу I Наказу Міністерства фінансів України від 15.06.2020 року № 297)

Законодавча та нормативна регламентація порядку організації роботи із зверненнями громадян

1. Закон України від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян»
2. Постанова КМ України від 14 квітня 1997 року № 348 «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»
3. Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 7 лютого 2008 року № 109/2008

Рівень міністерств і відомств:

4. Наказ Міністерства фінансів України від 15.06.2020 року № 297 «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Державній податковій службі України та її територіальних органах»
5. Наказ ДПС України від 17.03.2021 № 305 «Про затвердження форм звітності про стан роботи зі зверненнями громадян в Державній податковій службі України та територіальних органах»

Основні терміни щодо класифікації звернень громадян

Звернення громадян - викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів і посадових осіб державної влади і місцевого самоврядування; 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

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

Класифікація звернень громадян за ознакою: *первинні, повторні, дублетні, неодноразові, масові*

первинне

звернення, яке надійшло від окремої особи (групи осіб), що вперше звернулася до органу ДПС

повторне

звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті (за умови **надання відповіді** на попереднє звернення)

дублетне

звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до органу ДПС

неодноразове

звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті (за умови **НЕ надання відповіді** на попереднє звернення)

масові

звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання

Порядок організації роботи щодо приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

Служба
діловодства



Отримання
кореспонденції
підрозділом з роботи зі
зверненнями
громадян

Електронна скринька

*Електронний кабінет
платника*

Особистий прийом

Пошта

СЕД

*Передача громадянином
особисто*

Попереднє опрацювання звернень громадян підрозділом із роботи зі зверненнями громадян

- 1. Належність документа до звернень громадян**
- 2. Повнота дотримання вимог до звернень громадян, що визначені ст. 5 Законом України «Про звернення громадян»**
- 3. Ознака надходження та вид звернення:
пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга**
- 4. Суть звернення**
- 5. Належність порушених питань до повноважень органу**
- 6. Звернення, які згідно із ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» не підлягають розгляду, вирішенню (анонімні)**
- 7. Звернення, що розглядаються особисто керівником органу (пропозиції, заяви, скарги категорій громадян, визначених част. другою ст. 14 Закону України «Про звернення громадян»)**

Строки розгляду звернень громадян

Не більше 30 календарних днів від дня надходження

15 календарних днів, якщо не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки

5 календарних днів для перенаправлення звернення за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян»

10 календарних днів для звернень, що підлягають поверненню згідно із ст. 5 Закону України «Про звернення громадян»

45 календарних днів (за рішенням керівництва), якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, про що повідомляється особі, яка подала звернення

заявнику направляється лист не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку розгляду звернення із зазначенням причини продовження

Формування справ та зберігання матеріалів за зверненнями громадян

Належне формування справ
ГОЛОВНИМ ВИКОНАВЦЕМ
звернення

Обкладинка, контрольна картка, оригінал
звернення, матеріали розгляду звернення

Перевірка оформлення
документів у матеріалах
справи підрозділом із роботи зі
зверненнями громадян

Облік переданих справ ведеться підрозділом
із роботи зі зверненнями громадян

Архівне зберігання звернень
громадян протягом 5-ти років

Можливість видачі матеріалів справи у
тимчасове користування працівникам
структурних підрозділів органу ДПС на
підставі відповідно оформленого службового
листа

Контроль за розглядом звернень громадян

1. Постановка на автоматизований контроль звернень
2. Моніторинг дотримання строків виконання звернень структурними підрозділами
3. Щотижневе надання структурним підрозділам органу нагадування про звернення, строки виконання яких минають на відповідну дату
4. Аналіз оригіналів і копій документів, що підтверджують розгляд звернень
5. Зняття з контролю звернень, виконаних у повному обсязі (**зняття з контролю не підлягають звернення, на які надано проміжні відповіді**) за умови щодо наявності сформованої самотійної групи матеріалів справи за зверненням
6. Постійне інформування керівництва органу про стан виконавської дисциплін щодо розгляду звернень структурними підрозділами органу
7. Інформування керівників структурних підрозділів органу про порушення строків виконання звернень для врахування стану виконавської дисципліни при прийнятті відповідних управлінських рішень

Безпосередній системний автоматизований контроль за розглядом структурними підрозділами органу звернень здійснюється підрозділом із роботи зі зверненнями