ПЛАН

1. Поняття та особливості провадження за скаргами фізичних і юридичних осіб.
2. Стадії провадження за скаргами фізичних і юридичних осіб.
3. Провадження за скаргами фізичних і юридичних осіб у системі МВС.

ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

**1. Поняття та особливості провадження за скаргами фізичних і юридичних осіб**

Конституція України встановлює важливі способи захисту прав і законних інтересів громадян:

* адміністративно-правовий спосіб захисту прав і свобод громадян, закріплений у статті 40 Конституції України, яка передбачає, що громадянин має 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. Одним із таких способів є реалізація права на подання скарги громадян в адміністративному порядку в зв’язку з порушенням їхніх прав і свобод, в тому числі звернення зі скаргою в органи прокуратури, до Уповноваженого ВРУ з прав людини (ч. 2 ст. 55 Конституції);
* судовий захист прав і свобод (ст. 55 Конституції), який гарантується кожному громадянину і реалізується судами загальної та конституційної юрисдикції (відповідно до ст. 3 «*Система судоустрою України*» Закону «Про судоустрій і статус суддів»).

Конституційні норми деталізовано та конкретизовано у низці таких нормативних актів, як:

1. Закон «*Про звернення громадян*» від 2.10.1996;
2. УПУ «*Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення*» від 19.03.1997;
3. Інструкція 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 (затверджена Постановою КМУ від 14.04.1997).

Крім загальнодержавних нормативних актів, важливі питання забезпечення прав громадян на звернення регламентовано відомчими нормативними актами. Такими, наприклад, є

* Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі МВС України (затв. Наказом МВС України від 10.10.2004 № 1177),
* Правила розгляду звернень громадян до Державної комісії з цінних паперів та фондового ринку та її територіальних органів (затверджені Наказом Державної комісії з цінних паперів та фондового ринку від 23.07.1997 № 186)
* тощо.

Зазначені нормативні акти містять як матеріальні, так і процесуальні норми і утворюють інститут законодавства України про звернення громадян.

Матеріальні норми визначають:

* поняття звернень громадян до органів державної влади, місцевого самоврядування та їхніх посадових осіб;
* види та вимоги до звернень;
* предмет звернень;
* права та обов’язки суб’єктів звернень;
* права та обов’язки органів, що розглядають звернення;
* сферу застосування законодавства про звернення громадян;
* відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян;
* компетенцію суб’єктів, що здійснюють контроль і нагляд щодо виконання законодавства про звернення громадян.

Загальним для всіх способів є універсальний спосіб захисту — звернення у відповідні органи з скаргою. Тобто доречно стверджувати, що за допомогою адміністративної скарги можна відстоювати та захищати, а також усувати перешкоди для реалізації будь-якого права чи задоволення будь-якого інтересу, який не суперечить загальним принципам і діючим нормам права.

За допомогою скарги в Україні можна захистити будь-які права й інтереси - загальносуспільні, спеціальні та службові, до речі, не лише ті, які прямо порушені чи ущемлені, але й ті, стосовно яких у осіб виникають сумніви щодо їх «непорушення» публічними владними суб’єктами, скажімо, скарга, яка подана в зв’язку з можливими порушеннями.

Наведене положення, безумовно, вважається позитивним елементом системи правової демократичної держави і потребує фіксації в законодавстві, формується щодо адміністративної скарги.

Знову-таки, виходячи зі змісту правових установ, доречно констатувати, що інститут адміністративної скарги може використовуватися суб’єктами як

– у позитивно управлінських відносинах,

– так і в відносинах, які пов’язані з примусовим впливом, зокрема пов’язаних із застосуванням заходів карального характеру.

Провадження за скаргами громадян становить один із важливих напрямів управлінської діяльності, спрямованих на оперативне вирішення і врегулювання спірних відносин, до яких причетний відповідний суб’єкт владних повноважень. Його важливість була закріплена і серед пріоритетних завдань Концепції адміністративної реформи в Україні, яка визначила необхідність покращення законодавчого регулювання механізму позасудового захисту прав і свобод громадян, що відбувається шляхом подання адміністративної скарги до відповідного органу, який розглядає та вирішує справи щодо скарг у порядку, наближеному до судового провадження.

Сьогодні провадження за скаргами громадян врегульовані Законом «*Про звернення громадян*», іншими нормативами.

**Суб’єкти захисту** прав, свобод та інтересів приватних осіб у сфері публічного адміністрування використовують такі види адміністративних інструментів, як:

1. адміністративна медіація;
2. адміністративне оскарження;
3. притягнення винних посадових осіб публічної адміністрації до спеціальної дисциплінарної відповідальності;
4. відшкодування шкоди, завданої незаконними діями (бездіяльністю) суб’єктів публічної адміністрації;
5. засоби самозахисту - легальні засоби протесту.

Спільним для всіх видів інструментарного захисту прав, свобод та інтересів приватних осіб у сфері публічного адміністрування є те, що вони:

1. мають спільну мету — відновити порушене право, цим попередивши такі правопорушення в подальшому;
2. здійснюються в позасудовий (адміністративний) спосіб.

Проте між ними існують й деякі відмінності, адже вони мають різну юридичну природу:

* адміністративна медіація є інститутом юридичного примирення;
* адміністративне оскарження є різновидом адміністративного провадження за скаргами, заявами та пропозиціями осіб;
* притягнення винних посадових осіб публічної адміністрації до спеціальної дисциплінарної відповідальності характеризує інститут юридичної відповідальності;
* легальні засоби протесту, що реалізують право громадян на самозахист.

Зміст інституту адміністративного оскарження характеризується двома основними складовими:

1. наявність правовідносин між приватною особою та органом публічної влади, що виникають у зв’язку з реалізацією управлінських функцій органами, наділеними владними повноваженнями;
2. предметом і підставою оскарження — є рішення, дії чи бездіяльність органів публічної влади

Право на загальне адміністративне оскарження є необмеженим, невідчужуваним правом громадян. Кожна приватна особа може подати скаргу, якщо вважає, що рішення чи дії органів публічної влади (посадових осіб) є неправомірними й порушують її права, свободи чи законні інтереси. Загальні засади інституту адміністративного оскарження визначено Законом від 02.10.1996 «Про звернення громадян».

Виходячи з аналізованого Закону, оскарження в адміністративному порядку слід розуміти як установлений законами України та підзаконними актами порядок захисту порушених рішеннями, діями або бездіяльністю органів публічної влади прав, свобод і законних інтересів громадян, що здійснюється через подання скарг - письмових або усних на особистому прийомі — і передбачає обов’язок визначених посадових осіб реагувати й ухвалювати рішення по суті поставлених питань у встановлені строки.

Фізичні та юридичні особи мають право на оскарження дій (бездіяльності) суб’єктів надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності, їхніх посадових осіб та адміністраторів центрів надання адміністративних послуг, які організовують та/або безпосередньо надають відповідну адміністративну послугу, та їхніх рішень, здійснюваних (ухвалених) у ході її надання, у досудовому та судовому порядку.

Рішення, дії (бездіяльність) можуть бути оскаржені, якщо:

1. порушено права й свободи чи законні інтереси фізичної або юридичної особи (осіб);
2. створено перешкоди для здійснення фізичною або юридичною особою (особами) її прав, свобод чи законних інтересів;
3. незаконно покладено на фізичну чи юридичну особу (осіб) будь-які обов’язки або її незаконно притягнуто до відповідальності.

Підставою для відкриття провадження за заявами громадян є подання особою скарги до органу державної влади чи його посадової особи. Відповідно до ст. 3 «*Основні терміни, що вживаються в цьому Законі*» Закону «Про звернення громадян»,

* + **скарга** — це 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.

Основними ознаками скарги як підстави здійснення провадження правоохоронними органами є такі:

1. скарга виступає процесуальною формою вирішення адміністративно-правового спору, який виник із приводу законності рішення, дії чи бездіяльності правоохоронних органів, їхніх посадових осіб;
2. скарга є вимогою про захист у позасудовому порядку прав, свобод чи законних інтересів скаржника (фізичної або юридичної особи) у зв’язку з виданням адміністративного акта чи прийняттям рішення або іншої дії (бездіяльності) посадової особи правоохоронного органу;
3. вона подається у зв’язку з поновленням чи захистом прав і законних інтересів скаржника (фізичної або юридичної особи) до вищого органу чи посадової особи, уповноваженої розглядати адміністративні скарги;
4. скарга подається безоплатно;
5. правоохоронний орган (посадова особа), що розглядає скаргу, може як скасувати адміністративний акт (рішення), так і ухвалити позитивне рішення у справі.

Отже, керуючись наведеним вище, скаргу можна розглядати як засіб захисту прав і свобод людини від протиправних рішень чи бездіяльності, що сприяє їх утвердженню та відновленню без звернення до суду.

Види скарг:

1. за формою надходження:

• поштою; на особистому прийомі; через уповноважену особу; через органи влади; через засоби масової інформації; від інших органів, установ, організацій.

1. за ознакою надходження:

• первинна; повторна; дублетна; неодноразова; масова;

1. за статтю авторів звернень: • чоловіча; жіноча;
2. за суб’єктом: • індивідуальна; колективна; анонімна;
3. за типом: • телеграма; лист; усне звернення;
4. за категоріями авторів звернень: учасник війни; дитина війни; інвалід ВВВ; інвалід війни; учасник бойових дій; ветеран праці; інвалід I групи; інвалід II групи; інвалід III групи; дитина-інвалід; одинока мати; мати- героїня; багатодітна сім’я; особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи; учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС; Герої України, Радянського Союзу; Соціалістичної Праці; дитина; інші категорії;
5. за соціальним станом авторів звернень: пенсіонер; робітник; селянин; працівник бюджетної сфери; державний службовець; військовослужбовець; підприємець; безробітний; учень, студент; інші;
6. за результатами розгляду: вирішено позитивно; відмовлено у задоволенні; дано роз’яснення.

За формою скарги можна класифікувати на адміністративні скарги та позовні заяви.

Скарга та адміністративний позов — це специфічні форми звернення фізичних та юридичних осіб, через які вони висловлюють своє невдоволення діями або бездіяльністю, рішеннями публічних органів управління та їхніх посадових осіб. Адміністративний позов (позовна заява) багато в чому схожий з адміністративною скаргою, але схожість ця зовнішня. В адміністративній скарзі позовний елемент не має завершеної форми. Подача адміністративної скарги не робить громадянина стороною, не обумовлює його особистої участі в адміністративному процесі. Така позиція у правових відносинах набуває характеру вертикалі. Громадянин чекає рішення за своєю скаргою «зверху». Тимчасом подання позову до адміністративного суду призводить до виникнення оригінальних управлінських відносин: вони є правоохоронними і одночасно горизонтальними, в них суб’єкти (громадянин — позивач і посадова особа - відповідач) протистоять один одному як рівні сторони. Позивач не очікує «милості» згори, а отримує рішення незалежного та об’єктивного органу. Фізична чи юридична особа, невдоволена діями (бездіяльністю) або рішеннями публічної адміністрації, бере особисту участь у процесі як сторона. Право адміністративного позову є правом громадянина на судовий захист у випадках порушення його суб’єктивного права в галузі публічного управління.

**Оскарження** — це діяльність щодо реалізації публічної скарги. Треба зауважити, що порядок реалізації скарги залежить від того, до якого органу (посадової особи) звертається особа. Відповідно звернення особи до публічного органу управління регламентується законодавством про звернення громадян, іншими нормативно-правовими актами галузевого напрямку і закладають процедурні основи розгляду позитивних справ управлінського характеру.

Таким чином,

* + розгляд і вирішення скарг фізичних та юридичних осіб здійснюється публічною адміністрацією у певному, регламентованому правовими нормами порядку, через окреме адміністративно-процедурне провадження;
  + можливість захисту прав громадян за допомогою подання скарги, — відповідає обов’язку розглядати адміністративні скарги.

**Суб’єктами адміністративного** оскарження виступають будь-які суб’єкти публічної адміністрації, яким в вертикальній системі органів державної влади, органів місцевого самоврядування — належить вище або керівне становище щодо тих суб’єктів, дії, рішення чи бездіяльність яких є предметом адміністративного оскарження.

**Суб’єкт розгляду адміністративної** скарги об’єктивно існуватиме за сукупності таких умов, як:

* + - наявність вертикального підпорядкування одного суб’єкта публічної адміністрації іншому, та такої ж моделі організації суб’єктів публічної влади;;
    - використання в межах вертикальної моделі організації суб’єктів публічної влади жорстких владно-примусових методів публічного управління.

Адресатами скарги можуть бути:

* Президент України;
* уповноважений ВРУ з прав людини;
* органи виконавчої влади (в тому числі найвищі) та їхні посадові особи;
* органи прокуратури України;
* органи протидії корупції, насамперед НАЗК;
* тощо.

**Предметом адміністративного оскарження** — є рішення, процедурні рішення, дії чи бездіяльність суб’єктів надання адміністративних послуг у сфері правоохоронної діяльності (або їхніх посадових осіб чи адміністраторів), що здійснювалися чи приймалися в ході надання відповідної адміністративної послуги, та які, на думку зацікавленої фізичної або юридичної особи (осіб) (скаржника, ініціатора звернення тощо), призвели до порушення її прав і свобод чи законних інтересів. Рішення може оскаржуватися на предмет його незаконності або недоцільності.

**Скарга на процедурне** рішення, дію чи бездіяльність подається разом зі скаргою на рішення суб’єкта надання адміністративної послуги у сфері правоохоронної діяльності (або його посадових осіб чи адміністраторів). Окремо від рішення можна оскаржувати дії або бездіяльність суб’єкта надання адміністративної послуги у сфері правоохоронної діяльності (або його посадових осіб чи адміністраторів).

До основних елементів скарги можна віднести:

* + - предмет: рішення, дії чи бездіяльність правоохоронних органів, їхніх посадових осіб,
    - підстави: порушення прав та інтересів фізичних чи юридичних осіб, які допущені рішеннями, діями чи бездіяльністю правоохоронних органів, їхніх посадових осіб,
    - зміст: вимоги суб’єкта звернення,
    - суб’єкти: суб’єкт звернення - фізична чи юридична особа, суб’єкт вирішення справи за скаргою — правоохоронний орган, його посадові особи.

Оскарження рішень, дій чи бездіяльності реалізується у встановленому законом порядку, з дотриманням відповідних строків та процедури розгляду і вирішення. Сукупність таких процесуальних дій утворюють провадження за скаргами громадян, під якими прийнято розуміти регламентовану адміністративно-процесуальними нормами діяльність органів публічної адміністрації з розгляду скарг, заяв і пропозицій окремих громадян та їхніх колективів. Така процедура включає в себе не тільки розгляд звернень, а й їх вирішення.

**2. Стадії провадження за скаргами фізичних і юридичних осіб**

Адміністративно-процедурні провадження за скаргами громадян належать до групи процедурних проваджень.

Статтею 16 «*Розгляд скарг громадян*» Закону «Про звернення громадян» установлено, що скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об’єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи — подається в порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу чи незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням — безпосередньо до суду.

Це регламентована законодавством процедуру розгляду та вирішення компетентним органом публічної адміністрації скарг, що надходять від осіб, права, свободи чи законні інтереси яких були порушені рішеннями, діями чи бездіяльністю підпорядкованих їм посадових осіб

Основне завдання адміністративного провадження за скаргами громадян полягає у захисті прав та законних інтересів громадян, а також у виявленні порушень чинного законодавства. Однією з найважливіших особливостей такого провадження є обов’язок органу, до якого звернулися та який розглядає справу, дати правову оцінку поведінці сторін адміністративно-правового спору.

Провадження за скаргами громадян включає в себе кілька стадій, етапів та процесуальних дій, що у своїй сукупності утворюють повноцінну процедуру, що має свої результати:

1. порушення справи за скаргою;
2. перевірка змісту скарги;
3. розгляд та прийняття рішення за скаргою;
4. оскарження рішення, прийнятого за скаргою, у вищестоящий орган (до суду) (факультативна стадія);
5. виконання рішення за скаргою.

Як уже йшлося вище, Законом «Про звернення громадян» (ст. 16) визначено загальне правило, згідно з яким скарга на дії чи рішення публічної адміністрації, підприємства, установи, організації, об’єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а у разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Порядок адміністративного оскарження, при якому адресатом розгляду скарг виступає орган виконавчої влади вищого рівня (посадова особа), випливає зі засад функціонування системи органів виконавчої влади, а саме - субординації, що передбачає підпорядкованість органів нижчого рівня ієрархічно вищим органам. Підпорядкованість та підконтрольність, як елементи субординації, органу виконавчої влади нижчого рівня вищестоячому органу створюють для останнього можливість впливати на функціонування підпорядкованого органу, зокрема, змінювати чи скасовувати його рішення або зобов’язувати до вчинення чи припинення певних дій.

Разом із тим, аналізуючи зміст норми, яка встановлює правило, що суб’єктом розгляду скарги виступає вищий, у порядку підлеглості, публічний орган (посадова особа), стосовно того органу (посадової особи), котрий прийняв рішення, вчинив дію чи допустив бездіяльність, слід вказати, що вона має характер радше норми-принципу, ніж норми-імперативу, яка встановлює єдиний можливий варіант поведінки.

За принципом дії подібна норма передбачена у ст. 55 Конституції «*Права і свободи людини і громадянина захищаються судом*», що зовсім не виключає можливість здійснення захисту прав людини та громадянина й іншими, уповноваженими на це, органами. Саме тому суб’єктом розгляду скарги може виступати не тільки вищий у порядку підлеглості орган (посадова особа), а й орган (посадова особа), рішення, дії чи бездіяльність якого оскаржуються, за умови, якщо суб’єкт звернення адресує йому свої вимоги. Нерідко звернення саме до органу (посадової особи), рішення, дії чи бездіяльність якого оскаржуються, дає змогу забезпечити, по-перше, кваліфікований розгляд скарги, оскільки орган виконавчої влади вже обізнаний із цією справою, і, по-друге, допомагає зняти конфлікт між органом влади та особою, що є важливим для формування відносин позитивного характеру між вказаними суб’єктами.

Скарга може бути подана в усній чи письмовій формі. Усні скарги викладаються громадянином і фіксуються посадовою особою на особистому прийомі громадян. Обов’язок для керівників та інших посадових осіб органів виконавчої влади здійснювати особистий прийом громадян закріплено у ст. 22 Закону «Про звернення громадян».

До письмового звернення скаржником можуть додаватись будь-які документи та інші матеріали, що стосуються порушених у зверненні питань.

Анонімне звернення реєструється, але розгляду не підлягає та підшивається до справи за номенклатурою справ. Рішення про визнання звернення анонімним та залишення його без розгляду приймає голова публічного органу за поданням керівника відділу організаційного та документального забезпечення або іншої посадової особи публічного органу, уповноваженої на ведення діловодства за зверненнями громадян.

Усі скарги громадян, що надходять до публічних органів, повинні прийматися, попередньо розглядатися й централізовано реєструватися в день їх надходження в порядку, визначеному Інструкцією 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, затвердженою Постановою КМУ від 14.04.1997 № 348.

Так, усі скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп’ютерами, або в журналах. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом зі скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Письмові скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп’ютерами, або в журналах.

**Автоматизовані реєстрація** скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп’ютер таких елементів, як: дата надходження звернення; прізвище, ім’я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання - короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

**Попередній** розгляд скарг громадян у публічних органах управління здійснюється посадовою особою, уповноваженою на ведення діловодства за зверненнями громадян.

Попередній розгляд включає перевірку правильності оформлення, ознайомлення зі змістом, визначення порядку подальшої роботи щодо скарги громадянина (громадян).

Письмова скарга повинна бути підписана заявником (заявниками) зі зазначенням дати.

Скарга, оформлена без дотримання цих вимог, реєструється та повертається скаржникові з відповідними роз’ясненнями в термін не пізніше як п’ять днів від дня її надходження. Копія такої скарги та копія листа з роз’ясненням, яким повернуто скаргу заявнику, залишається в тому органі, до якого звернувся заявник. Рішення про повернення звернення скаржникові приймається керівником органу.

Не розглядаються повторні скарги одним і тим же органом від одного й того ж громадянина з одного й того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, які подано з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону «Про звернення громадян», та скарги осіб, визнаних судом недієздатними.

На вимогу громадянина, який подав скаргу до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянинові.

Скарга, що містить питання, які не належать до компетенції публічного органу, у п’ятиденний термін після її реєстрації пересилається на розгляд до відповідного органу, який займається таким питанням, про що одночасно інформується скаржник, із роз’ясненням підстав передачі скарги. Рішення про пересилання скарги за належністю приймається керівником публічного органу або його заступником згідно з розподілом функціональних обов’язків. Копія скарги громадянина залишається в справі публічного органу, який переслав оригінал звернення за належністю до відповідного органу.

Скарга надсилається поштою або передається до відповідного органу громадянином особисто чи через уповноваженого представника, якщо його повноваження оформлені згідно з вимогами чинного законодавства.

Крім того, відповідно до змісту Закону «*Про електронні документи та електронний документообіг*» від 22.05.2003, скарга може бути надіслана (подана) в електронному вигляді з обов’язковим додержанням вимог щодо її реквізитів та вимог щодо подання електронних документів.

Згідно зі ст. 5 «*Електронний документ*» Закону «Про електронні документи та електронний документообіг», електронний документ — це документ, інформація в якому зафіксована у вигляді електронних даних, включаючи обов’язкові реквізити документа. Зазначений Закон (ст. 8 «*Правовий статус електронного документа та його копії*») передбачає, що юридична сила електронного документа не може бути заперечена тільки через те, що він має електронну форму. Відправлення та передавання електронних документів здійснюються автором або посередником в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем або шляхом відправлення електронних носіїв, на яких записано цей документ.

Громадяни мають право подавати скарги до публічної адміністрації чи її посадових осіб українською або іншою мовою, прийнятною для сторін. Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Допускається подання скарг в інтересах громадян трудовим колективом, організацією, що здійснює правозахисну діяльність, чи іншою особою, якщо їхні повноваження оформлені в установленому законом порядку.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Позитивним моментом, що гарантує рівне право на оскарження та захищає особу від будь-яких проявів дискримінації, є заборона відмови у прийнятті та розгляді скарг із посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, незнання мови звернення. Одночасно слід наголосити, що законодавство все ж встановлює деякі обмеження стосовно віку осіб, які мають право самостійно подавати скарги. Наприклад, в інтересах неповнолітніх осіб скарги подаються їхніми законними представниками. Такий самий порядок передбачено для подання скарг і в інтересах недієздатних осіб.

Скарги, що оформлені належним чином та подані у встановленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю та розгляду. Щодо кожної скарги має бути прийняте одне з таких рішень:

* прийняти до провадження;
* передати на вирішення в підвідомчий орган чи установу. При цьому забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, рішення, дії чи бездіяльність яких оскаржується;
* надіслати за належністю до іншого відомства, якщо питання, порушені у скарзі, не входять до компетенції органу, який отримав скаргу, про що одночасно повідомляється суб’єкту звернення;
* залишити без розгляду за наявності підстав, визначених законом.

Письмова скарга реєструється, на неї виставляється реєстраційно-контрольна картка, яка є основним обліковим документом письмового звернення громадянина, і до якої поетапно, в міру розгляду звернення заноситься така інформація, як:

1. реєстраційний індекс і дата надходження скарги;
2. прізвище, ім’я та по батькові громадянина;
3. адреса громадянина;
4. найменування органу державної влади, інших органів, установ, організацій, засобу масової інформації, прізвище та ініціали вповноваженої особи, що скаржаться в інтересах заявника, вихідний номер і дата листа, яким надіслано скаргу;
5. короткий зміст скарги;
6. резолюція керівника публічного органу;
7. дата і підстави для відмови в розгляді скарги або припинення розгляду, посада, прізвище та ініціали посадової особи, яка прийняла це рішення;
8. дані про доведення скарги до виконавців та переміщення скарги за підлеглістю;
9. вихідний номер і дата листа, котрим скарга, вирішення якої не належить до компетенції публічного органу, була надіслана для розгляду в інший орган;
10. інформація про запити, що надсилались під час розгляду скарги (куди або кому надсилались, дати та вихідні номери запитів, реєстраційні номери та дати отриманих відповідей);
11. результати розгляду скарги, дата і вихідний номер відповіді громадянину;
12. номер справи, в якій зберігається скарга;
13. дані про надходження повторних і дублетних скарг.

Керівник публічного органу зобов’язаний з’ясувати причини надходження повторної скарги громадянина. Якщо воно викликано порушенням установленого порядку розгляду, то посадові особи, які допустили порушення прав громадянина, несуть відповідальність відповідно до їх посадових інструкцій та законодавства України.

Письмові скарги громадян, адресовані керівнику публічного органу, підлягають обов’язковому розгляду керівником публічного органу (посадовою особою, що виконує його обов’язки) або заступниками керівника публічного органу відповідно до їхніх повноважень з метою визначення належності питань, порушених у цих скаргах, до компетенції публічних органів, також визначення виконавця, до компетенції якого належить вирішення порушеного у скарзі питання.

Звернення жінок, яким присвоєно почесні звання України «Мати-героїня», Героя України, Героя Радянського Союзу, Героя Соціалістичної Праці, статус інваліда Великої Вітчизняної війни, беруться під особистий контроль та розглядаються керівниками публічних органів особисто.

На розгляд керівнику публічного органу або його заступникам скарги громадян подаються в день їх надходження.

Повторні скарги, які надійшли після опрацювання первинної скарги, подаються на розгляд разом з матеріалами розгляду первинної скарги.

Доручати розгляд скарги громадянина посадовій особі, рішення, дія або бездіяльність якої оскаржується, забороняється.

Рішення, які приймаються за скаргами, мають бути мотивованими й ґрунтуватися на нормах законодавства та доведені до відома заявника. Посадова особа, визнавши скаргу такою, що підлягає задоволенню, зобов’язана забезпечити своєчасне й правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання питання скарги обґрунтованим - ужити заходів до поновлення порушених прав громадян.

У разі розгляду скарг особлива увага приділяється вирішенню проблем, із 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.

Треба зазначити, що на будь-якому етапі розгляду скарги публічний орган (посадова особа) мусить забезпечити суб’єкту звернення та іншим учасникам адміністративного провадження реалізацію їхніх процесуальних прав. Згідно зі Законом «Про звернення громадян», суб’єкт звернення має такі права:

* особисто викласти аргументи особі, що перевіряла скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги;
* знайомитися з матеріалами перевірки;
* подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає скаргу;
* бути присутнім при розгляді 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 скарги;
* висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду скарги;
* вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду скарг.

Вказаний обсяг процесуальних прав суб’єкта звернення в цілому є достатнім для реалізації його законних інтересів у процесі розгляду скарг. Разом з тим, на нашу думку, суб’єкт звернення повинен мати право вимагати відшкодування не тільки тих збитків, що стали результатом порушень встановленого порядку розгляду скарг, але і тих, які були заподіяні через невиконання чи неналежне виконання рішень зі скарги.

Своєю чергою, на суб’єкта вирішення справи покладаються певні обов’язки:

* об’єктивно, всебічно і вчасно перевіряти скарги;
* у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді скарги скласти про це мотивовану постанову;
* на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його скаргу;
* скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли правопорушенням;
* забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв’язку зі скаргою рішень;
* письмово повідомляти громадянина про результати перевірки скарги і суть прийнятого рішення;
* вживати заходів із відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, із вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніш як у місячний термін довести прийняте рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об’єднання громадян за місцем проживання громадянина;
* у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз’яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;
* не допускати безпідставної передачі розгляду скарг іншим органам;
* організовувати та перевіряти стан розгляду скарг громадян, вживати заходів із усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

Наведений перелік обов’язків суб’єкта вирішення справи доцільно доповнити обов’язком ознайомлення учасників адміністративного провадження з їх процесуальними правами та обов’язками, що було б додатковою гарантією їх реалізації у заданому провадженні.

Одночасно треба наголосити на важливій особливості, яка характеризує зміст провадження за скаргою. Вона проявляється у тому, що зазначене провадження характеризується чітко встановленими строками.

Так, термін розгляду скарги громадян обчислюється з дня, наступного за днем реєстрації скарги в публічному органі, по день реєстрації скаржнику відповіді на його скаргу. Якщо останній день терміну розгляду скарги припадає на неробочий день, то останнім днем терміну вважається перший після нього робочий день.

Скарги розглядаються й щодо них приймаються рішення в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

Якщо в місячний термін вирішити порушені у скарзі питання неможливо, то керівник відповідного публічного органу або його заступник установлюють термін, потрібний для розгляду звернення, про що повідомляється особі, яка його подала. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Названі терміни врегульовано ст. 17 Закону «Про звернення громадян», де зазначається, що скарга на рішення, яке оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням вказаного терміну, не розглядаються.

Одночасно треба зауважити, що термін адміністративного оскарження, який передбачений ст. 17 «*Термін подання скарги*» Закону «Про звернення громадян», суперечить Кодексу України про адміністративні правопорушення, де визначено, що скаргу на постанову по справі про адміністративне правопорушення може бути подано протягом 30 днів з дня винесення постанови. Для врегулювання цих розбіжностей потрібно або встановити єдиний термін подання скарг, або обумовити у Законі «Про звернення громадян» можливість встановлення в законодавчих актах інших термінів оскарження.

Скарги, що подані з порушенням зазначеного у законі терміну, не розглядаються. Натомість окремими нормативно-правовими актами передбачено, що якщо термін подання скарг пропущений з поважної причини, він може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Наприклад, у п. 16 Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян в органах Державної податкової служби зазначено, що пропущений з поважної причини строк може бути поновлений органом Державної податкової служби, який розглядає скаргу. Тобто вказана норма порушує правило поведінки, встановлене у ст. 8 «Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню» Закону «Про звернення громадян». Водночас, з точки зору демократичних принципів формування законодавства, неможливо заборонити розгляд скарг, термін подання яких пропущено з об’єктивних причин. Тому, на наш погляд, зазначена стаття потребує редагування у наступному: «Звернення громадян, термін подання яких пропущено з об’єктивних причин, може бути поновлено органом, що розглядає звернення».

Треба відзначити, що під час розгляду скарги забороняється розголошення відомостей про громадян та змісту скарги не причетним до виконання скарги особам.

Відповідь за результатами розгляду скарги в обов’язковому порядку надається тим публічним органом, який його отримав і до компетенції якого входить розв’язання порушених у скарзі питань, за підписом керівників або осіб, яким право вчиняти підпис надано керівником публічного органу.

Рішення про відмову в задоволенні вимог або прохань, викладених у скарзі, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на чинне законодавство й викладенням мотивів відмови, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому зазначаються заходи, які вживались публічним органом для перевірки такої скарги.

Скарга вважається повністю опрацьованою, якщо розглянуто всі поставлені в ній питання, прийнято обґрунтоване рішення й ужито необхідних заходів щодо вирішення порушених питань, а скаржника повідомлено про результати розгляду скарги й прийняте рішення.

Слід додати, що законодавством установлено зобов’язання узагальнювати зміст скарг, критичні зауваження, які в них містяться, з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та інтересів громадян, вивчення громадської думки, удосконалення роботи публічної адміністрації. Особливу ж увагу приділено усуненню причин, які викликають повторні й колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів публічної влади, засобів масової інформації з питань, які можуть і повинні розглядатись публічною адміністрацією на місці. За результатами аналізу обов’язково складається аналітична довідка з конкретними пропозиціями щодо подальшого вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян.

**3. Провадження за скаргами фізичних і юридичних осіб у системі МВС**

Відповідно до Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі МВС України (затвердженого Наказом МВС України від 10.10.2004 № 1177), скарга розглядається як звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об’єднань громадян, підприємств, посадових осіб. При цьому до рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені у сфері управлінської діяльності, належать такі, внаслідок яких:

* порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
* створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
* на громадянина незаконно покладено будь-які обов’язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

Громадяни України мають право звернутися до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, їхніх керівників із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявами або клопотаннями про реалізацію своїх соціально- економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів, а також зі скаргами про їх порушення.

Державні службовці та працівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, мають право подавати звернення, які не стосуються їхньої службової діяльності.

Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, що й громадяни України, якщо інше не передбачено законодавством України та міжнародними договорами.

Звернення громадян надходять до МВС, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, у вигляді листів (поштою) та під час особистого прийому громадян посадовими особами, за допомогою засобів телефонного зв’язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії», а також з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Усні звернення громадян безпосередньо розглядаються, а порушені в них питання, по можливості, вирішуються посадовими особами апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, під час особистого прийому громадян, який проводиться згідно із затвердженим графіком. Про результати розгляду звернення громадянинові повідомляється письмово або усно за його бажанням.

Письмові звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому порядку, підлягають обов’язковому прийняттю, реєстрації та первинному розгляду з метою визначення їх належності до компетенції апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, та призначення за ними конкретного виконавця.

Первинний розгляд письмових звернень громадян проводиться керівниками апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або їхніми заступниками відповідно до їхніх повноважень.

Після первинного розгляду звернень громадян керівництвом апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, працівник підрозділу документального забезпечення (секретаріату, канцелярії):

* вносить до журналу або електронно-реєстраційної картки персонального комп’ютера резолюцію керівництва та встановлені терміни виконання доручень за зверненнями громадян;
* здійснює відправку звернень за належністю та відповідей їхнім авторам;
* забезпечує оперативне доведення звернень громадян до виконавців.

У разі якщо у зверненні, яке надійшло до МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, міститься інформація про кримінальні правопорушення, що вчинені або готуються, таке звернення невідкладно надсилається за належністю до відповідного органу досудового розслідування для реєстрації, проведення досудового розслідування та прийняття рішення згідно з вимогами кримінального процесуального законодавства.

Звернення громадян, одержані структурним підрозділом апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, для виконання, в обов’язковому порядку обліковується в журналі обліку звернень цього ж структурного підрозділу.

Облік звернень громадян у структурному підрозділі та доведення їх до безпосереднього виконавця здійснюються в день їх надходження (під підпис у журналі обліку).

Звернення може бути подане як особисто окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне). Кожен громадянин може подати звернення також через уповноважену на це іншу особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками. Звернення в інтересах громадянина може бути подано іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність, якщо вони отримали від громадянина відповідні повноваження, оформлені згідно з законодавством.

Перші керівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, особисто розглядають звернення і в першу чергу приймають Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни. Особлива увага приділяється розв’язанню проблем, порушених у зверненнях, ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та тих, хто постраждав унаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

У 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 повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну чи поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або інші відомості про інші засоби зв’язку з ним.

Звернення, оформлене без дотримання цих вимог, повертається авторові з відповідними роз’ясненнями в термін не пізніш ніж через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частинами першою та другою статті 7 Закону «Про звернення громадян». Копія такого звернення залишається у провадженні того органу чи установи, до яких звернувся громадянин.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення до одного й того ж органу, від одного й того ж громадянина, з одного й того ж питання, якщо перше звернення вирішено по суті, а також звернення, подані з порушенням термінів, передбачених статтею 17 Закону «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Керівники апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, та їхні заступники при розгляді звернень громадян зобов’язані уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали їх перевірки, направляти працівників апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, на місця для перевірки викладених у зверненнях фактів, уживати інших заходів для об’єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з’ясовувати й усувати причини та умови, які спонукають громадян скаржитись, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями обов’язково спілкуються з їхніми авторами, з’ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства. До перевірки звернень громадян можуть залучатися за згодою представники громадськості.

За результатами перевірки звернення складається мотивований висновок про результати розгляду звернення громадян, який має містити в собі об’єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів і повинен відповідати порядку його складання. Рішення, які приймаються за зверненнями, мусять бути мотивованими та ґрунтуватися на нормах чинного законодавства. Посадова особа, визнавши заяву такою, що підлягає задоволенню, зобов’язана забезпечити своєчасне і правильне виконання прийнятого рішення, а в разі визнання скарги обґрунтованою - негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадян.

Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжито необхідних заходів і заявникам надано вичерпні відповіді. Відповідь за результатами розгляду звернення в обов’язковому порядку дається тим органом, який його отримав і до компетенції якого входить розв’язання порушених у зверненні питань, за підписом керівника або його заступника. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. При цьому вказуються заходи, вжиті апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, у межах його компетенції, для захисту конституційних прав громадян. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка долучається до матеріалів перевірки звернення. У журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли поштою, або журналі реєстрації звернень громадян, що надійшли під час особистого прийому, або ЕРК фіксується, що про наслідки перевірки автора повідомлено в усній формі під час особистої бесіди. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана. У тексті відповіді необхідно вказувати загальну кількість громадян, які звернулися до апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС.

Апарат МВС, заклади, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС, розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

Важливим є не лише вирішення звернення (скарги), а й дотримання відповідних термінів розгляду та вирішення. Термін розгляду звернень обчислюється з дня їх надходження та реєстрації в апараті МВС, закладах, установах, підприємствах, що належать до сфери управління МВС, до дня направлення заявнику відповіді на його звернення. Якщо останній день терміну розгляду звернення припадає на неробочий день, то за останній день терміну вважається перший після нього робочий день.

Щодо кожного звернення не пізніше ніж у п’ятиденний термін повинно бути прийняте одне з таких рішень:

1. прийняти до свого провадження;
2. передати на вирішення до підпорядкованого чи іншого апарату МВС, закладу, установи, підприємства, що належать до сфери управління МВС;
3. надіслати за належністю до іншого органу виконавчої влади, якщо питання, порушені у зверненні, не входять до компетенції апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, про що одночасно повідомити автора;
4. залишити без розгляду за наявності підстав, визначених у Законі України «Про звернення громадян».

У разі надсилання звернення для перевірки і прийняття рішення до закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, строк розгляду такого звернення обчислюється з дня надходження його до МВС і закінчується днем надання відповіді тим органом (підрозділом) МВС, який його розглядав по суті. В інших випадках строк розгляду звернень громадян обчислюється від дня їхньої реєстрації. Про надсилання звернення МВС до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, за належністю необхідно обов’язково інформувати про це автора звернення.

Звернення розглядаються і вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх отримання.

За зверненнями громадян, за якими неможливо своєчасно закінчити перевірку та прийняти в установлений термін рішення, виконавець не пізніше ніж за 3 робочі дні до закінчення цього терміну письмово доповідає керівникові апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або його заступникові і порушує питання щодо продовження терміну в межах, установлених законодавством про звернення громадян. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів. Про продовження терміну розгляду письмово повідомляється автор звернення.

Звернення громадян, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення, розглядаються апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, у порядку і терміни, передбачені статтею 20 Закону «Про звернення громадян».

Розгляд скарги як одного з видів звернення повинен відповідати загальним вимогам. Водночас існують певні особливості. Так, скарга на дії чи рішення апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або посадової особи подається в порядку підлеглості вищому апарату МВС, закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, або посадовій особі відповідно до чинного законодавства, а в разі незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням — безпосередньо до суду.

За кожною скаргою, в якій громадяни порушують питання про наявність порушень чи недоліків у роботі апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або скаржаться на дії працівників МВС, проводиться ретельна перевірка викладених фактів апаратом МВС, закладами, установами, підприємствами, що належать до сфери управління МВС, до яких звернувся громадянин. За результатами перевірки надаються матеріали керівникові апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, або його заступникам, у яких зазначається, підтвердились чи ні наведені відомості (факти) і які заходи вжиті для усунення виявлених порушень чи недоліків та притягнення до відповідальності винних осіб. Громадянину за наслідками розгляду скарги надається письмова або усна відповідь (за його бажанням).

Рішення за розглядом скарги громадянина приймає керівник апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС (або його заступник), у провадженні якого перебуває скарга. Посадова особа, визнавши скаргу громадянина обґрунтованою або такою, що підлягає задоволенню, зобов’язана забезпечити повноту і своєчасність її розгляду, прийняти рішення відповідно до законодавства і негайно вжити заходів до поновлення порушених прав громадянина. Рішення вищого апарату МВС, закладів, установ, підприємств, що належать до сфери управління МВС, щодо розгляду скарги в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржене в суді у термін, передбачений законодавством України.

Забороняється надсилати скарги громадян для розгляду тим закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються, а також тим, до компетенції яких не належить їх розгляд або керівники яких приймали рішення за викладеними у зверненні доводами. У разі необхідності закладам, установам, підприємствам, що належать до сфери управління МВС, може бути доручено проведення відповідно до чинного законодавства додаткової перевірки конкретних обставин чи відомостей (фактів), викладених у зверненні громадянина.

Не підлягають розгляду та вирішенню скарги на прийняті рішення, що оскаржувались раніше, подані до органу або посадової особи вищого рівня протягом одного року з моменту їх прийняття та пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з ними.

Розгляд і вирішення скарги, поданої з порушенням зазначеного терміну, можуть бути здійснені у випадку поновлення органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу, терміну, якщо буде визнано, що він порушений з поважних причин.

ПИТАННЯ ДЛЯ КОНТРОЛЮ ЗНАНЬ

1. Конституція щодо способів захисту прав і законних інтересів громадян. Їх деталізація.
2. Закон «*Про звернення громадян*».
3. Матеріальні норми права про елементи звернень громадян.
4. Суб’єкти захисту прав, свобод та інтересів приватних осіб у сфері публічного адміністрування.
5. Види адміністративних інструментів щодо звернень громадян.
6. Зміст інституту адміністративного оскарження.
7. Які рішення, дії (бездіяльність) можуть бути оскаржені?
8. Поняття та види скарги громадян.
9. Поняття та способи оскаржень. Суб’єктами адміністративного оскарження.
10. Предмет адміністративного оскарження.
11. *Розгляд скарг громадян. Стадії* провадження за скаргами громадян.
12. Порядок адміністративного оскарження. Анонімне звернення.
13. Попередній розгляд скарг громадян у публічних органах управління.
14. Реєстрація скарги. Повторні скарги.
15. Строки розгляду скарги. Термін адміністративного оскарження.
16. Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі МВС України.
17. Облік звернень громадян у структурному підрозділі.
18. Порядок розгляду звернень до МВС.
19. Звернення громадян до органу МВС, що надійшли з редакцій газет, журналів, радіо і телебачення.

**Завдання на СРС**:

1. Опрацювати лекційний матеріал.
2. Унести до особистого термінологічного словника основні терміни та поняття з теми. Терміни та поняття вносяться до термінологічного словника з посиланням на норму законодавства або інше, рекомендоване викладачем, джерело.

**Тематика письмових досліджень**

1. На які види поділяються скарги?
2. Охарактеризуйте основні вимоги, що ставляться до звернення громадян.
3. З яких стадій складається провадження за скаргою фізичної чи юридичної особи?
4. Які рішення приймаються внаслідок розгляду скарги?
5. Які основні обов’язки покладені законодавством на суб’єкта розгляду скарги?
6. Які особливості оскарження рішень, дій (бездіяльності) посадових осіб МВС України?
7. У яких випадках звернення до МВС України вважаються вирішеними?
8. Які скарги не підлягають розгляду у системі МВС України?