

Дзвінчук Дмитро Іванович,

доктор філософських наук, професор, директор Інституту гуманітарної підготовки та державного управління, Івано-Франківський національний технічний університет нафти та газу, 76010, м. Івано-Франківськ, вул. Короля Данила, 13, e-mail: dzvin56@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-6391-3822>

Dzvinchuk Dmytro Ivanovych,

Doctor of Science of Philosophy, Professor, Director of the Institute of Humanities and Public Administration, Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas, 76010, Ivano-Frankivsk, 13, Korolia Danyla Str., e-mail: dzvin56@ukr.net, <https://orcid.org/0000-0002-6391-3822>



Гринишин Іван Іванович,

магістр публічного управління та адміністрування, Івано-Франківський національний технічний університет нафти та газу, 76010, м. Івано-Франківськ, вул. Короля Данила, 13, e-mail: vano.gr.77@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0008-8486-5357>

Grynyslyn Ivan Ivanovych,

Master of Public Management and Administration, Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas, 76010, Ivano-Frankivsk, 13, Korolia Danyla Str., e-mail: vano.gr.77@gmail.com, <https://orcid.org/0009-0008-8486-5357>

СУТНІСТЬ, ЗМІСТ ТА НАПРЯМКИ ВДОСКОНАЛЕННЯ ІНСТИТУТУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ

Анотація. У статті розкривається сутність та зміст інституту звернення громадян до органів публічної влади в Україні в системі взаємодії органів публічної влади та суспільства як механізму реалізації конституційних гарантій соціально-політичних прав і свобод людини, що становить **мету даної роботи**. Такі взаємопов'язані наукові методи як узагальнення, систематизації та прогностичного аналізу складають **методологію** проведеного дослідження, що дало змогу визначити сучасний стан та перспективи формування й функціонування механізмів звернення громадян до органів публічної влади в Україні.

Наукова новизна полягає в узагальненні та систематизації сутності й особливостей інституту звернення громадян до органів державної влади й місцевого самоврядування як певного механізму унормованої взаємодії державних інституцій та суспільства, елементу зворотного зв'язку такої взаємодії та форми контролю громадян за діяльністю установ і органів публічного адміністрування щодо реалізації ними закріплених функцій і повноважень.

Зроблено **висновки**, що в Україні вже сформовано сучасну систему механізмів звернення громадян до органів публічної влади України та процедур їх опрацювання, яка в цілому відповідає європейським і світовим стандартам. Водночас, інституційна система звернення громадян до органів публічної влади України потребує подальшого вдосконалення, яке запропоновано здійснити в шести основних напрямках: нормативно-правове забезпечення; структурно-функціональна розбудова органів публічної влади; кадрове забезпечення структурних підрозділів по роботі зі звер-

неннями; фінансово-технічне та програмне забезпечення; впровадження інноваційних сучасних форм роботи зі зверненнями громадян; формування політичної культури публічного діалогу.

Ключові слова: звернення громадян, петиції, публічне управління, система адміністративних послуг, взаємодія держави та суспільства.

THE ESSENCE, CONTENT AND DIRECTIONS OF THE IMPROVEMENT OF THE INSTITUTE OF CITIZEN APPEALS IN UKRAINE

Abstract. The article reveals the essence and content of the institution of citizens' appeal to public authorities in Ukraine in the system of interaction between public authorities and society as a mechanism for implementing constitutional guarantees of socio-political human rights and freedoms, which is the **purpose of this work**. Such interconnected scientific methods as generalization, systematization and prognostic analysis make up the **methodology** of the conducted research, which made it possible to determine the current state and prospects of the formation and functioning of the mechanisms of citizens' appeal to public authorities in Ukraine.

The **scientific novelty** is in the generalization and systematization of the essence and features of the institution of citizens' appeal to state authorities and local self-government bodies as a certain mechanism of normalized interaction between state institutions and society, an element of feedback of such interaction and a form of citizen control over the activities of institutions and bodies of public administration regarding the implementation functions and powers established by them.

It is **concluded** that Ukraine has already formed a modern system of mechanisms for citizens to appeal to the public authorities of Ukraine and procedures for their processing, which generally align with the European and world standards. At the same time, the institutional system of citizens' appeals to public authorities of Ukraine needs further improvement, which is proposed to be implemented in six main areas: regulatory and legal support; structural and functional development of public authorities; personnel support of structural divisions for work with appeals; financial, technical and software; introduction of innovative modern forms of work with citizens' appeals; formation of political culture of public dialogue.

Key words: appeals of citizens, petitions, public administration, system of administrative services, interaction of the state and society.

Постановка проблеми (вступ). Демократизація процесів публічного врядування в Україні є неможливою без розбудов системи ефективної взаємодії та постійної публічної комунікації влади та суспільства, механізмів зворотного зв'язку, що надають можливості органам влади оперативно реагувати на проблеми громадян, забезпечувати їх законні права та інтереси. Одним з таким механізмів є інститут звернень/петицій громадян, що в сучасному світі виступає як важливий інструмент впливу громадянського суспільства на публічну владу та форма участі громадян у процесах підготовки й ухвалення державно-управлінських рішень. Законодавчі гарантії щодо права громадянина на звернення до органів публічної влади держави та органів місцевого самоврядування, які виконують функції суб'єктів владних повноважень, є важливим елементом публічних комунікацій між державою і громадянами та одним із лакмусових індикаторів щодо рівня розвитку громадянського суспільства, показником демократизації суспільства та демократичних перетворень у державі.

Отже, з точки зору науки публічного управління та адміністрування є актуальним розкриття сутності й особливостей інституту звернення/петицій громадян до органів державної влади й місцевого самоврядування як певного механізму унормованої взаємодії державних інституцій та суспільства, елементу зворотного зв'язку такої взаємодії та форми контролю громадян за діяльністю установ і органів публічного адміністрування щодо реалізації ними закріплених функцій і повноважень, підготовки, ухвалення та контролю реалізації нагальних публічно-управлінських рішень, залучення громадян до участі в процесах публічного врядування.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Науковий інтерес до проблематики формування й реалізації права громадян на звернення, його принципів та функцій в українському науковому дискурсі просторі є стійким та доволі поширеним. Так, звернення до відкритих баз Національної бібліотеки України імені В. Вернадського за ключовими тегами «звернення громадян» видає понад 250 наукових статей в періодичних фахових наукових журналах України,

близько 150 публікацій в реферативній базі даних та книжкових виданнях, 20 авторефератів дисертації. В даній роботі ми спиратимемося на науковий доробок таких науковців та експертів як А. С. Бідучак, що здійснює аналіз роботи зі зверненнями громадян в Україні та рівні їх контролю (Бідучак, 2023, с. 6-11); С. П. Кандзюба та О. В. Кравцов, котрі характеризують інформаційно-аналітичну систему «звернення громадян» як інструменту громадського контролю (Кандзюба, Кравцов, 2011); Л. Кисіль, що зосереджує увагу на адміністративно-правових аспектах регулювання відносин, що виникають за зверненнями громадян до органів публічної адміністрації (Кисіль, 2017, с. 109-113); О. К. Костюкевич, який окреслює функції права громадян на звернення (Костюкевич, 2009, с. 164-197); М. О. Кравцов, котрий досліджує процеси становлення інституту звернень громадян як конституційного механізму реалізації прав і свобод людини в Україні (Кравцов, 2022, с. 38-44); Ю. Е. Лагутов, що розглядає звернення громадян як важливу складову захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні (Лагутов, 2009); І. Є. Савич, який з'ясував юридичну природу, сутність та змістовне наповнення поняття «звернення громадянина» як конституційно-правової категорії (Савич, 2020, с. 73-81); В. М. Цимбалюк, котрий розкриває сутність права громадян на звернення до публічної адміністрації (Цимбалюк, 2012, с. 88-92).

Мета статті (постановка завдання). Метою даної наукової розвідки є аналіз сутності та змісту інституту звернення громадян до органів публічної влади в Україні в системі взаємодії органів публічної влади та суспільства як механізму реалізації конституційних гарантій соціально-політичних прав і свобод людини та вироблення на цій основі пропозицій щодо вдосконалення механізмів звернення громадян до органів публічної влади України.

Методологія дослідження. Основним методологічним підходом даної статті є застосування групи взаємопов'язаних наукових методів, зокрема – аналізу і синтезу, індукції та дедукції, узагальнення та систематизації, порівняльно-історичного, системного, проблемного та прогностичного аналізу, що дало змогу визначити перспективи формування й функціонування механізмів звернення громадян до органів публічної влади в сучасній Україні.

Виклад основного матеріалу. Одним з найважливіших механізмів взаємодії влади з громадянськістю є реагування владних структур на звернення громадян. Це знайшло відповідне

законодавче відображення у статті 40 Конституції України, яка закріпила положення, що «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» (Савич, 2020, с. 73-81). Основний Закон України надає зверненням громадян високого правового статусу, визначаючи їх як «важливий інструмент функціонування демократичного суспільства, одночасно підвищує обов'язки та відповідальність органів державної влади та місцевого самоврядування перед громадою» (Конституція України, 1996, ст. 141).

Будь-яка соціальна чи політична діяльність, що відбувається за певними принципами, завжди є спрямованою на втілення певних функцій. З цього погляду розгляд звернень громадян – найважливіша функція, обов'язок органів державної влади в Україні. Виходячи зі сказаного, необхідно окреслити функції звернень громадян. С. Кандзюба й О. Кравцов вважають, що інститут звернень громадян до органів публічної влади виконує три функції: «1. Правозахисна. Сутність її полягає в тому, що звернення як юридичний інститут є одним із засобів захисту прав громадян: вони дозволяють попередити правопорушення, а якщо воно вже здійснене – усунути його наслідки і відновити порушене право. 2. Інформаційна. Вона полягає в тому, що звернення громадян є цінним джерелом відомостей для державного апарату про проблеми громадян. 3. Комунікаційна. Звернення громадян можуть бути засобом комунікації між державою і громадянами, служити свого роду каналом, за допомогою якого громадяни зможуть так чи інакше впливати на владні рішення, брати участь у процесі їх прийняття» (Кандзюба, Кравцов, 2011).

У свою чергу О. Костюкевич вважає, «що до функцій права громадян на звернення слід віднести, по-перше, правоохоронну функцію; по-друге, функцію право реалізації; по-третє, інформаційну функцію; по-четверте, функцію соціального контролю; по-п'яте, функцію стимулювання діяльності державного механізму і, нарешті, по-шосте, профілактичну функцію, де остання проявляється в тому, що наявність звернень громадян з того чи іншого приводу досить часто не тільки стримує прояви бюрократизму в роботі державних органів та їх посадових осіб, а іноді й утримує посадових осіб та громадян від

протиправних вчинків, у тому числі і тому, що завдяки зверненням певні факти й обставини стають надбанням громадськості» (Костюкевич, 2009, с. 195).

На нашу думку, функції правореалізації та правоохоронна Костюкевича цілком вписуються в більш широко вживану правозахисну функцію, оскільки й правова охорона й правовий захист якраз і є складовими правоохоронної діяльності. Водночас, запропонована профілактична функція трактується досить вузько. Адже торкається лише службовців органів публічної влади, в той час як певним елементом профілактики є й надана через звернення громадян владним інституціям можливість своєчасно виявляти гострі соціально-політичні проблеми та виробляти відповідні заходи своєчасного реагування й попередження наростання проблем та соціального невдоволення. Тому таку функцію доцільніше було б назвати попереджувальною, оскільки підняті у зверненнях громадян питання виступають для органів публічної влади джерелом відомостей щодо реальних інтересів, сподівань, потреб і проблем суспільства, варто говорити про окрему функцію зворотного зв'язку, яка надає органам публічної влади через підняті у зверненнях проблеми ефективний інструмент пізнання дієвості державної політики та її суспільного сприйняття.

В онтологічному розумінні поняття «звернення громадян» слід розглядати як соціально-політичний і конституційно-правовий інститут, нерозривно й органічно пов'язаний з формуванням та функціонуванням громадянського суспільства, що відрізняється комплексними функціональними характеристиками, та являє собою конституційно гарантоване право кожного громадянина подавати до органів публічної влади звернення на отримання публічної інформації в будь-якій з нормативно визначених форм, важливу форму участі громадян в публічному управлінні та механізм «зворотного зв'язку» між державною владою і суспільством.

Сутність звернення громадян до органів державної влади як конституційно-правового інституту «має комплексний характер і основні напрями його прояву полягають у тому, що громадяни завдяки володінню даним правом можуть брати участь в управлінні справами держави і захищати свої права, свободи і законні інтереси. Сутність права на звернення полягає також і в тому, що воно є свого роду інформаційним каналом зв'язку, який поєднує публічну адміністрацію і громадян з їх соціальними

потребами. Право на звернення до цих органів, з одного боку, є способом вираження громадської думки, а з іншого – засобом отримання владними суб'єктами інформації від громадян про якість і недоліки своєї роботи» (Цимбалюк, 2012, с. 90-91).

Підкреслимо, що більшістю вчених і практиків, які присвятили себе дослідженню змісту інституту звернень до органів державної влади, розділяється позиція, що він є інститутом захисту громадянином своїх законних інтересів, прав і свобод, а також формою безпосередньої демократії та механізмом участі громадян у процесах публічного врядування (Лагутов, 2009). Таким чином, у науці існує думка про те, що інститут звернень громадян пов'язаний з можливістю участі в управлінні державою. При цьому всі звернення громадян до органів публічного врядування виступають інструментом впливу на рішення і дії влади, значимість якого неухильно зростає в міру підвищення рівня політичної культури населення і вдосконалення функціонування демократичних інститутів в Україні.

Звернення громадян є однією з найбільш важливих форм організації громадянського суспільства. Вони можуть бути спрямованими як до органів державної влади чи місцевого самоврядування, так і безпосередньо до посадових осіб. Можливість звернутися до владних інституцій формує адміністративно-правову свідомість громадян, оскільки таким чином вони чинять тиск на владу, так би мовити контролюють її діяльність. Водночас, як наголошує А. С. Бідучак, «через звернення відбувається «діалог» між державою та громадянами, в якому можуть бути відображені як інтереси скаржника, так і інших громадян чи суспільства в цілому. Вимоги громадян – це перш за все джерело інформації та необхідна сила для вирішення поточних або перспективних проблем розвитку сучасної країни» (Бідучак, 2023, с. 6-11).

Звернення до державних органів і зобов'язання надавати на них відповідь допомагає своєчасно визначити потенціальні політичні, соціальні або інші конфлікти, що надає можливості попередження та подолання негативних настроїв суспільства через порушення прав і інтересів громадян. Своєчасне реагування на звернення дозволяє державним структурам певним чином забезпечити конституційні права як окремих індивідів, так і громадських організацій та об'єднань, (за умови якщо процес реагування на звернення не супроводжується бюрократичною тяганиною або формальними відписками).

У науковій літературі не бракує різноманітних класифікацій та систематизацій звернень громадян. Так, кожне звернення можна класифікувати за суб'єктом подання, формою подання, та характером змісту. **За суб'єктом подання** звернення може бути індивідуальним або колективним. Індивідуальне – це звернення від однієї особи. Колективним вважається письмове звернення від двох та більше осіб, які мають спільний інтерес або рішення щодо його подання було прийнято на зборах, мітингах тощо та підписане організаторами таких зборів. Різновидом колективного звернення є **петиція**.

За формою подання звернення класифікуються на усні, письмові та електронні. Якщо правильно підійти до усного звернення, то можливість його вирішення буде значно швидшою. З нескладним питанням будь-якому громадянину простіше звернутися саме з усним зверненням, а посадовій особі, до якої звернулася, доцільніше спробувати відразу надати відповідь. Таким чином, вибір усного звернення має наступні переваги: зводить нанівець паперову тяганину та листування; значно зменшує термін розгляду звернення; сприяє оперативності вирішення питання. Оскільки далеко не всі питання можна вирішити за допомогою усного звернення, у громадян є право звернутися письмово в традиційній або електронній формі. Варто зазначити, що і усне, і письмове звернення мають однакову юридичну силу, але між ними все ж існують певні відмінності. Отже, письмове та електронне звернення: реєструється в органах державної влади чи місцевого самоврядування у встановленому чинним законодавством порядку; має чітко визначені терміни розгляду; за результатами розгляду такого звернення обов'язково має надійти письмова відповідь.

За характером змісту серед звернень громадян до органів публічної адміністрації Л. Кисіль виокремлює: «1) пропозиції – звернення, що містить поради, рекомендації, побажання щодо підвищення ефективності організації та діяльності органів публічної адміністрації; 2) зауваження – звернення, що містить критичну оцінку діяльності органів публічної адміністрації та їх посадових осіб, вказівку на недоліки у правовому регулюванні відносин у певній сфері публічного управління; 3) повідомлення – звернення з метою інформування органів публічної адміністрації про необхідність вжиття заходів профілактики або усунення порушень законодавства, що зачіпають законні інтереси невідомого кола осіб; 4) заяви – звернення до

органів публічної адміністрації з метою реалізації належних громадянам прав, свобод і законних інтересів, виконання покладених законом обов'язків; 5) скарги – звернення до органів публічної адміністрації з вимогою про захист, поновлення суб'єктивних прав, охоронюваних законом свобод законних інтересів скаржника, а в окремих випадках – і третіх осіб» (Кисіль, 2017, с. 110).

На нашу думку, за змістом може бути значно більше форм звернення громадян, зокрема перелік запропонованих вище форм доцільно розширити за рахунок таких форм як: запит на доступ до публічної інформації; петиція – колективне або індивідуальне подання законотворчої ініціативи; відкритий лист та заява мітингу протесту – вимога до органів влади вирішити гостру соціально-політичну проблему або задовольнити економічні чи соціальні вимоги страйкарів тощо.

Запровадження сучасних електронних форм звернень громадян до владних інституцій України свідчить про позитивну тенденцію розвитку в нашій країні новітнього інструментарію онлайн-взаємодії громадянського суспільства й публічної влади, який відповідає сучасному етапу розвитку інформаційно-комунікаційних технологій (Кравцов, 2022, с. 38-44). Така взаємодія проявляється у вигляді розміщення на офіційних веб-сайтах державних і муніципальних органів публічного врядування інтерактивних тегів до подання запиту чи звернення, відповідних онлайн-сервісів надання різноманітних адміністративних послуг, електронних приймалень, електронних консультацій, електронних звернень, електронних петицій тощо.

Проведений аналіз українського дискурсного поля проблематики стану та проблем реалізації права громадян на звернення надає можливість виокремлення низки пропозицій щодо вдосконалення функціонування інституту звернення громадян в Україні, які пропонуємо згрупувати у наступних шести групах:

1. **Нормативно-правове забезпечення:** вважаємо за необхідне здійснити кодифікацію інформаційного законодавства та розробити на цій основі єдиний нормативно-правовий акт, яким би чітко врегулювались питання щодо здійснення публічних комунікацій в державі; удосконалити Порядок взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звер-

нення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету, в частині надання громадянам можливості звертатись також до органів законодавчої та судової гілки влади, а також унормувати питання посилення відповідальності органів влади за розгляд звернень.

2. Структурно-функціональна розбудова органів публічної влади: передбачає запровадження уніфікації процедур та форм обліку й звітності щодо роботи зі зверненнями громадян, всього електронного документообігу, єдиних для кожного рівня органів публічної влади, кожного з центральних органів державної виконавчої влади; удосконалення організаційної структури служб і підрозділів, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян; забезпечення прозорості системи роботи зі зверненнями (запитами, петиціями тощо) в частині реагування на такі звернення; наділення органів виконавчої влади додатковими функціями щодо впровадження діалогових форм взаємодії з інститутами громадянського суспільства та громадянами; запровадження інструментарію надання можливості подання звернень громадян, у яких наявні вади слуху (за допомогою жестової мови).

3. Кадрове забезпечення структурних підрозділів по роботі зі зверненнями: визначає нагальну потребу збільшити кількість працівників служб і підрозділів органів публічної влади, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян; запровадити систему оцінювання їх роботи; посилити відповідальність посадових осіб за недотримання законодавства у частині конституційного права на звернення (встановити чіткі та суворі санкції), а також посилити їх відповідальність за нерегулярне, неефективне та слабкодоступне розміщення публічної інформації, (крім інформації, розголошення якої заборонено законом) на офіційних веб-ресурсах органів виконавчої влади.

4. Фінансово-технічне та програмне забезпечення: передбачає розробити пропозиції щодо залучення додаткового фінансування на розробку програмно-технічного забезпечення, що відповідатиме міжнародним стандартам щодо захисту інформації; запровадити застосування за допомогою програмно-технічних рішень імітації реальної розмови із заявником (автором звернення), автоматичного озвучення та опрацювання запитів роботизованою системою в телефонному режимі та з використанням інших телекомунікаційних систем і технологій з метою підвищення відкритості та легкості доступу до інформації.

5. Впровадження інноваційних сучасних форм роботи зі зверненнями громадян: здійснюється через забезпечення функціональної розбудови органів даних і реєстрів різних владних інституцій за принципом «єдиного вікна» обробки звернень громадян органами публічної влади, що характеризується наданням громадянам електронних листів-відповідей з використанням електронного підпису (печатки) з дотриманням вимог законодавства тощо.

6. Формування політичної культури публічного діалогу: вимагає приділяти більше уваги та поліпшити роботу зі зверненнями, які подаються у формі пропозицій, що сприятиме участі громадян у розробці та здійсненні державної політики; здійснити заходи щодо широкого запровадження та удосконалення публічного діалогу між громадянами та органами публічної влади, унормувати обов'язковість участі громадян у публічних обговореннях важливих державно-управлінських документів, що дозволить громадянам стати безпосередніми учасниками публічного діалогу.

Серед загальних шляхів подальшого удосконалення державних механізмів звернень громадян до органів публічної влади варто зазначити також наступне: посилення відповідальності працівників структурних підрозділів органів виконавчої влади, яких уповноважено на розгляд звернень громадян; внесення пропозицій щодо збільшення існуючих або залучення додаткових джерел фінансування на удосконалення технічного та програмного забезпечення; посилення відповідальності за нерегулярне, ефективне та доступне розміщення публічної інформації, крім інформації, розголошення якої заборонено законом, на офіційних веб-ресурсах органів виконавчої влади за допомогою програмно-технічних рішень імітації реальної розмови із заявником (автором звернення), автоматичного озвучення та опрацювання запитів роботизованою системою в телефонному режимі та з використанням інших телекомунікаційних систем і технологій з метою підвищення відкритості та легкості доступу до інформації.

Висновки з даного дослідження. Таким чином, можна зробити висновок, що в Україні вже сформовано сучасну систему механізмів звернення громадян до органів публічної влади України та процедур їх опрацювання, якав цілому відповідає європейським і світовим стандартам. Інститут звернень вже став своєрідним способом взаємодії між державними органами та населенням, що в свою чергу,

підвищує ефективність вирішення проблем, які виникають у процесі реалізації законних прав та інтересів. Ефективне функціонування даного механізму являється свідченням демократизації всіх сфер суспільного життя, а також сприяє становленню правової держави. Водночас, інституційна система звернення громадян до органів публічної влади України потребує подальшого вдосконалення, яке пропонується здійснити в шести основних напрямках: нормативно-правове забезпечення; структурно-функціональна розбудова органів публічної влади; кадрове забезпечення структурних підрозділів по роботі зі зверненнями; фінансово-технічне та програмне забезпечення; впровадження інноваційних сучасних форм роботи зі зверненнями громадян; формування політичної культури публічного діалогу.

Більш детальна розробка й обґрунтування заходів у рамках зазначених напрямків має стати предметом **подальших перспективних розвідок** в даному напрямку.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бідучак А. С. Аналіз роботи зі зверненнями громадян в Україні та рівні їх контролю. *Буковинський медичний вісник*. 2023. Т. 27, № 4. С. 6–11.
2. Кандзюба С. П., Кравцов О. В. Інформаційно-аналітична система «звернення громадян» як інструмент громадського контролю. URL:[http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11kspigk.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11kspigk.pdf)
3. Кисіль Л. Відносини, що виникають за зверненнями громадян до органів публічної адміністрації: деякі аспекти адміністративно-правового регулювання. *Часопис Київського університету права*. 2017. № 3. С.109–113.
4. Конституція України. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 30 (23.07.96). ст. 141.
5. Костюкевич О. К. Про функції права громадян на звернення. *Право і Безпека*. 2009. № 1. С. 164–197.
6. Кравцов М. О. Становлення інституту звернень громадян як конституційного механізму реалізації прав і свобод людини в Україні. *Public management*. 2022. №28. С. 38–44.
7. Лагутов Ю. Е. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні. URL : <http://old.niss.gov.ua/monitor/february2009/4.htm>
8. Савич Є. Звернення людини (громадянина) як конституційно-правова категорія: дискусійні питання. *Європейський політичний а правніdiskurz..* 2020. Sv. 7, Vyd. 3. С. 73–81.

9. Цимбалюк В. М. Сутність права громадян на звернення до публічної адміністрації. *Право і суспільство*. 2012. № 2. С. 88–92.

REFERENCES:

1. Biduchak, A. S. (2023). Analiz roboty zivzvernennyamy hromadyan v Ukrayini ta rivni yikh kontrolyu [Analysis of work with citizens' appeals in Ukraine and the level of their control]. *Bukovyns'kyi medychny visnyk – Bukovyna Medical Herald*. T. 27, Vol. 4. Pp. 6–11. [in Ukrainian].
2. Kandzyuba, S. P. & Kravtsov, O. V. (2011). Informatsiyno-analitychna systema «zvernennya hromadyan» yak instrument hromads'koho kontrolyu [Information and analytical system «appeal of citizens» as a tool of public control]. URL:[http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11kspigk.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11kspigk.pdf)[in Ukrainian].
3. Kysil', L. (2017). Vidnosyny, shcho vynykayut' za zvernennyamy hromadyan do orhaniv publichnoyi administratsiyi: deyaki aspekty administratyvno-pravovoho rehulyuvannya [in]. *Chasopys Kyjiv's'koho universytetu prava – Journal of the Kyiv University of Law*. Vol. 3. Pp. 110. [in Ukrainian].
4. Konstytutsiya Ukrayiny [Constitution of Ukraine]. *Vidomosti Verkhovnoyi Rady Ukrayiny – the Bulletin of the Verkhovna Rada of Ukraine*. (1996). № 30 (23.07.96). ст. 141. [in Ukrainian].
5. Kostyukevych, O. K. (2009). Pro funktsiyi prava hromadyan na zvernennya [About the functions of citizens' right to appeal]. *Pravo i Bezpeka – Law and Security*. Vol. 1. Pp. 195. [in Ukrainian].
6. Kravtsov, M. O. (2022). Stanovlennya instytutu zvernenn' hromadyan yak konstytutsiynoho mekhanizmu realizatsiyi prav i svobod lyudyny v Ukrayini [in]. *Public management*. Vol. 28. Pp. 38–44. [in Ukrainian].
7. Lahutov, YU. E. (2009). Zvernennya hromadyan yak vazhlyva skladova zakhystu prav i svobod lyudyny ta hromadyanyna v Ukrayini [Appeal of citizens as an important component of protection of human and citizen rights and freedoms in Ukraine]. URL : <http://old.niss.gov.ua/monitor/february2009/4.htm>[in Ukrainian].
8. Savych, YE. (2020). Zvernennya lyudyny (hromadyanyna) yak konstytutsiyno-pravova katehoriya: dyskusiyni pytannya [Addressing a person (citizen) as a constitutional-legal category: debatable issues]. *Evropskyj politickyj a pravni diskurz..* Sv. 7, Vyd. 3. Pp. 73–81. [in Ukrainian].
9. Tsybalyuk, V. M. (2012). Sutnist' prava hromadyan na zvernennya do publichnoyi administratsiy [The essence of the right of citizens to apply to the public administration]. *Pravo i suspil'stvo – Law and society*. Vol. 2. Pp. 88–92. [in Ukrainian].