

ЗВЕРНЕННЯ — НАЙПРОСТІШИЙ ІНСТРУМЕНТ ВПЛИВУ



Навіщо писати звернення

За допомогою звернення можна домогтися ремонту дитячого майданчика, розв'язати проблему з освітленням, водопостачанням і вивезенням сміття, поскаржитися на незаконні дії чиновника/-ці чи бездіяльність влади тощо.

Хто подає

Можна оформити **самостійно** або з **групою** однодумців/-иць без вікових обмежень.

Куди подавати

В органи державної чи місцевої влади, на підприємства, в установи, організації незалежно від форми власності, об'єднання громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить розв'язання порушених у зверненнях питань.

ВИДИ ЗВЕРНЕНЬ

- 1 Пропозиція (зауваження)** — порада або рекомендація щодо поліпшення роботи влади, правової бази чи суспільного життя. [шаблон](#)
- 2 Заява (клопотання)** — прохання про реалізацію прав чи повідомлення про порушення закону або недоліки в роботі установ. [шаблон](#)
**Клопотання — прохання визнати за людиною певний статус, права чи свободи тощо.*
- 3 Скарга** — вимога поновити права чи захистити інтереси, порушені діями або бездіяльністю влади. [шаблон](#)

ФОРМИ ЗВЕРНЕНЬ

УСНА
на особистому прийомі або телефоном через контактні центри та гарячі лінії

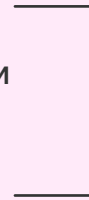


Переконайся, що його зареєстрували.

ПИСЬМОВА
поштою, особисто або через уповноважену особу. На сайтах деяких органів самоврядування можна подати онлайн

У письмовому зверненні обов'язково мають бути:

- твоє ПІБ
- твої фізична та електронна адреси
- вказана суть звернення
- підпис і дата



Без цього його **повернуть** протягом 10 днів з відповідним поясненням.



Якщо звертаєшся **онлайн**, додай до листа скан або фото підписаного звернення.



Звернення **не розглядатимуть**, якщо той самий орган вже розглянув це питання від тебе і розв'язав його по суті чи минув термін для оскарження.



Якщо питання **не належить до повноважень органу**, якому надіслано звернення, — воно перенаправляється за належністю, про що тебе мають повідомити.

Якщо у зверненні **немає достатньо даних для ухвалення рішення**, його повернуть із роз'ясненнями.

протягом 5 днів

Правильно оформлені та подані звернення **обов'язково розглянуть і відреагують протягом:**

15 днів

скорочений термін

1 місяця

загальний термін

45 днів

продовжений термін
(мають сповістити про це)

Закон гарантує тобі:

- **Особисту участь** — право особисто викласти аргументи особі, яка проводить перевірку, брати участь у перевірці та бути присутнім/-ною протягом розгляду.
- **Доступ до матеріалів** — право ознайомитися з матеріалами перевірки.
- **Можливість долучати докази** — право подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, що розглядає звернення.
- **Право на юридичний супровід** — право користуватися послугами адвоката/-ки чи представника/-ці правозахисної організації / трудового колективу.
- **Письмову відповідь** — право на сповіщення про результати розгляду.
- **Конфіденційність** — право вимагати дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги.
- **Відшкодування збитків** — право вимагати компенсації, якщо збитки стали результатом порушення встановленого порядку розгляду звернень.



- **Оскаржити відповідь** можна через вищий орган / посадову особу або суд.