|  |  |
| --- | --- |
| ***Заява та скарга*** | |
| Спільне | Відмінне |
| 1. Є видами звернення громадян  2. Якщо громадянин не згоден з рішенням, що було прийнято і за **скаргою**, і за **заявою**, то воно може бути оскаржене в суді  3. І **заяву**, і **скаргу** громадянин може подавати особисто; скаргу за його уповноваженням – також інша особа  4. І **скарга**, і **заява** можуть бути усними і письмовими, індивідуальними і колективними  5. Уповноваженим органом приймається рішення , яке доводиться до зацікавлених осіб  6. Розгляд звернень є безоплатним  7. Подаються тільки на добровільній основі  8. Використання електронного цифрового підпису для електронного звернення у вигляді **скарги** чи у вигляді **заяви** не вимагається | 1. **Заява** – це звернення громадян із проханням посприяти з реалізацією їхніх законних прав та інтересів, а **скарга** – це звернення з вимогою про поновлення порушених прав та інтересів  2. Якщо громадянин не згоден з рішенням, прийнятим за **скаргою**, то він може звертатися до суду, а якщо не згоден з рішенням, прийнятим за **заявою**, то він може оскаржувати це рішення в суді тільки в тому випадку, якщо таким порушено його права  3. **Заяву** громадянин може подавати лише особисто, а **скаргу** за його уповноваженням – інша особа, трудовий колектив, організація, яка здійснює правозахисну діяльність  4. Строк подання **скарги** встановлюється, а строк подання **заяви** не встановлюється  5. Якщо існує заборона щодо направлення **скарг** осіб на розгляд тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржують ся, то **заява** може бути направлена на розгляд тих органів або посадових осіб, які мають право її розглянути |

**Скаржнику на замітку:**

**Строк оскарження**

Закон України «Про звернення громадян» у статті 17 містить наступні загальні строки оскарження рішень, дій чи бездіяльності розпорядників інформації: 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.

**В якій формі та яким способом подавати скаргу?**

Щодо форми, то скарги бувають усні і письмові, а от способи подачі бувають різні.

Усну скаргу можна подати трьома способами: особисто в канцелярію, на особистому прийомі вищою посадовою особою, телефоном. Письмову скаргу можна подати особисто в канцелярію, на особистому прийомі вищою посадовою особою, поштою, електронною поштою, шляхом заповнення електронної форми на офіційному веб-сайті органу влади. Останніх 2 способи, відповідно до закону, не вимагають електронного підпису і особа має право отримати відповідь у письмовій формі звичайною поштою.

Із практики. Радимо подавати скаргу в письмовій формі, ***надсилаючи її поштою з повідомленням про вручення***. Так у Вас залишиться гарантований доказ її отримання органом влади (і що не менш важливо дату отримання) і можливість подати її як доказ в подальшому оскарженні. Хоч розвиток електронного урядування набуває все більших обертів, практика реалізації можливостей цифрового листування, наразі, не позбавлена проблем.

**Написання скарги**

Структуру скарги можна умовно поділити на заголовок, описову і заключну частину.

**Заголовок скарги**

Заголовок складається з інформації про адресата, скаржника і назви документа.

**Адресат скарги**

Скаргу можна адресувати розпорядникам інформації, їх структурним підрозділам або конкретній посадовій особі (якщо її прізвище, ім’я, по батькові Вам відоме), за такими правилами.

У разі адресування документа установі або її структурним підрозділам без зазначення посадової особи їх найменування наводяться у називному відмінку, а адреса – відповідно до Правил надання послуг поштового зв’язку, затвердженим Постановою Кабінету Міністрів України від 5 березня 2009 р. №270.

Практично це виглядає так:

*Полтавська обласна*

*державна адміністрація*

*вул. Соборна, 40, м. Полтава, 36000*

Якщо документ надсилається посадовій особі, найменування установи та її структурного підрозділу наводяться у називному відмінку, а посада і прізвище адресата – у давальному, наприклад:

*Полтавська обласна*

*державна адміністрація*

*Сектор з доступу до публічної інформації*

*Начальнику сектору*

*Петренку П.П.*

*вул. Соборна, 40, м. Полтава, 36000*

У разі коли документ адресується керівникові установи або його заступникові, найменування установи входить до складу найменування посади адресата, яке наводиться у давальному відмінку, наприклад:

*Голові Полтавської обласної*

*державної адміністрації*

*Іваненку І.І.*

*вул. Соборна, 18, м. Полтава, 36000*

В офіційних документах звертання «пане» чи його скорочений варіант «п.» не вживають.

**Хто має право на оскарження?**

Про електронну петицію варто пам’ятати, що її можна подати не до всіх органів влади, а тільки до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування.

**Інформація про скаржника**

Скаржник – фізична особа. У скарзі у верхньому правому кутку після адресата має бути зазначено прізвище, ім’я, по-батькові, місце проживання особи, право якої порушене і яка підписує цю скаргу. Також варто зазначити контактний номер телефону чи інший спосіб, яким можна зв’язатися зі скаржником.

**Назва документа**

Після викладу інформації про адресата і скаржника, по середині сторінки варто вказати назву цього документу «Скарга» або на крайній випадок «Звернення» (як ширше поняття, що включає і скаргу).

**Описова частина скарги**

За хронологією, зазначаючи дати, посилаючись на докази, які містяться в додатках, слід викласти суть справи, бажано зазначити, яку частину якої статті якого нормативно-правового акту порушив розпорядник інформації, і як це порушує законні права та інтереси скаржника. Зокрема можна посилатися на статтю 34 Конституції України, порушені статті Закону України «Про доступ до публічної інформації» тощо. Рекомендовано уникати зайвих відомостей, оціночних понять (як от: «це несправедливо» або «бандити мають сидіти в тюрмах»), зосереджуючись тільки на фактах, які мають істотне значення для вирішення справи. Практики радять: після написання скарги перечитати її ще раз і повикреслювати всі слова, що прямо не відображають змісту.

**Заключна частина скарги**

Заключна частина скарги складається з «прохання», списку додатків і підпису (підписів).

Найважливішою частиною скарги є «прохання» скаржника до органу влади, що повинні бути сформульовані якомога конкретніше. Вони мають відповідати завданням і меті, якої намагається досягти скаржник. Перед посадовими особами слід ставити конкретну вимогу, бо інакше немає змісту перераховувати порушення законодавства. Дуже часто трапляються випадки, коли скаржники і самі чітко не уявляють, з якою метою скаржаться, відповідно скарга є малоефективною.

* вчинити певні дії;
* утриматися від певних дій (не чинити перешкод для доступу до засідань колегіального суб’єкта владних повноважень);
* прийняти чи скасувати, змінити певне рішення (наприклад, внести зміни до Регламенту місцевої ради в частині підготовки та оприлюднення проектів рішень);
* вжити заходів для відшкодування моральної чи майнової шкоди;
* інші заходи для відновлення порушених прав;

З метою притягнення конкретного службовця, винного у порушенні прав скаржника, до дисциплінарної відповідальності.

Формальні вимоги до «прохання». На початку заключної частини варто дати посилання на статтю 40 Конституції України, зазначити про письмову форму відповіді і навіть адресу, за якою скаржник бажає отримати відповідь. Особливо це актуально для скарги, що подається за використанням мережі Інтернет.

Наприклад: З огляду на це і відповідно до статті 40 Конституції України просимо:

***1. Надати відповідь у письмовій формі за адресою \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.***

***2. Розглянути дану скаргу невідкладно у присутності заявника.***

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Звернення громадян* | | | | | |
|  | ***Скарга*** | ***Заява*** | ***Пропозиція*** | ***Електронна петиція*** | ***Запит*** |
| *Суб’єкт розгляду звернення* |  |  |  |  |  |
| *Суб’єкт подання* |  |  |  |  |  |
| *Предмет розгляду (питання, що порушено у зверненні)* |  |  |  |  |  |

***Про собаче життя***

Ми не можемо спокійно і розважливо жити. Наш під’їзд вважався зразковим. Завжди чисто, затишно, навіть квіти, посаджені дбайливими руками бабці Мотрі, стоять на підвіконні й дарують нам добрий настрій. Та ось на третій поверх у квартиру № 13 в’їхала громадянка Громило зі зграєю своїх собак. Звичайно, ніхто їх не рахував, але я думаю, зважаючи на їхнє цілодобове гавкання, що не менше як 15 тварин. На неодноразові звернення мешканців до неї про те, що люди потребують спокою й тиші (мають маленьких дітей), Громило не реагувала.

Ми подали до суду позов. У суді будемо доводити, що утримання собак в такий спосіб неминуче призводить до вторгнення в права інших осіб і що реалізуючи своє право, сусідка порушує наші права – мешканців під’їзду.

Як ви гадаєте, до яких органів потрібно звернутися для вирішення проблеми?

Чи є у вашому будинку такі проблеми? Як їх вирішують ваші сусіди?