



Електронне звернення



Відповідно до Закону України від 02.10.1996 року № 393/96-ВР «Про звернення громадян», 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.

Звернення громадян – це 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.



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.



Звернення може бути індивідуальним або колективним, усним чи письмовим.

Письмове звернення

надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (**електронне звернення**).



CHARLES STEWART
MOTT FOUNDATION®



УКРАЇНЬСКА ГЕЛЬСІНЬСКА
СПІЛКА З ПРАВ ЛЮДИНИ



Електронне звернення



Вимоги до звернення



- **Мова звернення** – у відповідності до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови як державної».
- **У зверненні має бути зазначено:**
 - ✓ прізвище, ім'я, по батькові;
 - ✓ місце проживання;
 - ✓ викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.



- **Письмове звернення** повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.
- **В електронному зверненні** також має бути зазначено електронну поштову 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.



Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Права громадянина при розгляді заяви чи скарги



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:

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

– як різновид письмового звернення, має відповідати переліченим вимогам, що висуваються Законом України «Про звернення громадян», не зважаючи на те, що електронне звернення подається заявником із застосуванням засобів Інтернет.

Як правило, зараз кожна державна установа, організація, підприємство має свою сторінку в глобальній мережі Інтернет. На персональній сторінці установи мають бути вказані контакти для письмового чи усного звернення (поштова адреса, номери телефонів та інтернет-месенджерів).

Найбільш розповсюджені засоби оформлення електронного звернення:



- надсилання листа адресату електронною поштою (e-mail);
- створення і подача звернення шляхом заповнення визначених полів у спеціальній формі заяви на сайті установи;
- надсилання своєї заяви в спрощеному режимі повідомлення із застосуванням одного з месенджерів (Viber, Facebook Messenger, Telegram, WhatsApp тощо). Але в даному випадку про можливість використання такого засобу зв'язку має бути окремо зазначено на сторінці установи.



Електронне звернення



Електронна петиція – особлива форма колективного звернення.



Громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

В електронній петиції має бути викладено суть звернення, зазначено прізвище, ім'я, по батькові автора (ініціатора) електронної петиції, адресу електронної пошти. На веб-сайті відповідного органу або громадського об'єднання, що здійснює збір підписів, обов'язково зазначаються дата початку збору підписів та інформація щодо загальної кількості та переліку осіб, які підписали електронну петицію.

Відповідальність за зміст електронної петиції несе автор (ініціатор) електронної петиції.

Для створення електронної петиції до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування її автор заповнює спеціальну форму на офіційному веб-сайті органу, якому вона адресована, або веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронних петицій, та розміщує текст електронної петиції.

Електронна петиція оприлюднюється на відповідному офіційному веб-сайті протягом двох робочих днів з дня надсилання її ініціатором.

У разі невідповідності електронної петиції встановленим вимогам оприлюднення такої петиції не здійснюється, про що повідомляється автору не пізніше строку, встановленого для оприлюднення.

Відповідні органи державної влади, органи місцевого самоврядування та громадські об'єднання під час збору підписів на підтримку електронної петиції зобов'язані забезпечити:

- **безоплатність доступу** та користування інформаційно-телекомунікаційною системою, за допомогою якої здійснюється збір підписів;
- **електронну реєстрацію** громадян для підписання петиції;
- **недопущення** автоматичного введення інформації, у тому числі підписання електронної петиції, без участі громадянина;
- **фіксацію** дати і часу оприлюднення електронної петиції та підписання її громадянином.

Електронна петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів на її підтримку розглядається як звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Електронна петиція, адресована Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається за умови збору на її підтримку не менш як 25000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції.

Вимоги до кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування та строку збору підписів визначаються статутом територіальної громади.

Інформація про початок розгляду електронної петиції, яка в установлений строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, відповідного органу місцевого самоврядування не пізніш як через три робочі дні після набрання необхідної кількості підписів на підтримку петиції, а в разі отримання електронної петиції від громадського об'єднання – не пізніш як через два робочі дні після отримання такої петиції.

Розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду.

Термін розгляду звернень громадян



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.

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 цієї статтею терміну.

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



Контакти приймалень УГСПЛ

1 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Дніпро

49000, м. Дніпро, вул. Пастера, 10, приміщення 4, ГО "Правозахисна Група "СІЧ"

Графік прийому (за попереднім записом.)

Пн 9:00–16:00; Вт–Чт 10:00–16:00; Пт 9:00–16:00
Обідня перерва 13:00–13:30

Для попереднього запису:

☎ (095) 90 333 61, (068) 762 00 09

☎ (097) 383 36 09 (Правова підтримка ЛЖВ)

✉ м. Дніпро, 49000, а/с-25.

@ pgsichdnipro@gmail.com

🌐 www.sich-pravo.org

2 Громадська приймальня у м. Запоріжжі

69057, м. Запоріжжя, пр. Соборний, буд. 109, 3 поверх, офіс 307

Графік прийому (за попереднім записом.):

Вт, Сб 10:00–16:00

Для попереднього запису:

☎ (068) 85 51 171; (066) 43 28 433

@ centre.zp@gmail.com

🌐 facebook.com/Громадська-приймальня-УГСПЛ-у-Запорізькій-області-1531682260470033

3 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Львів спільно ГО «Центр правових та політичних досліджень «СІМ»

м. Львів, пр. Крива Липа, 6, (3 пов., праворуч від сходів)

Графік прийому (за попереднім записом.):

Вт, Ср – 13:00–18:00, Чт, Пт – 10:00–16:00

Для попереднього запису:

☎ (094) 843 25 50; (032) 243 25 50.

✉ а/с 10666, м. Львів, 79000

@ centre@centre7.org.ua

4 Харківська правозахисна група

м. Харків, вул. Свободи 27, кв.8

Графік прийому:

Первинний прийом: Пн–Пт – 10:00–18:00

Вторинний прийом тільки за попереднім записом на первинному прийомі

Адвокат: Пн – 14:00–16:00 (у приміщенні Центрального офісу за адресою: Харків, вул. Свободи, 27, кв. 4 під'їзд 3)
Ср – 13:00–18:00

Прийом питань допомоги жертвам політичних репресій за радянських часів (реабілітація, пошук місць поховання тощо) у Центральному офісі Пн–Пт – 11:00–18:00.

☎ (057) 700 62 81, (050) 405 30 15 – запис на прийом

✉ 61002, м. Харків, ас 10430

Електронна приймальня на сайті ХПГ:

🌐 khpg.org

🌐 facebook.com/khpgorg

5 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Чугуєві

63503, м. Чугуєв, вул. Б. Комарова, буд. 20, приміщення 14

Графік прийому:

Вт–Чт 9:00–17:00

Обідня перерва 13:00–13:30

Телефони для запису:

☎ (097) 179 38 22

@ chpg@ukr.net

🌐 Приймальня УГСПЛ тер. громад Харківщини

6 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Краматорськ

м. Краматорськ, вул. Катерініча, 18-1Н

Графік прийому: Вт–Чт з 10:00–16:00.

Ср 10:00–18:00.

☎ (095) 636 12 14, (095) 292 14 56

@ alexustas11@gmail.com

7 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Покровськ

м. Покровськ (Красноармійськ), вул. Мандрика (Фрунзе), 6

Графік прийому: Пн, Ср, Чт – 9:00–16:00

Обідня перерва 12:00–13:00

☎ (066) 604 72 71

@ bezruktema2015@gmail.com

🌐 facebook.com/ugsplPOKROVSK

8 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Торецьк

м. Торецьк

Графік прийому: Вт, чт, Пт – 10:00–16:00, (без перерви)

☎ (066) 584 41 68

@ ugspl.toretsk@gmail.com

🌐 facebook.com/UGSPL.Toretsk

9 Українська Гельсінська спілка прав людини

м. Київ вул. Фролівська, 3/34, 4-й поверх, оф. 70 (метро

Контрактова площа)

Графік прийому:

Пн–Чт, 10:00–18:00 (прийом без попереднього запису)

В п'ятницю прийом за попереднім записом

✉ а/с100, м. Київ, 04071

Юрист:

☎ (044) 383 95 19, (094) 928 65 19.

☎ (044) 425 99 24

@ gp.ugspl@gmail.com

Контакти щодо питань, пов'язаних із окупацією Криму

☎ (050) 140 25 65

@ krym.priemnaya@gmail.com

🌐 facebook.com/pravdop.donbas.krym

10 Громадська приймальня УГСПЛ смт. Станиця Луганська

93600, смт. Станиця Луганська, вул. 2 лінія 11.

Графік прийому (за попереднім записом.)

Пн: 9:00–16:00

Вт–Чт: 10:00–16:00

Пт: 9:00–16:00

Обідня перерва 13:00 – 13:30

Телефони для запису:

☎ (095) 822 58 85

Правова підтримка:

☎ (050) 027 08 10

@ ipc.stanica@gmail.com

🌐 Приймальня УГСПЛ тер. громад Станично-Луганського району

11 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Одеса спільно ОКВУ

65091, м. Одеса, вул. Садикивська, буд. 25

Графік прийому (за попереднім записом.)

Пн, Ср: 12:00–18:00, Пт: 13:00–17:00

Попередній запис на прийом

☎ (067) 741 19 34

☎ (050) 556 05 75

☎ (067)7411934

За попереднім записом:

☎/📠 (067) 741 19 34

@ Lisova.hr@gmail.com

12 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Херсоні спільно БО "Фонд милосердя та здоров'я"

вул. Мозолівського (Фрунзе), 2 (1 поверх),

офіс 19 м. Херсон, 73003

Графік прийому (за попереднім записом.):

Пн: 9:00–17:00, Вт: 9:00–17:00, Обідня перерва 12:00–13:00

Попередній запис:

☎ (0552) 49 60 03, (066) 790 90 21

@ FMZ_pravo@ukr.net

🌐 fmz.org.ua

13 Громадська приймальня УГСПЛ спільно ХОГО «Подільська правова ліга»

29000 м. Хмельницький, вул. Кам'янецька, 74

Графік прийому: Вт, чт – 09:00–13:00

☎ (0382) 72 01 95

@ podil.liga@gmail.com

🌐 liga-podil.pp.ua

14 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Черкаси спільно Черкаський правозахисним центром

м. Черкаси, бульвар Шевченка 205 оф. 308

Графік прийому: Ср: 09:00–17:00, Пт: 09:00–18:00

Попередній запис:

☎ (096) 390 16 56,

@ pravcenterche@gmail.com

15 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Чернігів спільно ГО МАРТ

вул. П'ятицька, 39, кімната 703 м. Чернігів, 14000

Графік прийому (за попереднім записом.):

Вт, чт – 09:00–17:00

☎ (063) 560 52 00

@ mart.ngo@googlemail.com

🌐 mart-ngo.org.ua

16 Громадська приймальня спільно Чернігівським громадським комітетом захисту прав людини

вул. Гонча (Горького) 57, м. Чернігів, 14000

Графік прийому: Пн–Пт: 10:00–16:00

☎ (0462) 61 25 32

@ protection.ua@gmail.com

🌐 protection.org.ua

17 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Чернівці.

58002, м. Чернівці пл. Соборна 1/3

Графік прийому (за попереднім записом.):

Пн: 10:00–17:00, Пт: 10:00–16:00

Попередній запис

☎ (050) 519 48 23, (0372) 55 12 85

@ dubetsn76@gmail.com

18 Громадська приймальня УГСПЛ у м. Маріуполі

пр. Адмірала Луїна, буд.21, оф. 2

Графік прийому (без попереднього запису):

Пн: 09:00–15:00; Чт: 14:00–18:00

☎ (067) 621 00 12, (066) 281 85 98

@ Samoderzhenkovatetyana@gmail.com

🌐 facebook.com/Приймальня-УГСПЛ-у-м-Маріуполі-175156829504672

19 Громадська приймальня УГСПЛ у Кропивницький спільно ГО «Територія успіху» спільно та ГО «Флора»

вул. Тараса Карпи 84. офіс 611

Графік прийому (за попереднім записом.):

Пн-чт: 10:00–17:00, Пт: 10:00–16:00

Попередній запис

☎ (099) 496 19 89

✉ м. Кропивницький, а/с 27

@ teritoriy@i.ua

🌐 watchdog-kr.com.ua

20 Громадська приймальня УГСПЛ м. Суми

40000, м. Суми, вул. Белінського, 2, офіс 4

Графік прийому:

Вт, Ср: 10:00–16:00, Чт: 09:00–18:00

(здійснення прийому без попереднього запису),

Пн, Пт – прийом за попереднім записом

☎ (095) 354 98 88

@ nataliesinasumy@gmail.com

🌐 facebook.com/Приймальня-УГСПЛ-м-Суми-184659441906383