

## Нормативна база України

з питань забезпечення реалізації та гарантування конституційного права **громадян на звернення** до органів державної влади та органів місцевого самоврядування

1. Конституція України.
2. Закон України “Про звернення громадян”.
3. Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції.
4. Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 “Про затвердження Інструкції 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”.
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року N 858 “Про затвердження Класифікатора звернень громадян”.
6. Постанова Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 “Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади”.
7. Постанова Кабінету Міністрів України від 19 січня 2011 року № 26 “Про внесення зміни до пункту 2 Інструкції 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”.
8. Постанова Кабінету Міністрів України від 3 лютого 2016 року № 48 “Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України”.
9. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 року N 589-р “Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади”.

---

### ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Згідно із Законами України “Про звернення громадян” та “Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” (щодо електронного звернення та електронної петиції) громадяни мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об’єднань громадян, установ, організацій, підприємств, 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 конституційних прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Відповідно до Закону України від 2 липня 2015 року № 577-VIII “Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції” з 28 жовтня 2015 року “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.