

Особливості перебігу строків розгляду звернень громадян в умовах воєнного стану.

Статтею 40 Конституції України встановлено усі мають 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.

В контексті реалізації зазначеного права вказана стаття, в сукупності зі ст. 64 Конституції України гарантують неможливість встановлення обмежень для людини отримати відповідь на звернення у встановлений законом строк.

Порядок, а також строки розгляду звернень, за загальним правилом визначає Закон України "Про звернення громадян" (далі - Закон № 393/96-ВР).

Відповідно до ч. 1 ст. 20 вказаного Закону звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому *загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.*

При цьому, встановлені зазначеною статтею строки розгляду звернень є загальними та у окремих випадках можуть бути врегульовані окремими законами.

Це зокрема впливає зі сфери дії Закону № 393/96-ВР відповідно до статті 12, якого його дія 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 судів"](#) та ["Про доступ до судових рішень"](#), [Кодексом адміністративного судочинства України](#), законами України ["Про запобігання корупції"](#), ["Про виконавче провадження"](#).

Водночас чинне законодавство України містить й низку інших законів, які не містяться в зазначеному переліку, однак регулюють специфічні відносини у сфері звернень громадян та встановлюють свої строки їх розгляду, наприклад Податковий кодекс України (щодо звернення за податковою консультацією), Земельний кодекс України (щодо розгляду заяв у сфері землеустрою), Закон України "Про адміністративні послуги" (щодо розгляду заяв на отримання адміністративних послуг) та інші.

З моменту початку широкомасштабного вторгнення військ російської федерації на Україну деякі державні органи у зв'язку з введенням воєнного стану призупинили надання відповідей на звернення, що не стосуються воєнного стану, військової діяльності, надання медичної допомоги, евакуації населення тощо.

При цьому, як зазначалось вище право на звернення не підлягає обмеженням навіть в умовах воєнного чи надзвичайного стану.

Таким чином, конституційна гарантія щодо отримання відповіді на звернення у встановлений законом строк за будь-яких умов не може бути обмеженою.

Зазначена гарантія також не може бути обмежена й шляхом внесення змін до відповідних законів України, адже відповідно ч. 3 ст 22 Конституції України ***при прийнятті нових законів або внесенні змін до чинних законів не допускається звуження змісту та обсягу існуючих прав і свобод.***

Водночас, динаміка подій в умовах воєнного стану може зумовлювати виникнення різних невідкладних випадків, за яких неможливо дотримуватися строку розгляду звернення. В таких випадках суб'єкту владних поноважень варто дотримуватись таких рекомендацій:

- завчасно, провести інформування громадян на офіційних вебсаті та соцмережах органу влади щодо направлення звернень лише за нагальної потреби, для вирішення невідкладних питань, пов'язаних із врятуванням життя людей та майна, відновленням інфраструктури тощо;
- створити допоміжну електронну пошту (на період дії правового режиму військового стану) для прийому звернень громадян, на приватних захищених поштових сервісах, на випадок втрати доступу до офіційної електронної скриньки. Провести відповідне інформування громадян на офіційних вебсаті та соцмережах;
- за необхідності, продовжити строк розгляду наявних звернень до 45 днів;
- **у виняткових випадках:** оприлюднити на офіційних вебсаті та соцмережах інформаційне повідомлення щодо можливої тимчасової затримки в розгляді окремих звернень, у зв'язку із захистом життя та здоров'я працівників, врятуванням майна відповідної установи та інших обставин непереборної сили;
- налагодити дистанційний розгляд звернень, які не потребують фізичної присутності працівника органу влади;
- надавати усні відповіді на звернення, в тих випадках де це можливо.

Як бути у ситуації коли громадянин направив звернення на електронну пошту, однак у зв'язку з веденням бойових дій на території населеного пункту воно не було зареєстровано?

Обов'язок розглядати заяви чи скарги та повідомляти про результати їх розгляду заявника з'являється у випадку надходження до органу та відповідної реєстрації таких звернень. Такої позиції притримується Велика Палата Верховного Суду у **постанові від 07.07.2021 № 9901/345/20.**

Виходячи з вказаного, строки розгляду звернень, що надійшли під час дії обставин непереборної сили, вважатимуться такими, що не розпочинались.

При цьому, посадова особа, відповідальна за розгляд та реєстрацію звернень, за першої ж нагоди, після завершення дії таких обставин, зобов'язана зареєструвати та передати такі звернення для розгляду.