

**Г. М. Котляревська,**  
доцент кафедри теорії держави і права та конституційного права  
Приватного акціонерного товариства «Вищий навчальний заклад  
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»

## ЩОДО ПИТАННЯ УДОСКОНАЛЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

*Статтю присвячено дослідженню питань удосконалення законодавства про звернення громадян. Визначено складові елементи правового регулювання порядку розгляду та вирішення звернень громадян. Приділено окремої уваги нормам міжнародних нормативно-правових актів, якими врегульовано питання досліджуваної сфери.*

*З'ясовано, що потреба оновлення законодавства щодо звернень громадян обумовлюється зміною характеру суспільних відносин в Україні – поступовий відступ від державоцентристської моделі у відносинах держави з громадянами та запровадження людиноцентристського типу владно-суспільної взаємодії.*

*Встановлено, що правову основу звернень громадян становлять: а) Конституція України; б) міжнародні нормативно-правові акти; в) Закон України «Про звернення громадян»; г) підзаконні нормативно-правові акти; д) індивідуальні акти. Визначено поняття «індивідуальний акт» як елемент правового регулювання звернень громадян – офіційне рішення суб'єкта владних повноважень за наслідками об'єктивного розгляду та вирішення звернення, якого прийнято і засновано на нормах адміністративного права. Такі індивідуальні акти за своїм змістом є розпорядчими та виконують забезпечувальну функцію.*

*Виокремлено такі види адміністративної відповідальності за порушення законодавства про звернення громадян в залежності від суб'єкта вчинення правопорушення: а) адміністративна відповідальність суб'єкта владних повноважень; б) адміністративна відповідальність суб'єкта звернення.*

*Визначено та проаналізовано основні проблемні питання та недоліки законодавчого регулювання процедури розгляду та вирішення звернень громадян. Зазначено, що удосконалення правового регулювання звернень громадян передбачає необхідність внесення сутнісних змін до Закону України «Про звернення громадян» та/або прийняття Адміністративно-процедурного кодексу України.*

*Акцентовано увагу на таких можливих шляхах удосконалення процедури розгляду звернень громадян: 1) диференціація та скорочення строків розгляду звернень; 2) доступність інформації про органи влади, про види звернень, які ними розглядаються; 3) забезпечення можливості отримання громадянином консультативної допомоги в органі виконавчої влади.*

**Ключові слова:** звернення громадян, законодавство про звернення громадян, захист прав і свобод людини та громадянина, суб'єкт владних повноважень, суб'єкт звернення.

### ***H. M. Kotliarevska On the issue of improving the legislation on citizens' appeals***

*The article is devoted to the study of the issues of improving the legislation on citizens' appeals. Constituent elements of the legal regulation of the procedure for examination and settlement of citizens' appeals have been identified. The author has paid particular attention to the standards of international statutory acts which regulate the issues in the area under study.*

*It has been found out that a need of updating the legislation on citizens' appeals is conditioned by the change of nature of social relations in Ukraine – a gradual shift away from the state-centric model in the relations between the state and citizens and the implementation of human-centered type of power-social cooperation.*

*The article has established that legal basis of citizens' appeals consists of: a) the Constitution of Ukraine; b) international statutory instruments; c) the Law of Ukraine “On Citizens' Appeals”; d) subordinate legislation; e) individual acts. The concept “individual act” has been defined as an element of the legal regulation of citizens' appeals – an official decision of an authority which was approved and based on the rules of administrative law as a result of an impartial examination and settlement of appeal. Such individual acts in their content are executive and exercise a guaranteeing function.*

*The following types of administrative responsibility for the breach of the legislation on citizens' appeals depending on an offender have been marked: a) administrative responsibility of an authority; b) administrative responsibility of an applicant.*

*The main areas of concern and shortcomings of the statutory regulation of the procedure for examination and settlement of citizens' appeals have been identified and analyzed. It has been marked that improvement of the legal regulation of citizens' appeals requires introducing essential modifications to the Law of Ukraine “On Citizens' Appeals” and/or adopting the Administrative Procedural Code of Ukraine.*

*The research has focused on possible ways of updating the procedure for examination of citizens' appeals, as follows: 1) differentiation and reduction of examination term; 2) accessibility of information on authorities, types of requests which they examine; 3) making it possible for a citizen to get consulting assistance in an executive agency.*

**Key words:** citizens' appeals, legislation on citizens' appeals, protection of human and civil rights and freedoms, authorities, applicant.

**Актуальність теми дослідження.** На сучасному етапі розвитку демократичної, правової, соціальної Української держави значної ролі відіграє забезпечення дотримання прав, свобод та інтересів людини та громадянина як ключової цінності у діяльності всіх органів державної влади та місцевого самоврядування. Задля забезпечення останнього та, зокрема, з метою практичної реалізації громадянами наданого їм Конституцією України права на подання пропозиції щодо покращення результативності та якості діяльності суб'єктів владних повноважень, оскарження дії (бездіяльності) та рішення їх посадових осіб, розроблена та прийнята система нормативно-правових актів. Однак, при значній кількості нормативно-правової бази щодо звернень громадян, розвиток та ступінь розбудови вказаного інституту в Україні слід вважати недостатнім. Причинами цього є: неефективність використання наданих ресурсів (фінансових, матеріальних, кадрових); недостатній рівень інформатизації; повільне впровадження необхідної інфраструктури у сфері розгляду звернень громадян для належної діяльності органів виконавчої влади, зокрема, з використанням мережі Інтернет; низький рівень державної підтримки запровадження зворотного зв'язку «заявник-суб'єкт владних повноважень» тощо.

Як уявляється, потреба оновлення законодавства щодо звернень громадян обумовлюється також зміною характеру суспільних відносин в Україні – поступовий відступ від державоцентричної моделі у відносинах держави з громадянами та запровадження людиноцентричного типу владно-суспільної взаємодії. А тому теоретична та практична значимість проведеного дослідження, яке є надзвичайно своєчасним та актуальним, не викликає сумнівів.

**Стан дослідження.** Дослідженню складних та суперечливих питань, які стосуються правового регулювання інституту звернень громадян та удосконалення законодавства про звернення громадян, займалися такі теоретики та практики, як: В.Б. Авер'янов, О.Ф. Андрійко, О.М. Бандурка, Д.М. Бахрах, Л.Р. Біла-Тіунова, Ю.П. Битяк, І.В. Бойко, Р.А. Каложний, С.В. Ківалов, В.К. Колпаков, А.Т. Комзюк, О.В. Кузьменко, І.Б. Коліушко, А.М. Новицький, В.Г. Перепелюк, В.С. Цимбалюк, В.К. Шкарупа та інші. У той же час, значна кількість питань потребує наукового переосмислення.

**Метою статті** є дослідження питань удосконалення законодавства України про звернення громадян.

**Виклад основного матеріалу.** Законодавство про звернення громадян у своїй структурі містить велику кількість нормативно-правових актів різної юридичної сили, що за своїми змістом та формою є досить розрізненими. Зазначене обумовлюється особливим значенням конституційного права громадян на звернення та наявністю значної кількості нормативно-правових актів в різних галузях (конституційній, адміністративній, цивільно-правовій) та сферах (управлінській, соціальній, бюджетній). Відтак, правову основу звернень громадян становлять: а) Конституція України; б) міжнародні нормативно-правові акти; в) Закон України «Про звернення громадян»; г) підзаконні нормативно-правові акти; д) індивідуальні акти.

Основним Законом нашої держави є Конституція України, яка закріплює і регулює усі сфери життя суспільства та є основою для всіх інших нормативних актів, маючи найвищу юридичну силу. Очевидним є те, що Конституція України містить загальні засади функціонування усіх органів державної влади та місцевого самоврядування. Насамперед, йдеться про закріплення: пріоритету життя і здоров'я, честі і гідності людини як найвищої соціальної цінності (ст. 3); принципу поділу влади на законодавчу, виконавчу та судову (ст. 6); принципу верховенства права (ст. 8); принципу законності (ст. 19). Окрім того, Конституція України закріплює право громадян на звернення: ст. 40 – 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; ст. 38 – право рівного доступу до участі в управлінні державними справами, у всеукраїнському та місцевих референдумах, вільно обирати і бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [5].

Разом із тим, у контексті адаптації вітчизняного законодавства до стандартів Європейського Союзу важливого значення набувають міжнародні нормативно-правові акти, на підставі яких визначаються правові засади розгляду та вирішення звернень громадян. Вбачається, що закріплення інституту звернень у міжнародних нормативно-правових актах зумовлено необхідністю надання певних гарантій щодо неухильного виконання діючих законів усіма членами суспільства. До таких основних міжнародних нормативно-правових актів належать:

Загальна Декларація прав людини – передбачено, що кожна людина має право на: ефективне поновлення у правах компетентними національними судами в разі порушення її основних прав, наданих їй конституцією або законом (ст. 8); свободу переконань і на вільне їх вираження, що передбачає свободу безперешкодно дотримуватися своїх переконань і свободу шукати, одержувати, поширювати інформацію й ідеї будь-якими засобами й незалежно від державних кордонів (ст. 19); участь в управлінні своєю країною (ст. 21) [3];

Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод – ст. 34 передбачає забезпечення реалізації права на звернення, відповідно до чого особи мають право подавати заяви до суду в разі порушення їх прав [4];

Міжнародний пакт про громадянські і політичні права – визначає, що кожна держава, яка бере в ньому участь, зобов'язується забезпечити: ефективний засіб правового захисту, навіть коли цього порушення було

вчинено особами, що діяли як особи офіційні; щоб право на правовий захист для будь-якої особи, яка потребує такого захисту, встановлювалося компетентними судовими, адміністративними або законодавчими властями, або будь-яким іншим компетентним органом, передбаченим правовою системою держави, розвивати можливості судового захисту тощо [6].

Хартія основних прав Європейського Союзу – забезпечує можливість кожного громадянина або кожної громадянки Союзу, або фізичної чи юридичної особи, що проживає або має юридичну адресу в державі-члені, направляти петиції Європейському парламенту задля реалізація права на звернення (ст. 44) [11].

Необхідно акцентувати увагу на тому, що базовим для регулювання діяльності суб'єктів владних повноважень щодо розгляду та вирішення звернень громадян в Україні є Закон України «Про звернення громадян», яким визначено практичні аспекти реалізації громадянами наданого їм конституційного права на звернення, зокрема:

– загальні положення про звернення громадян: зміст права на звернення, види звернень, вимоги, які до них висуваються (ст. 1–11);

– порядок розгляду та вирішення звернень громадян (заяв, пропозицій, скарг та клопотань), зміст електронної петиції, обов'язки суб'єктів владних повноважень, права громадян та інших осіб, що звертаються із зверненням (Р. 2);

– основні засади відповідальності за порушення законодавства про звернення громадян: види відповідальності, порядок відшкодування збитків громадянину у зв'язку з порушенням вимог законодавства, зміст відповідальності громадян за подання звернень протиправного характеру, здійснення контролю у визначеній сфері (ст. 24–28) [7].

Проте варто акцентувати увагу і на тому, що значна кількість питань загального порядку розгляду та вирішення звернень громадян (питання діловодства зверненнями громадян; класифікація звернень громадян, особливості розгляду та вирішення заяв, скарг та пропозицій конкретними органами державної влади та місцевого самоврядування) врегульовуються саме підзаконними нормативно-правовими актами, зокрема: Указом Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 р., Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форми власності, в засобах масової інформації» від 14.04.1997 р., Постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» від 24.09.2008 р. тощо.

Щодо індивідуального акту як елемента правового регулювання звернень громадян, то він становить собою офіційне рішення суб'єкта владних повноважень за наслідками об'єктивного розгляду та вирішення звернення, якого прийнято і засновано на нормах адміністративного права. Такі індивідуальні акти за своїм змістом є розпорядчими та виконують забезпечувальну функцію.

В аспекті сказаного варто зауважити, що удосконалення правового регулювання звернень громадян передбачає необхідність внесення сутнісних змін до Закону України «Про звернення громадян» та/або прийняття Адміністративно-процедурного кодексу України.

Відзначимо, що на підставі аналізу законодавства про звернення громадян видається можливим стверджувати про необхідність кодифікації основних положень адміністративних процедур в цілому, а також процедурних норм розгляду звернень громадян зокрема. Видається, відсутність Адміністративно-процедурного кодексу України призводить до відсутності єдиного нормативно-правового акта, який би чітко врегулював порядок реалізації права на звернення та діяльності органів державної влади й місцевого самоврядування. Натомість, усі органи державної влади та місцевого самоврядування приймають власні нормативні акти, якими врегульовують питання розгляду звернень, проте останні лише дублюють норми Закону України «Про звернення громадян» (наприклад, Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління, затверджений Наказом Міністерства юстиції України від 2017 р.; Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України, затверджений Наказом Міністерства внутрішніх справ від 2017 р. тощо).

Варто акцентувати увагу і на тому, що проект Адміністративно-процедурного кодексу України містить визначення: повноважень органів державної влади та місцевого самоврядування, порядку організації діяльності щодо розгляду звернень, а також врегулювання суспільних відносин, удосконалення законодавства, що особливо актуально [1].

Розглядаючи зазначене питання, видається за можливе погодитись із думкою В.П. Таранухи щодо необхідності законодавчого закріплення як у Законі України «Про звернення громадян», так і в Проекті Адміністративно-процедурного кодексу таких видів звернення, як петиція та зауваження й викласти їх у такій редакції: петиція – письмове або усне колективне звернення громадян, що подається до органів державної влади та місцевого самоврядування відповідно до їх повноважень і територіального поширення повноважень з метою вирішення у розумні строки найважливіших питань життєдіяльності держави, суспільства

чи певної територіальної громади; зауваження – вид звернення громадян, якого викладено в письмовій чи усній формі, що містить вказівку на недоліки роботи певного органу чи посадової особи, а також міркування з приводу недосконалої правового регулювання суспільних відносин чи організаційно-правової діяльності [10, с. 8].

Окрім того, Законом України «Про звернення громадян» визначається порядок розгляду та вирішення різних за сутністю правових категорій, тобто «пропозиції», «заяви», «скарги». Як уявляється, пропозиції та заяви є інструментом безконфліктної реалізації права громадянина перед державою, натомість скарга є інструментом захисту права і, таким чином, є функціонально спорідненою із позовом до суду.

Вказані відмінності не враховано законодавцем при визначенні порядку розгляду та вирішення таких звернень. З огляду на зазначене, виникають сумніви щодо доцільності врегулювання в одному нормативно-правовому акті процедури подання пропозицій, заяв та скарг.

До інших можливих шляхів удосконалення процедури розгляду звернень громадян можна віднести: 1) диференціацію та скорочення строків розгляду звернень; 2) доступність інформації про органи влади, про види звернень, які ними розглядаються; 3) забезпечення можливості отримання громадянином консультативної допомоги в органі виконавчої влади тощо.

Ще одним проблемним питанням є те, що Законом України «Про звернення громадян» передбачається право на звернення лише громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які законно знаходяться на території держави. Натомість юридичні особи є позбавленими загального права на звернення до органів державної влади, однак у випадках, визначених законом, вони можуть звертатися зі скаргою щодо оскарження окремих рішень, дій чи бездіяльності суб'єктів владних повноважень. Слід зазначити, що відсутність у юридичних осіб права на звернення, з урахуванням оперативності відповідної процедури, обмежує їх можливість захищати свої права у сфері публічного управління.

Не можна залишити поза увагою і той факт, що відповідно до ст. 5 Закону України «Про звернення громадян», особа, яка звертається до органу державної влади або місцевого самоврядування у зверненні повинна зазначити прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. З урахуванням зазначеного, заявник не вказує нормативного підґрунтя такого звернення, а обов'язок правильної кваліфікації листа цілком покладається на суб'єкта владних повноважень. Так, при надходженні листа від фізичної чи юридичної особи, орган державної влади чи місцевого самоврядування повинен правильно кваліфікувати документ, зокрема, віднести його до інформаційного запиту чи звернення, які за змістом та формою можуть частково співпадати.

Наголосимо, що з метою правильної юридичної кваліфікації отриманого документа слід у практичній діяльності враховувати те, що інформаційний запит може бути двох видів: щодо доступу до офіційних документів та щодо доступу до інформації про діяльність органів влади. Тобто, основною ознакою інформаційного запиту є його спеціальна спрямованість: отримання інформації, якою володіє орган влади, незалежно від того, чи стосується така інформація прав та законних інтересів запитувача [8].

На увагу заслуговують також норми Закону України «Про звернення громадян», які регламентують юридичну відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян. Так, відповідно до ст. 24 Закону України «Про звернення громадян», винні у порушенні порядку розгляду та звернення громадян особи несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність. Адміністративну відповідальність, у свою чергу, в залежності від суб'єкта вчинення правопорушення, можна поділити на такі два види: а) адміністративна відповідальність суб'єкта владних повноважень; б) адміністративна відповідальність суб'єкта звернення.

Щодо другого виокремленого виду адміністративної відповідальності хотілося б зазначити таке: суб'єкт звернення притягається до відповідальності у тому випадку, якщо звернення містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі тощо [7].

Недоліком врегулювання питання відповідальності є відсутність положень, які б визначали перелік правопорушень у сфері розгляду та вирішення звернень громадян та систему стягнень, що застосовувалася б за їх вчинення. На теперішній час більшість таких правопорушень є адміністративними та, відповідно, частково визначаються Кодексом України про адміністративні правопорушення (ст. 212-3).

Серед важливих питань, що потребують уваги, є відсутність дієвого механізму контролю за роботою суб'єктів владних повноважень під час розгляду та вирішення звернень громадян. Як справедливо зазначає Г.В. Гнатова, дана проблема потребує вирішення у зв'язку з тим, що саме ці суб'єкти найближчі до людей, тому мають достовірну інформацію про фактичні обставини тієї чи іншої справи (звернення) [2]. Більше того, положення щодо здійснення прокурорського нагляду за дотриманням законності під час розгляду та вирішення звернень громадян було виключено із Закону України «Про звернення громадян».

Натомість, як учасники інформаційних правовідносин громадянин та орган державної влади наділені певними правами та обов'язками, які можна поділити на загальні (притаманні усім відносинам у сфері обігу інформації) та спеціальні (передбачені безпосередньо законодавством про звернення громадян). Дана

проблематика набула практичного значення у зв'язку із набранням чинності Законів України: «Про захист персональних даних», «Про доступ до публічної інформації», «Про внесення змін до Закону України «Про інформацію» [9, с. 10].

Водночас в законодавстві про звернення громадян відсутнє право заявника на інформаційну безпеку. Тому нагальною необхідністю видається нормативне закріплення права людини на інформаційну безпеку, зокрема, в частині її захищеності від неповноти, несвоєчасності, невірогідності, а також негативних наслідків застосування інформаційних технологій; несанкціонованого розповсюдження, використання і поширення конфіденційної інформації, пов'язаної з діяльністю органів державної влади щодо розгляду звернень громадян.

**Висновки.** Отже, законодавство про звернення громадян у своїй структурі містить велику кількість нормативно-правових актів різної юридичної сили, що за своїм змістом та формою є досить розрізненими. Правову основу звернень громадян становлять: а) Конституція України; б) міжнародні нормативно-правові акти; в) Закон України «Про звернення громадян»; г) підзаконні нормативно-правові акти; д) індивідуальні акти.

Серед основних проблемних питань та недоліків законодавчого регулювання процедури розгляду та вирішення звернень громадян, зокрема: 1) відсутність Адміністративно-процедурного кодексу України, який би чітко врегулював порядок реалізації права на звернення та діяльності органів державної влади й місцевого самоврядування; 2) необхідність визначення Законом України «Про звернення громадян» у ст. 3 таких понять, як «петиція», «зауваження»; 3) визначення в Законі України «Про звернення громадян» порядку розгляду та вирішення різних за сутністю правових категорій, тобто «пропозиції», «заяви», «скарги». Адже, як видається, пропозиції та заяви є інструментом безконфліктної реалізації права громадянина перед державою, натомість скарга є інструментом захисту права і, таким чином, є функціонально спорідненою із позовом до суду; 4) наявність обмеження юридичних осіб щодо права на загальне звернення до суб'єктів владних повноважень; 5) відсутність у Законі України «Про звернення громадян» положень щодо визначення переліку правопорушень у сфері розгляду та вирішення звернень громадян та системи стягнень, що застосовувалася б за їх вчинення; 6) наявність недоліків у визначенні механізму здійснення контролю щодо звернень громадян; 7) відсутність законодавчого визначення права заявника на інформаційну безпеку.

#### Список використаних джерел:

1. Адміністративно-процедурний кодекс України: Законопроект від 18.07.2008 р. № 2789 URL : [http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4\\_2?pf3516=2789&skl=7](http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=2789&skl=7)
2. Гнатова Г.В. Шляхи вдосконалення роботи органів державної влади всіх рівнів зі зверненнями громадян як одного з основних чинників впевненості та довіри народу до влади. *Держава та регіони*. 2005. № 2. С. 62–64.
3. Загальна декларація прав людини: Міжнародний документ від 10.12.1948 р. URL : [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_015](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_015)
4. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод: Міжнародний документ від 04.11.1950 р. URL : [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995\\_004](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_004)
5. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради*. 1996. № 30. Ст. 141.
6. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права : Міжнародний документ від 16.12.1966 р. (ратифікований 19.10.1973 р.) URL: [https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995\\_042](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_042) (дата звернення: 02.05.2020 р.).
7. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96–ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 47. Ст. 256.
8. Щодо удосконалення розгляду органами державної влади та місцевого самоврядування інформаційних запитів : Рекомендації Національної комісії з утвердження свободи слова та розвитку інформаційної галузі при Президентові України від 25.05.2005 р. URL : [https://cedem.org.ua/library/rekomendatsiyi-shhodo-udoskonalennya-rozglyadu-organamy-derzhavnoyi-vlady-ta-mistsevogo-samovryaduvannya-informatsijnyh-zapytiv/](https://cedem.org.ua/library/rekomendatsiyi-shhodo-udoskonalennya-rozglyadu-organamy-derzhavnoyi-vlady-ta-mistsevogo-samovryaduvannya-informatsijnyh-zapytiv/https://cedem.org.ua/library/rekomendatsiyi-shhodo-udoskonalennya-rozglyadu-organamy-derzhavnoyi-vlady-ta-mistsevogo-samovryaduvannya-informatsijnyh-zapytiv/)
9. Сірик Д.С. Правове регулювання діяльності органів виконавчої влади щодо розгляду звернень громадян: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2013. 16 с.
10. Тарануха В.П. Звернення громадян як засіб забезпечення законності в діяльності місцевих органів виконавчої влади: автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Ірпінь, 2003. 13 с.
11. Хартія основних прав Європейського Союзу : Міжнародний документ від 07.12.2000 р. URL : [http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994\\_524](http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_524)