

ПРОЕКТ

Вноситься  
Кабінетом Міністрів України

Д. ШМИГАЛЬ

“13” березня 2024 р.

# ЗАКОН УКРАЇНИ

Про звернення

Цей Закон відповідно до Конституції України регулює питання практичної реалізації права на звернення.

## Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

### Стаття 1. Сфера дії цього Закону

1. Цим Законом визначається порядок реалізації права кожного звернутися до органів державної влади, органів влади Автономної Республіки Крим, органів місцевого самоврядування, їх посадових осіб, інших суб'єктів, визначених цим законом, із зверненнями та отримати відповідь у встановлений законом строк.

### 2. Дія цього Закону не поширюється на:

порядок розгляду і вирішення адміністративних справ, передбачених Законом України “Про адміністративну процедуру”;

порядок розгляду звернень, особливості розгляду яких встановлено кримінальним процесуальним, цивільним процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, Кодексом адміністративного судочинства України, Законами України “Про судоустрій і статус суддів”, “Про доступ до судових рішень”, “Про запобігання корупції”, “Про виконавче провадження”, “Про Вищу раду правосуддя”, іншими законами;

на відносини у сфері надання публічної інформації відповідно до Закону України “Про доступ до публічної інформації”;

на відносини у сфері надання безоплатної правничої допомоги відповідно до Закону України “Про безоплатну правничу допомогу”.



## Стаття 2. Законодавство про звернення

1. Законодавство про звернення складається з Конституції України, цього Закону, міжнародних договорів, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, та інших нормативно-правових актів.

## Стаття 3. Визначення термінів

1. У цьому Законі наведені нижче терміни вживаються в такому значенні:

1) суб'єкт звернення — фізична особа (громадянин України, іноземець чи особа без громадянства), фізична особа — підприємець, юридична особа, громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи;

2) суб'єкт розгляду звернення (далі — суб'єкт розгляду) — орган державної влади, інший державний орган, орган влади Автономної Республіки Крим, орган місцевого самоврядування, їх посадові особи, інші суб'єкти, до повноважень яких належить розгляд порушених питань, у тому числі суб'єкти, які відповідно до закону уповноважені здійснювати функції публічної адміністрації, надавати послуги, зокрема з питань, які становлять загальний економічний інтерес;

3) уповноважена особа суб'єкта розгляду (далі — уповноважена особа) — посадова особа (структурний підрозділ) органу державної влади, органу влади Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, іншого суб'єкта розгляду, визначена його керівником, до повноважень якої належить розгляд порушених питань і до обов'язків якої віднесено роботу із зверненнями або розгляд звернень;

4) звернення — викладені суб'єктом звернення пропозиції, рекомендації, повідомлення про проблему, зауваження щодо формування та реалізації державної політики, дій чи бездіяльності посадових осіб органів державної влади та інших державних органів, органів місцевого самоврядування, вирішення питань місцевого значення, врегулювання суспільних відносин у відповідній сфері, поліпшення діяльності суб'єкта розгляду, вимоги надати роз'яснення щодо питань формування та реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення відповідно до сфери повноважень суб'єкта розгляду або з питань, пов'язаних з його діяльністю;

5) послуги, зокрема з питань, які становлять загальний економічний інтерес, — послуги у сферах освіти, культури, фізичної культури і спорту, медицини, функціонування ринку електричної енергії, функціонування ринку природного газу, надання житлово-комунальних послуг, медіа, транспорту, навколишнього природного середовища, благоустрою.

2. Терміни “публічний інтерес”, “функції публічної адміністрації” вживаються у цьому Законі у значенні, наведеному в Законі України “Про адміністративну процедуру”.



## Розділ II

### ПРОЦЕДУРА ПОДАННЯ ТА РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ

#### Стаття 4. Порядок подання звернень

1. Звернення надсилається суб'єкту розгляду, до повноважень якого належить розгляд порушеного у зверненні питання.

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

Звернення може бути подано в усній, письмовій (паперовій або електронній) формі.

2. Усне звернення до суб'єкта розгляду може бути подано на особистому прийомі, зокрема за допомогою відеоконференцзв'язку, або через спеціально визначені телефонні "гарячі лінії", інші визначені засоби телефонного або цифрового зв'язку. Уповноважена особа, яка здійснює особистий прийом, забезпечує реєстрацію звернення, яке подано на особистому прийомі.

Якщо під час усного звернення суб'єкта звернення через визначені телефонні "гарячі лінії", інші засоби телефонного або цифрового зв'язку уповноваженою особою телефонної "гарячої лінії" встановлено, що суб'єкт звернення звертається із заявою або скаргою, яка розглядається у порядку, передбаченому Законом України "Про адміністративну процедуру", така особа повідомляє суб'єкта звернення про порядок розгляду заяви або скарги відповідно до зазначеного Закону та надає роз'яснення щодо повноважень суб'єкта розгляду, а також здійснює його реєстрацію та за можливості надсилає звернення до відповідного суб'єкта розгляду.

3. Письмове звернення у паперовій формі надсилається поштою, за допомогою засобів телекомунікації на визначену адресу електронної пошти з якісно сканованим, сфотографованим або в інший спосіб відтвореним текстом звернення, написаним розбірливим почерком або надрукованим або подається суб'єктом звернення до відповідного суб'єкта розгляду особисто або через представника суб'єкта звернення.

4. Письмове звернення в електронній формі надсилається за допомогою засобів телекомунікації на визначену адресу електронної пошти або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті суб'єкта розгляду, через системи опрацювання звернень, а також засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг.

5. У разі коли у зверненні містяться пропозиції, рекомендації, повідомлення про проблему, зауваження щодо формування та реалізації державної політики, дій чи бездіяльності посадових осіб органів державної влади та інших державних органів, органів місцевого самоврядування,



вирішення питань місцевого значення, врегулювання суспільних відносин у відповідній сфері, поліпшення діяльності суб'єкта розгляду, вимоги надати роз'яснення щодо питань формування та реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення, які не належать до компетенції суб'єкта розгляду, таке звернення в розумний строк, але не більше п'ятнадцяти календарних днів надсилається за належністю, про що не пізніше наступного робочого дня письмово повідомляється суб'єкту звернення, або у межах цього ж строку йому надається інформація щодо повноважень суб'єкта розгляду.

#### Стаття 5. Вимоги до звернення

1. У зверненні має бути зазначено прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання/перебування фізичної особи або відомості про юридичну особу, громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи (найменування, код згідно з ЄДРПОУ, адреса для листування), адреса електронної пошти (якщо звернення надсилається електронною поштою) та/або відомості про інші засоби зв'язку, викладено суть звернення.

До звернення можуть додаватися додаткові матеріали, необхідні для розгляду звернення.

Суб'єкт звернення або представник суб'єкта звернення підписує письмове звернення у паперовій формі власноруч, в електронній формі — за його бажанням з використанням електронного підпису, крім випадків, передбачених законодавством. У письмовому зверненні має бути зазначена дата його складання.

У разі коли суб'єкт звернення є особою з інвалідністю або з інших причин не може самостійно скласти письмове звернення, його складання та оформлення забезпечує уповноважена особа, яка проводить особистий прийом суб'єктів звернення, зазначивши при цьому у зверненні прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), місце проживання/перебування, адресу електронної пошти (якщо звернення надсилається електронною поштою) та/або відомості про інші засоби зв'язку суб'єкта звернення та надавши йому копію звернення.

2. Розміщена на офіційному веб-сайті суб'єкта розгляду звернення електронна форма повинна мати графи для зазначення суб'єктом звернення свого прізвища, власного імені, по батькові (за наявності), місця проживання/перебування або відомостей про юридичну особу, громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи (найменування, код згідно з ЄДРПОУ, адреса для листування), викладення суті звернення, адресу електронної пошти та/або відомостей про інші засоби зв'язку, дати подання звернення, можливості додавати додаткові матеріали.



## Стаття 6. Реєстрація звернень

1. Звернення реєструється у день його надходження, який є робочим днем, а у випадку, коли реєстраційні дії неможливо завершити в цей самий день, — у наступний після нього робочий день.

2. У разі отримання суб'єктом розгляду письмового звернення в електронній формі, надісланого за допомогою засобів телекомунікації на визначену адресу електронної пошти або шляхом заповнення електронної форми, яка розміщується на його офіційному веб-сайті, та у разі наявності технічних можливостей суб'єкту звернення надсилається автоматичне повідомлення про одержання суб'єктом розгляду такого звернення та його реєстрацію на зазначену адресу електронної пошти.

3. Діловодство щодо звернень ведеться в порядку, який встановлюється Кабінетом Міністрів України.

## Стаття 7. Мова звернень та відповідей на них

1. Звернення та відповіді на звернення оформлюються державною мовою, якщо інше не встановлено законом.

## Стаття 8. Системи опрацювання звернень

1. З метою належного та оперативного реагування суб'єктів розгляду на звернення суб'єктів звернення суб'єкти розгляду можуть створювати системи опрацювання звернень, якими за допомогою засобів телекомунікації забезпечується прийняття та розгляд звернень.

2. Примірний порядок створення та функціонування систем опрацювання звернень суб'єктами розгляду визначається Кабінетом Міністрів України.

## Стаття 9. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

1. Звернення, оформлені з дотриманням вимог цього Закону та подані у встановленому порядку, підлягають прийняттю та розгляду.

2. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення за ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання/перебування, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними.

## Стаття 10. Звернення, які не підлягають розгляду

1. Не підлягають розгляду звернення:

1) оформлені без дотримання, зазначених у статті 5 цього Закону, вимог;

2) анонімні звернення, у яких відсутні відомості щодо прізвища, власного ім'я, по батькові (за наявності), місця проживання/перебування



фізичної особи або відомості про юридичну особу, громадське об'єднання, що не має статусу юридичної особи (найменування, код згідно з ЄДРПОУ, адреси для листування), підпис (у випадку подання звернення у паперовій формі).

3) повторні звернення до одного і того ж суб'єкта розгляду від одного і того ж суб'єкта звернення з одного і того ж питання, якщо суб'єкту звернення надано відповідь щодо розгляду його звернення;

4) в яких не викладено суті, вжито ненормативну лексику та/або образливі висловлювання;

5) звернення, що містять заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності України, піддрив її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення, пропаганду комуністичного та/або націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів та їх символіки, заклики до інших неправомірних дій.

2. У разі надходження письмового звернення, яке не підлягає розгляду, крім анонімного та письмового звернення в електронній формі, в якому не вказано адресу електронної пошти, суб'єкт розгляду інформує суб'єкта звернення про рішення щодо залишення такого звернення без розгляду в розумний строк, але не більше п'ятнадцяти календарних днів з дня надходження такого звернення із зазначенням підстав, визначених частиною першою цієї статті, та порядку оскарження залишення звернення без розгляду.

Інформування суб'єкта звернення про рішення щодо залишення без розгляду анонімного звернення та письмового звернення в електронній формі, в якому не вказано адресу електронної пошти, не здійснюється.

3. Звернення, у тому числі усні, які містять заклики, передбачені пунктом 5 частини першої цієї статті, або інформацію про кримінальні правопорушення, що вчинені або готуються, можуть надсилатися до правоохоронних органів для перевірки та вжиття заходів реагування в установленому порядку.

4. Розгляд звернення на особистому прийомі, яке містить заклики, передбачені пунктом 5 частини першої цієї статті, припиняється суб'єктом розгляду. Про таке рішення повідомляється суб'єкту звернення із зазначенням підстав.



## Стаття 11. Збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації

1. Подання звернення суб'єктом звернення (особисто або через представника) вважається наданням ним згоди на збирання, зберігання, використання та поширення конфіденційної інформації про суб'єкта звернення відповідно до Закону України "Про захист персональних даних", що може міститись у зверненні, в обсязі, визначеному законодавством для надання відповіді на звернення.

2. Захист і обробка персональних даних, що містяться в документах та відомостях, що використовуються суб'єктом розгляду, здійснюються згідно із Законом України "Про захист персональних даних".

## Стаття 12. Заборона примушення до подання звернення та розголошення відомостей, що містяться у зверненнях

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

2. Забороняється переслідування суб'єктів звернення і членів їх сімей за подання звернення, не допускається з'ясування відомостей про суб'єкта звернення, які не стосуються звернення.

3. Не допускається розголошення одержаних із звернень персональних даних, відомостей про особисте життя суб'єктів звернення без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це обмежує права і законні інтереси суб'єктів звернення.

## Стаття 13. Розгляд звернень

1. Звернення розглядається суб'єктом розгляду в порядку та в строки, визначені цим Законом.

Відповідь за результатами розгляду звернення надається письмово або у передбачених цим Законом випадках усно уповноваженою особою.

Відповідь на звернення надсилається поштою або за допомогою засобів телекомунікації з урахуванням побажання суб'єкта звернення щодо способу надсилання відповіді на звернення, якщо таке побажання висловлене у зверненні. При цьому строк доставки поштової кореспонденції не зараховується до строку надання відповіді на звернення.

2. Якщо у зверненні вказано, що на нього не потрібно відповідати, суб'єкт розгляду не відповідає на таке звернення.



#### Стаття 14. Права та обов'язки суб'єкта звернення

##### 1. Суб'єкт звернення має право на:

1) отримання інформації про порядок подання та розгляду звернень, про реєстрацію звернення та стан його розгляду, а також на інформування про рішення щодо залишення звернення без розгляду;

2) подання додаткових матеріалів до звернення;

3) одержання письмової або у випадках, визначених цим Законом, усної відповіді про результати розгляду звернення;

4) оскарження ненадання відповіді на звернення або рішення про залишення звернення без розгляду.

2. Суб'єкт звернення зобов'язаний дотримуватися вимог Конституції України, цього та інших законів України, інших нормативно-правових актів, здійснювати надані йому права добросовісно та не зловживати ними.

#### Стаття 15. Обов'язки суб'єктів розгляду щодо розгляду звернень

##### 1. Суб'єкти розгляду в межах своїх повноважень зобов'язані:

1) оприлюднювати на власному офіційному веб-сайті інформацію про визначену сферу повноважень, порядок подання та розгляду звернень;

2) всебічно і вчасно розглядати звернення;

3) надавати роз'яснення щодо питань формування та реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення відповідно до сфери повноважень або з питань, пов'язаних з його діяльністю, які мають інформаційний характер;

4) дотримуватися визначених цим Законом строків розгляду звернень;

5) не допускати дискримінації під час розгляду звернень;

6) письмово або у передбачених цим Законом випадках усно повідомляти суб'єкта звернення про результати розгляду його звернення;

7) інформувати суб'єкта звернення у випадку прийняття рішення про залишення звернення без розгляду у визначені цим Законом строки;

8) інформувати суб'єкта звернення про порядок оскарження ненадання відповіді на звернення або рішення про залишення звернення без розгляду;

9) виконувати інші обов'язки відповідно до цього Закону.

2. У випадку подання суб'єктами звернення звернень, у яких містяться повторювані або однакові за змістом пропозиції, рекомендації, повідомлення про проблему, зауваження щодо формування та реалізації державної політики, дій чи бездіяльності посадових осіб органів державної влади та інших державних органів, органів місцевого самоврядування, вирішення питань місцевого значення, врегулювання суспільних відносин





у відповідній сфері, поліпшення діяльності суб'єкта розгляду, вимоги надати роз'яснення щодо питань формування та реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення, суб'єкт розгляду може розмістити відповіді на такі звернення на власному офіційному веб-сайті (за наявності) та на ресурсах системи опрацювання звернень, про що інформує суб'єктів звернення шляхом надсилання гіперпосилання на таку відповідь протягом п'ятнадцяти календарних днів з дня отримання звернення.

#### Стаття 16. Строки розгляду звернення

1. Звернення розглядається у розумний строк, але не більше як тридцять календарних днів з дня його отримання.

2. Датою отримання звернення вважається день його реєстрації суб'єктом розгляду.

3. Датою подання звернення під час проведення особистого прийому суб'єктів звернення, у тому числі за допомогою відеоконференцзв'язку, є дата проведення особистого прийому.

4. Днем закінчення строку розгляду звернення вважається день, на який припадає останній день визначеного строку. Якщо останній день строку припадає на святковий, вихідний або неробочий день, днем закінчення строку вважається перший робочий день, що настає за святковим, вихідним або неробочим днем.

5. Якщо у зазначений у частині першій цієї статті строк розглянути порушені у зверненні питання неможливо, суб'єкт розгляду встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляє суб'єкта звернення. При цьому загальний строк розгляду питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти календарних днів.

#### Стаття 17. Особистий прийом

1. Уповноважені особи проводять особистий прийом суб'єктів звернення, у тому числі за допомогою відеоконференцзв'язку, у порядку, визначеному їх керівниками.

Інформація про графік особистого прийому, а також відомості щодо уповноважених осіб (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності), які його проводитимуть, місце проведення доводиться до відома суб'єктів звернення шляхом оприлюднення на офіційному веб-сайті суб'єкта розгляду (за наявності) та в інший зручний для суб'єктів звернення спосіб.

2. Усі звернення, подані на особистому прийомі, реєструються. Якщо надати відповідь на питання, порушені у зверненні безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. У такому разі про результати розгляду суб'єкту звернення повідомляється письмово.



### Розділ III ПЕТИЦІЇ

#### Стаття 18. Порядок подання петиції

1. Петиція — це особлива форма колективного звернення суб'єктів звернення до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, яке подається в електронній формі в установленому цією статтею порядку та стосується питання, що має суспільний інтерес.

Суб'єкт звернення може звернутися з петицією через офіційний веб-сайт органу з питання, що належить до його компетенції, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку петиції (далі — ініціатор звернення).

2. У петиції повинні бути викладені суть звернення та пропозиції, зазначено прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) ініціатора звернення, місце проживання/перебування, а також адресу електронної пошти. У заголовку петиції зазначається її короткий зміст.

Петиція не може містити заклики, спрямовані на ліквідацію незалежності України, зміну конституційного ладу насильницьким шляхом, порушення суверенітету і територіальної цілісності України, підриг її безпеки, незаконне захоплення державної влади, пропаганду війни, насильства, на розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, посягання на права і свободи людини, здоров'я населення, пропаганду комуністичного та/або націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів та їх символіки, заклики до інших неправомірних дій.

Відповідальність за зміст петиції несе ініціатор звернення.

3. Для створення петиції до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування ініціатор звернення заповнює форму на офіційному веб-сайті органу, якому вона адресована, або веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку петиції, та розміщує текст петиції.

Петиція оприлюднюється на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування або на веб-сайті громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку петиції, протягом двох робочих днів з дня надсилання її ініціатором звернення.

У разі невідповідності петиції встановленим цим Законом вимогам до звернення оприлюднення такої петиції не здійснюється, про що відповідним органом або громадським об'єднанням повідомляється



ініціатору звернення не пізніше строку, встановленого для оприлюднення петиції. Обґрунтування причин відмови в оприлюдненні петиції може бути надано на вимогу її ініціатора.

4. Дата оприлюднення петиції на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування або на веб-сайті громадського об'єднання є датою початку збору підписів на її підтримку.

5. Петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів на її підтримку розглядається як звернення відповідно до цього Закону.

6. Петиція, адресована відповідно Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається у порядку, встановленому статтею 20 цього Закону, за умови збору на її підтримку не менше як 25 000 підписів суб'єктів звернення протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції.

7. Вимоги до кількості підписів суб'єктів звернення на підтримку петиції до Верховної Ради Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування та строку збору підписів визначаються актами Верховної Ради Автономної Республіки Крим, рішенням місцевої ради.

8. Петиція, збір підписів на підтримку якої здійснювався через веб-сайт громадського об'єднання і яка протягом установленого строку набрала необхідну кількість підписів на її підтримку, не пізніше наступного дня після набрання необхідної кількості підписів надсилається громадським об'єднанням органу, якому адресована петиція, із зазначенням інформації про дату початку збору підписів, дату направлення петиції, загальну кількість та перелік суб'єктів звернення, які підписали петицію (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) та дата підписання петиції) (чи посилання на джерело такої інформації в мережі Інтернет), строк збору підписів, найменування та адресу електронної пошти громадського об'єднання.

9. На офіційному веб-сайті відповідного органу або громадського об'єднання, що здійснює збір підписів, обов'язково зазначаються дата початку збору підписів та інформація про загальну кількість і перелік суб'єктів звернення, які підписали петицію (прізвище, власне ім'я, по батькові (за наявності) та дата підписання петиції).

#### Стаття 19. Обов'язки суб'єктів розгляду та громадських об'єднань щодо забезпечення подання петиції

1. Відповідні органи державної влади, Верховна Рада Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування та громадські об'єднання під час збору підписів на підтримку петиції зобов'язані забезпечити:



безоплатність доступу та користування інформаційно-комунікаційною системою суб'єкта розгляду та громадського об'єднання, за допомогою якої здійснюється збір підписів;

електронну реєстрацію суб'єктів звернення для підписання петиції;

недопущення автоматичного введення інформації, у тому числі підписання петиції, без участі суб'єктів звернення;

фіксацію дати і часу оприлюднення петиції та підписання її суб'єктом звернення.

2. Інформація про кількість підписів, зібраних на підтримку петиції, та строки їх збору зберігається не менше трьох років з дня оприлюднення петиції.

#### Стаття 20. Порядок розгляду петиції

1. Розгляд петиції здійснюється не пізніше п'ятнадцяти календарних днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду.

Інформація про початок розгляду петиції, яка в установлений строк набрала необхідну кількість підписів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному веб-сайті відповідно Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, Верховної Ради Автономної Республіки Крим, відповідного органу місцевого самоврядування не пізніше як через три робочі дні після набрання необхідної кількості підписів на підтримку петиції, а в разі отримання петиції від громадського об'єднання — не пізніше як через два робочі дні після отримання такої петиції.

2. Якщо петиція містить прохання про її розгляд за участі ініціатора звернення, така петиція може бути розглянута за його участі, про що ініціатор звернення повідомляється завчасно, але не пізніше ніж за три робочі дні до дня розгляду.

3. Якщо петиція містить прохання про її розгляд на парламентських слуханнях у Верховній Раді України або громадських слуханнях відповідної територіальної громади, ініціатор звернення має право представити петицію на таких слуханнях. У такому разі строк розгляду петиції продовжується на строк, необхідний для проведення відповідних слухань.

4. Порядок розгляду петиції, адресованої Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, Верховній Раді Автономної Республіки Крим, органу місцевого самоврядування, визначається відповідно Президентом України, Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, Верховною Радою Автономної Республіки Крим, місцевою радою.



5. Відповідь на петицію не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу, якому вона була адресована, а також на вимогу ініціатора звернення надсилається йому у паперовій або електронній формі та відповідному громадському об'єднанню, яке здійснювало збір підписів на підтримку відповідної петиції.

У відповіді на петицію повідомляється про результати розгляду порушених у ній питань із відповідним обґрунтуванням.

6. У разі визнання за доцільне викладені в петиції пропозиції можуть реалізовуватися органом, якому вона адресована, шляхом прийняття з питань, віднесених до його компетенції, відповідного рішення. Президентом України, Кабінетом Міністрів України, народними депутатами України за результатами розгляду петиції можуть розроблятися та вноситися в установленому порядку на розгляд Верховної Ради України проекти законів, спрямовані на реалізацію порушених у петиції питань.

У разі визнання за доцільне орган, якому адресована петиція, може проводити публічні консультації щодо шляхів реалізації викладеної в петиції пропозиції.

#### Стаття 21. Особливості розгляду петиції органом місцевого самоврядування

1. Розгляд петиції, адресованої місцевій раді, виконавчому органу місцевої ради здійснюється вказаними органами місцевого самоврядування з дотриманням вимог відповідного рішення місцевої ради. За результатами розгляду петиції ухвалюється відповідне рішення.

2. Ініціатор звернення має право представити петицію на засіданні місцевої ради, виконавчого комітету місцевої ради.

3. У разі ухвалення рішення про підтримку петиції виконавчий орган місцевої ради готує план заходів щодо реалізації вимог, висловлених у петиції, та забезпечує його виконання, а також забезпечує інформування на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування (за наявності) щодо змісту заходів та етапів їх виконання.

4. Інформація про результати розгляду петиції надсилається ініціатору звернення на зазначену адресу електронної пошти, а також оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування (за наявності).



Розділ IV  
ОСКАРЖЕННЯ РІШЕНЬ, ДІЙ ЧИ БЕЗДІЯЛЬНОСТІ СУБ'ЄКТІВ  
РОЗГЛЯДУ. МОНІТОРИНГ, КОНТРОЛЬ ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Стаття 22. Право на оскарження рішень, дій чи бездіяльності  
суб'єктів розгляду

1. Суб'єкт звернення може оскаржити ненадання відповіді на звернення або рішення про залишення звернення без розгляду до уповноваженої особи або органу вищого рівня (у разі наявності) або безпосередньо до суду.

Скарга подається з дотриманням вимог до звернення, передбачених статтею 5 цього Закону.

2. Скарга щодо ненадання відповіді на звернення або рішення про залишення звернення без розгляду може бути подана до уповноваженої особи або органу вищого рівня (у разі наявності), до повноважень яких належить розгляд скарг, один раз у строк, що становить шістдесят календарних днів з дня, наступного за днем завершення строку розгляду звернення, визначеного цим Законом.

Скарга не може передаватися на розгляд уповноваженій особі, яка розглядала звернення та не надала відповіді на таке звернення, або прийняла рішення про залишення звернення без розгляду.

3. Скарга, подана з порушенням строку, визначеного частиною другою цієї статті, залишається без розгляду, про що письмово повідомляється суб'єкт звернення, який подав скаргу, в розумний строк, але не пізніше ніж через п'ятнадцять календарних днів з дня надходження такої скарги.

4. Скарга розглядається у розумний строк, але не більше ніж тридцять календарних днів з дня її надходження з дотриманням вимог, передбачених статтею 13 цього Закону.

5. Скарга, подана повторно до уповноваженої особи або органу вищого рівня (у разі наявності), залишається без розгляду, про що письмово повідомляється суб'єкт звернення, який подав скаргу, протягом п'ятнадцяти календарних днів з дня надходження такої скарги.

Стаття 23. Моніторинг, контроль та відповідальність з питань  
дотримання законодавства про звернення

1. Суб'єкт розгляду забезпечує здійснення щороку внутрішнього моніторингу за дотриманням вимог цього Закону, який полягає у систематичному, комплексному спостереженні, проведенні аналізу та оцінки роботи із зверненнями з метою її вдосконалення та прогнозування розвитку.

2. Органи державної влади, інші державні органи, органи влади Автономної Республіки Крим, органи місцевого самоврядування за результатами проведення моніторингу розгляду звернень щодо надання



роз'яснень з питань реалізації державної політики, вирішення питань місцевого значення у разі виявлення недоліків, неоднозначності сприйняття суспільством проблем ефективності правового регулювання здійснюють заходи щодо усунення колізій та прогалин у правовому регулюванні, внесення змін до відповідних актів, визнання їх такими, що втратили чинність, або підготовки нових актів.

3. Контроль за дотриманням законодавства про звернення відповідно до своїх повноважень здійснюється Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини.

4. Суб'єкти розгляду, винні у порушенні цього Закону, несуть відповідальність, передбачену законом.

## РОЗДІЛ V

### Прикінцеві та перехідні положення

1. Цей Закон набирає чинності через три місяці з дня, наступного за днем його опублікування.

2. Визнати таким, що втратив чинність, Закон України “Про звернення громадян” (Відомості Верховної Ради України, 1996 р., № 47, ст. 256 із наступними змінами) з дня набрання чинності цим Законом.

3. Звернення, подані і не розглянуті до набрання чинності цим Законом, розглядаються в порядку, передбаченому цим Законом.

4. Установити, що звернення, передбачені цим Законом, подаються засобами Єдиного державного вебпорталу електронних послуг у разі наявності технічних можливостей.

5. Кабінету Міністрів України протягом трьох місяців з дня опублікування цього Закону:

подати на розгляд Верховної Ради України пропозиції щодо приведення законодавчих актів України у відповідність із цим Законом;

прийняти акти Кабінету Міністрів України, що впливають із цього Закону;

забезпечити приведення актів Кабінету Міністрів України та актів центральних органів виконавчої влади у відповідність із цим Законом.

**Голова  
Верховної Ради України**

