

## ДОТРИМАННЯ ПРАВ ТА ЗАКОННИХ ІНТЕРЕСІВ ОСОБИ ПРИ РОЗГЛЯДІ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ОРГАНАМИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ: НА ПРИКЛАДІ ЛЬВІВСЬКОЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ

## AWARENESS OF RIGHTS AND LEGAL INTEREST OF PERSONS AT CONSIDERATION OF CITIZENS' REPORTS BY PUBLIC ADMINISTRATION BODIES: AT AN EXAMPLE OF THE LVIV STATE ADMINISTRATION

**Буряк Я.Я.,**  
**к.ю.н., асистент кафедри цивільного права та процесу**  
*Навчально-науковий інститут права та психології*  
*Національного університету «Львівська політехніка»*

Стаття присвячена висвітленню актуальної теми, зокрема дотримання прав та законних інтересів особи при розгляді звернень громадян органами публічного управління на прикладі Львівської облдержадміністрації. Розгляд письмових звернень громадян у Львівській обласній державній адміністрації здійснюється відповідно до ряду нормативно-правових актів та регламенту Львівської облдержадміністрації.

Звернення громадян відповідно до законодавства 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. Відповіді на звернення громадян готують структурні підрозділи або апарат Львівської обласної державної адміністрації за підписом керівника установи або його заступника.

Відповідальність за розгляд звернень громадян у Львівській облдержадміністрації, відповідно до вимог чинного законодавства України, несуть посадові особи, яким доручено їх розгляд.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, встановлених Законом України «Про звернення громадян», здійснює структурний підрозділ Львівської облдержадміністрації.

**Ключові слова:** письмове звернення, електронне звернення, відповіді, терміни, виконавці, вимоги, контроль, стан розгляду, «гаряча лінія».

Стаття посвячена освещению актуальной темы, в частности соблюдение прав и законных интересов лица при рассмотрении обращений граждан органами публичного управления на примере Львовской облгосадминистрации. Рассмотрение письменных обращений граждан в областной государственной администрации осуществляется в соответствии с рядом нормативно-правовых актов и регламента Львовской облгосадминистрации.

Обращение граждан в соответствии с законодательством рассматриваются и решаются в срок не более одного месяца со дня их поступления, а те, которые не требуют дополнительного изучения, – безотлагательно, но не позднее пятнадцати дней со дня их получения. Ответы на обращения граждан готовят структурные подразделения или аппарат Львовской областной государственной администрации за подписью руководителя учреждения или его заместителя.

Ответственность за рассмотрение обращений граждан в Львовской облгосадминистрации, согласно требованиям действующего законодательства Украины, несут должностные лица, которым поручено их рассмотрение.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Законом Украины «Об обращениях граждан», осуществляет структурное подразделение Львовской облгосадминистрации.

**Ключевые слова:** письменное обращение, электронное обращение, ответы, сроки, исполнители, требования, контроль, состояние рассмотрения, «горячая линия».

The article is devoted to the coverage of an actual topic, in particular, observance of the rights and legitimate interests of a person when considering public appeals by public administration bodies: on the example of the Lviv regional state administration. Consideration of written appeals of citizens in the Lviv regional state administration is carried out in accordance with a number of regulations and regulations of the Lviv regional state administration.

Appeals of citizens in accordance with the legislation are considered and resolved within a maximum of one month from the date of their receipt, and those that do not require additional study – immediately, but not later than fifteen days from the date of their receipt. Responses to citizens' requests are prepared by the structural units or apparatus of the Lviv regional state administration, signed by the head of the institution or his deputy.

Responsibility for the consideration of citizens' appeals in the Lviv Regional State Administration, in accordance with the requirements of the current legislation of Ukraine, is borne by the officials entrusted with their consideration.

The control over observance of the terms of consideration of appeals of citizens established by the Law of Ukraine "On Citizens' Appeals" is carried out by the structural unit of the Lviv Regional State Administration.

**Key words:** written application, electronic appeal, answers, terms, performers, requirements, control, state of consideration, "hot line".

Розгляд письмових звернень громадян у Львівській обласній державній адміністрації здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян» [1], Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [2] та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях, незалежно від форми власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 (зі змінами) [3].

Звернення, зареєстровані у відділі роботи із зверненнями громадян Львівської облдержадміністрації, попередньо розглядаються спеціалістами відділу та передаються на доповідь керівництву облдержадміністрації відповідно до розподілу функціональних обов'язків, який затверджений розпорядженням голови облдержадміністрації [4].

Звернення, оформлені без дотримання вимог ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», повертаються заявникам не пізніше як через десять днів від дати надходження з відповідним роз'ясненням. Якщо питання, порушені у зверненнях, не входять до повноважень облдержадміністрації, вони в термін не більше п'яти днів пересилаються за належністю відповідним органам чи

посадовим особам, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі, якщо звернення не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень, вони в той же термін повертаються громадянам ыз відповідним роз'ясненням [4].

Відповіді на звернення громадян готують структурні підрозділи або апарат Львівської обласної державної адміністрації за підписом керівника установи або його заступника.

Відповідно до Регламенту Львівської обласної державної адміністрації, звернення громадян 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 [5].

Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, голова, перший заступник, заступники голови обласної державної адміністрації, керівник апарату обласної державної адміністрації 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.

При продовженні терміну розгляду звернення відповідальні виконавці готують проміжну відповідь з обґрунтуванням причин такого продовження та строків надання відповіді по суті порушеного питання.

У разі допущення порушень термінів розгляду звернень, виконавець подає доповідну записку на ім'я керівника, яке вказане у резолюції, із зазначенням причин, які зумовили порушення терміну розгляду [5].

Відповідно до ст. 12 Закону України «Про звернення громадян» його дія не поширюється на порядок розгляду звернень, заяв і скарг громадян, встановлений кримінально-процесуальним, цивільно-процесуальним та трудовим законодавством [1].

2 липня 2015 р. Верховна Рада України прийняла Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» [5].

Відповідно до внесених змін передбачено, що письмове звернення може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

У такому зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення має бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну пошту адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Терміни опрацювання електронних звернень такі самі, як і письмових звернень, та визначені в Законі України «Про звернення громадян».

Відповідальність за розгляд звернень громадян у Львівській облдержадміністрації, відповідно до вимог чинного законодавства України, несуть посадові особи, яким доручено їх розгляд.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, встановлених Законом України «Про звернення громадян», здійснює адміністративне управління апарату обласної державної адміністрації.

Аналізуючи стан розгляду звернень громадян у Львівській облдержадміністрації, варто звернути увагу на Інформацію про роботу зі зверненнями громадян у Львівській обласній державній адміністрації у 2015 р. (найсвіжіша інформація) [7].

Протягом січня–грудня 2015 р. до Львівської облдержадміністрації надійшло 7 386 звернень громадян.

У структурі звернень домінували заяви – 6 904 (93,5%), пропозиції – 43 (1,2%), скарги – 119 (5,3%).

Результати розгляду 7 386 звернень громадян, які надійшли до облдержадміністрації: позитивно вирішено 1 283, що становить 17,3%; надано роз'яснення 3 077 (41,6%); скеровано за належністю 2 180 (29,5%); повернуто авторові та не підлягає розгляду 133 (1,8%); перебувало в процесі розгляду 713 (9,6%) [7].

Результати аналізу звернень громадян за характером порушених у них питань стосуються здебільшого соціального захисту, земельних відносин, соціальних виплат та субсидій, забезпечення інвалідів автотранспортом, вирішення житлових проблем, дотримання законності та правопорядку. Найбільша кількість звернень (2 880) стосується надання одноразової грошової допомоги малозабезпеченим верствам населення та учасникам АТО.

Кількісна характеристика звернень із питань, з яких найчастіше звертаються громадяни, така: соціальний захист – 2 871; земельні відносини – 1 350; комунальне господарство – 648; транспорт і зв'язок – 420; дотримання законності – 321; житлова політика – 269 [7].

Показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян у Львівській обласній державній адміністрації, затверджені Постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 р. № 630 [8].

До цих показників належать: дотримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян; дотримання порядку формування справ і карток за зверненнями громадян та їх комплектація; дотримання строку розгляду звернень громадян; дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам; дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян; дотримання вимоги щодо обов'язкового надання заявнику роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою; наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання; наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади, контактні телефони тощо; наявність телефонної «гарячої лінії» або контактного центру для прийому усних звернень громадян, форми для надсилання електронних звернень, затвердженого графіка роботи телефонної «гарячої лінії» або контактного центру, його дотримання, ведення обліку усних звернень громадян; проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян (аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників тощо); проведення нарад, семінарів, засідань колегій із питань звернень громадян; планування роботи зі зверненнями громадян; систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян; розміщення на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи зі зверненнями громадян, інформації про телефонну «гарячу лінію», подання та розгляд електронних звернень громадян, графіка особистого прийому громадян, роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян.

Як зазначено у Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, з метою спрощення умов подання звернень заявників та

підвищення оперативності їх розгляду окремі органи виконавчої влади почали використовувати такі інформаційно-комунікаційні технології, як телефонні «гарячі лінії» [9].

Функціонування телефонних «гарячих ліній» окремих органів виконавчої влади сприяє удосконаленню процесу взаємодії з громадськістю та прискореному реагуванню на її потреби.

Враховуючи положення цієї Концепції, у 2015 р. розпорядженням голови Львівської облдержадміністрації було організовано роботу «Гарячої лінії області» та забезпечено прийом, реєстрацію, направлення на розгляд відповідним виконавцям та контроль за виконанням звернень громадян, що поступатимуть за номером «112» та з «Урядової гарячої лінії» [10].

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96 (із змінами). URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>.
2. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008. URL: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/109/2008>.
3. Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях, незалежно від форми власності, в засобах масової інформації», від 14.04.1997 р. № 348 (зі змінами). URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF/print1510817626076526>.
4. Порядок розгляду письмових звернень громадян в обласній державній адміністрації. URL: [http://loda.gov.ua/organizacija\\_robotu\\_zi\\_zvernennjamu\\_gromadjan](http://loda.gov.ua/organizacija_robotu_zi_zvernennjamu_gromadjan).
5. Розпорядження голови Львівської облдержадміністрації «Про затвердження Регламенту Львівської обласної державної адміністрації» від 07.02.2018 р. № 71/0/5-18. URL: <http://loda.gov.ua/rozporjadchi-dokumenty>.
6. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції»: Закон України від 02.07.2015 р. № 577-VIII. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/show/577-19>.
7. Інформація про роботу із зверненнями громадян у Львівській обласній державній адміністрації у 2015 р. URL: [http://loda.gov.ua/pidsymku\\_robotu](http://loda.gov.ua/pidsymku_robotu).
8. Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України. URL: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF>.
9. Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 р. № 589-р. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/589-2011-%D1%80>.
10. Розпорядження голови Львівської облдержадміністрації «Про створення «Гарячої лінії області» від 04.03.2015 р. № 67/0/5-15. URL: <http://loda.gov.ua/rozporjadchi-dokumenty>.