

# ЗАКОН УКРАЇНИ

## Про звернення громадян

(Відомості Верховної Ради України (ВВР), 1996, № 47, ст.256)

{Вводиться в дію Постановою ВР [№ 394/96-ВР від 02.10.96](#), ВВР, 1996, № 47, ст.257}

{Із змінами, внесеними згідно із Законами

[№ 653-XIV від 13.05.99](#), ВВР, 1999, № 26, ст.219  
[№ 1294-IV від 20.11.2003](#), ВВР, 2004, № 13, ст.181  
[№ 2384-IV від 20.01.2005](#), ВВР, 2005, № 11, ст.200  
[№ 1254-VI від 14.04.2009](#), ВВР, 2009, № 36-37, ст.511  
[№ 4054-VI від 17.11.2011](#), ВВР, 2012, № 27, ст.276  
[№ 4452-VI від 23.02.2012](#), ВВР, 2012, № 50, ст.564  
[№ 5477-VI від 06.11.2012](#), ВВР, 2013, № 50, ст.693  
[№ 245-VII від 16.05.2013](#), ВВР, 2014, № 12, ст.178  
[№ 1261-VII від 13.05.2014](#), ВВР, 2014, № 28, ст.937  
[№ 1697-VII від 14.10.2014](#), ВВР, 2015, № 2-3, ст.12  
[№ 577-VIII від 02.07.2015](#), ВВР, 2015, № 35, ст.341  
[№ 834-VIII від 26.11.2015](#), ВВР, 2016, № 1, ст.9  
[№ 835-VIII від 26.11.2015](#), ВВР, 2016, № 2, ст.17  
[№ 1404-VIII від 02.06.2016](#), ВВР, 2016, № 30, ст.542  
[№ 2443-VIII від 22.05.2018](#), ВВР, 2018, № 33, ст.250}

{Щодо визнання неконституційними окремих положень див. Рішення Конституційного Суду  
[№ 8-р/2018 від 11.10.2018](#)}

{Із змінами, внесеними згідно із Законами

[№ 2704-VIII від 25.04.2019](#), ВВР, 2019, № 21, ст.81  
[№ 198-IX від 17.10.2019](#), ВВР, 2019, № 50, ст.356}

Цей Закон регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм [Конституцією України](#) права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

### Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

#### Стаття 1. 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.

Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки, а також особи рядового і начальницького складу Державної кримінально-виконавчої служби України мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

*{Частина друга статті 1 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 1254-VI від 14.04.2009](#)}*

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

## **Стаття 2.** Законодавство про звернення громадян

Законодавство України про звернення громадян включає цей Закон та інші акти законодавства, що видаються відповідно до Конституції України та цього Закону.

Звернення вкладників до Фонду гарантування вкладів фізичних осіб щодо виплати Фондом відшкодування в межах гарантованої суми розглядаються в порядку, встановленому законодавством про систему гарантування вкладів фізичних осіб.

*{Статтю 2 доповнено частиною другою згідно із Законом [№ 4452-VI від 23.02.2012](#)}*

## **Стаття 3.** Основні терміни, що вживаються в цьому Законі

Під зверненнями громадян слід розуміти 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.

## **Стаття 4.** Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

#### **Стаття 5.** Вимоги до звернення

*{Стаття 5 в редакції Закону [№ 577-VIII від 02.07.2015](#) набирає чинності з 28.10.2015, крім частини третьої, яка набирає чинності з 28.08.2015 - див. [пункт 1](#) розділу II Закону № 577-VIII від 02.07.2015}*

Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція, яка подається та розглядається в порядку, передбаченому [статтею 23<sup>1</sup>](#) цього Закону.

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

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).

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 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, крім випадків, передбачених частиною першою [статті 7](#) цього Закону.

Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги.

*{Стаття 5 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 5477-VI від 06.11.2012](#); в редакції Закону [№ 577-VIII від 02.07.2015](#)}*

#### **Стаття 6.** Мова звернень і рішень та відповідей на них

Застосування мов у сфері звернень громадян і рішень та відповідей на них визначає [Закон України](#) "Про забезпечення функціонування української мови як державної".

*{Стаття 6 в редакції Закону [№ 2704-VIII від 25.04.2019](#)}*

#### **Стаття 7.** Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обгрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

#### **Стаття 8.** Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

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 одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

*{Положення частини другої статті 8, за яким не розглядаються "звернення осіб, визнаних судом недієздатними", визнано таким, що не відповідає Конституції України (є неконституційним) згідно з Рішенням Конституційного Суду № 8-п/2018 від 11.10.2018}*

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

**Стаття 9.** Заборона переслідування громадян за подання звернення і неприпустимість примушування їх до його подання

Забороняється переслідування громадян і членів їх сімей за подання звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб за критику у зверненні їх діяльності та рішень.

Ніхто не може бути примушений до подання власного чи підписання колективного звернення або участі в акціях на підтримку звернень інших осіб чи організацій.

#### **Стаття 10.** Заборона розголошення відомостей, що містяться у зверненнях

Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.

## **Стаття 11.** Звернення до об'єднань громадян

Одержані об'єднаннями громадян звернення із зауваженнями і пропозиціями щодо їх діяльності розглядаються цими об'єднаннями та їх органами відповідно до статутів об'єднань, а заяви і скарги на ущемлення чи порушення ними прав громадян - згідно з цим Законом.

## **Стаття 12.** Сфера застосування цього Закону

Дія цього Закону не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України "[Про судоустрій і статус суддів](#)" та "[Про доступ до судових рішень](#)", Кодексом адміністративного судочинства України, законами України "[Про запобігання корупції](#)", "[Про виконавче провадження](#)".

*{Стаття 12 із змінами, внесеними згідно із Законами [№ 653-XIV від 13.05.99](#), [№ 1294-IV від 20.11.2003](#), [№ 4054-VI від 17.11.2011](#), [№ 245-VII від 16.05.2013](#), [№ 1261-VII від 13.05.2014](#), [№ 1404-VIII від 02.06.2016](#), [№ 198-IX від 17.10.2019](#)}*

## **Стаття 13.** Діловодство щодо звернень громадян

Діловодство щодо звернень громадян ведеться в [порядку](#), який встановлюється Кабінетом Міністрів України.

## **Розділ II**

### **ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН**

## **Стаття 14.** Розгляд пропозицій (зауважень) громадян

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду.

Пропозиції (зауваження) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

*{Частина друга статті 14 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 2443-VIII від 22.05.2018](#)}*

## **Стаття 15.** Розгляд заяв (клопотань)

Органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи, керівники та посадові особи підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій особисто.

*{Частина друга статті 15 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 2443-VIII від 22.05.2018](#)}*

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

#### **Стаття 16.** Розгляд скарг громадян

Скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, 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 в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

*{Частина друга статті 16 із змінами, внесеними згідно із Законом [№ 2443-VIII від 22.05.2018](#)}*

Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються в судовому порядку.

Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

*{Положення другого речення частини четвертої статті 16 стосовно звернення зі скаргою в інтересах недієздатних осіб лише їх законними представниками визнано таким, що не відповідає Конституції України (є неконституційним) згідно з Рішенням Конституційного Суду [№ 8-п/2018 від 11.10.2018](#)}*

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

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.

Особливості розгляду скарг громадян на рішення, дії або бездіяльність державних реєстраторів речових прав на нерухоме майно визначаються [Законом України](#) "Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень".

*{Статтю 16 доповнено частиною сьомою згідно із Законом [№ 834-VIII від 26.11.2015](#)}*

Особливості розгляду скарг громадян на реєстраційні дії, відмову в державній реєстрації, бездіяльність державного реєстратора визначаються [Законом України](#) "Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань".

*{Статтю 16 доповнено частиною згідно із Законом [№ 835-VIII від 26.11.2015](#)}*

#### **Стаття 17.** Термін подання скарги

Скарга на рішення, що 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 зазначеного терміну, не розглядаються.



Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.

Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

#### **Стаття 18.** 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;

посилання на першоджерело: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>