У К А З
ПРЕЗИДЕНТА УКРАЇНИ

Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України (254к/96-ВР) права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, права громадян на участь в управлінні державними справами, а також підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян, ураховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог законодавства України, керуючись частиною другою статті 102 Конституції України (254к/96-ВР) та статтею 28 Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР),
п о с т а н о в л я ю:

1. Кабінету Міністрів України, міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським, районним державним адміністраціям та органам місцевого самоврядування вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обгрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України "Про звернення громадян" (393/96-ВР), упорядкування роботи зі зверненнями громадян, зокрема, щодо:

недопущення надання неоднозначних, необгрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

викоренення практики визнання заяв чи скарг необгрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень;

створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

узяття під особистий контроль керівниками відповідних органів розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;

приділення особливої уваги вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки;

запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян;

з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень;

вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, в тому числі до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян;

забезпечення створення та функціонування гарячих ліній і телефонів довіри, проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

2. Запровадити:

постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян місцевими державними адміністраціями та їх структурними підрозділами, поклавши його здійснення на Секретаріат Президента України;

періодичні, не рідше одного разу на рік, особисті доповіді про стан роботи місцевих органів виконавчої влади зі зверненнями громадян:

- Голови Ради міністрів Автономної Республіки Крим, голів обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій - перед Президентом України;

- голів районних, районних у містах Києві та Севастополі державних адміністрацій - перед Радою міністрів Автономної Республіки Крим, головами обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій.

3. Визнати за необхідне для сприяння громадянам у вирішенні за місцем їх проживання питань, з якими вони звертаються до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, утворити при Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київській та Севастопольській міських, районних державних адміністраціях постійно діючі комісії з питань розгляду звернень громадян на чолі з керівниками відповідних органів із включенням до їх складу представників місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, правоохоронних органів.

Голові Ради міністрів Автономної Республіки Крим, головам місцевих державних адміністрацій прозвітувати про утворення

зазначених комісій у місячний строк та забезпечувати в подальшому проведення їх засідань не рідше одного разу на місяць.

4. Кабінету Міністрів України:

завершити підготовку та внести в шестимісячний строк у встановленому порядку до Верховної Ради України проект Адміністративно-процедурного кодексу, забезпечити його супроводження під час розгляду парламентом;

розробити та подати в шестимісячний строк у встановленому порядку на розгляд Верховної Ради України законопроект про внесення змін до законодавчих актів щодо вдосконалення правового регулювання питань гарантування права громадян на звернення, поновлення порушених прав і свобод заявників, запровадження нових форм взаємодії між органами державної влади та органами місцевого самоврядування, фізичними і юридичними особами, в тому числі можливості реалізації громадянами права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування шляхом подання звернень із використанням мережі Інтернет;

забезпечити після набрання чинності відповідними змінами до законів запровадження прийняття та розгляду звернень громадян, що подаються з використанням мережі Інтернет;

затвердити у тримісячний строк єдиний загальнодержавний класифікатор звернень громадян;

запровадити до 1 січня 2009 року єдину комп'ютерну систему обліку звернень громадян та контролю за вирішенням порушених у них питань в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування;

забезпечити впровадження у шестимісячний строк єдиної методики оцінки організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування;

забезпечувати систематичне проведення перевірки стану організації роботи зі зверненнями громадян та висвітлення в засобах масової інформації результатів відповідної роботи за єдиною методикою;

забезпечити подання не рідше двох разів на рік центральними органами виконавчої влади доповідей Президентові України про стан організації роботи зі зверненнями громадян та вжиті заходи, спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення;

забезпечувати систематичне висвітлення органами виконавчої влади через засоби масової інформації та розміщення на офіційних веб-сайтах відповідних органів узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян посадовими особами цих органів;

вжити додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надання правової допомоги з цих питань;

опрацювати питання щодо створення в районних державних адміністраціях окремих структурних підрозділів, відповідальних за організацію роботи зі зверненнями громадян;

забезпечувати участь представників центральних органів виконавчої влади у прийомі громадян, які звертаються до Президента України.

5. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям:

затвердити річні графіки перевірок додержання законодавства про звернення громадян у відповідних районних державних адміністраціях, передбачивши проведення перевірок діяльності кожної з них не рідше двох разів на рік, надати затверджені річні графіки Секретаріату Президента України;

оприлюднювати щоквартально у засобах масової інформації та на офіційних веб-сайтах відповідних органів узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань, надавати зазначені узагальнені відомості та дані щодо їх оприлюднення Секретаріату Президента України;

забезпечувати щомісячне проведення дня контролю, в рамках якого здійснювати виїзні перевірки стану виконання доручень, наданих місцевим органам виконавчої влади за результатами розгляду звернень громадян Президентом України, Радою міністрів Автономної Республіки Крим, обласними, Київською та Севастопольською міськими державними адміністраціями;

визначити у місячний строк представників для участі у прийомі громадян, які звертаються до Президента України;

постійно аналізувати та узагальнювати питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, виявляти причини, що їх породжують та за результатами такого аналізу вносити в установленому порядку пропозиції щодо розв'язання найбільш актуальних проблем, зокрема внесення змін до актів законодавства України.

6. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, місцевим державним адміністраціям:

затвердити у десятиденний строк графіки проведення особистого прийому громадян посадовими особами Ради міністрів Автономної Республіки Крим, місцевих державних адміністрацій, передбачивши, зокрема, участь в особистому прийомі заступників керівників відповідних органів, проведення особистого прийому не рідше чотирьох разів на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів громадян, та забезпечувати проведення прийомів громадян за затвердженими графіками;

надавати Секретаріату Президента України інформацію, документи та матеріали, необхідні для здійснення постійного моніторингу додержання місцевими державними адміністраціями та їх структурними підрозділами законодавства з питань звернень громадян.

7. Рекомендувати Генеральній прокуратурі України:

вжити додаткових заходів щодо забезпечення нагляду за додержанням прав громадян на звернення та особистий прийом, додержанням законів з питань звернень громадян, поновлення порушених прав;

забезпечувати участь представників органів прокуратури в роботі постійно діючих комісій з питань розгляду звернень громадян.

8. Визнати такими, що втратили чинність:

Указ Президента України від 19 березня 1997 року N 241 (241/97) "Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення";

Указ Президента України від 13 серпня 2002 року N 700 (700/2002) "Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення";

Указ Президента України від 14 квітня 2004 року N 434 (434/2004) "Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів".

9. Контроль за виконанням цього Указу покласти на Главу Секретаріату Президента України.

Президент України В.ЮЩЕНКО

м. Київ, 7 лютого 2008 року
N 109/2008

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 № 109/2008
Прийняття від **07.02.2008**
Постійна адреса:
https://zakon.rada.gov.ua/go/109/2008

Законодавство України
станом на 16.10.2023
чинний
109/2008

Публікації документа

- **Офіційний вісник України** від 18.02.2008 — 2008 р., № 10, стор. 10, стаття 239, код акта 42159/2008
- **Офіційний вісник Президента України** від 21.02.2008 — 2008 р., № 5, стор. 31, стаття 207