

ПЕРЕЛІК

основних питань, які громадяни порушують у своїх зверненнях та органів, до повноважень яких входить їх вирішення

Перелік основних питань, з яких звертаються громадяни	Місцевий орган виконавчої влади, орган місцевого самоврядування, до компетенції якого входить вирішення питання (з урахуванням делегованих повноважень)	Нормативно-правові документи, що регламентують вирішення питання	Розгляд звернення згідно Закону України “Про звернення громадян”	Порядок оскарження рішення, прийнятого за результатами розгляду звернення
1	2	3	4	5
1.Житлового господарства - утримання житлового фонду;	житлово-експлуатаційні організації (підприємства), виконавчі органи сільських, селищних, міських рад та виконкоми районних у містах рад у разі делегування відповідних повноважень міськими радами	ст.ст.15,16,24,154 Житлового кодексу України, ст.30 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”	Ст.5,7,15,16 Закону України “Про звернення громадян”	Спори, що виникають під час користування приміщеннями житлових будинків, розв’язуються шляхом проведення переговорів між учасниками спору або у вищестоящому органі місцевого самоврядування та судовому порядку. (Правила користування приміщеннями житлових будинків, затверджені постановою КМУ від 08.10.92 № 572 в редакції постанови КМУ від 24.01.2006 №45)
- квартирний облік та надання житла;	підприємства ,установи, організації та (або) виконавчі органи сільських, селищних, міських рад та виконкоми районних у містах рад у разі делегування відповідних повноважень міськими радами	ст.ст.36,37,39,42,51,52,53, 54 Житлового кодексу України	Ст.5,7,15,16 Закону України “Про звернення громадян”	Рішення виконавчого комітету міської, районної в місті, селищної, сільської ради з питань обліку громадян, які потребують поліпшення житлових умов, і надання їм жилих приміщень може бути оскаржено до виконавчого комітету вищестоящої ради. Скарги на спільні рішення адміністрації підприємства, установи, організації чи органу кооперативної або іншої громадської організації і профспілкового комітету з цих питань розглядаються виконавчим комітетом відповідної ради. Спори з цих питань між адміністрацією (органом громадської організації) і профспілковим комітетом розглядаються вищестоящими органами. (ст.57 Житлового кодексу)
- затвердження та застосування тарифів	виконавчі комітети сільських, селищних, міських рад	ст.28 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”,	Ст..5,7,15,16 Закону	Спори щодо формування та затвердження цін/тарифів на

<p><i>на житло;</i></p>		<p>ст.ст.7,31 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”, Порядок формування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, затверджений постановою КМУ від 12.07.2005 №560, Порядок формування тарифів на послуги централізованого водопостачання та водовідведення, затверджений наказом Держбуду України від 27.06.2001 №139, Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою КМУ від 21.07.2005 №630.</p>		<p>житлово-комунальні послуги, а також відшкодування втрат підприємства, що пов’язані із затвердженням цін/тарифи на житлово-комунальні послуги нижчими від розміру економічно обґрунтованих витрат на їх виробництво, вирішуються в судовому порядку (ст.31 Закону України “Про житлово-комунальні послуги”)</p>
<p>2.Комунального і дорожнього господарства: <u>- теплопостачання</u> (недостатній обігрів приміщення або відсутність опалення, ремонт системи опалення);</p>	<p>Теплопостачальні, тепло транспортні і теплогенеруючі організації. Державний нагляд у сфері теплопостачання здійснюють державні інспекції. Виконавчі органи сільських, селищних, міських рад здійснюють контроль за забезпеченням споживачів тепловою енергією відповідно до нормативних вимог.</p>	<p>ст.ст.13,14,25 Закону України “Про теплопостачання”, Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою КМУ від 21.07.2005 №630.</p>	<p>Ст..5,7,15,16 Закону</p>	<p>У разі порушення виконавцем послуг умов договору споживач викликає представника виконавця для складання та підписання акта-претензії споживача. Акт-претензія подається виконавцю, який протягом трьох робочих днів вирішує питання про перерахунок платежів або видає споживачеві обґрунтовану письмову відмову в задоволенні його претензій. Спори між сторонами розв’язуються шляхом переговорів або у судовому порядку. (пункти 23-26 Правил надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджених постановою КМУ від 21.07.2005 №630.</p>
<p><u>- забезпечення побутовим паливом та його якість</u> (ветеранів праці, шахтарів, пільгову категорію громадян,</p>	<p>Підприємства з видобутку вугілля та вуглебудівні підприємства безоплатно надають вугілля на побутові потреби у розмірі, що визначається колективним договором, таким категоріям осіб:</p>	<p>ст.ст.43,44 Гірничого закону України Відповідно до ст.34 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” до відання виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належать:</p>	<p>Ст. 5,7,15,16 Закону</p>	

<p>мало захищені верстви населення);</p>	<p>працівникам з видобутку (переробки) вугілля та вуглебудівних підприємств; пенсіонерам, які певний час пропрацювали на підприємствах з видобутку (переробки) вугілля, вуглебудівних підприємствах; на роботах технологічної лінії на поверхні діючих шахт чи на шахтах, що будуються, розрізах, збагачувальних та брикетних фабриках; інвалідам і ветеранам війни та праці, особам, нагородженим знаками Шахтарської Слави або Шахтарської Доблесті трьох ступенів, особам, інвалідність яких настала внаслідок загального захворювання у разі, якщо вони користувалися цим правом до настання інвалідності; сім'ям працівників, які загинули (померли) на підприємствах з видобутку (переробки) вугілля, які отримують пенсії у зв'язку з втратою годувальника. У разі ліквідації підприємства - правонаступником або управлінням системи соціального захисту населення</p>	<p>встановлення за рахунок власних коштів і благодійних надходжень додаткових до встановлених законодавством гарантій щодо соціального захисту населення; забезпечення здійснення передбачених законодавством заходів щодо поліпшення житлових і матеріально-побутових умов інвалідів, ветеранів війни та праці; здійснення контролю за охороною праці, забезпеченням соціального захисту працівників підприємств, установ та організацій усіх форм власності, у тому числі зайнятих на роботах із шкідливими та небезпечними умовами праці.</p>		
<p>- водопостачання (відсутність питної та гарячої води, її якість, перебої у водопостачанні, надання за графіком);</p>	<p>Підприємства питного водопостачання, виконками сільських, селищних, міських рад відповідно до ст.13 Закону України "Про питну воду та питне водопостачання" у сфері питної води та питного водопостачання приймають рішення з проведення державної екологічної та санітарно-епідеміологічної експертизи проектів господарської діяльності, що можуть негативно вплинути на якість питної води та системи питного водопостачання;</p>	<p>ст.ст.16,23 Закону України "Про питну воду та питне водопостачання", Правила надання послуг з централізованого опалення, постачання холодної та гарячої води і водовідведення, затверджені постановою КМУ від 21.07.2005 №630. ст.13 Закону України "Про питну воду та питне водопостачання"</p>	<p>Ст. 5,7,15,16 Закону</p>	<p>Спори з питань питної води та питного (ст.48) водопостачання розглядаються у судовому порядку. Оскарження дій водопостачальної установи здійснюється через відповідний орган місцевого самоврядування або в судовому порядку</p>

	<p>здійснюють контроль за якістю питної води, використанням та охороною джерел і систем питного водопостачання; забезпечують інформування населення про якість питної води та стан питного водопостачання, порядок розрахунку тарифів на послуги централізованого водопостачання і водовідведення; визначають рівень та якість послуг з питного водопостачання та водовідведення і встановлення тарифів на ці послуги; обмежують, тимчасово забороняють діяльність підприємств у разі порушення ними вимог законодавства у сфері питної води та питного водопостачання</p>			
<p><u>електропостачання</u> (висвітлення вулиці, перебої в електропостачанні, ремонт ліній електропостачання, відключення електропостачання, оплата за користування електроенергією);</p>	<p>Енергопостачальними, що здійснюють постачання електричної енергії на закріпленій території, не мають права відмовити споживачу, який розташований на цій території, в укладенні договору на постачання електричної енергії. Органом державного регулювання діяльності в електроенергетиці є Національна комісія регулювання електроенергетики України, до повноважень якої належить забезпечення проведення цінової та тарифної політики в електроенергетиці; захист прав споживачів електричної і теплової енергії; розроблення та затвердження правил користування електричною енергією. Державна інспекція з енергетичного нагляду за режимами споживання електричної та теплової</p>	<p>ст.ст.9,10,12,24 Закону України “Про електроенергетику”, Порядок обмеження електроспоживання споживачів до рівня екологічної броні електропостачання, або повного припинення їм електропостачання, затверджений постановою КМУ від 28.01.2004 №93, Правила користування електричною енергією для населення, затверджені постановою КМУ від 26.07.99 №1357, Положення про державний енергетичний нагляд за режимами споживання електричної і теплової енергії, затверджене постановою КМУ від 07.08.96 № 929 (у редакції постанови КМУ від 13 лютого 2006 року №131)</p>	<p>Ст..5,7,15,16 Закону</p>	<p>Місцеві органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування не мають права втручатися в оперативне регулювання режимів енергоспоживання. Якщо між споживачем і енергопостачальником не досягнуто згоди про користування електричною енергією, її оплату, збереження приладів обліку тощо, спірні питання вирішуються в судовому порядку.</p>

	енергії здійснює нагляд за електричними і тепловикористовуючими установками та тепловими мережами споживачів та суб'єктів електроенергетики.			
- газопостачання (проведення газу),	роздрібні ціни на газ природний, що використовується для потреб населення встановлюються Національною комісією регулювання електроенергетики України. Газопостачання здійснюється постачальниками природного газу, які в установленому порядку отримали ліцензію на постачання природного газу. Послуги з газопостачання надаються споживачеві на підставі договору, що укладається ним відповідно до типового договору. Діяльність, пов'язана з проектуванням, будівництвом, ремонтом та експлуатацією об'єктів трубопровідного транспорту, здійснюється на підставі спеціального дозволу (ліцензії) і підлягає обов'язковій сертифікації. Ліцензії видаються уповноваженими на те центральними органами державної виконавчої влади у порядку, встановленому Кабінетом Міністрів України.	постанова КМУ від 25.12.96 №1548 "Про встановлення повноважень органів виконавчої влади та виконавчих органів міських рад щодо регулювання цін (тарифів) (із змінами та доповненнями) Постанова Національної комісії регулювання електроенергетики України від 19.10.2006 №1345. Порядок забезпечення споживачів природним газом, затверджений постановою КМУ від 27.12.2001 №1729. ПРАВИЛА надання населенню послуг з газопостачання, затверджені постановою КМУ від 09.12.99 №2246 в редакції постанови КМУ від 14.04.2004 №476, Правила безпеки систем газопостачання України, затверджені наказом Державного комітету України по нагляду за охороною праці від 01.10.97 №254. Ст..13 Закону України "Про трубопровідний транспорт"	Ст..5,7,15,16 Закону	У разі коли між споживачем і газопостачальною (газотранспортною) організацією не досягнуто згоди про надання послуг з газопостачання, розміру їх оплати, відшкодування збитків, спірні питання вирішуються в судовому порядку.
- заборгованість за комунальні послуги;	Власник та наймач (орендар) квартири зобов'язаний: укласти договір на надання житлово-комунальних послуг, підготовлений виконавцем, відповідно до типового	Правила користування приміщеннями житлових будинків, затверджені постановою КМУ від 08.10.92 №572 в редакції постанови КМУ від 24.01.2006 №45	Ст.5,7,15,16 Закону	Оскарження дій ж/к установи здійснюється в органі місцевого самоврядування або в судовому порядку

	договору; оплачувати надані житлово-комунальні послуги у строки, встановлені договором або законом; дотримуватися вимог нормативно-правових актів у сфері житлово-комунальних послуг, пожежної і газової безпеки, санітарних норм і правил; проводити за власні кошти ремонт квартири (наймач) (орендар) – згідно з договором найму (оренди)	ст.ст.66,67,68,69 Житлового кодексу України		
3.Соціального забезпечення: - призначення, перерахунок та виплати пенсій;	органи пенсійного Фонду України	Ст.ст.10,69,70 Закону України “Про пенсійне забезпечення”, Закон України “Про загально-обов’язкове державне пенсійне страхування”	Ст..5,7,15,16 Закону	спори з питань пенсійного забезпечення розв’язуються шляхом проведення переговорів між учасниками спору ПФУ або у судовому порядку.
- призначення й виплата регресу;	Фонд соціального страхування від нещасного випадку на виробництві	Ст.21 Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності”	Ст..5,7,15,16 Закону	спори з питання призначення й виплати регресу розв’язуються шляхом проведення переговорів між учасниками спору,вищий орган Фонду або у судовому порядку.
- надання матеріальної допомоги;	Органи місцевого самоврядування, міські, районні, сільські, селищні ради	Ст.21 Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування від нещасного випадку на виробництві та професійного захворювання, які спричинили втрату працездатності”	Ст.5,7,15,16 Закону	спори з питання надання матеріальної допомоги розв’язуються шляхом проведення переговорів між учасниками спору або у судовому порядку.
- виділення пільгового автотранспорту;	Головне управління праці та соціального захисту населення облдержадміністрації	Постанова Кабінету Міністрів України від 08.09.97 № 999 “Про порядок забезпечення інвалідів автомобілями”	Ст.5,7,15,16 Закону	спори з питання виділення пільгового автотранспорту розв’язуються шляхом проведення переговорів між учасниками спору Міністерством праці та СЗН або у судовому порядку
- надання пільг ветеранам війни;	Міськ (рай) управління праці та соціального захисту населення	Ст.ст.12,13,14,15 ЗУ “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”	Ст.5,7,15,16 Закону	спори з питання надання пільг ветеранам війни розв’язуються шляхом проведення переговорів між учасниками спору через вищестоящі УПіСЗН та Міністерство праці та СЗН або у судовому порядку.
- призначення і виплата	Міськ(рай) управління праці та	Постанова КМУ від 27.12.2001 №1751	Ст.5,7,15,16	

<i>соціальних допомог;</i>	соціального захисту населення	“Про затвердження Порядку призначення і виплати державної допомоги сім’ям з дітьми”	Закону	
- надання субсидій на відшкодування витрат по оплаті ж/к послуг;	Міськ(рай) управління праці та соціального захисту населення	Положення про порядок визначення та надання субсидій для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та пічного побутового (рідкого) палива, затвержене постановою Кабінету Міністрів України від 21.10.95 №848	Ст.5,7,15,16 Закону	спори про надання субсидій на відшкодування витрат по оплаті ж/к послуг розв’язуються шляхом проведення переговорів між учасниками спору Гл.УПСЗН, Міністерство праці та СЗН або у судовому порядку
- допомога на поховання (крім поховання пенсіонерів, безробітних та осіб, які померли від нещасного випадку на виробництві)	Призначення та надання здійснюється за основним місцем роботи застрахованої особи	ст.ст.34,45,46 Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими народженням та похованням” постанова правління Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності від 29.03.2002 №3 “Про розміри допомоги за загальнообов’язковим державним соціальним страхуванням у зв’язку з тимчасовою втратою працездатності та витратами, зумовленими народженням та похованням”.	Ст.5,7,15,16 Закону	Оскарження здійснюється через вищий орган Фонду або в судовому порядку.
- допомога на поховання пенсіонера	Призначення та надання здійснюється органом, який призначає та виплачує пенсії, за місцем проживання	постанова КМУ від 27.12.2001 №1753 “Про розмір допомоги на поховання”.	Ст..5,7,15,16 Закону	Оскарження дій місцевого органу ПФ здійснюється через ПФУ або в судовому порядку
- допомога на поховання особи, яка не працювала	Виплата здійснюється виконкомом сільських, селищних, міських рад за місцем проживання особи. У разі смерті особи, яка не належить до зазначених категорій і не застрахована в системі загальнообов’язкового державного соціального страхування, допомога на поховання надається за рішенням місцевої державної адміністрації або	ст.34 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, постанова КМУ від 27.12.2001 №1753 “Про розмір допомоги на поховання”	Ст..5,7,15,16 Закону	Оскарження дій органу здійснюється через вищий орган місцевого самоврядування або у судовому порядку.

	виконкому ради з урахуванням матеріального становища цієї особи. Поховання померлих одиноких громадян, осіб без певного місця проживання, громадян, від поховання яких відмовилися рідні, знайдених невпізнаних трупів здійснюється за рахунок коштів відповідних місцевих бюджетів.			
Безоплатне поховання	Міськ(рай) управління праці та соціального захисту населення: осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб, які мають особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, учасників бойових дій та інвалідів війни.	ст.ст.14,16,17,18 Закону України “Про поховання та похоронну справу” Постанова КМУ від 28.10.2004 №1445 “Про затвердження Порядку проведення безоплатного поховання померлих (загиблих) осіб, які мають особливі заслуги та особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, і учасників бойових дій”	Ст..5,7,15,16 Закону	
4.Охорона здоров’я: - надання медичної допомоги;	Безпосередню охорону здоров’я населення забезпечують санітарно-профілактичні, лікувально-профілактичні, фізкультурно-оздоровчі, санаторно-курортні, аптечні, науково-медичні та інші заклади охорони здоров’я. Громадянам України надається лікувально-профілактична допомога поліклініками, лікарнями, диспансерами, клініками науково-дослідних інститутів та іншими акредитованими закладами охорони здоров’я, службою швидкої медичної допомоги, а також окремими медичними працівниками, які мають відповідну ліцензію.	ст.16,33 Основ законодавства про охорону здоров’я Відповідно до ст.32 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” до повноважень виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належить управління закладами охорони здоров’я, оздоровчими закладами, які належать територіальним громадам або передані і молодіжними підлітковими закладами за місцем проживання, організація їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення; організація медичного обслуговування та харчування у оздоровчих закладах, які належать територіальним громадам або передані їм.; забезпечення відповідно до законодавства пільгових категорій населення лікарськими засобами та виробами медичного призначення.	Ст..5,7,15,16 Закону	Кабінет Міністрів України та уповноважені ним органи, а також в межах своїх повноважень органи місцевого самоврядування мають право припинити діяльність будь-якого закладу охорони здоров’я у разі порушення ним законодавства про охорону здоров’я , невиконання державних вимог щодо якості медичної допомоги та іншої діяльності в галузі охорони здоров’я або вчинення дій, що суперечать його статуту. Оскарження дій цих органів надається в вищий орган охорони здоров’я або в орган влади до якого належить установа як структурний підрозділ чи суд.

<p>- встановлення або перегляд групи інвалідності, встановлення зв'язку інвалідності з пораненням на фронті;</p>	<p>Експертиза тривалої або стійкої втрати працездатності здійснюється медико-соціальними експертними комісіями, які встановлюють ступінь та причину інвалідності, визначають для інвалідів роботи і професії, доступні їм за станом здоров'я, перевіряють правильність використання праці інвалідів згідно з висновком експертної комісії та сприяють відновленню працездатності інвалідів. Порядок організації та проведення медико-соціальної експертизи встановлюється Кабінетом Міністрів України.</p>	<p>ст.69 Основ законодавства про охорону здоров'я постанова КМУ від 04.04.94 №221 “Про затвердження Порядку організації та проведення медико-соціальної експертизи втрати працездатності” постанова КМУ від 22.02.92 №83 “Про затвердження Положення про медико-соціальну експертизу і Положення про індивідуальну програму реабілітації та адаптації інваліда”</p>	<p>Ст..5,7,15,16 Закону</p>	<p>У разі незгоди громадянина з рішенням районної, міжрайонної, міської медико-соціальної експертної комісії він має право подати протягом місяця письмову заяву до обласної, центральної міської МСЕК або до медико-соціальної експертної комісії, в якій проходив він огляд, чи до відповідного управління охорони здоров'я. Рішення обласної, центральної міської МСЕК може бути оскаржено до МОЗ. Рішення МСЕК може бути оскаржено в судовому порядку.</p>
<p>- безкоштовне проведення операції та медичного лікування; - забезпечення ліками за безкоштовними рецептами;</p>	<p>Заклади охорони здоров'я за рахунок коштів державного та місцевих бюджетів для осіб, на яких поширюється норми Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”, ліквідаторів аварії на ЧАЕС (1,2,3,4 категорії), осіб, що мають особливі трудові заслуги перед Батьківщиною, інвалідів деяких категорій</p>	<p>Ст.ст.12,13,14,15 Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” Ст.ст.20,21,22, 23 Закону України “Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”. Ст...9 Закону України “Про основні засади соціального захисту ветеранів праці та інших громадян похилого віку в Україні” ст.38 Закону України “Про основи соціальної захищеності інвалідів в Україні”</p>		<p>Відповідно до ст.32 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” до повноважень виконавчих органів сільських, селищних, міських рад належить управління закладами охорони здоров'я, які належать територіальним громадам, організація їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення, організація медичного обслуговування.</p>
<p>- неуважне ставлення працівників охорони здоров'я; - факти вимагання та хабарництва в органах охорони здоров'я.</p>	<p>Органи міліції, прокуратури, СБУ, суд</p>	<p>ст.ст.97,98 Кримінально-процесуального кодексу України</p>	<p>Ст.12 Закону</p>	<p>Головний лікар, управління (відділ) охорони здоров'я або в судовому порядку</p>
<p>5. Праці: сприяння у</p>	<p>Громадяни мають право на працевлаштування і вибір місця роботи шляхом звернення до</p>	<p>ст.ст.ст.2,5¹ Кодексу законів про працю України ст.34 Закону України “Про місцеве</p>	<p>Ст.5,7,12,15, 16 Закону</p>	

<p><i>працевлаштуванні</i></p>	<p>підприємства, установи, організації, індивідуального селянського (фермерського) господарства і до іншого роботодавця або при безплатному сприянні державної служби зайнятості. Виконавчі органи сільських, селищних, міських рад готують і подають на затвердження ради територіальні програми зайнятості та заходи щодо соціальної захищеності різних груп населення від безробіття, організовують їх виконання. Організують проведення оплачуваних громадських робіт для осіб, зареєстрованих як безробітні, а також учнівської та студентської молоді у вільний від занять час на підприємствах, в установах та організаціях. Місцева державна адміністрація забезпечує працевлаштування інвалідів, сприяє здобуттю ними освіти, набуттю необхідної кваліфікації; забезпечує проведення згідно з законом оплачуваних громадських робіт для осіб, зареєстрованих як безробітні.</p>	<p>самоврядування і України”</p> <p>ст.8 Закону України “Про зайнятість населення”</p> <p>Ст.9 Закону України “Про зайнятість населення”</p> <p>Ст.ст.23,24 Закону України “Про місцеві державні адміністрації”</p>		
<p>- надання допомоги по безробіттю;</p>	<p>Державні служби зайнятості</p>	<p>Ст.ст.25,26 Закону України “Про зайнятість населення”</p> <p>Ст.ст.6,22,23,24,25,26,27 Закону України “Про загальнообов’язкове державне соціальне страхування на випадок безробіття”</p> <p>Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 20 листопада 2000 року №307</p> <p>“Про затвердження Порядку надання допомоги по безробіттю, у тому числі одноразової її виплати для організації безробітними підприємницької діяльності”</p>	<p>Ст..5,7,12,15,16 Закону</p>	<p>Державна служба зайнятості України, Міністерство праці та СЗН, облдержадміністрація</p>

- відмова в прийомі або незаконне звільнення з роботи;		Ст.221 Кодексу законів про працю України	Ст.12 Закону	Безпосередньо до суду
- виплата заборгованості по зарплаті;	<p>Виплата заробітної плати здійснюється за місцем роботи. Працівник має право на оплату своєї праці відповідно до актів законодавства і колективного договору на підставі укладеного трудового договору. Оплата праці працівників підприємства здійснюється в першочерговому порядку. Всі інші платежі здійснюються підприємством після виконання зобов'язань щодо оплати праці.</p> <p>Місцева державна адміністрація: забезпечує реалізацію державних гарантій у сфері праці, в тому числі і на право своєчасного одержання винагороди за працю. Виконавчі органи сільських, селищних, міських рад здійснюють контроль за охороною праці, забезпеченням соціального захисту працівників підприємств, установ та організацій усіх форм власності. При Кабінеті Міністрів України та облдержадміністраціях діє Комісія з питань погашення заборгованості із заробітної плати, пенсій, стипендій та інших соціальних виплат</p>	<p>Ст.ст.15,21,22,24,32 Закону України “Про оплату праці”</p> <p>Ст.221 Кодексу законів про працю України</p> <p>ст.24 Закону України “Про місцеві адміністрації”</p> <p>Ст.34 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”</p> <p>Постанова КМУ від 08.09.2005 №875 “Про утворення Комісії з питань погашення заборгованості із заробітної плати, пенсій, стипендій та інших соціальних виплат”</p>	Ст.12 Закону	Трудові спори з питань оплати праці розглядаються і вирішуються згідно з законодавством про трудові спори, тобто комісіями по трудових спорах або в судовому порядку.
- виплата заборгованості по зарплаті за рішенням суду	<p>Державна виконавча служба у містах, районах у містах</p> <p>У разі ліквідації юридичної особи рішення суду виконується ліквідаційною комісією, а у разі реорганізації – правонаступником юридичної особи.</p>	<p>Ст.ст.2,3,8,34 Закону України “Про виконавче провадження”</p> <p>Наказ Міністерства юстиції України від 15.12.99 №74/5 “Про затвердження Інструкції про проведення виконавчих дій”</p> <p>ст.13 Закону України “Про державну виконавчу службу”</p>	Ст.5,7,12,15 Закону	<p>Контроль за своєчасністю, правильністю, повнотою виконання рішень державним виконавцем здійснюють начальник органу державної виконавчої служби та керівник вищестоящего органу.</p> <p>Контроль за законністю виконавчого провадження здійснюють</p>

				Міністерство юстиції України через Департамент державної виконавчої служби, Департамент державної виконавчої служби та державна виконавча служба областей. Дії або бездіяльність державного виконавця можуть бути оскаржені до вищестоящої посадової особи або до суду.
6. Сільського господарства <i>- паювання землі;</i>	Право на земельну частку (пай) мають члени сільськогоспо-дарського підприємства, кооперативу, акціонерного товариства, в тому числі пенсіонери, які раніше працювали в ньому і залишаються членами зазначеного підприємства, кооперативу чи товариства відповідно до списку, що додається до державного акта на право колективної власності на землю. Право власності на землю закріплюється державними актами, які видаються і реєструються сільськими, селищними, міськими радами. Список громадян, як додаток до державного акта, формується самим підприємством відповідно до статуту, розглядається і затверджується загальними зборами (зборами уповноважених) членів підприємства та підписується головою місцевої ради і головою колективного сільськогосподарського підприємства.	Указ Президента України від 08.08.95 №720 “Про порядок паювання земель, переданих у колективну власність сільськогосподарським підприємствам і організаціям” Указ Президента України від 10.11.94 №666 “Про невідкладні заходи щодо прискорення земельної реформи у сфері сільськогосподарського виробництва” Земельний кодекс України	Ст.5,7,15,16 Закону	Оскаржується в судовому порядку
<i>- границі земельної ділянки, спори про межу;</i>	Міські, районні управління по земельних ресурсах Сільські, селищні, міські ради Райдержадміністрації	Указ Президента України від 14.08.2000 №970 “Про Положення про Державний комітет України по земельних ресурсах” Ст.ст.19,20,21,22,25 Закону України “Про землеустрій” Ст.ст.12,17 Земельного кодексу	Ст.5,7,15,16 Закону	Спори вирішуються сільськими, селищними міськими радами або в судовому порядку. Координацію діяльності державних органів земельних ресурсів здійснюють райдержадміністрації

		України		
- розрахунки за здані в оренду земельні і майнові паї;	Розмір, форма і строки внесення орендної плати за землю встановлюються за згодою сторін у договорі оренди (крім строків внесення орендної плати за земельні ділянки державної та комунальної власності, які встановлюються відповідно до Закону України “Про плату за землю”).	Ст.ст.21,35 Закону України “Про оренду землі”	Ст.5,7,15,16 Закону	Спори, пов’язані в орендою землі, вирішуються у судовому порядку.
7.Діяльність місцевих рад, розвиток самоврядування: - скарги на дії міського, сільського, селищного голови, - голови райдержадмініст-рацій;	Відповідна рада або суд в порядку адміністративного судочинства Облдержадміністрація або суд в порядку адміністративного судочинства	Ст.ст.59,77,79 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” Ст.ст.2,17,18,19 Кодексу адміністративного судочинства України Ст.ст.8,33 Закону України “Про місцеві державні адміністрації”	Ст.15,16 Закону	Акти органів та посадових осіб місцевого самоврядування з мотивів їхньої невідповідності Конституції або законам України визнаються незаконними в судовому порядку.
- скарги на дії посадової особи місцевого органу виконавчої влади та органу місцевого самоврядування	Керівник відповідного місцевого органу виконавчої влади та органу місцевого самоврядування або суд в порядку адміністративного судочинства	Ст.ст.42,55 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” ст.39 Закону України “Про місцеві державні адміністрації” Ст.ст.147,147-1 Кодексу законів про працю України Ст.ст.14,22 Закону України “Про державну службу” Постанова КМУ від 13.06.2000 № 950 “Про затвердження Порядку проведення службового розслідування стосовно державних службовців”		Голова облдержадміністрації може порушувати питання перед Президентом України і Кабінетом Міністрів України про притягнення до дисциплінарної відповідальності голів районних державних адміністрацій.
- діяльність міських рад, районних рад, селищних та сільських рад, райдержадмініст-рацій;	Повноваження сільської, селищної, міської, районної в місті, районної ради можуть бути достроково припинені у випадках: якщо рада прийняла рішення з порушенням Конституції України,	Ст.ст.59,71,75,78 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” Ст.43 Закону України “Про місцеві державні адміністрації”		Акти райдержадміністрацій, що суперечать Конституції України, законам України, рішенням Конституційного Суду України, актам Президента України та Кабінету Міністрів України або

	<p>цього та інших законів, прав і свобод громадян, ігноруючи при цьому вимоги компетентних органів про приведення цих рішень у відповідність із законом;</p> <p>Повноваження сільської, селищної, міської, районної в місті ради за наявності підстав можуть бути припинені достроково за рішенням місцевого референдуму.</p> <p>Питання про дострокове припинення повноважень сільської, селищної, міської, районної в місті ради за рішенням місцевого референдуму може бути порушене сільським, селищним, міським головою, а також не менш як однією десятою частиною громадян, що проживають на відповідній території і мають право голосу.</p>			<p>інтересам територіальних громад чи окремих громадян, можуть бути оскаржені до облдержадміністрації або до суду.</p> <p>Розпорядження голови райдержадміністрації що суперечать Конституції України, законам України, рішенням Конституційного Суду України, іншим актам законодавства або є недоцільними, неекономними, неефективними скасовуються головою облдержадміністрації або в судовому порядку.</p>
<p>8.Забезпечення законності, охорони правопорядку: - незгода з рішенням суду;</p>	<p>Судова система</p>	<p>Ст.ст.18,21,25,32 Закону України “Про судоустрій” ст.ст.291-297 Цивільного процесуального кодексу України ст.ст.91-94 Господарського процесуального кодексу України ст.ст.108-111,111-1 Господарського процесуального кодексу України.</p> <p>Перегляд постанов Вищого господарського суду України: ст.ст.111-14-111-16 Господарського процесуального кодексу України</p> <p>Перегляд рішень апеляційної інстанції цивільних справа: ст.ст.324-328 Цивільного процесуального кодексу України ст.ст.184,210 Кодексу адміністративного судочинства України</p>	<p>Ст..5,7,12 Закону</p> <p>Ст.5,7,12 Закону</p>	<p>У разі незгоди з рішенням суду першої інстанції:</p> <ul style="list-style-type: none"> - апеляційний суд - апеляційний господарський суд - апеляційний адміністративний суд. <p>У разі незгоди з рішенням суду апеляційної інстанції:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Верховний суд України; - Вищий господарський суд України; - Вищий адміністративний суд України. <p>Начальник відповідного органу державної виконавчої служби, якому безпосередньо підпорядкований державний виконавець</p>

<p>- виконання рішення суду та бездіяльність державних виконавчих служб під час виконання судового рішення;</p>	<p>Відповідні органи державної виконавчої служби Суд Апеляційний суд (за місцем знаходження цього органу), якщо державний виконавець та інші посадові особи є працівниками: - Департаменту державної виконавчої служби; - Державної виконавчої служби областей</p>	<p>ст.85 Закону України “Про виконавче провадження постанова Пленуму Верховного Суду України від 26.12.2003 №14 “Про практику розгляду судами скарг на рішення, дії або бездіяльність органів і посадових осіб державної виконавчої служби та звернень учасників виконавчого провадження”</p>		
<p>- неправомірні дії працівників суду;</p>	<p>За наявності підстав дисциплінарне провадження щодо судді порушується постановою голови відповідної кваліфікаційної комісії суддів, Головою Верховного Суду України, головами вищих спеціалізованих, чи апеляційних судів.</p>	<p>ст.ст.31,33-35 Закону України “Про статус суддів”</p>	<p>ст.5,7,12 Закону</p>	
<p>- неправомірні дії працівників органів прокуратури;</p>	<p>Генеральний прокурор України має право застосовувати дисциплінарні стягнення, зазначені у статті 9 цього Статуту, в повному обсязі, за винятком випадків, передбачених частиною другою цієї статті. Позбавлення або пониження в класному чині державного радника юстиції 1,2,3 класів провадиться Президентом України за поданням Генерального прокурора України. Прокурор області має право застосовувати такі дисциплінарні стягнення: догану, пониження на посаді, звільнення, крім пониження в посаді і звільнення працівників, які призначаються Генеральним прокурором України. При необхідності застосування заходу дисциплінарного стягнення, що перевищує повноваження зазначених прокурорів, вони вносять подання</p>	<p>ст.ст.12,48 Закону України “Про прокуратуру” Постанова Верховної Ради України від 06.11.91 №1796 “Про затвердження Дисциплінарного статуту прокуратури України”</p>	<p>Ст..5,7,12 Закону</p>	<p>Прийняте прокурором рішення може бути оскаржено вищестоящому прокурору або до суду.</p>

	Генеральному прокурору України. Міські і районні прокурори, інші прирівняні до них прокурори вносять подання вищестоящому прокурору про накладення дисциплінарного стягнення на підлеглих їм прокурорсько-слідчих працівників.			
- неправомірні дії працівників міліції;	При порушенні працівником міліції прав і законних інтересів громадянина міліція зобов'язана вжити заходів до поновлення цих прав, відшкодування завданих матеріальних збитків, на вимогу громадянина публічно вибачитися. Дії працівника міліції можуть бути оскаржені у встановленому порядку до органів внутрішніх справ, суду або прокурору.	Ст.ст.25,26,27 Закону України “Про міліцію”	Ст..5,7,12 Закону	Контроль за діяльністю міліції здійснюють Кабінет Міністрів України, Міністр внутрішніх справ України. Нагляд за додержанням законності у діяльності міліції здійснюють Генеральний прокурор України і підлеглі йому прокурори.
- громадянство;	Особою, яка проживає в Україні, - до районного, районного у місті, міського управління або відділу Міністерства внутрішніх справ України за місцем проживання. Особою, якій надано статус біженця в Україні чи притулок в Україні, - до районного, районного у місті, міського управління або відділу Міністерства внутрішніх справ України за місцем реєстрації. Особою, яка постійно проживає за кордоном, - до дипломатичного представництва чи консульської установи України за місцем постійного проживання.	Закон України “Про громадянство України”, Указ Президента України від 27.03.2001 №215 “Питання організації виконання Закону України “Про громадянство України” Ст.ст.26-28 Закону України “Про громадянство України”	Ст.5,7,15,16 Закону	Дії та бездіяльність посадових і службових осіб, які порушують порядок та строки розгляду справ про громадянство і виконання рішень з питань громадянства, можуть бути оскаржені у судовому та адміністративному порядку.
- реєстрація громадян за місцем проживання;	Підрозділи у справах громадянства, імміграції та реєстрації фізичних осіб міських, районних управлінь (відділів) МВС за місцем проживання	Ст.ст.6-11,14 Закону України “Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні” Постанова КМУ від 28.07.2004 №985 “Про затвердження зразків документів,	Ст..5,7,15,16 Закону	Рішення, дії чи бездіяльність органів державної влади, посадових та службових осіб з питань свободи пересування, вільного вибору місця проживання, реєстрації місця

		необхідних для реєстрації місця проживання в Україні”		проживання чи місця перебування особи можуть бути оскаржені в адміністративному або судовому порядку та вищестоящий орган МВС.
- видача, обмін паспорту;	Паспорт громадянина України видається територіальними підрозділами у справах громадянства, імміграції та реєстрації фізичних осіб міських, районних управлінь (відділів) МВС за місцем проживання кожному громадянину України після досягнення 16-річного віку, а надалі в разі необхідності обмінюється, видається замість утраченого, викраденого або зіпсованого. Бездомним громадянам паспорти видаються за місцем реєстрації їх переважного місцезнаходження.	Порядок оформлення і видачі паспорта громадянина України, затверджений наказом Міністерства внутрішніх справ України від 15.06.2006 №600 Закон України “Про міліцію”	Ст..5,7,15,16 Закону	Дії працівника можуть бути оскаржені у встановленому порядку до органів внутрішніх справ, суду або прокуратури.
- порушення громадського порядку;	Органи внутрішніх справ	ст.ст.10,26 Закону України “Про міліцію”	Ст.5,7,12 Закону	Контроль за діяльністю міліції здійснюють Кабінет Міністрів України, Міністр внутрішніх справ України.
- сімейні, побутові конфлікти;	Органи внутрішніх справ, прокуратура, суд	ст.ст.97,98 Кримінально-процесуального кодексу України	Ст.5,7,12 Закону	
- стягнення аліментів	Суд за заявою позивача Державні виконавчі служби	ст.ст.75,77,80,84,86,181 265-272 Сімейного кодексу України, Цивільний процесуальний кодекс України постанова КМУ від 26.02.93 №146 “Про перелік видів доходів, які враховуються при визначенні розміру аліментів на одного з подружжя, дітей, батьків, інших осіб” постанова КМУ від 19.08.2002 №1203 “Про затвердження Порядку стягнення	Ст..5,7,12 Закону	

		<p>аліментів на дитину (дітей) у разі виїзду одного з батьків для постійного проживання в іноземній державі, з якою не укладено договір про подання правової допомоги”</p> <p>постанова КМУ від 22.02.2006 №189 “Про затвердження та виплати тимчасової державної допомоги дітям, батьки яких ухиляються від сплати аліментів, не мають можливості утримувати дитину або місце проживання їх невідоме”</p>		
<p>9. Освіти - закриття комунальних навчальних закладів;</p>	<p>Управління закладами освіти належить до власних повноважень виконавчих органів сільських, селищних, міських рад, а також організація їх матеріально-технічного та фінансового забезпечення. Рішення про створення та ліквідацію навчального закладу приймається на сесії відповідної місцевої ради.</p> <p>Реорганізація або ліквідація діючих комунальних дошкільних навчальних закладів, а також дошкільних навчальних закладів, створених колишніми сільськогосподарськими колективними та державними господарствами, допускається лише за згодою територіальної громади (загальних зборів) села, селища, міста або на підставі результатів місцевого референдуму.</p> <p>Потреба в навчальних закладах, заснованих на комунальній власності, визначається органами місцевого самоврядування Реорганізація і ліквідація загальноосвітніх навчальних закладів у сільській місцевості, заснованих на комунальній формі власності,</p>	<p>ст.32 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”</p> <p>Ст.26 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”</p> <p>Ст.59 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”</p> <p>Ст.18 Закону України “Про освіту”</p> <p>Ст.11 Закону України “Про загальну середню освіту”</p>	<p>Ст..5,7,15,16</p>	<p>Рішення ради з мотивів їхньої невідповідності Конституції або законам України визнаються незаконними в судовому порядку. Рішення або дії органів освіти оскаржуються в вищих органах освіти або органах місцевої влади</p>

	допускаються лише за згодою територіальних громад.			
- підвезення учнів до навчальних закладів”;	Виконавчі органи сільських, селищних, міських рад забезпечують регулярне безкоштовне підвезення до місця навчання і додому школярів. Місцеві органи державної виконавчої влади та органи місцевого самоврядування забезпечують у сільській місцевості регулярне безкоштовне підвезення до місця навчання і додому дітей дошкільного віку, учнів та педагогічних працівників.	Ст.32 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні” Ст.14 Закону України “Про освіту”		Дії цих органів оскаржуються в органи місцевого самоврядування
10.Транспорту - організація пасажирських перевезень;	Організація пасажирських перевезень покладається: на міжнародних та міжміських і приміських автобусних маршрутах загального користування, які виходять за межі території області (міжобласні маршрути), - на урядовий орган державного управління на автомобільному транспорті; на міжміських та приміських автобусних маршрутах загального користування, які не виходять за межі території області (внутрішньо-обласні маршрути), - на Раді міністрів Автономної Республіки Крим чи обласні держадміністрації; на міських автобусних маршрутах загального користування – на виконавчий орган сільської, селищної, міської ради відповідного населеного пункту.	Ст.7 Закону України “Про автомобільний транспорт” Постанова КМУ від 29.01.2003 №139 “Про затвердження Порядку проведення конкурсу на перевезення пасажирів на автобусному маршруті загального користування Постанова КМУ від 18.02.1997 №176 “Про затвердження Правил надання послуг пасажирського автомобільного транспорту” Наказ Міністерства транспорту України від 21.01.98 №21 “Про затвердження Порядку і умов організації перевезень пасажирів та багажу автомобільним транспортом” Постанова КМУ від 10.10.2001 №1306 “Про Правила дорожнього руху” Постанова КМУ від 08.11.2006 №1567 “Про затвердження Порядку здійснення державного контролю на автомобільному транспорті”	Ст..5,7,15,16 Закону	Державний контроль за додержанням суб’єктами господарювання, які провадять діяльність у сфері автомобільного транспорту, вимог законодавства про автомобільний транспорт, норм та стандартів законодавчо регульованої сфери, що визначають організацію перевезення пасажирів і вантажів автомобільним транспортом здійснює Головна державна інспекція на автомобільному транспорті та її територіальні управління. За безпідставну відмову від пільгового перевезення пасажирів до автомобільних перевізників застосовуються санкції у вигляді штрафу у розмірі десяти неоподатковуваних мінімумів доходів громадян.
- пільгові перевезення; - (на сьогодні	Пільгові перевезення пасажирів, які відповідно до законодавства користуються такими правами,	Ст.37 Закону України “Про автомобільний транспорт”		

<p>пільги на проїзд автотранспортом передбачені у 18 законах України і 4 постановах Кабінету Міністрів)</p>	<p>забезпечують автомобільні перевізники, які здійснюють перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування. Автомобільному перевізнику, який здійснює перевезення пасажирів на автобусних маршрутах загального користування, забороняється відмовлятися від пільгового перевезення, крім випадків, передбачених законом. Безпідставна відмова від пільгового перевезення тягне за собою відповідальність згідно із законом.</p>			
<p>- тарифи на транспортні послуги.</p>	<p>Виконкоми сільських, селищних, міських рад</p>	<p>Ст.28 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”</p>		
<p>11.Зв’язку (встановлення телефонів)</p>	<p>Органом регулювання у сфері телекомунікацій є Національна комісія з питань регулювання зв’язку (НКРЗ). Нагляд за ринком телекомунікацій здійснює Державна інспекція зв’язку</p>	<p>Закон України “Про телекомунікації”, постанова Кабінету Міністрів від 09.09.2005 №720 “Про затвердження Правил надання та отримання телекомунікаційних послуг” ст.21 Закону України “Про телекомунікації” Ст.32 Закону України “Про телекомунікації”</p>	<p>Ст..5,7,15,16 Закону</p>	<p>Споживачі мають право звертатися до НКРЗ для вирішення будь-яких питань, що належать до її повноважень, НКРЗ розглядає ці питання і приймає рішення відповідно до своєї компетенції. Споживачі під час замовлення, отримання телекомунікаційних послуг мають право на оскарження неправомірних дій операторів, провайдерів телекомунікацій шляхом звернення до суду.</p>

Начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян

О.І. Чернякіна