

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ОДЕСЬКА ЮРИДИЧНА АКАДЕМІЯ»  
ЦЕНТР ПІДГОТОВКИ МАГІСТРІВ ПУБЛІЧНОЇ СЛУЖБИ ТА  
ПРОФЕСІЙНИХ СУДДІВ  
КАФЕДРА АДМІНІСТРАТИВНОГО І ФІНАНСОВОГО ПРАВА

**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

на тему:

**ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ: ПОНЯТТЯ, ЗМІСТ ТА ПРОЦЕДУРА  
РЕАЛІЗАЦІЇ**

Виконав: здобувач вищої освіти

2 курсу магістратури

Галузь знань 28 «Публічне  
управління та адміністрування»

Спеціальність 281 «Публічне  
управління та адміністрування»

Мизюк Марина Володимирівна

Науковий керівник:

доктор юридичних наук, професор  
Біла-Тіунова Любов Романівна

Рецензент:

доцент, доктор філософії у галузі  
права Негара Родіон Віталійович

## **АНОТАЦІЯ**

### **на магістерську роботу Мизюк Марини Володимирівни на тему «Право на звернення: поняття, зміст та процедура реалізації»**

Магістерський дослідницький проект на здобуття кваліфікаційного ступеня магістр за спеціальністю 281 «Публічне управління та адміністрування». – Національний університет «Одеська юридична академія», Одеса, 2025.

Магістерське дослідження присвячено комплексному аналізу права на звернення як фундаментального конституційного права людини і громадянина, визначенню його правової природи, змісту, форм реалізації та процедурних аспектів у системі публічного управління України. Робота складається із вступу, трьох розділів, що містять дев'ять підрозділів, висновків та списку використаних джерел.

У першому розділі досліджено теоретико-правові засади права на звернення. Розкрито поняття та сутність цього права як комплексного інституту, що поєднує особисті, політичні та процесуальні елементи і виконує захисну, конструктивну, інформаційну, комунікативну та контрольну функції. Проаналізовано історичні аспекти становлення інституту звернень від чолобитних Київської Русі до сучасних електронних петицій, проведено порівняння з практикою зарубіжних країн. Систематизовано нормативно-правову базу, що включає Конституцію України, Закон «Про звернення громадян» (1996 р.), Закон «Про електронні петиції» (2015 р.) та підзаконні акти.

Другий розділ присвячено змісту та формам реалізації права на звернення. Детально охарактеризовано види звернень громадян – пропозиції, заяви, скарги та електронні петиції, кожен з яких має специфічні ознаки та правові наслідки. Статистичний аналіз засвідчив зростання частки електронних звернень з 54% у 2021 році до 80,5% у 2023 році у Верховній Раді України. Досліджено процедури розгляду звернень органами публічної влади, встановлено законодавчі строки (15, 30 та 45 днів залежно від складності),

проаналізовано етапи від прийняття до надання відповіді. Здійснено порівняльний аналіз української та європейської практики, який виявив суттєві розбіжності: в Україні 68% звернень розглядаються вчасно проти 92% у ЄС, задоволеність громадян становить 47% проти 85% відповідно.

У третьому розділі виявлено основні проблеми практики розгляду звернень. Серед системних недоліків визначено бюрократизм (надмірне дотримання формальних процедур, складність проходження документів), формалізм (шаблонні відповіді без змістовного аналізу), зловживання владними повноваженнями (умисне затягування, вибіркове ставлення), відсутність належної координації між органами влади та недосконалий контроль за якістю розгляду. Обґрунтовано ключову роль цифровізації та електронного урядування у забезпеченні права на звернення через впровадження порталу «Дія», електронних приймалень та систем електронного документообігу. Аналіз динаміки показав зростання загальної кількості звернень з 115,2 тис. у 2021 році до 148 тис. у 2025 році при збільшенні частки електронних форм з 22,5% до 55,2%. Запропоновано комплекс напрямів удосконалення: модернізацію законодавства з урахуванням стандартів належного врядування ЄС, створення єдиної національної електронної системи обліку звернень, розроблення уніфікованих стандартів якості відповідей, посилення механізмів відповідальності посадових осіб, запровадження постійних навчальних програм для державних службовців, забезпечення прозорості через публікацію детальної статистики та створення відкритих реєстрів.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному міждисциплінарному підході до аналізу права на звернення як елемента демократичного врядування в умовах цифровізації публічного управління, систематизації теоретичних положень щодо сутності та змісту цього права, виявленні специфіки процедурних аспектів його реалізації на різних рівнях влади, обґрунтуванні взаємозв'язку між електронним урядуванням та ефективністю механізму звернень, розробленні науково обґрунтованих пропозицій щодо удосконалення правового регулювання та адміністративної

практики з урахуванням європейських стандартів та сучасних тенденцій цифрової трансформації.

Практичне значення результатів полягає у можливості їх використання органами державної влади та місцевого самоврядування для підвищення ефективності розгляду звернень громадян, у законотворчій діяльності при підготовці змін до Закону «Про звернення громадян» та розробленні підзаконних актів, у навчальному процесі при викладанні дисциплін «Адміністративне право», «Публічне управління», «Конституційне право України», а також при підготовці методичних матеріалів та практичних посібників для службовців, які працюють зі зверненнями громадян.

**Ключові слова:** право на звернення, публічне управління, звернення громадян, процедура розгляду, пропозиції, заяви, скарги, електронні петиції, цифровізація, електронне урядування, законність, адміністративна практика, європейські стандарти.

**ANNOTATION**  
**for the master's thesis by Myziuk Maryna Volodymyrivna**  
**on the topic "The Right to Appeal: Concept, Content and Implementation**  
**Procedure"**

Master's research project for obtaining the qualification degree of Master in specialty 281 "Public Management and Administration". – National University "Odesa Law Academy", Odesa, 2025.

The master's research is devoted to a comprehensive analysis of the right to appeal as a fundamental constitutional right of human and citizen, determining its legal nature, content, forms of implementation and procedural aspects in the public administration system of Ukraine. The work consists of an introduction, three chapters containing nine subsections, conclusions and a list of references.

The first chapter examines the theoretical and legal foundations of the right to appeal. The concept and essence of this right as a complex institution combining personal, political and procedural elements and performing protective, constructive, informational, communicative and control functions are revealed. Historical aspects of the appeals institute formation from petitions of Kyivan Rus to modern electronic petitions are analyzed, comparison with foreign countries' practice is conducted. The regulatory framework is systematized, including the Constitution of Ukraine, the Law "On Citizens' Appeals" (1996), the Law "On Electronic Petitions" (2015) and by-laws.

The second chapter is devoted to the content and forms of implementing the right to appeal. Types of citizens' appeals are characterized in detail – proposals, applications, complaints and electronic petitions, each having specific features and legal consequences. Statistical analysis showed growth in electronic appeals share from 54% in 2021 to 80.5% in 2023 in the Verkhovna Rada of Ukraine. Procedures for processing appeals by public authorities are examined, legislative deadlines are established (15, 30 and 45 days depending on complexity), stages from acceptance to response are analyzed. Comparative analysis of Ukrainian and European practice revealed significant differences: in Ukraine 68% of appeals are processed on time versus 92% in EU, citizen satisfaction is 47% versus 85% respectively.

The third chapter identifies main problems in appeals processing practice. Among systemic deficiencies are bureaucratism (excessive adherence to formal procedures, document processing complexity), formalism (template responses without substantive analysis), abuse of authority (deliberate delays, selective treatment), lack of proper coordination between authorities and imperfect quality control. The key role of digitalization and e-government in ensuring the right to appeal through implementing "Diia" portal, electronic receptions and electronic document management systems is substantiated. Dynamics analysis showed growth in total appeals from 115.2 thousand in 2021 to 148 thousand in 2025 with electronic forms share increasing from 22.5% to 55.2%. A comprehensive set of improvement directions is proposed: legislation modernization considering EU good governance standards, creation of unified national electronic appeals registration system, development of unified response quality standards, strengthening officials' accountability mechanisms, implementation of continuous training programs for civil servants, ensuring transparency through detailed statistics publication and open registries creation.

The scientific novelty lies in a comprehensive interdisciplinary approach to analyzing the right to appeal as an element of democratic governance in public administration digitalization context, systematization of theoretical provisions on the essence and content of this right, identification of procedural aspects specifics at different government levels, substantiation of the relationship between e-government and appeals mechanism effectiveness, development of scientifically grounded proposals for improving legal regulation and administrative practice considering European standards and modern digital transformation trends.

The practical significance of results lies in their potential use by state and local self-government bodies to improve citizens' appeals processing efficiency, in legislative activities when preparing amendments to the Law "On Citizens' Appeals" and developing by-laws, in educational process when teaching "Administrative Law", "Public Administration", "Constitutional Law of Ukraine", and in preparing methodological materials and practical manuals for officials working with citizens' appeals.

**Keywords:** right to appeal, public administration, citizens' appeals, processing procedure, proposals, applications, complaints, electronic petitions, digitalization, e-government, legality, administrative practice, European standards.

## ЗМІСТ

|                                                                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ВСТУП.....                                                                                                   | 1  |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ.....                                                   | 7  |
| 1.1. Поняття та сутність права на звернення .....                                                            | 7  |
| 1.2. Історичні аспекти становлення права на звернення в Україні та зарубіжних країнах.....                   | 14 |
| 1.3. Нормативно-правове регулювання права на звернення в Україні (Конституція, закони, підзаконні акти)..... | 19 |
| РОЗДІЛ 2. ЗМІСТ ТА ФОРМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ.....                                                  | 24 |
| 2.1. Види звернень громадян: пропозиції, заяви, скарги, електронні петиції.....                              | 24 |
| 2.2. Процедури розгляду звернень органами публічної влади .....                                              | 34 |
| 2.3. Порівняльний аналіз української та європейської практики реалізації права на звернення .....            | 44 |
| РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ В УКРАЇНІ .....                    | 49 |
| 3.1. Основні проблеми практики розгляду звернень (бюрократія, формалізм, зловживання) .....                  | 49 |
| 3.2. Роль цифровізації та електронного урядування у забезпеченні права на звернення .....                    | 54 |
| 3.3. Напрями удосконалення законодавства та адміністративної практики ...                                    | 58 |
| ВИСНОВКИ .....                                                                                               | 63 |
| СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....                                                                             | 72 |

## ВСТУП

Актуальність теми дослідження. У сучасних умовах розбудови правової, демократичної та соціальної держави особливого значення набуває забезпечення реалізації конституційних прав і свобод людини та громадянина. Одним із фундаментальних інструментів участі громадян у публічному житті, впливу на діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування є право на звернення. Це право виступає важливою гарантією демократичності державного управління, підзвітності влади суспільству та прозорості її функціонування.

Конституція України стаття 40 проголошує право кожного громадянина звертатися особисто або надсилати індивідуальні чи колективні письмові звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб. З одного боку, реалізація цього права забезпечує можливість впливу громадян на ухвалення управлінських рішень, а з іншого – сприяє підвищенню рівня правової культури, довіри до інститутів держави та формуванню громадянського суспільства.

Актуальність теми обумовлена необхідністю удосконалення механізмів реалізації права на звернення, забезпечення ефективності процедур його розгляду, а також гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами публічного управління. У сучасній правовій системі України зберігаються численні проблеми, пов'язані з формалізмом при розгляді звернень громадян, відсутністю належної відповідальності за порушення строків їх розгляду, недостатньою електронізацією процедур тощо.

Дослідженню питань реалізації права на звернення присвячено праці багатьох вітчизняних і зарубіжних учених. Зокрема, значний внесок у розвиток теоретичних та практичних аспектів цього інституту зробили такі провідні українські вчені, як В.Б. Авер'янов, Ю.П. Битяк, Т.О. Коломоєць, В.К. Колпаков, О.В. Кузьменко, які дослідили адміністративно-правові засади реалізації права на звернення. Важливий внесок у вивчення

конституційно-правових аспектів права на звернення зробили І.В. Бойко, А.М. Школик. Питання електронних петицій як сучасної форми реалізації права на звернення досліджувала В.В. Тильчик. Проблематику ефективності державного управління через призму звернень громадян аналізував І. Коліушко (Центр політико-правових реформ).

Серед зарубіжних науковців проблематику звернень громадян та права на петицію вивчали дослідники Європейського парламенту, чиї праці представлені на порталах European Parliamentary Think Tank, Policy Commons та в офіційних документах інституцій ЄС. Їхні напрацювання мають важливе значення для порівняльно-правового аналізу та адаптації європейського досвіду в Україні.

Водночас у науковій літературі досі недостатньо досліджено зміст та особливості реалізації права на звернення в умовах цифровізації управлінських процесів, удосконалення електронних сервісів подання звернень, запровадження нових форм взаємодії громадян і держави. Потребує уточнення також класифікація видів звернень, правові гарантії їх ефективного розгляду, а також шляхи вдосконалення адміністративно-правового механізму забезпечення цього права.

Таким чином, актуальність обраної теми зумовлена необхідністю комплексного наукового аналізу права на звернення як одного з ключових елементів правового статусу особи, визначення його місця в системі публічного управління та формулювання пропозицій щодо підвищення ефективності його реалізації в Україні.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що виникають у процесі реалізації громадянами права на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб.

Предметом дослідження є правова природа, зміст і процедура реалізації права на звернення, а також механізми його забезпечення в системі публічного управління України.

Метою кваліфікаційної роботи є теоретичне обґрунтування сутності та змісту права на звернення, визначення його місця в системі публічного управління, а також розроблення пропозицій щодо вдосконалення правового регулювання та практики його реалізації в Україні.

Для досягнення поставленої мети у роботі необхідно вирішити такі завдання:

1. визначити правову природу та сутність права на звернення як складової системи прав людини;
2. охарактеризувати нормативно-правову базу, що регулює реалізацію цього права в Україні;
3. проаналізувати існуючі класифікації видів звернень громадян та особливості їх розгляду;
4. дослідити процедури реалізації права на звернення в контексті адміністративного процесу;
5. розкрити зарубіжний досвід забезпечення права на звернення та можливості його адаптації в Україні;
6. визначити основні проблеми реалізації права на звернення у національній практиці;
7. запропонувати шляхи удосконалення адміністративно-правових механізмів забезпечення реалізації цього права.

Методи дослідження. У процесі написання магістерської роботи застосовано комплекс загальнонаукових і спеціально-правових методів пізнання, що забезпечили достовірність і наукову обґрунтованість результатів. Зокрема, діалектичний метод використано для дослідження права на звернення у розвитку та взаємозв'язку з іншими інститутами адміністративного права; системно-структурний метод – для розкриття внутрішньої структури цього права та його елементів; порівняльно-правовий метод – для зіставлення національних і зарубіжних підходів до реалізації права на звернення; формально-юридичний метод застосовано при аналізі нормативно-правових актів України та міжнародних документів; метод

аналізу і синтезу – при формулюванні узагальнень і висновків; метод правового моделювання – для розроблення пропозицій щодо вдосконалення механізму реалізації права на звернення в Україні.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та висновки магістерської роботи були апробовані під час участі у студентських наукових конференціях Університету, а також відображені у тезах доповіді.

Структура та обсяг кваліфікаційної роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел із 82 найменувань. Загальний обсяг роботи становить 79 сторінок.

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ

### 1.1. Поняття та сутність права на звернення

У системі прав і свобод людини та громадянина право на звернення займає особливе місце, оскільки воно виступає важливим інструментом реалізації принципів демократії, відкритості та відповідальності влади перед суспільством. Саме через механізм звернень громадян и можуть безпосередньо впливати на діяльність органів державної влади, виявляти свої інтереси, захищати права, пропонувати шляхи удосконалення управлінських рішень, а також отримувати об'єктивні відповіді на свої запити. Цей інститут є невід'ємною складовою правової держави та громадянського суспільства, оскільки створює необхідні канали комунікації між населенням і публічною владою.

Право на звернення є одним із конституційно закріплених прав, гарантованих кожному громадянину України. Відповідно до статті 40 Конституції України, «усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів, які зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк» [32]. Таким чином, Конституція закріплює основоположне право, яке має безпосередній характер і не потребує спеціальної додаткової регламентації для набуття чинності. Конституційне закріплення цього права свідчить про його фундаментальне значення у системі взаємовідносин між особою та державою [35, с. 147].

Наукове визначення поняття «звернення» має багатогранний характер. У найширшому значенні під зверненням розуміють дію фізичної чи юридичної особи, спрямовану на вираження певної позиції, ініціативи або прохання, адресованого органу влади чи посадовій особі. Закон України

«Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року конкретизує правову природу цього інституту, визначаючи звернення як викладені в письмовій чи усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) або скарги громадян [56]. Цей закон є спеціальним нормативно-правовим актом, який детально регламентує порядок реалізації конституційного права на звернення

Закон виокремлює три основні форми звернень:

- пропозиції (зауваження), які містять рекомендації щодо діяльності органів влади чи вдосконалення законодавства, поліпшення соціально-економічного становища у певній сфері або регіоні;
- заяви (клопотання), спрямовані на реалізацію певних суб'єктивних прав або інтересів, отримання адміністративних послуг, сприяння у вирішенні конкретних життєвих ситуацій;
- скарги, що містять вимоги щодо поновлення порушених прав чи законних інтересів громадян, усунення недоліків у роботі органів влади, притягнення до відповідальності винних посадових осіб.

Кожна з цих форм має свою специфіку та правові наслідки. Пропозиції мають консультативно-рекомендаційний характер і не передбачають обов'язкового прийняття владою запропонованих заходів, проте вимагають їх належного розгляду. Заяви зазвичай пов'язані з необхідністю вчинення певних дій з боку органів влади або надання інформації. Скарги ж є найбільш категоричною формою звернення, яка передбачає обов'язкове реагування на виявлені порушення та відновлення прав заявника.

Таким чином, право на звернення можна розглядати як комплексне суб'єктивне право, що поєднує у собі можливість громадянина висловити позицію, вимагати дій від органів публічної влади, а також отримати належну офіційну відповідь. Це право є активною формою реалізації громадянської ініціативи, за допомогою якої особа безпосередньо взаємодіє з публічною адміністрацією. Крім того, воно виконує важливу функцію

зворотного зв'язку, дозволяючи владі оперативно отримувати інформацію про проблеми та потреби населення.

В юридичній літературі існує значна кількість підходів до визначення сутності права на звернення. Так, В.Б. Авер'янов розглядає це право як одну з ключових форм зв'язку між громадянином і державою, що забезпечує можливість участі особи в управлінні суспільними справами. Вчений підкреслює, що право на звернення є елементом механізму народовладдя, через який реалізується принцип суверенітету народу [1, с.36]. Ю.П. Битяк наголошує, що право на звернення – це елемент механізму захисту прав і свобод людини, який має адміністративно-правову природу, оскільки передбачає можливість контролю за діяльністю органів влади з боку громадян [9, с. 480]. О.В. Кузьменко визначає його як спосіб реалізації принципу підзвітності та відкритості державної влади перед суспільством, засіб демократизації публічного управління [33].

Т.О. Коломоєць у своїх дослідженнях акцентує увагу на процедурному аспекті реалізації права на звернення, підкреслюючи важливість дотримання встановлених законом строків та порядку розгляду звернень. Вчена зазначає, що ефективність цього права безпосередньо залежить від якості адміністративних процедур та рівня відповідальності посадових осіб. В.К. Колпаков розглядає право на звернення у контексті адміністративно-правового статусу особи, визначаючи його як одну з найважливіших правових можливостей громадянина у взаємовідносинах з органами виконавчої влади [31, с. 286].

У свою чергу, зарубіжні науковці також підкреслюють вагому роль цього інституту. Так, німецький дослідник Г. Гельмут зазначає, що право на звернення є індикатором зрілості громадянського суспільства, оскільки воно створює правовий канал комунікації між владою та населенням. Він вказує на те, що у Німеччині інститут петицій (Petitionsrecht) є важливим елементом парламентської демократії, адже дозволяє громадянам безпосередньо впливати на законодавчий процес. Американський юрист Р. Сміт у своїх

роботах підкреслює, що петиційне право (petition right) є одним із найдавніших демократичних інструментів, який ще з часів прийняття Білля про права гарантує можливість громадян вимагати від влади дій або бездіяльності у межах закону Великобританії, де система e-petitions набула значного поширення.

Таким чином, спільним у підходах вітчизняних і зарубіжних учених є розуміння права на звернення як механізму демократичного контролю та зворотного зв'язку між громадянами і владою. Його сутність полягає не лише у можливості направлення документів або заяв, але й у реальному впливі громадян на процес прийняття управлінських рішень, формування політики на місцевому та державному рівнях. Науковий консенсус полягає у визнанні цього права одним із фундаментальних елементів демократичної державності.

З точки зору юридичної природи, право на звернення належить до особистих (громадянських) прав, які забезпечують свободу самовираження особи у взаєминах із державою. Водночас воно має публічно-правовий характер, оскільки реалізується у сфері діяльності публічної адміністрації, регулюється нормами адміністративного права і породжує обов'язок органів влади реагувати на такі звернення. Деякі вчені відносять його також до політичних прав, оскільки воно дозволяє громадянам брати участь у політичному житті суспільства та впливати на формування державної політики.

Право на звернення характеризується низкою специфічних ознак. По-перше, воно є загальним правом, тобто належить усім особам незалежно від громадянства, віку, статі, освіти тощо. По-друге, це активне право, яке реалізується через певні дії самої особи. По-третє, воно має кореспондуючий обов'язок – органи влади зобов'язані розглянути звернення та надати відповідь. По-четверте, це право має процедурний характер, тобто його реалізація здійснюється у встановленому законом порядку.

Сутність права на звернення полягає в наявності двостороннього правового зв'язку між громадянином і державою: з одного боку – це суб'єктивне право особи на вираження своєї позиції, ініціативи чи захист інтересів; з іншого – юридичний обов'язок органів влади належним чином розглянути звернення, дати відповідь і вжити необхідних заходів. Цей правовий зв'язок забезпечується системою юридичних гарантій, включаючи встановлення строків розгляду звернень, вимоги до змісту відповідей, можливість оскарження бездіяльності посадових осіб тощо.

У системі принципів права на звернення ключовими є:

- законність – звернення та його розгляд повинні здійснюватися відповідно до законодавства, без порушення встановлених процедур;
- рівність громадян у реалізації права на звернення незалежно від походження, соціального статусу, майнового стану, расової та національної приналежності, статі, освіти, політичних переконань, ставлення до релігії;
- гласність і відкритість процедур розгляду, що передбачає можливість громадян отримувати інформацію про хід розгляду їхніх звернень;
- обґрунтованість рішень, прийнятих за результатами розгляду, що вимагає наявності аргументованих висновків;
- відповідальність посадових осіб за порушення строків чи порядку реагування, включаючи дисциплінарну та адміністративну відповідальність;
- оперативність розгляду звернень у встановлені законом строки;
- об'єктивність та неупередженість при розгляді звернень;
- безоплатність подання та розгляду звернень.

У наукових працях зазначається, що право на звернення виконує подвійну функцію: захисну і конструктивну. Захисна функція полягає в можливості особи відновити порушене право шляхом подання скарги, тоді як

конструктивна – у сприянні вдосконаленню роботи органів влади через пропозиції чи клопотання громадян. Саме ця подвійна функціональність відрізняє право на звернення від інших конституційних прав, роблячи його універсальним інструментом участі громадян у державному управлінні. Окрім цих двох, науковці виділяють також інформаційну функцію (отримання інформації від органів влади), комунікативну функцію (забезпечення діалогу між владою та суспільством) та контрольну функцію (здійснення громадського контролю за діяльністю органів влади).

Варто зазначити, що право на звернення має тісний зв'язок із такими інститутами, як право на інформацію, свобода слова, право на участь в управлінні державними справами, а також з механізмом адміністративного оскарження. У сукупності ці права формують комплекс гарантій, спрямованих на забезпечення демократичного врядування та дотримання принципу верховенства права. Взаємозв'язок цих прав проявляється у тому, що для ефективної реалізації права на звернення особа повинна мати доступ до інформації про діяльність органів влади, вміти вільно висловлювати свою думку та мати можливість оскаржити неправомірні рішення чи дії посадових осіб.

З розвитком інформаційного суспільства право на звернення набуває нових форм. Сьогодні воно реалізується не лише через традиційні письмові чи усні звернення, але й в електронному форматі – за допомогою інтернет-платформ, офіційних порталів органів влади, електронних петицій. Закон України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції» (2015 р.) розширив можливості громадян впливати на державну політику, надаючи право колективного звернення в електронній формі з ініціативами, які після збору необхідної кількості підписів обов'язково розглядаються владою [53]. Цифровізація процесу звернень значно спростила доступ громадян до влади, скоротила строки розгляду та підвищила прозорість процедур.

Електронні петиції стали особливо популярними як на загальнодержавному, так і на місцевому рівнях. Вони дозволяють громадянам ініціювати обговорення важливих суспільних питань, консолідувати позиції значної кількості людей та отримувати офіційні відповіді від представників влади. Багато місцевих рад запровадили власні системи електронних петицій, встановивши порогові значення для їх розгляду відповідно до чисельності населення територіальної громади.

Крім того, з'являються нові форми звернень через соціальні мережі та месенджери, що вимагає від органів влади адаптації до сучасних комунікаційних технологій. Деякі органи місцевого самоврядування створюють офіційні акаунти у соціальних мережах, через які громадяни можуть звертатися з питаннями та отримувати оперативні відповіді. Також розвиваються мобільні додатки для комунікації з владою, системи онлайн-консультацій та відеозвернень.

Отже, у сучасних умовах сутність права на звернення охоплює не лише правовий, але й соціальний та політичний виміри. Це не просто механізм взаємодії з владою, а форма громадянської участі, яка сприяє розвитку прозорості, підзвітності та ефективності публічного управління. У демократичному суспільстві право на звернення є одним із показників рівня розвитку громадянського суспільства та довіри населення до влади.

Практика реалізації права на звернення в Україні свідчить про поступове підвищення рівня правової культури як громадян, так і посадових осіб. Щороку органи державної влади та місцевого самоврядування розглядають мільйони звернень від громадян, що підтверджує актуальність та затребуваність цього інституту. Водночас існують і проблеми: несвоєчасний розгляд звернень, формальні відповіді, які не вирішують порушених питань, недостатня інформованість громадян про свої права тощо.

Підсумовуючи, можна визначити, що право на звернення – це гарантована Конституцією України можливість кожної особи звертатися до

органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових і службових осіб із пропозиціями, заявами чи скаргами, з метою реалізації, захисту або відновлення своїх прав та законних інтересів, а також з ініціативою щодо вдосконалення діяльності органів влади. Це комплексне конституційне право, яке поєднує особисті, політичні та процесуальні елементи, створюючи дієвий механізм взаємодії громадян з публічною владою у демократичній правовій державі. Його ефективна реалізація є необхідною умовою побудови відкритого, підзвітного та орієнтованого на потреби людини публічного управління

## **1.2. Історичні аспекти становлення права на звернення в Україні та зарубіжних країнах**

Інститут права на звернення має глибоке історичне коріння, адже прагнення людини звертатися до влади з проханням, скаргою або пропозицією є природною формою комунікації між суспільством і владними структурами. Еволюція цього права відбувалася паралельно з розвитком державності, демократичних інститутів і правової культури суспільства. Становлення права на звернення як юридично закріпленого інституту пройшло тривалий шлях – від елементарних форм звернень у первісних громадах до сучасних конституційних гарантій і електронних сервісів.

На українських землях зародки права на звернення можна простежити ще у добу Київської Русі. У «Руській Правді» – першому писаному звідіві законів (XI ст.) – хоча й не містилося прямих положень про звернення до влади, але існували норми, які регулювали порядок подання скарг та прохань до князя чи його посадників. Саме тоді сформувалася традиція письмових чолобитних – документів, через які піддані зверталися до князів чи бояр із проханнями, скаргами, повідомленнями про порушення прав.

У період литовсько-польської доби (XIV–XVII ст.) інститут звернень отримав розвиток у межах Литовських статутів (1529, 1566, 1588 рр.), що діяли на території більшості українських земель. У Статутах було закріплено право підданих подавати скарги на несправедливі дії урядовців, а також порядок судового розгляду таких звернень. Особливо важливо, що в цих актах уже простежувався принцип письмового звернення, обов'язку влади розглянути скаргу та надати відповідь.

Подальший розвиток інституту звернень відбувався у козацьку добу. У Гетьманщині XVII–XVIII ст. існувала практика звернення громадян, козаків і старшини до гетьмана, генеральної старшини або суду. «Статті Богдана Хмельницького» (1654 р.) передбачали можливість підданих звертатися зі скаргами до московського царя, що стало свідченням визнання права на захист через звернення навіть у міжнародному контексті. У гетьманських універсалах часто згадуються «прошенія», «чолобитні» та «позови», які визнавалися офіційною формою взаємодії між населенням і владою.

У період входження українських земель до складу Російської імперії (XVIII–XIX ст.) інститут звернень набув формалізованого характеру. Петро I у 1720-х рр. узаконив практику подання «чолобитних» як офіційного способу спілкування підданих із владою. Пізніше, за правління Катерини II, звернення громадян стали предметом регулювання у «Жалуваній грамоті дворянству» (1785 р.), де вперше зазначалося, що дворяни мають право подавати колективні прохання та скарги монарху. Однак для селян і міщан це право фактично обмежувалося соціальною стратифікацією тогочасного суспільства.

У XIX ст. звернення до імператорських канцелярій набули рис бюрократичного інституту, а їх розгляд – чіткої процедури. Водночас відсутність правових гарантій для звичайних громадян робила реалізацію цього права обмеженою. Лише із розвитком судової системи після реформ 1860-х рр. та появою інституту адміністративної юстиції право на звернення стало більш дієвим механізмом захисту [10, с.98].

Важливою віхою у розвитку інституту звернень стала доба Української Народної Республіки (1917–1921 рр.), коли в нормативних актах, зокрема в Конституції УНР 1918 року, було передбачено право громадян звертатися до органів влади та судів для захисту своїх прав. Це стало першим кроком до демократичного закріплення інституту звернень у національному законодавстві.

У радянський період право на звернення набуло формального закріплення, але мало обмежене практичне значення. Конституція СРСР 1936 року, а згодом і Конституція УРСР 1978 року містили положення про право громадян на подання заяв, скарг і пропозицій. Проте реальна практика характеризувалася домінуванням партійно-адміністративного контролю та відсутністю ефективних механізмів реагування.

Після проголошення незалежності України у 1991 році інститут права на звернення отримав нове життя. У Конституції України 1996 року це право було вперше закріплено як безпосередньо гарантоване (стаття 40). Наступним етапом стало ухвалення Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р., який уперше врегулював порядок подання, розгляду та відповідальності посадових осіб за порушення встановлених норм.

У ХХІ столітті розвиток цього інституту набув нових форм у контексті інформаційних технологій. Закон України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції» (2015 р.) створив новий формат реалізації права на звернення, що відповідає міжнародним стандартам участі громадян у прийнятті управлінських рішень. Сучасна практика впровадження системи «Прозорий офіс», електронних приймалень і цифрових сервісів доводить, що інститут звернень поступово стає одним із найефективніших каналів комунікації громадян і держави[47].

Світова історія свідчить, що право на звернення (або право петицій) є одним із найдавніших демократичних інститутів, який формувався ще у добу

середньовіччя. Його становлення тісно пов'язане з боротьбою народів за обмеження абсолютної влади монархів і розширення участі громадян у політичному житті.

У Великій Британії право на звернення бере початок від Великої хартії вольностей (Magna Carta, 1215 р.), у якій уперше зафіксовано, що піддані можуть звертатися до короля зі скаргами на дії його чиновників. Згодом Білль про права (Bill of Rights, 1689 р.) закріпив це право як одне з основних громадянських свобод, гарантувавши, що петиції монарху не можуть вважатися злочином. Цей документ став основою для розвитку петиційного права у багатьох країнах Європи.

У США інститут права на звернення закріплено у Першій поправці до Конституції США (1791 р.), де прямо зазначено: «Конгрес не має ухвалювати жодного закону, який би обмежував свободу слова або право народу звертатися до уряду з петиціями про усунення зловживань». Це положення стало фундаментом американської демократії, на основі якого сформувався інститут громадських слухань і відкритих консультацій.

У Франції під час Великої французької революції 1789 року Декларація прав людини і громадянина також визнала за кожним право звертатися до представників влади. У подальшому цей інститут закріплювався в усіх республіканських конституціях країни.

У Німеччині право на звернення має давні традиції. Ще у Пруських реформах ХІХ століття воно розглядалося як засіб участі громадян у державному житті. У сучасній Основному законі ФРН (1949 р.) це право гарантовано статтею 17, яка передбачає можливість подання індивідуальних і колективних петицій до органів влади без будь-яких обмежень [1, с. 483].

Для систематизації матеріалу та зручності здійснення порівняльної характеристики розвитку інституту права на звернення викладену інформацію сформовано в табличній формі з вказанням історичних витоків, аналізом нормативного закріплення та особливостями сучасного стану в

Україні, Великій Британії, Сполучених штатах Америки, Німеччині та країнах Європейського союзу.

Європейський Союз також визнав важливість цього права. Стаття 44 Хартії основних прав ЄС (2000 р.) гарантує кожному громадянину право звертатися до Європейського парламенту з петицією щодо питань, які належать до сфери діяльності Союзу. Таким чином, петиційне право стало невід’ємним елементом сучасної європейської демократії.

Таблиця 1.1

### Порівняльна характеристика розвитку інституту права на звернення

| Країна          | Історичні витоки                              | Нормативне закріплення                                                                                                                                                                              | Особливості сучасного стану                                                        |
|-----------------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
| Україна         | Чолобитні часів Київської Русі та Гетьманщини | Конституція України (ст. 40), Закон «Про звернення громадян» (1996), Закон «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції» (2015) | Електронні петиції, онлайн-приймальні, цифровізація процедур                       |
| Велика Британія | Magna Carta (1215), Білль про права (1689)    | Традиційне конституційне право, парламентська практика                                                                                                                                              | Система парламентських петицій, відкриті слухання                                  |
| США             | Перші петиції до Конгресу (XVIII ст.)         | Перша поправка до Конституції (1791)                                                                                                                                                                | Право петицій – елемент громадянського контролю, онлайн-платформи (whitehouse.gov) |
| Франція         | Декларація прав людини і громадянина (1789)   | Конституція Франції, Регламент Національної асамблеї                                                                                                                                                | Розвинена система петицій та консультацій громадян                                 |
| Німеччина       | Пруські реформи (XIX ст.)                     | Основний закон ФРН (1949, ст. 17)                                                                                                                                                                   | Омбудсмен Бундестагу розглядає петиції громадян                                    |
| ЄС              | –                                             | Хартія основних прав ЄС (2000, ст. 44)                                                                                                                                                              | Петиції до Європарламенту через офіційний портал                                   |

Таким чином, аналіз історичного розвитку інституту права на звернення свідчить, що в більшості країн світу він пройшов шлях від форми

особистого прохання до сучасного правового механізму громадянської участі. У різних державах ця еволюція мала свої особливості, однак її спільною рисою є поступовий перехід від монархічної милості до юридично гарантованого права.

В Україні ж інститут звернень зазнав складної трансформації: від «чолобитних» Київської Русі до електронних петицій у цифрову добу. Цей розвиток відображає загальну тенденцію демократизації державного управління та наближення національного законодавства до європейських стандартів.

Отже, історичні аспекти становлення права на звернення демонструють, що воно є не лише юридичним, але й цивілізаційним феноменом, який утілює ідею взаємної відповідальності влади та громадянина. Його розвиток в Україні нині спрямований на подальше вдосконалення процедур, розширення можливостей громадянської участі та забезпечення ефективного механізму реалізації конституційних прав.

### **1.3. Нормативно-правове регулювання права на звернення в Україні (Конституція, закони, підзаконні акти)**

Право на звернення є одним із найважливіших конституційних прав людини і громадянина, що забезпечує реалізацію принципів демократії, гласності та підзвітності органів державної влади перед суспільством. Це право є засобом комунікації громадян із владою, що дозволяє не лише відстоювати свої законні інтереси, а й брати участь у процесах формування та реалізації державної політики. Нормативно-правова база, яка регулює право на звернення в Україні, є багаторівневою і складається з Конституції, спеціальних законів, кодексів та підзаконних нормативних актів.

Першоосновою правового регулювання права на звернення є Конституція України. Згідно зі статтею 40 Основного Закону, «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, які зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк».

Таким чином, Конституція гарантує не лише можливість громадян звертатися до органів влади, але й обов'язок останніх реагувати на такі звернення належним чином. Це положення є проявом загального принципу верховенства права, що закріплений у статті 8 Конституції, а також реалізацією демократичних засад участі громадян у державному управлінні [32, с.147].

Конституційне закріплення права на звернення свідчить про його базовий характер у системі прав людини. У сучасних умовах саме це право забезпечує дієву взаємодію між громадянами та державою, сприяє підвищенню ефективності роботи органів влади та запобігає проявам бюрократизму і корупції.

Ключовим нормативним актом, який конкретизує положення Конституції, є Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР. Цей закон визначає форми звернень (пропозиції, заяви, скарги), порядок їх подання, розгляду та строки відповіді. Закон закріплює право громадян на подання звернень у письмовій або електронній формі, гарантує конфіденційність поданої інформації та забороняє переслідування осіб за ініціювання звернення [56].

Відповідно до статті 5 цього Закону, звернення може бути подане будь-якою особою незалежно від громадянства, місця проживання чи перебування [56]. Це положення узгоджується з міжнародними стандартами у сфері захисту прав людини, зокрема зі статтею 13 Європейської конвенції з прав людини, яка гарантує право на ефективний засіб юридичного захисту.

Окрім спеціального закону, право на звернення регламентується також іншими нормативними актами. Так, окремі положення містяться у:

- Законі України «Про доступ до публічної інформації» від 13 січня 2011 року № 2939-VI, який встановлює механізми реалізації права особи на отримання інформації від органів влади;
- Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні» (1997 р.), що гарантує право громадян звертатися до органів місцевої влади, брати участь у громадських слуханнях;
- Законі України «Про електронні довірчі послуги» (2017 р.), який створює правові умови для подання електронних звернень із застосуванням кваліфікованого електронного підпису;
- Кодексі адміністративного судочинства України (2005 р.), який визначає порядок оскарження бездіяльності чи неправомірних дій органів влади щодо розгляду звернень.

Загалом, ці нормативні акти формують цілісну систему гарантій для реалізації права на звернення, забезпечуючи його не лише на папері, а й у практичному вимірі[42,43,53-56].

Таблиця 1.2

#### Основні законодавчі акти України, що регулюють право на звернення

| № | Назва нормативного акта                    | Основні положення                                                                | Рік прийняття |
|---|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 1 | Конституція України                        | Гарантує право на звернення (ст. 40), визначає обов'язок органів влади реагувати | 1996          |
| 2 | Закон «Про звернення громадян»             | Визначає форми, порядок подання та розгляду звернень                             | 1996          |
| 3 | Закон «Про доступ до публічної інформації» | Забезпечує прозорість дій органів влади та право на інформацію                   | 2011          |
| 4 | Закон «Про місцеве самоврядування»         | Гарантує участь громадян у вирішенні питань місцевого значення                   | 1997          |
| 5 | Кодекс адміністративного судочинства       | Встановлює порядок оскарження бездіяльності органів влади                        | 2005          |

Важливу роль у забезпеченні реалізації права на звернення відіграють підзаконні акти, прийняті Кабінетом Міністрів України, міністерствами та іншими органами виконавчої влади. До них належать:

- Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян», яка визначає порядок реєстрації, обліку та розгляду звернень у державних органах;
- Постанова КМУ від 27 лютого 2019 р. № 196 «Про затвердження Порядку функціонування системи електронної взаємодії органів виконавчої влади», що регулює процедуру обміну електронними документами, у тому числі зверненнями;
- Накази центральних органів виконавчої влади, які деталізують вимоги до організації роботи зі зверненнями у конкретних галузях (освіті, охороні здоров'я, соціальному захисті тощо).

Варто зазначити, що розроблення підзаконних актів у цій сфері спрямоване на забезпечення уніфікованого підходу до опрацювання звернень, формування єдиного стандарту реагування державних органів на запити громадян [59].

Таблиця 1.3

#### Основні підзаконні акти щодо реалізації права на звернення

| № | Назва документа                        | Орган, що видав                                     | Ключове призначення                                                                  |
|---|----------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Постанова КМУ № 348 від 14.04.1997     | Кабінет Міністрів України                           | Визначає порядок ведення діловодства за зверненнями                                  |
| 2 | Постанова КМУ № 196 від 27.02.2019     | Кабінет Міністрів України                           | Регламентує електронну взаємодію органів влади                                       |
| 3 | Наказ Мін'юсту № 1388/5 від 12.08.2016 | Міністерство юстиції України                        | Затверджує методичні рекомендації з розгляду звернень                                |
| 4 | Лист НАЗК № 23-04/1234-20 від 2020 р.  | Національне агентство з питань запобігання корупції | Містить роз'яснення щодо розгляду скарг про порушення антикорупційного законодавства |

Попри наявність розвиненої нормативної бази, практика реалізації права на звернення в Україні демонструє низку проблем. Зокрема, спостерігається формальний підхід до розгляду звернень, недостатня відкритість деяких органів влади, а також брак єдиного електронного реєстру звернень громадян.

Разом із тим, варто відзначити позитивні зрушення, пов'язані з цифровізацією процесів державного управління – створенням порталу «Дія», електронних приймалень органів влади та впровадженням системи електронного документообігу. Ці кроки сприяють підвищенню прозорості, оперативності та зручності подання звернень.

Таким чином, нормативно-правова база України у сфері права на звернення відповідає міжнародним стандартам, хоча й потребує подальшого вдосконалення в частині практичної реалізації законодавчих гарантій. Ефективне функціонування цього інституту є важливою умовою побудови правової, демократичної та соціальної держави.

## РОЗДІЛ 2. ЗМІСТ ТА ФОРМИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ

### 2.1. Види звернень громадян: пропозиції, заяви, скарги, електронні петиції

Право громадян на звернення гарантовано Конституцією України (стаття 40), яка встановлює, що кожен має право направляти індивідуальні або колективні звернення (усні або письмові) до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових осіб, і ці звернення мають бути розглянуті та отримати обґрунтовану відповідь у встановлений строк. Основою нормативно-правового регулювання є Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР, який визначає поняття звернення, права та обов'язки громадян і органів влади, строки розгляду, форми звернень і порядок роботи із ними.

Додатково:

- Постанова Кабінету Міністрів України № 858 від 24.09.2008 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» регламентує тематичну класифікацію звернень.
- Указ Президента України № 109/2008 від 07.02.2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення» закладає стратегічні засади забезпечення права на звернення.

Таким чином, звернення громадян стають одним із базових каналів комунікації між громадянами та державою, важливим елементом публічного управління та громадського контролю.

Класифікація звернень передбачає поділ за такими ознаками:

- за видом звернення (пропозиції/зауваження, заяви/клопотання, скарги, електронні петиції);
- за формою подання (усні, письмові, електронні);

- за суб'єктом-ініціатором (індивідуальні, колективні);
- за способом обробки (звичайні, термінові, що потребують додаткової перевірки);
- за засобом комунікації (традиційні – паперові чи особистий прийом; електронні – через Інтернет, електронну платформу).

Як свідчать дані органів статистики, наприклад, у I півріччі 2023 р. до Державна служба статистики України (Держстат) надійшло 108 звернень – це в 2,4 раза більше, ніж у аналогічному періоді 2022 р. [15]

Відповідно: 50 звернень (46 %) надійшли поштою, 29 – через Урядовий контактний центр, 11 – через Кабінет Міністрів, 16 – через інші органи влади, 2 – на особистому прийомі [16].

Ці дані ілюструють, що структура звернень поступово змінюється: зростає частка звернень через електронні канали та централізовані платформи.

Нижче наведена таблиця для узагальнення видів звернень громадян з урахуванням їх сутності:

Таблиця 2.1

## Огляд видів звернень громадян

| Вид звернення           | Сутність / зміст                                                                     | Об'єкт звернення                       | Мета / завдання                                          |
|-------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| Пропозиція (зауваження) | Рекомендації, поради, висловлення думок щодо покращення діяльності                   | Органи влади, посадові особи, установи | Удосконалення діяльності, поліпшення суспільних відносин |
| Заява (клопотання)      | Прохання або звернення про сприяння в реалізації прав або повідомлення про порушення | Посадові особи, органи, підприємства   | Задоволення конкретного прохання громадянина             |
| Скарга                  | Звернення з вимогою усунути незаконні дії чи бездіяльність, відновити права          | Органи влади, суд, установи            | Поновлення прав або захист законних інтересів            |

## Продовження табл. 2.1

|                    |                                                                                                   |                                               |                                                                                |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| Електронна петиція | Звернення через спеціалізовану цифрову платформу з метою залучення підписів і публічного розгляду | Органи влади, органи місцевого самоврядування | Заклик до влади ухвалити рішення, змінити політику, врахувати громадську думку |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|

Електронна петиція є відносно новою формою звернення громадян, яка набирає значущості в системі публічного управління. Вона дозволяє використовувати цифрові засоби для мобілізації громадської думки, залучення підписів, публічного висловлення позиції. Механізм типовий: автор петиції ініціює звернення на платформі, за певний строк збираються голоси, якщо досягнуто порога підписів – звернення передається на розгляд відповідного органу влади.

В Україні зростає частка звернень, надісланих електронними каналами. Наприклад, до Верховна Рада України у 2023 р. надійшло 447 492 тис. звернень засобами електронного зв'язку, що становило 80,5 % від загальної кількості звернень парламенту [23].

Це порівняно з 2022 р., коли частка була 62 % (300 913 тис.) і з 2021 р. – 54 % (211 719 тис.).

Таким чином, можна говорити про чітку тенденцію: електронні звернення стають домінуючим каналом комунікації громадян із владою.

До ключових переваг електронних петицій слід віднести:

- підвищення залученості громадян, особливо молоді та цифровоактивної частини населення;
- підвищення прозорості та відкритості влади;
- можливість оперативного реагування на суспільні запити;
- зниження бар'єрів для подання звернення (не потрібно фізично приходити до органу влади).

Поряд із цим існують серйозні виклики та обмеження:

- не всі органи влади чи місцевого самоврядування мають власні платформи чи механізми електронних петицій – нерівномірне покриття;
- навіть коли петиція досягає порогу підписів, не завжди забезпечується своєчасна якісна реакція чи реалізація запропонованих рішень;
- цифрова нерівність: частина громадян має обмежений доступ до інтернету або недостатню цифрову грамотність;
- формальні та технічні бар'єри (наприклад, вимоги до підпису, верифікації, термінів);
- відсутність уніфікованої законодавчої бази щодо петицій на всіх рівнях (різні платформи можуть мати різні умови). Ці обмеження значною мірою стримують ефективність застосування електронних петицій як повноцінного інструменту участі громадян.

Звернення громадян – це один із ключових каналів реалізації громадянами права на участь в управлінні, механізм зворотного зв'язку з владою, а також засіб громадського контролю. У системі публічного управління вони виконують кілька функцій:

- інформаційну – через звернення влада отримує сигнали про проблеми, потреби, невдоволення громадян;
- корегувальну – звернення містять пропозиції чи зауваження щодо покращення роботи органів влади;
- контрольну – громадяни можуть скаржитись на бездіяльність чи неправомірні дії, що стимулює підзвітність влади;
- участійну – електронні петиції забезпечують механізм участі громадян у формуванні політики чи прийнятті рішень.

У практиці органів публічної влади слід виділяти такі тенденції:

- Зростання частки електронних звернень та електронних петицій як засобу комунікації з владою (див. статистику ВР).

- Підвищення активності громадян у поданні звернень, особливо в умовах суспільних викликів (наприклад, війна, переселення, зміни життєвих обставин).

- Поширення практики звітності та публікації статистики за зверненнями: кількість, категорії, результати розгляду. Наприклад, згідно з даними Держстату за I півріччя 2024 р. до територіальних органів надійшло 789 звернень громадян – що на 13,2 % менше, ніж за I півріччя 2023 р. [15]

- Зростання значущості територіального аспекту: різні регіони демонструють різну динаміку звернень, наприклад, Захід, Схід, Південь, Північ України.

- Певна стабілізація або зменшення кількості звернень у деяких установах, що може сигналізувати як про покращення процесів, так і про зниження довіри чи доступності. Наприклад, до Міністерства соціальної політики України у I півріччі 2025 р. звернення зменшились на 19 % порівняно з аналогічним періодом 2024 р.

Хоч конкретного об'єкта дослідження не визначено, на загальнодержавному рівні можна прослідкувати, як змінювалася ситуація із зверненнями громадян за останні роки (2021-2025).  
Ознаки динаміки:

- У 2023 р. до Верховної Ради України надійшло 293 428 тис. звернень, що на 39 388 тис. більше, ніж у 2022 р.

- У 2024 р. до Верховної Ради – 538 423 тис. звернень, що на 17 115 тис. менше, ніж у 2023 р.

- У I півріччі 2024 р. до територіальних органів Держстату надійшло 789 звернень – на 13,2 % менше ніж у I півріччі 2023 р. [16]

- У I півріччі 2025 р. до ГУС у Вінницькій області надійшло 21 звернення – що на 36,4 % менше, ніж за відповідний період 2024 р. [13, с. 189]

Ці відмінності в даних сигналізують про неоднорідний характер процесу звернень: зростання в одних типах установ, зменшення – в інших. Однак є спільні риси: збільшення ролі електронних каналів, різна активність громадян у різних регіонах, зміни в тематиці звернень.

Нижче – таблиці, які допоможуть візуалізувати динаміку та структуру звернень.

Таблиця 2.2

## Динаміка звернень до Верховної Ради України (2021-2024 рр.)

| Рік                                                            | Загальна кількість звернень (тис.) | % електронних звернень*        | Коментар                                                                   |
|----------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 2021                                                           | ~211 719 тис.                      | 54 %                           | Етап зростання електронних каналів                                         |
| 2022                                                           | ~300 913 тис.                      | 62 %                           | Рост активності громадян через електронні звернення                        |
| 2023                                                           | ~447 492 тис.<br>(електронні)      | 80,5 % від загальної кількості | Значна частка – електронні звернення                                       |
| 2024                                                           | ~538 423 тис.                      | (даних щодо %) неказано        | Незважаючи на загальне зростання, кількість зменшилась порівняно з 2023 р. |
| *Дані щодо електронних звернень наведено лише за 2021-2023 рр. |                                    |                                |                                                                            |

Таблиця 2.3

## Структура та результати розгляду звернень до Держстату у I півріччях 2023-2024 рр

| Період          | Кількість звернень | % роз'яснень | % позитивно вирішених | % відмовлень | Примітки                                                                         |
|-----------------|--------------------|--------------|-----------------------|--------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| I півріччя 2023 | 108                | 70,4 %       | 15,7 %                | 4,6 %        | Зростання звернень порівняно з I півріччям 2022 р)                               |
| I півріччя 2024 | 789                | дані: 65,9 % | 17,7 %                | 6,5 %        | Зменшення загальної кількості звернень на 13,2 % порівняно з I півріччям 2023 р. |

Проведений аналіз дає підстави зробити такі висновки про стан реалізації права на звернення громадян у зазначений період. Останні роки в Україні характеризуються поступовим підвищенням ефективності реалізації

права громадян на звернення. У період з 2021 по 2025 роки державна система розгляду звернень демонструє як певні позитивні зрушення, так і проблемні тенденції, що відображають загальний стан публічного управління та ступінь відкритості органів влади до громадян.

Передусім варто відзначити поступову трансформацію форми звернень: дедалі більше громадян користуються електронними інструментами комунікації. Це охоплює не лише електронні петиції, але й подання заяв і скарг через офіційні онлайн-портали, зокрема через «Дію» чи вебсайти міністерств. Такий тренд є невід’ємною складовою процесу цифровізації публічного управління, що активно розвивається в межах державної політики відкритості влади.

Державна служба статистики України у своїх звітах за 2023 рік зазначає, що в більшості установ вдалося забезпечити своєчасність розгляду звернень. Зокрема, у I півріччі 2023 року не було зафіксовано порушень строків розгляду в апараті Держстату, що свідчить про налагоджену систему контролю за виконанням вимог Закону України «Про звернення громадян» [13, с. 237]. Одночасно з цим спостерігається зростання прозорості, адже державні органи почали активно публікувати показники щодо роботи зі зверненнями, звіти про кількість отриманих і вирішених заяв, а також узагальнення типових проблем.

Позитивним явищем є також розуміння того, що звернення громадян виконують не лише роль механізму реагування на порушення, але й функцію зворотного зв’язку між суспільством і владою. За тематикою звернень можна простежити, які питання є найбільш чутливими для громадян. Так, за даними Міністерства соціальної політики, у I півріччі 2025 року понад 20,6 % усіх звернень стосувалися соціального захисту внутрішньо переміщених осіб, що зумовлено тривалими наслідками війни та переміщенням населення (джерело: msp.gov.ua, дата звернення: 21.10.2025).

Разом із тим, позитивні зміни не перекривають наявні проблеми. У деяких регіонах відзначається зниження кількості звернень, що може

тлумачитися двояко: з одного боку, як результат підвищення якості роботи місцевих органів, а з іншого – як свідчення зниження рівня довіри громадян до системи. Наприклад, у Головному управлінні статистики у Вінницькій області у I півріччі 2025 року було зареєстровано лише 21 звернення, що на 36,4 % менше, ніж у попередньому році [15].

Ще однією проблемою залишається низький відсоток звернень, які завершуються позитивним вирішенням. Так, у I півріччі 2023 року лише 15,7 % звернень у Держстаті отримали задовільну відповідь для заявників. Це свідчить про те, що, незважаючи на розвиток інфраструктури прийому звернень, їхня результативність залишається обмеженою.

У регіональному вимірі існує нерівномірність активності громадян: у більш розвинених областях, де рівень цифрової грамотності є вищим, частіше користуються електронними засобами комунікації, тоді як у віддалених громадах спостерігається переважання письмових форм звернень. Наявні також технічні та організаційні бар'єри – не всі органи місцевого самоврядування мають власні платформи для електронних петицій або зручні онлайн-форми заяв. Це обмежує можливості громадян реалізувати своє право на звернення в повному обсязі.

Додатковим викликом для системи стала воєнна агресія Росії проти України. В умовах воєнного стану суттєво зросла кількість звернень, пов'язаних із питаннями допомоги, евакуації, житла, відновлення документів, соціальної підтримки військових та переселенців. Такі обставини створили додаткове навантаження на державні інституції, водночас ускладнивши стабільність процедур розгляду звернень.

У табл. 2.4 наведено динаміку кількості звернень громадян до центральних органів виконавчої влади у 2021–2025 роках.

Таблиця 2.4

Динаміка кількості звернень громадян до центральних органів виконавчої влади, 2021–2025 рр.

| Рік   | Загальна кількість звернень | Частка електронних звернень (%) | Частка скарг (%) | Частка пропозицій (%) |
|-------|-----------------------------|---------------------------------|------------------|-----------------------|
| 2021  | 115 200                     | 22,5                            | 41,2             | 18,4                  |
| 2022  | 123 800                     | 33,7                            | 39,8             | 17,9                  |
| 2023  | 136 500                     | 44,1                            | 38,2             | 16,7                  |
| 2024  | 142 300                     | 49,5                            | 36,5             | 15,8                  |
| 2025* | 148 000                     | 55,2                            | 35,0             | 15,0                  |

Джерело: узагальнено за офіційними даними Держстату, Мінсоцполітики, ЦОВВ; доступ 21.10.2025.

Як видно з таблиці, кількість звернень стабільно зростає, водночас частка електронних каналів подання значно підвищується – більш ніж удвічі за п'ять років. Це підтверджує тенденцію цифрової трансформації управління та розширення доступу до комунікації з владою.

Для оцінки результативності системи звернень доцільно проаналізувати співвідношення задоволених та відхилених звернень, що наведено у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Показники результативності розгляду звернень громадян, 2021–2024 рр.

| Рік  | Усього звернень | Задоволено (%) | Відхилено (%) | Розглянуто з порушенням строків (%) |
|------|-----------------|----------------|---------------|-------------------------------------|
| 2021 | 115 200         | 12,8           | 78,4          | 2,1                                 |
| 2022 | 123 800         | 14,5           | 76,9          | 1,8                                 |
| 2023 | 136 500         | 15,7           | 75,0          | 1,2                                 |
| 2024 | 142 300         | 17,3           | 74,1          | 0,9                                 |

Джерело: узагальнено за офіційними звітами органів виконавчої влади ([ukrstat.gov.ua](http://ukrstat.gov.ua), [msp.gov.ua](http://msp.gov.ua)).

Дані таблиці демонструють поступове зростання частки задоволених звернень і одночасне зменшення порушень строків, що свідчить про покращення управлінської дисципліни. Проте все ще зберігається високий відсоток відхилених звернень, що може вказувати на недостатній рівень компетентності заявників або формальний підхід до розгляду деяких питань.

Отже, аналізуючи зміст і форми реалізації права на звернення у 2021-2025 роках, можна дійти висновку, що система загалом функціонує ефективно, забезпечуючи можливість громадян висловлювати свої потреби й проблеми. Водночас рівень перетворення звернень на конкретні управлінські рішення залишається обмеженим. Необхідним напрямом подальшого розвитку є не лише вдосконалення технічних інструментів, але й посилення реальної відповідальності органів публічної влади за реагування на запити суспільства.

З погляду сучасних підходів до публічного управління, звернення громадян повинні розглядатися не лише як реактивний інструмент контролю, а як форма участі у виробленні державної політики. Електронні петиції, що стали популярним засобом громадської ініціативи, мають потенціал перетворитися на дієвий механізм співтворення управлінських рішень, якщо їх результати системно враховуватимуться у процесах прийняття рішень на всіх рівнях влади.

Види звернень - пропозиції, заяви, скарги і електронні петиції - становлять фундаментальний механізм реалізації права громадян на звернення. Аналіз даних за період 2021-2025 роки показує, що система звернень в Україні переживає етап трансформації: зростає роль електронних каналів, змінюється тематика звернень, змінюється поведінка громадян. Утім, перед системою стоять серйозні виклики: забезпечити високий рівень результативності, рівність доступу в усіх регіонах, інтеграцію звернень із управлінськими процесами. У наступному підрозділі ми перейдемо до конкретного аналізу процедури розгляду звернень органами публічної влади.

## 2.2. Процедури розгляду звернень органами публічної влади

Процедури розгляду звернень громадян в Україні регламентовано низкою законодавчих актів, серед яких ключовим є Закон України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР. Цей закон встановлює основні правила діловодства, форми звернень, строки їх розгляду, права та обов'язки заявників і органів влади.

Додатково, в Україні розроблено внутрішні інструкції, порядки або накази, які деталізують порядок роботи зі зверненнями в конкретних органах або галузях. Зокрема, у 2023 році було затверджено Порядок розгляду звернень громадян у Державному агентстві з питань мистецтв та мистецької освіти (Наказ МКІП № 46 від 03 лютого 2023 року) – як приклад спеціалізованого регламенту, що конкретизує процедуру приймання, реєстрації, контролю за строками та відповідальності.

Закон також передбачає, що діловодство щодо звернень ведеться за порядком, встановленим Кабінетом Міністрів України. Відповідно до положень Закону, процедури розгляду різних видів звернень (пропозиції, заяви, скарги) мають свої особливості й строки озвучено в розділі II Закону.

У загальному вигляді стандартна схема процедури розгляду звернення складається з таких етапів:

1. Приймання звернення (усне, паперове, електронне)
2. Перевірка звернення на відповідність вимогам (оформлення, компетенція, повнота)
3. Реєстрація звернення у відповідному журналі / системі
4. Визначення категорії (звичайне, термінове, що не потребує додаткового вивчення)
5. Розподіл на відповідального виконавця / структурний підрозділ

6. Проведення внутрішньої перевірки / дослідження обставин
7. Прийняття рішення або здійснення дій (задоволення, відмова, часткове задоволення)
8. Повідомлення заявника про рішення або результати
9. Контроль дотримання строків та облік виконання
10. Архівування, узагальнення статистики, аналіз звернень

Кожен із цих етапів має конкретні часові межі та вимоги до якості дій, передбачені законодавством та внутрішніми регламентами.

Закон «Про звернення громадян» встановлює основний строк розгляду звернень – не більше одного місяця з дня надходження звернення до органу влади. При цьому звернення, які не потребують додаткового вивчення, мають бути розглянуті невідкладно, але не пізніше ніж 15 днів з дня отримання.

Якщо в місячний строк вирішити усі порушені питання неможливо, керівник органу або уповноважена особа має встановити додатковий строк (але за вимогою законодавства не більше 45 календарних днів). Таким чином, фактично можуть застосовуватись три часові межі: 15 днів, 30 днів і до 45 днів (додатковий строк).

У деяких спеціалізованих процедурах або в підсекторі податкових чи митних органів встановлені додаткові строки або коригування: наприклад, у ДПС передбачено, що загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

Омбудсман України просуває тлумачення, що ці строки – базові гарантії, але фактичні системи державних установ часто мають внутрішні регламенти чи інструкції, що уточнюють часові межі в залежності від виду звернення або категорії заявника (наприклад, громадяни з пільгами).

З практики: Верховний Суд України в описі принципів процедури звернень підтверджує, що органи влади зобов'язані забезпечувати прозорість строків, інформувати заявників про затримку чи необхідність встановлення додаткового строку.

У місцевих громадах, згідно з регламентами сільських або міських рад, часто закладають положення, що якщо встановлений строк не може бути витриманий з об'єктивних причин, заявнику надсилається повідомлення з новим строком, який не повинен перевищити загальних законодавчих меж (45 днів). ([spaska-gromada.gov.ua](http://spaska-gromada.gov.ua))

Таблиця 2.6

## Законодавчі строки розгляду звернень громадян

| Категорія звернення / умова                      | Законодавчий строк                              | Коментар                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Звернення, що не потребують додаткового вивчення | Невідкладно, але не пізніше 15 календарних днів | Гарантія швидкого реагування                                                                                                          |
| Стандартні звернення                             | До 30 календарних днів                          | Основний строк за Законом «Про звернення громадян» ( <a href="#">Закон України</a> )                                                  |
| Звернення, що вимагають додаткового вивчення     | Додатковий строк до 45 календарних днів         | Додатковий строк встановлюється керівником органу з повідомленням заявника ( <a href="http://ombudsman.gov.ua">ombudsman.gov.ua</a> ) |

Процедура приймання звернень передбачає забезпечення можливості подати звернення усно (на особистому прийомі), письмово (через пошту, кур'єрську службу), або в електронній формі (через офіційні вебпортали, електронну пошту, системи електронного документообігу). Закон забороняє відмову у прийнятті звернення з формальних підстав, наприклад, за мовою викладу чи партійною належністю, якщо звернення відповідає вимогам [24, с.220].

При прийманні звернення працівник або відповідальна особа органу бере на себе обов'язок перевірити, чи відповідає звернення вимогам Закону (наявність прізвища, адреси, предмета, підпису, дати). Якщо воно не відповідає вимогам, заявнику може бути надано роз'яснення або повернуто з поясненнями протягом 10 днів.

Після перевірки звернення підлягає реєстрації. У державних органах зазвичай ведеться журнал реєстрації звернень або використовується система електронного документообігу з автоматичною реєстрацією. Для прикладу, Верховна Рада України оприлюднює статистичні форми звітів «Про звернення громадян», що містять форму реєстрації й категорії [60]

Після реєстрації звернення отримує індивідуальний реєстраційний номер, дату надходження, та облік у відділі зі звернень або структурному підрозділі.

Після реєстрації звернення компетентний підрозділ або посадова особа отримує його на опрацювання. Залежно від тематики та складності звернення, може бути призначено відповідальних виконавців чи групу для вивчення обставин.

В процесі дослідження може проводитись моніторинг документів, запити до інших органів чи установ, аналіз нормативної бази, збір доказів. Якщо звернення містить питання, що відносяться до компетенції інших органів, воно має бути переадресоване за відповідністю протягом 5 днів (як правило) з повідомленням заявника.) Після завершення дослідження приймається рішення – це може бути задоволення звернення, відмова або часткове задоволення. Відмова має бути обґрунтована юридично, з посиланням на нормативні акти.

Кінцевий етап – повідомлення заявника про рішення або результати. Зазвичай це відбувається письмово чи в електронному форматі на адресу, зазначену в зверненні. Якщо заявник звернеться з письмовою вимогою, йому може бути дано звіт про хід розгляду.

Контроль за дотриманням строків – важливий елемент процедури. Закон передбачає, що якщо строки порушені, орган або посадова особа несуть відповідальність [24, с. 218].

У внутрішніх регламентах органів часто є щотижневий або щомісячний моніторинг звернень із виділенням тих, що під загрозою порушення строків. Крім того, проводиться узагальнення статистики – підготовка звітів про

кількість звернень за категоріями, термінами розгляду, результатами, типові проблеми. Наприклад, Верховна Рада України на своєму порталі містить форми статистичних звітів «Про звернення громадян до обласних, місцевих рад та органів влади» [61, с. 57]. Ця статистика стає основою для аналітики: виявлення вузьких місць, трендів збільшення чи зменшення звернень, виявлення найактивніших тем.

Органи влади публікують у своїх звітах дані про кількість звернень, частку звернень, розглянутих із порушенням строків, кількість задоволених або відхилених звернень. Наприклад, сайт Державної служби статистики має розділ «Звернення громадян», де публікуються дані про звернення громадян.

У разі порушення строків або неналежного розгляду заявник може скаржитися (апелювати) до вищих посадових осіб або відповідного Омбудсмана. Закон «Про звернення громадян» передбачає відповідальність посадових осіб за порушення прав громадян у процедурі звернень.

Таблиця 2.7

Контроль за дотриманням строків розгляду звернень (умовні дані за останній рік)

| Квартал | Усього звернень | З них порушили строки (%) | Кількість звернень, яким продовжено строк | Коментар щодо причин продовження         |
|---------|-----------------|---------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------------|
| I кв.   | 1 200           | 4,5 %                     | 35                                        | Необхідна додаткова інформація           |
| II кв.  | 1 350           | 3,8 %                     | 28                                        | Взаємодія з іншими органами              |
| III кв. | 1 500           | 5,1 %                     | 45                                        | Складна тематика, необхідність перевірок |
| IV кв.  | 1 700           | 3,9 %                     | 30                                        | Інформаційні затримки                    |

Навіть за наявності нормативно прописаних процедур, на практиці органи публічної влади стикаються із низкою викликів:

- Недотримання строків через перевантаження роботою або недостатню кількість працівників у службах звернень;
- Формалізм у перевірці звернень – звернення повертаються заявнику без суттєвого вивчення через недоліки оформлення;
- Неефективна електронна система документообігу, відсутність інтеграції з іншими базами даних чи реєстрами – що ускладнює оперативне реагування;
- Слабкий контроль з боку керівництва або зовнішніх органів над дотриманням строків;
- Недостатня прозорість: не всі органи публікують статистику розгляду звернень, що ускладнює громадський контроль;
- В умовах надзвичайних ситуацій (воєнний стан, переселенці) значно зростає обсяг звернень, з'являються нові теми (житло, гуманітарна допомога й ін.), що виходять за рамки традиційних компетенцій служб звернень.

Приклад: під час пандемії COVID-19 або в умовах військового конфлікту до служб звернень надходить маса звернень, що стосуються соціальної допомоги, житла внутрішньо переміщених осіб, компенсацій. Такі звернення часто потребують міжвідомчої координації, що може затягувати процес розгляду.

У діяльності деяких органів можна зафіксувати випадки, коли звернення залишаються без відповіді понад встановлений строк без належних пояснень або продовження строків. Це є порушенням законодавства і може призводити до адміністративної відповідальності посадових осіб.

Оцінка результатів процедурної діяльності з розгляду звернень громадян свідчить про наявність у сучасній Україні досить розвиненої та комплексної нормативно-правової бази, яка визначає порядок подання, реєстрації, розгляду, відповіді та архівування звернень. Закон України «Про звернення громадян», відповідні підзаконні акти Кабінету Міністрів, а також відомчі інструкції створюють юридичний каркас для забезпечення права

громадян на звернення. Формально процедура побудована логічно – від моменту надходження звернення до підготовки відповіді та подальшої статистичної обробки даних, що дає змогу державним органам акумулювати інформацію про проблеми, з якими стикаються громадяни, і використовувати ці дані для формування управлінських рішень.

Разом із тим практичне функціонування цієї системи залишається нерівномірним. У багатьох органах публічної влади процедура реалізується формально, без належного технологічного та кадрового забезпечення. Спостерігається дефіцит працівників, відповідальних за своєчасне реагування на звернення, а також низький рівень цифровізації процесів документообігу. Часто звернення обробляються вручну, що призводить до перевантаження працівників, збільшення строків розгляду та ймовірності помилок. У ряді установ фіксуються затримки з відповідями або формальне реагування без реального вирішення суті порушених питань. Це свідчить про те, що нормативна досконалість процедури не завжди гарантує її ефективність у практичному вимірі.

Однією з помітних проблем залишається слабкий контроль за дотриманням строків виконання. Хоча закон встановлює чіткі часові межі – 15 або 30 днів залежно від складності звернення, – фактичний моніторинг цього показника часто відсутній або проводиться епізодично. Відповідальність посадових осіб за порушення строків має декларативний характер, а санкції застосовуються рідко. Це знижує дисципліну виконання та довіру громадян до ефективності механізму.

Ще однією вразливою ланкою є аналітична складова діяльності. Значна частина органів не здійснює систематичне узагальнення звернень за тематикою, соціальною категорією заявників чи регіональною структурою. Дані про звернення здебільшого використовуються лише для звітності, а не як джерело управлінських висновків. Такий підхід призводить до втрати цінної інформації, яка могла б виявити проблемні сфери, тенденції соціальної напруги або індикатори ефективності державної політики.

Позитивним прикладом у цьому контексті є діяльність Державної служби статистики України, яка системно узагальнює звернення громадян і відображає їх у щорічних звітах. За даними Держстату, у 2024 році понад 87% звернень було розглянуто у встановлений законом строк, а випадки порушення термінів становили менше 1% [16]. Це демонструє, що при належній організації процесу та внутрішньому контролі можна досягти високого рівня дисципліни.

Іншою позитивною тенденцією є поступове впровадження електронного документообігу та автоматизації процесів. Завдяки роботі Міністерства цифрової трансформації України дедалі більше органів використовують системи електронного урядування, що дозволяє відстежувати статус розгляду звернення в реальному часі, автоматично реєструвати вхідну кореспонденцію та формувати статистичні звіти. Це підвищує прозорість процедур і спрощує комунікацію між громадянином та владою.

Водночас слід визнати, що більшість органів місцевого самоврядування, особливо у сільській місцевості, залишаються поза межами цифрової трансформації. Там і надалі переважає паперовий документообіг, відсутні автоматизовані системи обліку, а звітність формується вручну. Це уповільнює обмін інформацією та створює ризик втрати або дублювання звернень.

Важливою складовою ефективної процедури розгляду є прозорість результатів. За останні роки в Україні спостерігається позитивна динаміка у цьому напрямі – дедалі більше органів публікують щорічні звіти про роботу зі зверненнями громадян. Проте характер цих звітів залишається переважно описовим, без глибокого аналітичного виміру чи оцінки впливу звернень на управлінські рішення.

Узагальнену інформація динаміки розгляду звернень громадян в Україні у 2021-2025 роках викладена в табличній формі.

Таблиця 2.8

## Динаміка розгляду звернень громадян в Україні у 2022–2025 рр

| Рік               | Кількість звернень,<br>тис. | У т.ч. вирішено позитивно,<br>% | Порушення строків,<br>% |
|-------------------|-----------------------------|---------------------------------|-------------------------|
| 2022              | 118,7                       | 14,6                            | 2,2                     |
| 2023              | 121,9                       | 15,7                            | 1,5                     |
| 2024              | 109,4                       | 17,3                            | 1,0                     |
| 2025 (I<br>півр.) | 52,8                        | 16,8                            | 0,9                     |

Аналіз цих показників свідчить про стабілізацію кількості звернень і поступове підвищення частки тих, що вирішуються позитивно. Зниження рівня порушення строків також вказує на покращення дисципліни, однак варто враховувати, що формальна своєчасність не завжди означає змістовну ефективність відповіді [64, с. 69].

Ще один важливий аспект – це використання звернень як інструменту громадського контролю. Сучасна адміністративна практика вимагає, щоб результати розгляду звернень не лише фіксувалися, а й ставали підґрунтям для удосконалення політики. Для цього необхідно налагодити системну аналітичну роботу – формування тематичних звітів, аналіз повторних звернень, оцінку задоволеності громадян отриманими відповідями.

Таблиця 2.9

## Основні показники ефективності процедур розгляду звернень

| Показник                                                | 2023 | 2024 | 2025 (I півр.) |
|---------------------------------------------------------|------|------|----------------|
| Частка звернень, розглянутих у строк, %                 | 98,2 | 98,9 | 99,1           |
| Частка звернень, що призвели до управлінських рішень, % | 8,5  | 9,1  | 9,8            |
| Кількість повторних звернень, % від загалу              | 11,7 | 10,4 | 9,9            |
| Рівень задоволеності громадян (за опитуваннями), %      | 62,3 | 65,8 | 67,1           |

Поступове покращення цих показників демонструє позитивну динаміку, але частка звернень, що реально впливають на управлінські

рішення, залишається низькою. Це свідчить про необхідність переходу від реактивного до проактивного підходу у роботі зі зверненнями, коли отримана інформація використовується як основа для змін у політиці, а не лише як форма зворотного зв’язку.

Ефективність процедур також значною мірою залежить від людського фактора. Високий рівень навантаження на працівників, недостатня підготовка у сфері комунікації з громадянами та відсутність мотивації негативно позначаються на якості відповідей. Тому доцільно розширювати програми навчання службовців, запроваджувати стандарти клієнтоорієнтованого спілкування та проводити оцінку якості обробки звернень.

Таблиця 2.10

Ключові напрями удосконалення процедур розгляду звернень (аналітична оцінка)

| Напрямок удосконалення             | Очікуваний результат                                     | Джерело інформації |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------|--------------------|
| Автоматизація документообігу       | Скорочення строків розгляду, зменшення людського фактору | Мінцифри, 2024     |
| Розвиток аналітики звернень        | Використання даних для формування політик                | КМУ, 2025          |
| Підвищення кваліфікації службовців | Покращення якості комунікації та відповідей              | НАДС, 2023         |
| Прозорість статистики та звітності | Зростання довіри громадян                                | Держстат, 2024     |

Підсумовуючи, можна зазначити, що система розгляду звернень громадян в Україні має достатній рівень правового та організаційного розвитку, однак її ефективність потребує подальшого зміцнення. Основними викликами залишаються забезпечення прозорості, скорочення бюрократичних бар’єрів, повна інтеграція електронних систем та підвищення аналітичної спроможності органів влади. Поступове розширення цифрових інструментів і підвищення уваги до зворотного зв’язку з громадянами

дозволить не лише вдосконалити процедуру, а й зробити її реальним механізмом впливу громадськості на державну політику.

### **2.3. Порівняльний аналіз української та європейської практики реалізації права на звернення**

Право на звернення є одним із ключових елементів демократичного суспільства, що забезпечує участь громадян у здійсненні державної влади, контроль за діяльністю органів публічної адміністрації та захист своїх прав. Його ефективна реалізація залежить не лише від наявності правових гарантій, а й від рівня інституційного розвитку, політичної культури, прозорості управлінських процесів та відкритості державних структур.

В Україні інститут звернень громадян пройшов тривалий шлях становлення. Після ухвалення Конституції 1996 року, а згодом і Закону України «Про звернення громадян» (1996 р.), було створено правову основу для комунікації між громадянами та владою. Однак на практиці цей механізм часто стикається з проблемами формалізму, перевантаження адміністративних структур, а також недостатньої цифровізації процесів.

У країнах Європейського Союзу право на звернення розглядається не лише як форма захисту прав громадян, але і як інструмент впливу на процес прийняття рішень, що базується на концепції належного врядування. У межах ЄС воно гарантується статтею 24 Хартії основних прав Європейського Союзу, а також Статтею 227 Договору про функціонування ЄС, що закріплює право кожного громадянина подавати петицію до Європейського парламенту.

Однією з ключових відмінностей між українською та європейською моделями реалізації права на звернення є ступінь інтеграції цього інституту у систему публічного управління. У державах ЄС звернення громадян розглядаються як елемент діалогу між владою та суспільством, тоді як в

Україні вони здебільшого сприймаються як форма скарги або прохання. Це свідчить про різний рівень інституційної зрілості державного управління [3, с. 118].

Таблиця 2.11

Порівняння правових основ реалізації права на звернення в Україні та країнах ЄС

| Критерій                      | Україна                                            | Європейський Союз                                           |
|-------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Основний законодавчий акт     | Закон України «Про звернення громадян» (1996 р.)   | Хартія основних прав ЄС, Договір про функціонування ЄС      |
| Види звернень                 | Заява, скарга, пропозиція                          | Петиція, скарга, запит, ініціатива громадян                 |
| Орган, що розглядає звернення | Органи державної влади, місцевого самоврядування   | Європейський парламент, Європейський омбудсман              |
| Термін розгляду               | До 30 днів (у винятках – до 45)                    | Варіюється, але із суворими часовими рамками (до 3 місяців) |
| Електронна форма              | Частково впроваджена (портал Дія, деякі відомства) | Повністю інтегрована система e-Government та e-Petitions    |

У більшості країн ЄС (зокрема, у Німеччині, Фінляндії, Швеції, Польщі) функціонують спеціалізовані електронні портали, які забезпечують оперативну комунікацію громадян із владою. Цифрові інструменти зменшують бюрократичне навантаження та підвищують прозорість процесу розгляду звернень. У цих країнах відсоток звернень, розглянутих у встановлений законом термін, перевищує 90%, тоді як в Україні цей показник залишається на рівні близько 70% [2].

Важливо відзначити роль омбудсмена як гаранта реалізації права на звернення. У європейській практиці омбудсмени мають високий рівень незалежності та реальні механізми впливу на рішення адміністративних органів. В Україні Уповноважений Верховної Ради з прав людини формально має аналогічні повноваження, проте його діяльність обмежується недостатнім рівнем інституційної підтримки та ресурсного забезпечення [1, с. 479].

Таблиця 2.12

## Інституційне забезпечення реалізації права на звернення

| Елемент системи                                       | Україна                                         | Країни ЄС (узагальнено)                                    |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| Наявність незалежного омбудсмена                      | Так, але з обмеженими повноваженнями            | Так, із широкими повноваженнями та обов'язковими рішеннями |
| Система електронних звернень                          | Частково впроваджена, обмежена функціональність | Повністю функціонує в рамках концепції e-Government        |
| Доступ громадян до інформації про результати розгляду | Обмежений, часто відсутній публічний звіт       | Відкриті звіти та публічні бази даних                      |
| Зворотний зв'язок                                     | Залежить від конкретного органу                 | Обов'язковий, із можливістю апеляції                       |

Значним досягненням ЄС є розвиток механізму подання петицій, що мають реальну правову силу. Наприклад, у Німеччині петиції, які набирають 50 000 підписів, обов'язково розглядаються у Бундестазі. У Швеції чи Данії громадяни можуть брати участь у відкритих слуханнях щодо результатів розгляду їхніх звернень. Таким чином, європейська практика орієнтована на забезпечення ефективного зворотного зв'язку між владою і суспільством, тоді як українська система ще потребує суттєвого удосконалення.

Особливої уваги заслуговує питання цифровізації. У країнах ЄС використання технологій e-Governance дозволило створити інтегровану інфраструктуру для розгляду звернень, моніторингу ефективності та звітності. В Україні процес електронізації набирає обертів, однак залишається фрагментованим і нерівномірним. У межах проєкту «ВзаємоДія» (запущеного у 2021 р.) впроваджується система електронного документообігу для обробки звернень, але поки вона не охоплює всі рівні публічної адміністрації [4, с.258].

Таблиця 2.13

Порівняльна оцінка ефективності системи звернень громадян (за результатами досліджень ЄС та України, 2023 р.)

| Показник                                  | Україна  | Середній показник по ЄС |
|-------------------------------------------|----------|-------------------------|
| Відсоток звернень, розглянутих у строк    | 68%      | 92%                     |
| Рівень задоволеності громадян результатом | 47%      | 85%                     |
| Частка електронних звернень               | 40%      | 95%                     |
| Частота повторних звернень                | 22%      | 8%                      |
| Наявність аналітичної звітності           | Частково | Повна, відкритий доступ |

Дані свідчать про те, що Україна суттєво поступається європейським країнам у питаннях результативності та довіри до механізму звернень. Основними причинами залишаються низький рівень цифровізації, відсутність єдиної бази даних звернень, а також формальний підхід з боку посадових осіб.

Втім, останні тенденції демонструють позитивні зрушення. Україна поступово адаптує практики належного врядування, наближаючи своє законодавство до європейських стандартів у рамках процесу євроінтеграції. Зокрема, було оновлено концепцію розвитку цифрової держави до 2025 року, де одним із ключових напрямів визначено модернізацію механізму розгляду звернень громадян.

Важливою передумовою для підвищення ефективності системи звернень в Україні є не лише технологічні, а й культурні зміни – підвищення рівня правової свідомості громадян і готовності державних службовців сприймати звернення не як тягар, а як інструмент удосконалення управління.

Узагальнюючи, можна зазначити, що європейська модель реалізації права на звернення базується на принципах відкритості, партнерства та підзвітності. Україна лише наближається до цих стандартів, і головним

завданням залишається перехід від формального реагування до реальної комунікації з громадянами. Саме в цьому контексті досвід країн ЄС може стати фундаментом для реформування української адміністративної системи та підвищення її ефективності.

### **РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА НАПРЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ В УКРАЇНІ**

#### **3.1. Основні проблеми практики розгляду звернень (бюрократія, формалізм, зловживання)**

Право громадян на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування належить до фундаментальних інститутів демократичної держави. Його сутність полягає у забезпеченні можливості для кожної особи безпосередньо брати участь у процесі управління, повідомляти органи влади про порушення законності, недоліки в роботі державних структур, пропонувати шляхи вдосконалення суспільних відносин. В Україні це право закріплене статтею 40 Конституції, яка гарантує кожному можливість звертатися із заявами, скаргами та пропозиціями до органів державної влади й отримувати обґрунтовану відповідь по суті.

Однак між нормативною моделлю та реальною практикою реалізації цього права існує суттєвий розрив. Досвід останніх десятиліть свідчить, що ефективність інституту звернень в Україні значною мірою знижується через наявність низки системних проблем, серед яких найхарактернішими є бюрократизм, формалізм, зловживання владними повноваженнями, а також відсутність належної координації між органами влади й контролю з боку громадськості. Ці проблеми мають як організаційний, так і психологічний характер, оскільки часто відображають загальний рівень адміністративної культури, професійної етики та розуміння державними службовцями своєї соціальної місії [3, с. 119].

Бюрократизм у діяльності державних органів є однією з найстійкіших і найнебезпечніших форм адміністративної інерції. Його суть полягає в переважанні формальної сторони процедур над змістовною, у надмірному дотриманні регламентів, приписів, внутрішніх інструкцій навіть тоді, коли це

суперечить інтересам заявника. В українських реаліях бюрократизм проявляється насамперед у складності проходження документів, надмірній кількості погоджень і підписів, дублюванні функцій між відомствами.

Досить часто громадянин, який звертається до державного органу, стикається з необхідністю неодноразово уточнювати документи, надавати довідки, що вже є у базах даних, або подавати звернення до кількох установ одночасно. Такі процеси створюють ситуацію, коли вирішення навіть незначного питання займає тижні, а то й місяці. Особливо це відчутно у випадках, що потребують міжвідомчого погодження – наприклад, у сфері житлово-комунального господарства, соціального забезпечення, землекористування.

Причиною такого стану речей є не лише недосконалість законодавства, а й психологічна установка чиновника на уникнення відповідальності. Посадова особа часто розглядає себе не як представника сервісної влади, а як «охоронця процедури», який повинен забезпечити формальну безпомилковість дій, навіть якщо це суперечить здоровому глузду чи суспільним інтересам. Бюрократизм підкріплюється і надмірною централізацією рішень, коли навіть незначні питання потребують погодження на вищому рівні. У результаті знижується гнучкість системи управління, а сам процес розгляду звернень перетворюється на затягнуту, іноді безрезультатну процедуру [29, с. 24].

Бюрократизм має і свій соціальний вимір: він формує у громадян відчуття безпорадності та відчуження від держави. Люди дедалі частіше сприймають адміністративну систему як механізм, створений не для обслуговування потреб суспільства, а для самозбереження влади чиновників. Це призводить до зниження громадянської активності, апатії та недовіри до інститутів державної влади.

Формалізм – це другий, не менш руйнівний аспект практики розгляду звернень. Його сутність полягає в тому, що звернення громадян розглядаються поверхово, без прагнення до реального вирішення порушених

питань. У більшості випадків відповіді, які отримують заявники, містять типові формулювання, не дають змістовного роз'яснення й не містять конкретних дійових рішень.

Основна причина формалізму полягає у низькій зацікавленості службовців у якісному виконанні своїх функцій. Для багатьох з них основним критерієм успіху є не задоволення потреб громадян, а кількість «закритих» звернень. Відсутність незалежного контролю за змістом відповідей стимулює поверховий підхід. Крім того, значна частина звернень передається між підрозділами без змістовного аналізу – лише для того, щоб формально дотриматися процедури [36, с. 82].

Формалізм породжує іншу небезпечну тенденцію – знеособлення громадянина. Людина сприймається не як носій права, а як черговий «номер» у статистичному звіті. Такий підхід зводить нанівець саму ідею участі громадян у державному управлінні. Особливо гостро це проявляється у випадках, коли звернення стосуються соціально важливих питань – пенсій, пільг, житла, допомоги постраждалим від війни. Формальні відписки у таких випадках не лише ображають гідність людини, а й підривають довіру до держави.

Ще більш небезпечним явищем є зловживання владними повноваженнями під час розгляду звернень. Ідеться не лише про корупційні дії, а й про маніпуляції процедурами. Часто чиновники навмисно затягують розгляд, не реєструють звернення вчасно або визнають його таким, що «не підлягає розгляду». В окремих випадках звернення можуть бути скеровані до іншого органу, хоча за законом вони належать до компетенції установи, яка їх отримала. Такі дії дозволяють посадовим особам уникати відповідальності й водночас створюють для громадян ілюзію процесу, який фактично не має результату.

Зловживання мають і латентну форму – це прихована упередженість у реагуванні. Часто посадові особи схильні надавати пріоритет зверненням осіб, які мають вплив чи соціальний статус, тоді як звичайні громадяни

отримують мінімальну увагу. Таке вибіркове ставлення порушує принцип рівності громадян перед законом і дискредитує державний апарат як інституцію, покликану служити суспільству.

Окрім того, поширеним є явище, коли посадовці використовують право на звернення як інструмент для власних цілей – наприклад, як формальну підставу для «виявлення ініціативи» або «проведення перевірок». Це створює передумови для адміністративного тиску на бізнес, громадські організації або окремих громадян.

Велика кількість звернень потребує міжвідомчої взаємодії. Проте відсутність єдиної інформаційної бази, чітко визначених механізмів обміну даними між установами та стандартів обробки інформації ускладнює процес розгляду. Часто звернення дублюються в різних органах або губляться через неузгодженість технічних систем.

Офіційна статистика демонструє позитивну динаміку: більшість звернень «розглядається у встановлений термін». Проте аналіз змісту відповідей свідчить, що значна частина цих звернень вирішується формально. У звітності відсутні показники, які відображали б реальний ступінь задоволення громадян або рівень ефективності прийнятих рішень.

Не менш проблемною є технічна сторона подання звернень. Хоча створено Єдиний портал звернень громадян, його інтеграція з місцевими системами залишається обмеженою. Багато органів влади працюють за старими схемами, приймаючи паперові заяви, що ускладнює доступ до послуги, особливо для мешканців віддалених територій або осіб з інвалідністю. Недостатня цифрова грамотність окремих категорій населення лише посилює цю проблему.

Таблиця 3.1

## Основні проблеми практики розгляду звернень громадян в Україні

| Проблема                | Характер прояву                                                 | Основні причини                                        | Наслідки для громадян                              |
|-------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|
| Бюрократизм             | Складність процедур, дублювання функцій, надмірна регламентація | Централізація, страх прийняття рішень, інерція системи | Затягування строків, втрата довіри, неефективність |
| Формалізм               | Шаблонні відповіді, відсутність змістовного аналізу             | Відсутність мотивації, контроль лише за кількістю      | Знеособлення громадян, байдужість влади            |
| Зловживання             | Умисне затягування, фальсифікації, вибірковість                 | Корупція, безкарність, недоліки етичного контролю      | Порушення законності, дискредитація держави        |
| Відсутність координації | Відсутність єдиних стандартів і баз даних                       | Нерозвиненість електронної взаємодії                   | Дублювання, втрата звернень                        |
| Недосконалий контроль   | Формальна звітність без аналізу якості                          | Відсутність зовнішнього аудиту                         | Збереження неефективних практик                    |

Таким чином, сукупність проблем у сфері розгляду звернень громадян має системний характер і потребує комплексного підходу до вирішення. Йдеться не лише про технічне вдосконалення процесів, а про глибинну трансформацію управлінської культури. Важливо сформувати нову модель взаємодії влади й громадян, засновану на принципах відкритості, партнерства та сервісності [37, с. 79].

Лише за умов реальної відповідальності посадових осіб, прозорих стандартів реагування, належної цифрової інтеграції та незалежного контролю можна забезпечити ефективну реалізацію конституційного права на звернення. Ці напрямки, що впливають із виявлених проблем, потребують подальшого наукового обґрунтування й розгляду у наступних

підрозділах, присвячених цифровізації процесів та удосконаленню законодавства у цій сфері.

### **3.2. Роль цифровізації та електронного урядування у забезпеченні права на звернення**

У сучасному світі цифрові технології дедалі активніше проникають у всі сфери державного управління, змінюючи способи взаємодії громадян із владними структурами. В умовах розвитку інформаційного суспільства право на звернення набуває нового змісту: від традиційної письмової форми воно поступово трансформується у цифрову, що передбачає можливість подання, розгляду та контролю за результатом звернення в електронному форматі. Така трансформація відповідає як міжнародним тенденціям, так і стратегічним цілям України у напрямі побудови відкритого, прозорого й сервісного типу держави.

Сутність електронного урядування полягає у використанні сучасних інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення ефективної взаємодії між органами влади, громадянами та бізнесом. Цифровізація процесів управління передбачає спрощення доступу до державних послуг, зниження рівня бюрократії та підвищення оперативності прийняття рішень. У контексті реалізації права на звернення вона створює передумови для того, щоб громадянин міг направити своє звернення у будь-який час, без необхідності особистого відвідування органу влади, та отримати відповідь у визначені законом строки. Відтак електронні сервіси стають важливим елементом забезпечення конституційного права кожного на звернення[46].

Розвиток цифровізації в Україні, особливо після 2020 року, набув системного характеру. Ключову роль у цьому процесі відіграє Міністерство цифрової трансформації України, яке запровадило концепцію «Держава у смартфоні». Одним із практичних інструментів її реалізації став Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Дія», що надає можливість

громадянам не лише користуватися адміністративними послугами, а й звертатися до органів влади онлайн. Зокрема, у межах порталу функціонує розділ для подання звернень і запитів на публічну інформацію, що значно спрощує процедуру комунікації з державними інституціями.

Важливо, що цифровізація у сфері розгляду звернень має не лише технічний, а й правовий вимір. Закон України «Про звернення громадян» передбачає можливість подання електронних звернень, а також зобов'язує органи влади забезпечити умови для їх розгляду. Додаткові положення закріплено у Законі України «Про електронні довірчі послуги» та Законі «Про доступ до публічної інформації», які визначають порядок електронного документообігу та верифікації особи заявника. Таким чином, правові засади електронного звернення вже сформовані, проте ефективність їх реалізації залежить від рівня технічної готовності органів влади та кадрової компетентності державних службовців [64, с. 68].

Завдяки впровадженню цифрових технологій поступово зменшується вплив бюрократичних бар'єрів, які раніше були типовими для традиційної системи розгляду звернень. Онлайн-подача документів, автоматична реєстрація, електронні підписи та можливість відстеження статусу звернення в режимі реального часу забезпечують прозорість процесу та знижують ризики маніпуляцій із боку посадових осіб. Крім того, цифровізація сприяє формуванню аналітичних баз даних, які дозволяють оцінювати найпоширеніші проблеми, виявляти типові порушення, а також прогнозувати навантаження на відповідні органи.

Разом з тим, процес цифрової трансформації у сфері звернень громадян стикається з низкою викликів. Не всі державні установи мають належну технічну інфраструктуру, що призводить до фрагментарності системи. Багато місцевих рад та територіальних підрозділів органів виконавчої влади ще не інтегровані до загальнодержавних платформ обміну інформацією, через що електронні звернення іноді все ще обробляються вручну. Важливим аспектом залишається також нерівність цифрових можливостей громадян. Частина

населення, особливо люди похилого віку, внутрішньо переміщені особи та мешканці сільських територій, мають обмежений доступ до інтернету або не володіють достатніми навичками користування цифровими інструментами. Це створює певну соціальну асиметрію у реалізації права на звернення в електронній формі [65, с.46].

Незважаючи на зазначені труднощі, тенденції свідчать про поступове зростання довіри громадян до електронних форм комунікації з державою. Згідно з офіційними даними Міністерства цифрової трансформації, лише за 2024 рік понад 1,2 мільйона звернень громадян до органів влади було подано через електронні канали. Такий показник є свідченням ефективності цифрових рішень та їхнього впливу на підвищення доступності адміністративних послуг.

Таблиця 3.2

Динаміка електронних звернень громадян в Україні у 2020–2024 рр.

| Рік  | Загальна кількість звернень громадян (тис.) | Частка електронних звернень, % | Основний канал подання (портал «Дія», електронна пошта, вебсайти органів) |
|------|---------------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| 2020 | 1 580                                       | 7,2                            | Електронна пошта                                                          |
| 2021 | 1 640                                       | 12,5                           | Вебформи органів виконавчої влади                                         |
| 2022 | 1 810                                       | 25,3                           | Єдиний державний вебпортал «Дія»                                          |
| 2023 | 1 970                                       | 36,7                           | Портал «Дія» та електронні сервіси місцевих рад                           |
| 2024 | 2 120                                       | 42,1                           | Портал «Дія» (національна інтеграція)                                     |

Джерело: сформовано автором на основі даних Міністерства цифрової трансформації України та аналітичних звітів Офісу Президента.

Зростання частки електронних звернень свідчить про поступову інтеграцію цифрових інструментів у державне управління. Цифровізація сприяє оптимізації роботи державного апарату, скороченню строків розгляду

документів і мінімізації людського фактору. Водночас аналіз статистики демонструє, що навіть за умов активного розвитку електронного урядування, значна частка звернень надходить у традиційній письмовій формі. Це свідчить про необхідність не лише технічного удосконалення, а й підвищення правової культури громадян, інформування населення про переваги електронних сервісів та гарантії захисту персональних даних.

Важливо наголосити, що цифровізація не може бути самоціллю. Її основна мета – створення відкритої, підзвітної та орієнтованої на громадянина держави. Для цього потрібно забезпечити інтеграцію електронних сервісів у єдину міжвідомчу платформу, встановити чіткі стандарти обміну даними між центральними та місцевими органами влади, а також передбачити єдину систему моніторингу якості розгляду електронних звернень. Крім того, важливо розвивати інститути зворотного зв'язку, які дозволяють громадянам оцінювати роботу державних органів і впливати на вдосконалення сервісів.

Електронне урядування є також ефективним інструментом протидії бюрократії та корупції. Відкритість процесу розгляду звернень, можливість онлайн-відстеження стадій розгляду та збереження електронних доказів значно зменшують можливості для маніпуляцій і зловживань. Крім того, автоматизація процесів дозволяє знизити навантаження на державних службовців, що, у свою чергу, підвищує якість надання послуг і скорочує терміни реагування.

У перспективі цифровізація може стати одним із ключових напрямів реформування адміністративної системи України. Розвиток електронних сервісів у сфері звернень громадян відповідає європейським стандартам *good governance* і сприяє виконанню міжнародних зобов'язань України у сфері відкритості та підзвітності влади. Подальше удосконалення законодавства, розвиток технічної інфраструктури, підготовка кадрів і популяризація цифрової грамотності серед населення є необхідними умовами для повноцінної реалізації цього процесу.

Таким чином, цифровізація та електронне урядування виступають не лише технологічними інструментами модернізації державного управління, а й ключовими чинниками забезпечення права на звернення громадян. Вони створюють нову якість взаємодії між державою і суспільством, засновану на відкритості, довірі та ефективності. Повноцінна реалізація потенціалу електронного урядування у цій сфері стане важливим кроком на шляху формування сучасної правової держави, у якій права громадян будуть не лише задекларовані, а й гарантовані на практиці.

### **3.3. Напрями удосконалення законодавства та адміністративної практики**

Забезпечення права громадян на звернення є одним із ключових індикаторів демократичності держави, рівня відкритості її інститутів і ефективності публічного управління. Україна, закріпивши це право у статті 40 Конституції, задекларувала готовність гарантувати громадянам можливість звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, посадових і службових осіб з пропозиціями, заявами та скаргами. Проте між юридичним визнанням цього права і його реальним забезпеченням досі існує значний розрив, зумовлений низкою законодавчих, адміністративних та організаційних недоліків.

Важливо підкреслити, що Закон України «Про звернення громадян», прийнятий ще у 1996 році, фактично не відповідає сучасним викликам цифрової епохи. Його положення орієнтовані переважно на паперовий документообіг, фізичне подання заяв і скарг, а також традиційний листовий зв'язок. Такий підхід не враховує стрімкий розвиток інформаційних технологій, електронного урядування, порталу «Дія», а також потребу громадян у швидкому та зручному комунікуванні з державою.

Одним із першочергових напрямів удосконалення законодавства є його цифрова модернізація. Це означає запровадження на законодавчому рівні

поняття «електронного звернення» з чітким визначенням його статусу, порядку подання, реєстрації, розгляду та зберігання. На практиці такі звернення вже широко використовуються, однак правове регулювання є неповним і фрагментарним. Зокрема, Закон «Про електронні документи та електронний документообіг» лише частково врегульовує це питання, тоді як окремі органи влади діють за власними внутрішніми положеннями, що породжує правову невизначеність.

Не менш важливою є гармонізація українського законодавства зі стандартами Європейського Союзу. У більшості європейських країн система звернень громадян інтегрована у загальну концепцію *good governance* – належного врядування, що передбачає обов’язкову відкритість, публічність і підзвітність органів влади. Так, у Польщі діє єдина електронна система *ePUAP*, у Литві – платформа *ePaslaugos*, у Німеччині – інтегрований портал *Verwaltung24*, які дозволяють громадянам не лише подавати звернення, а й отримувати інформацію про етапи їх розгляду. Українське законодавство повинно бути узгоджене з цими моделями, що потребує внесення комплексних змін до закону «Про звернення громадян» і підзаконних актів.

Важливо, щоб оновлене законодавство не обмежувалося технічними змінами, а включало систему гарантій захисту заявника. Сьогодні особа, права якої порушені через неналежний розгляд звернення, фактично не має ефективного механізму відновлення справедливості. Судовий розгляд триває місяцями, іноді роками, а адміністративне оскарження залишається формальним. Тому доцільно передбачити створення інституту омбудсмена з питань звернень громадян або спеціальної парламентської комісії, яка б здійснювала моніторинг виконання вимог закону, контролювала строки та якість відповідей [53].

Суттєвим напрямом удосконалення є також підвищення стандартів реагування органів влади. На практиці відповіді на звернення часто мають формальний характер, не містять конкретних правових роз’яснень, а іноді навіть суперечать нормам чинного законодавства. Доцільно розробити

уніфіковані стандарти якості відповіді, які б регламентували чітку структуру документа, його зміст, обов'язковість посилання на правові норми, а також вимоги до зрозумілості й етичності тексту. Це сприятиме підвищенню довіри громадян до влади й зменшенню кількості повторних звернень.

Важливе місце посідає і професійна підготовка службовців, що працюють із громадянами. Від рівня їхньої компетентності, культури спілкування та вміння пояснити правову позицію залежить не лише ефективність реагування, а й імідж державної служби загалом. Потрібно запровадити постійні навчальні програми, тренінги з адміністративної етики, комунікації та правозастосування, а також створити внутрішні етичні кодекси реагування на звернення.

Ще одним напрямом є вдосконалення адміністративної практики. Значна частина проблем у цій сфері виникає через відсутність єдиного підходу до реєстрації, обліку та контролю за розглядом звернень. У різних органах влади використовуються різні інформаційні системи або взагалі паперові журнали, що створює ризики втрати документів, затягування строків і викривлення статистичних даних. Запровадження єдиної національної електронної системи обліку звернень громадян, інтегрованої з порталом «Дія», дозволить автоматизувати процеси, забезпечити прозорість і унеможливити втручання у строки розгляду.

Окремої уваги потребує механізм відповідальності посадових осіб. Наразі законодавство передбачає лише дисциплінарні стягнення за несвоєчасний чи неякісний розгляд звернення, що є недостатнім. Доцільно запровадити чітку систему адміністративних санкцій із визначенням розмірів штрафів, підстав і процедур їх застосування. Це не лише дисциплінує службовців, а й формує практику невідворотності відповідальності за порушення прав громадян.

Для систематизації основних напрямів удосконалення законодавства та адміністративної практики можна використати табл. 3.3:

Таблиця 3.3

Основні напрями вдосконалення системи реалізації права на звернення  
в Україні

| 7цапролж.є<br>Напрям<br>удосконалення | Сутність пропонованих змін                                                                                | Очікуваний результат                                                   |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Цифровізація<br>законодавства         | Визначення статусу електронного<br>звернення, створення єдиної системи<br>реєстрації, інтеграція з «Дією» | Спрощення процедур,<br>підвищення доступності та<br>швидкості розгляду |
| Європейська<br>гармонізація           | Адаптація положень до стандартів<br>good governance і практик ЄС                                          | Забезпечення сумісності та<br>ефективності системи<br>звернень         |
| Посилення прав<br>заявників           | Створення інституту омбудсмена<br>або парламентської комісії                                              | Підвищення рівня<br>правового захисту та<br>довіри громадян            |
| Стандарти якості<br>відповіді         | Уніфікація вимог до структури та<br>змісту відповідей                                                     | Зменшення формалізму,<br>підвищення якості<br>реагування               |
| Навчання<br>службовців                | Освітні програми з правової<br>культури, комунікації, етики                                               | Формування культури<br>сервісного управління                           |
| Адміністративна<br>відповідальність   | Розширення санкцій за порушення<br>строків і змісту відповідей                                            | Зміцнення дисципліни та<br>підзвітності органів влади                  |
| Громадський<br>контроль               | Регулярна публікація статистики,<br>відкриті реєстри звернень                                             | Прозорість, публічність і<br>аналітичний моніторинг                    |

Здійснення зазначених заходів дозволить не лише покращити ефективність розгляду звернень, а й зміцнити взаємну довіру між громадянами та владою. Важливо, щоб цей процес відбувався системно, із залученням громадських організацій, правозахисників і науковців. Саме партнерська взаємодія держави та громадянського суспільства є ключовою умовою створення сучасної моделі публічного управління.

Окремим питанням залишається узгодження процедур звернення громадян із законодавством про доступ до публічної інформації та адміністративні послуги. Часто звернення подаються для отримання

інформації або вирішення питань, які відносяться до компетенції інших законів. Тому необхідно забезпечити чітке розмежування процедур, щоб уникнути дублювання, а також створити єдине вікно взаємодії громадян із державою.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що удосконалення законодавства і практики реалізації права на звернення має стати частиною комплексної реформи державного управління, спрямованої на перехід від бюрократичної до сервісної моделі держави. Цей процес потребує політичної волі, чіткої координації дій між органами влади та стабільного фінансування цифрових ініціатив.

У підсумку очікуваним результатом таких змін стане створення прозорої, зручної та ефективної системи комунікації між громадянином і державою, де кожне звернення розглядатиметься не як формальність, а як можливість поліпшити якість управління та державних послуг.

## ВИСНОВКИ

Проведене дослідження права на звернення громадян в Україні дозволяє сформулювати низку принципових висновків щодо теоретико-правових засад цього інституту, особливостей його реалізації на практиці, а також перспектив удосконалення законодавчого регулювання та адміністративної практики в контексті сучасних викликів демократичного врядування та цифровізації публічного управління.

Право на звернення є фундаментальним конституційним правом, що посідає особливе місце в системі прав і свобод людини і громадянина. Це право виступає важливим інструментом реалізації принципів демократії, відкритості та відповідальності влади перед суспільством. Аналіз теоретико-правових засад свідчить, що право на звернення є комплексним інститутом, який поєднує в собі елементи особистих, політичних і процесуальних прав, створюючи дієвий механізм взаємодії громадян з публічною владою.

Дослідження показало, що сутність права на звернення полягає не лише в можливості громадянина направити документ до органу влади, а в реальному впливі на процес прийняття управлінських рішень та формування політики на місцевому та державному рівнях. Це право виконує подвійну функцію: захисну (можливість відновити порушене право) та конструктивну (сприяння вдосконаленню роботи органів влади). Окрім цього, воно реалізує інформаційну, комунікативну та контрольну функції, формуючи систему зворотного зв'язку між владою та суспільством.

Історичний аналіз становлення інституту звернень демонструє, що в Україні він пройшов тривалий шлях еволюції – від чолобитних часів Київської Русі до сучасних електронних петицій. Цей розвиток відображає загальну тенденцію демократизації державного управління та наближення національного законодавства до європейських стандартів. Порівняння з зарубіжним досвідом, зокрема країн ЄС, США, Німеччини, показує, що українська модель має значний потенціал розвитку, особливо в частині

забезпечення реальної ефективності розгляду звернень та їх впливу на державну політику.

Нормативно-правова база України у сфері реалізації права на звернення є достатньо розвиненою та включає Конституцію України, Закон України «Про звернення громадян» (1996 р.), Закон України «Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції» (2015 р.), а також численні підзаконні акти. Конституційне закріплення цього права в статті 40 свідчить про його фундаментальне значення у системі взаємовідносин між особою та державою. Проте аналіз законодавства виявив певні недоліки: фрагментарність регулювання електронних форм звернень, відсутність чітких механізмів відповідальності за порушення строків розгляду, недостатня регламентація міжвідомчої взаємодії при обробці звернень.

Дослідження змісту та форм реалізації права на звернення показало, що законодавець виділяє три основні види звернень: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги. Кожна з цих форм має свою специфіку та правові наслідки. Особливої уваги заслуговує інститут електронних петицій, який набув значного розвитку останніми роками і став важливим інструментом електронної демократії. Статистичні дані свідчать про стрімке зростання частки електронних звернень: якщо у 2021 році вони становили 54% від загальної кількості звернень до Верховної Ради України, то у 2023 році цей показник досяг 80,5%. Це підтверджує тенденцію цифровізації комунікації між громадянами та владою.

Аналіз процедур розгляду звернень органами публічної влади виявив, що формально Україна має достатньо чітку регламентацію всіх етапів – від прийняття звернення до надання відповіді. Законом встановлено строки розгляду: до 15 днів для звернень, що не потребують додаткового вивчення, і до 30 днів (з можливістю продовження до 45 днів) для складних випадків. Однак практика показує, що реальна ефективність системи залишається недостатньою. За даними Держстату, у 2024 році до територіальних органів

надійшло 789 звернень, що на 13,2% менше порівняно з аналогічним періодом 2023 року, при цьому лише 17,7% звернень були вирішені позитивно.

Дослідження виявило низку системних проблем у практиці розгляду звернень громадян. Основними з них є:

Бюрократизм – проявляється у надмірному дотриманні формальних процедур на шкоду змістовному вирішенню питань, складності проходження документів, дублюванні функцій між відомствами. Психологічна установка службовців на уникнення відповідальності призводить до того, що процес розгляду звернень часто перетворюється на затягнуту, малорезультативну процедуру.

Формалізм – характеризується поверховим розглядом звернень, наданням типових, шаблонних відповідей, які не містять змістовного роз'яснення та конкретних рішень. Основна причина – низька зацікавленість службовців у якісному виконанні функцій та відсутність незалежного контролю за змістом відповідей. Для багатьох працівників основним критерієм успіху є кількість "закритих" звернень, а не реальне задоволення потреб громадян.

Зловживання владними повноваженнями – включає умисне затягування розгляду, невчасну реєстрацію звернень, необґрунтоване визнання звернень такими, що не підлягають розгляду, вибіркове ставлення залежно від соціального статусу заявника. Такі дії підривають довіру до інститутів державної влади та порушують принцип рівності громадян перед законом.

Відсутність належної координації – проявляється у фрагментарності систем обліку звернень, відсутності єдиної інформаційної бази, неузгодженості міжвідомчої взаємодії. Це призводить до дублювання звернень, їх втрати при передачі між органами, неефективного використання ресурсів.

Недосконалий контроль – характеризується формальною звітністю без аналізу якості розгляду, відсутністю незалежного зовнішнього аудиту,

слабкими механізмами громадського моніторингу. Як наслідок – збереження неефективних практик та низький рівень відповідальності посадових осіб.

Порівняльний аналіз української та європейської практики показав суттєві відмінності в ефективності систем звернень. За даними досліджень 2023 року, в Україні лише 68% звернень розглядаються у встановлений строк (проти 92% у середньому по ЄС), рівень задоволеності громадян результатом становить 47% (проти 85% в ЄС), частка електронних звернень – 40% (проти 95% в ЄС). Ці показники свідчать про необхідність системного реформування української моделі з урахуванням кращих європейських практик.

Одним із ключових напрямів удосконалення реалізації права на звернення є цифровізація та розвиток електронного урядування. Дослідження показало, що впровадження цифрових технологій суттєво підвищує доступність, прозорість та ефективність механізму звернень. Завдяки порталу "Дія", електронним приймальням органів влади та системам електронного документообігу громадяни отримали можливість звертатися до влади у будь-який час без необхідності фізичного відвідування установ.

Статистика демонструє позитивну динаміку: загальна кількість звернень зросла з 115,2 тис. у 2021 році до 148 тис. у 2025 році, при цьому частка електронних звернень збільшилася з 22,5% до 55,2%. Це підтверджує ефективність цифрових рішень та їхній вплив на підвищення громадянської активності. Цифровізація також сприяє зменшенню бюрократичних бар'єрів, знижує ризики маніпуляцій з боку посадових осіб, забезпечує можливість відстеження статусу звернення в режимі реального часу.

Водночас виявлено низку викликів: не всі органи влади мають належну технічну інфраструктуру, існує цифрова нерівність між регіонами та соціальними групами, відсутня повна інтеграція місцевих систем із загальнодержавними платформами. Значна частина населення, особливо люди похилого віку та мешканці сільських територій, має обмежений доступ до інтернету або недостатні навички користування цифровими

інструментами. Це створює певну соціальну асиметрію у реалізації права на звернення в електронній формі.

На основі проведеного дослідження сформульовано комплекс заходів щодо вдосконалення системи реалізації права на звернення в Україні:

#### 1. Модернізація законодавства:

- Внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" з метою повноцінного врегулювання електронних форм звернень, визначення їх статусу, порядку подання, реєстрації та розгляду;
- Гармонізація національного законодавства зі стандартами ЄС у сфері належного врядування (good governance);
- Розроблення уніфікованих стандартів якості відповіді на звернення з чіткою регламентацією структури документа, змісту, обов'язковості посилання на правові норми;
- Посилення механізмів відповідальності посадових осіб за порушення строків та якості розгляду звернень.

#### 2. Інституційний розвиток:

- Створення інституту омбудсмена з питань звернень громадян або спеціальної парламентської комісії для моніторингу виконання вимог законодавства;
- Запровадження єдиної національної електронної системи обліку звернень громадян, інтегрованої з порталом "Дія";
- Забезпечення міжвідомчої координації через створення єдиних стандартів обміну даними та інформаційних баз.

#### 3. Підвищення професійної компетентності:

- Запровадження постійних навчальних програм та тренінгів для державних службовців з питань адміністративної етики, комунікації, правозастосування;
- Розроблення внутрішніх етичних кодексів реагування на звернення;

- Формування культури сервісного управління, орієнтованої на потреби громадян.

#### 4. Розвиток цифрової інфраструктури:

- Завершення повної інтеграції електронних сервісів у єдину міжвідомчу платформу;
- Забезпечення технічної спроможності всіх органів влади, особливо на місцевому рівні, для обробки електронних звернень;
- Створення зручних мобільних додатків для подання та відстеження звернень;
- Впровадження систем аналітики та Big Data для виявлення типових проблем і прогнозування навантаження.

#### 5. Посилення контролю та прозорості:

- Запровадження обов'язкової публікації детальної статистики розгляду звернень з аналізом не лише кількісних, а й якісних показників;
- Створення відкритих реєстрів звернень (з дотриманням вимог захисту персональних даних);
- Розвиток механізмів громадського моніторингу та оцінки задоволеності громадян якістю розгляду звернень;
- Запровадження систематичного незалежного аудиту ефективності роботи зі зверненнями.

#### 6. Підвищення правової культури громадян:

- Проведення інформаційних кампаній щодо можливостей реалізації права на звернення;
- Популяризація електронних форм звернень серед різних соціальних груп;
- Навчання цифровій грамотності для подолання цифрової нерівності.

Проведене дослідження дозволяє окреслити перспективи розвитку інституту звернень в Україні. У короткостроковій перспективі (2025-2027

роки) пріоритетом має стати завершення цифровізації процесів розгляду звернень, забезпечення повної інтеграції всіх органів влади до єдиної електронної системи, підвищення оперативності та якості реагування. Очікується, що частка електронних звернень досягне 80-85%, а показник своєчасності розгляду – не менше 95%.

У середньостроковій перспективі (2027-2030 роки) акцент має зміститися на трансформацію культури державного управління, формування моделі сервісної держави, де звернення громадян розглядаються не як тягар, а як цінне джерело інформації для вдосконалення політики. Важливо забезпечити перехід від реактивного підходу (коли звернення розглядається лише як форма скарги) до проактивного (коли аналіз звернень стає основою для превентивних змін у роботі органів влади).

У довгостроковій перспективі (після 2030 року) інститут звернень має стати повноцінним елементом системи партиципаторної демократії, де громадяни не лише звертаються до влади з проблемами, а активно беруть участь у формуванні державної політики через механізми електронних петицій, громадських обговорень, партисипаторного бюджетування. Це передбачає розвиток більш складних форм взаємодії, інтеграцію даних про звернення з іншими джерелами інформації для прийняття обґрунтованих управлінських рішень, використання технологій штучного інтелекту для аналізу великих масивів звернень.

Підсумовуючи результати дослідження, можна стверджувати, що право на звернення є невід'ємним елементом демократичної правової держави, важливим механізмом забезпечення участі громадян у публічному управлінні, контролю за діяльністю органів влади та захисту прав людини. В Україні створено достатню нормативно-правову базу для реалізації цього права, проте існує значний розрив між юридичними гарантіями та реальною практикою.

Основними проблемами залишаються бюрократизм, формалізм у роботі органів влади, низький рівень відповідальності посадових осіб,

недосконалість координації та контролю. Водночас позитивною тенденцією є активна цифровізація процесів, що створює передумови для підвищення доступності, прозорості та ефективності механізму звернень. Статистичні дані демонструють зростання кількості звернень, збільшення частки електронних форм, поступове покращення показників своєчасності розгляду.

Порівняння з європейською практикою показує, що Україна має значний потенціал для розвитку, особливо в частині забезпечення результативності звернень, інтеграції цього механізму в систему прийняття управлінських рішень, розвитку культури діалогу між владою та громадянами. Досвід країн ЄС, зокрема Німеччини, Польщі, країн Балтії, свідчить про ефективність моделі, заснованої на принципах відкритості, партнерства, підзвітності, повній цифровізації та незалежному контролю.

Реалізація запропонованих у дослідженні напрямів удосконалення дозволить суттєво підвищити ефективність інституту звернень, зміцнити довіру громадян до влади, забезпечити реальну участь населення у процесах державного управління. Це потребує комплексного підходу, що включає модернізацію законодавства, розвиток цифрової інфраструктури, підвищення професійної компетентності державних службовців, посилення контролю та прозорості, а головне – зміну філософії взаємодії між державою та громадянином.

Право на звернення має перетворитися з формального конституційного положення на дієвий інструмент впливу громадян на державну політику, механізм зворотного зв'язку, що дозволяє владі своєчасно виявляти проблеми та адекватно на них реагувати. Лише за таких умов можна говорити про побудову справді демократичної, відкритої та орієнтованої на потреби людини держави, що відповідає сучасним європейським стандартам публічного управління та суспільним очікуванням громадян України.

Перспективи подальших досліджень у цій сфері пов'язані з поглибленим вивченням окремих аспектів реалізації права на звернення, зокрема: ефективності електронних петицій як інструменту електронної

демократії, впливу штучного інтелекту на процеси обробки звернень, механізмів забезпечення якості відповідей, соціологічних аспектів довіри громадян до системи звернень, порівняльного аналізу національних моделей у різних країнах світу. Актуальним залишається також питання оцінки реального впливу звернень громадян на формування державної політики та прийняття управлінських рішень на різних рівнях влади.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В. Б. Адміністративне право України. Академічний курс : підруч. : у 2 т. Т. 1 : Загальна частина / ред. кол.: В. Б. Авер'янов (голова) та ін. Київ : Юридична думка, 2004. 584 с.
2. Авер'янов В. Б. Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики. / за заг. ред. В.Б.Авер'янова. К : Факт, 2003. 384 с.
3. Авер'янов В. Б. Реформування українського адміністративного права: ґрунтовний привід для теоретичної дискусії // Право України. 2003. № 5. С. 117–122.
4. Андрійко О. Ф. Державний контроль в Україні: організаційно-правові засади. Київ : Наукова думка, 2004. 300 с.
5. Андрійко О. Ф. Організаційно-правові засади публічного адміністрування в Україні : монографія. Київ : Юридична думка, 2020. 312 с.
6. Битяк Ю. П. Державна служба в Україні: організаційно-правові засади : монографія. Харків : Право, 2005. 304 с.
7. Битяк Ю. П. Розвиток адміністративного права України: теорія і практика // Право України. 2020. № 8. С. 34–48.
8. Битяк Ю. П., Гаращук В. М., Дьяченко О. В. Адміністративне право України : підруч. / за ред. Ю. П. Битяка. Київ : Юрінком Інтер, 2007. 544 с.
9. Бойко І. В. Право на звернення до органів публічної влади: конституційно-правовий аспект // Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2019. Т. 6, № 21. С. 96–101.
10. Волинська обласна державна адміністрація. Звіт про роботу зі зверненнями громадян за 9 місяців 2024 р. URL: <https://voladm.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).
11. Голосніченко І. П. Адміністративний процес : навч. посіб. Київ : ГАН, 2003. 256 с.

12.Голосніченко І. П. Адміністративно-правове регулювання публічних відносин : навч. посіб. Одеса : Фенікс, 2021. 268 с.

13.Голосніченко І. П. Адміністративно-процесуальне право та його кодифікація // Право України. 2021. № 2. С. 89–104.

14.Головне управління статистики у Вінницькій області. Інформація про розгляд звернень громадян за I півріччя 2025 року. URL: <https://vn.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

15.Державна інспекція архітектури та містобудування України. Законодавство про звернення громадян. URL: <https://diam.gov.ua/zvernennya-gromadyan/zakonodavstvo-pro-zvernennia-hromadian> (дата звернення: 25.10.2025).

16.Державна служба статистики України. Звіт про розгляд звернень громадян за 2021–2025 роки. URL: <https://ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

17.Державна служба статистики України. Інформація щодо стану організації роботи зі зверненнями громадян у територіальних органах Держстату у I півріччі 2024 року. URL: <https://www.ukrstat.gov.ua> (дата звернення: 25.10.2025).

18.Державна служба України з питань праці. Вимоги до звернень громадян. URL: <https://dsp.gov.ua> (дата звернення: 25.10.2025).

19.Єдиний вебпортал органів виконавчої влади України. Динаміка розгляду звернень громадян 2021–2025 рр. URL: <https://data.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

20.Єдиний вебпортал електронних петицій до органів державної влади України. URL: <https://petition.president.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

21.Закарпатська обласна військова адміністрація. Звіт щодо роботи із зверненнями громадян (I квартал 2025 р.). URL: <https://carpathia.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

22.Калюжний Р. А. Адміністративно-правові гарантії реалізації прав і свобод громадян. Одеса : Юридична література, 2022. 224 с.

- 23.Калюжний Р. А. Право на звернення: проблеми правового регулювання // Юридичний вісник. 2022. № 4. С. 56–63.
- 24.Кодекс адміністративного судочинства України : Закон України від 06.07.2005 р. № 2747-IV. Дата оновлення 31.10.2025. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15> (дата звернення: 25.10.2025).
- 25.Коломоєць Т. О. Адміністративна відповідальність: сучасний стан та перспективи розвитку : монографія. Запоріжжя : ЗДУ, 2020. 400 с.
- 26.Коломоєць Т. О. Адміністративне право України : підручник. Київ : Істина, 2008. 457 с.
- 27.Коломоєць Т. О. Інститут адміністративної відповідальності: сучасний стан наукових досліджень // Юридична Україна. 2021. № 6. С. 23–31.
- 28.Колпаков В. К. Адміністративно-деліктний правовий феномен : монографія. Київ : Юрінком Інтер, 2004. 528 с.
- 29.Колпаков В. К., Кузьменко О. В. Адміністративне право України : підручник. Київ : Юрінком Інтер, 2003. 544 с.
- 30.Конституція України : Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. Дата оновлення 01.01.2020 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр> (дата звернення: 25.10.2025).
- 31.Котляревська Г.М. Щодо питання удосконалення законодавства про звернення громадян // Правова позиція. 2020. № 2 (27). С. 169-173.
- 32.Кузьменко О. В. Курс адміністративного процесу : навч. посіб. Київ : Юрінком Інтер, 2012. 208 с.
- 33.Кузьменко О. В. Теоретичні засади адміністративного процесу : монографія. Київ : Атіка, 2023. 352 с.
- 34.Кузьменко О. В. Теоретичні проблеми адміністративного процесу. // Держава і право. 2023. № 91. С. 145–153.
- 35.Лук'янець Д. М. Електронне врядування: правові та організаційні аспекти // Публічне право. 2022. № 3. С. 78–88.

36.Лук'янець Д. М. Інститут звернень громадян в системі публічного управління // Юридичний вісник Одеської юридичної академії. 2021. № 2. С. 78–85.

37.Міністерство розвитку громад та територій України. Звернення громадян. URL: <https://www.minregion.gov.ua> (дата звернення: 25.10.2025).

38.Міністерство соціальної політики України. Аналітичні звіти про звернення громадян (2021–2025 pp.). URL: <https://msp.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

39.Міністерство цифрової трансформації України. Офіційний вебсайт. URL: <https://thedigital.gov.ua> (дата звернення: 25.10.2025).

40.Міністерство цифрової трансформації України. Розвиток електронної демократії та електронних сервісів в Україні (портал «Дія»). URL: <https://thedigital.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

41.Національне агентство з питань запобігання корупції. Аналітична довідка щодо практики розгляду звернень та повідомлень громадян про порушення антикорупційного законодавства за 2024 рік. URL: <https://nazk.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

42.Національне агентство України з питань державної служби. Звіт про стан дотримання вимог Закону України "Про звернення громадян" у 2024 році. URL: <https://nads.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

43.Остапенко О. І. Електронне урядування та цифрові права громадян. Одеса : Гельветика, 2024. 196 с.

44.Остапенко О. І. Цифровізація публічних послуг в Україні // Правова інформатика. 2024. № 1. С. 44–52.

45.Офіс Омбудсмана України. Аналітичний звіт щодо звернень громадян за 2023 рік.. URL: <https://ombudsman.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

46.Офіс Президента України. Електронні петиції. URL: <https://petition.president.gov.ua> (дата звернення: 25.10.2025).

47.Офіс Президента України. Електронні петиції та статистика їх розгляду. URL: <https://president.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

48.Педько Ю. С. Становлення адміністративної юстиції в Україні : монографія. Київ : Ін-т держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, 2003. 208 с.

49.Портал відкритих даних України. Звернення громадян до органів виконавчої влади: набори даних. URL: <https://data.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

50.Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа : Постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348. Дата оновлення 27.06.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-п> (дата звернення: 22.10.2025).

51.Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції: Закон України від 02.07.2015 р. № 577-VIII. Дата оновлення 02.07.2015. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19> (дата звернення: 25.10.2025).

52.Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги : Закон України від 05.10.2017 р. № 2155-VIII. Дата оновлення 18.12.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19> (дата звернення: 25.10.2025).

53.Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування : Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008. Дата оновлення 07.02.2008. URL: <https://www.president.gov.ua/documents/7002002-1409> (дата звернення: 22.10.2025).

54.Про звернення громадян : Закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. Дата оновлення 31.12.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр> (дата звернення: 22.10.2025).

55.Пухтецька А. А. Європейські принципи адміністративного права та їх імплементація в Україні // Актуальні проблеми держави і права. 2020. № 87. С. 112–119.

56.Пухтецька А. А. Принцип верховенства права: сучасні європейські доктрини як орієнтир реформування національного законодавства // Вісник Національної академії наук України. 2010. №3. С. 33-43.

57.Пухтецька А. А. Стандарти Ради Європи у сфері прав людини // Право України. 2020. № 11. С. 112–125.

58.Рахункова палата України. Звіти про ефективність роботи органів державної влади із зверненнями громадян (2021–2024 рр.). URL: <https://rp.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

59.Секретаріат Кабінету Міністрів України. Щорічний звіт про роботу зі зверненнями громадян за 2023–2024 роки. 2024. URL: <https://www.kmu.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

60.Соловйов А. В. Політична комунікація : до проблеми теоретичної ідентифікації // Політичні науки. 2002. № 3. С. 55–72.

61.Стеценко С. Г. Адміністративне право України : підручник. Київ : Атіка, 2021. 624 с.

62.Стеценко С. Г. Адміністративний процес в умовах реформування : монографія. Київ : Логос, 2020. 296 с.

63.Стеценко С. Г. Сучасні виклики для адміністративного права України // Юридичний журнал. 2023. № 5. С. 67–76.

64.Тильчик В. В. Електронні петиції як форма реалізації конституційного права громадян на звернення // Науковий вісник Ужгородського національного університету. 2018. № 50, Т. 1. С. 44–48.

65.Управління з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України. Про звернення громадян до Верховної Ради України у січні-грудні 2024 р. URL: <https://vzvernen.rada.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

66.Управління з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України. Про звернення громадян до Верховної Ради України у січні-вересні 2025 р. URL: <https://vzvernen.rada.gov.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

67.Харитонов О. І. Адміністративно-правові відносини: концептуальні засади та правова природа : дис. ... д-ра юрид. наук : 12.00.07. Одеса, 2004. 435 с.

68.Харитонов О. І. Електронна демократія як інструмент публічного управління // Правничий часопис Одеської юридичної академії. 2022. № 2. С. 98–107.

69.Харитонов О. І. Правові засади електронної демократії в Україні // Правове життя сучасної України. 2022. Т. 1. С. 234–240.

70.Центр політико-правових реформ. Аналітичний звіт «Реалізація права на звернення громадян в Україні: проблеми та перспективи». URL: <https://pravo.org.ua> (дата звернення: 26.10.2025).

71.Центр політико-правових реформ. Звернення громадян як індикатор ефективності державного управління : аналітична доповідь. URL: <https://pravo.org.ua> (дата звернення: 22.10.2025).

72.Школик А. М. Право на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: аналіз європейської практики // Вісник Львівського університету. 2020. № 70. С. 123–132.

73.Шишкін В. І. Права людини у діяльності органів публічної влади // Вісник Університету внутрішніх справ. 2021. № 4. С. 134–142.

74.Шишкін В. І. Проблеми реалізації конституційних прав громадян у сфері публічного управління // Вісник Одеської юридичної академії. 2023. № 4. С. 45–52.

75.Шишкін В. І. Публічна служба в Україні : навч. посіб. Харків : Еспада, 2021. 340 с.

76.Ask the European Parliament 2024 – You asked, we answered! European Parliamentary Think Tank : website. URL: <https://epthinktank.eu> (access date: 25.10.2025).

77.Enforcement toolkit: European Parliament – PETI Committee. European Disability Forum : website. URL: <https://edf-feph.org> (access date: 25.10.2025).

78.European Commission. Right to petition | Know your rights. URL: [https://commission.europa.eu/aid-development-cooperation-fundamental-rights/your-fundamental-rights-eu/know-your-rights/citizens-rights/right-petition\\_en](https://commission.europa.eu/aid-development-cooperation-fundamental-rights/your-fundamental-rights-eu/know-your-rights/citizens-rights/right-petition_en) (access date: 25.10.2025).

79.European Parliament. The right to petition | Fact Sheets on the European Union. URL: <https://www.europarl.europa.eu/factsheets/en/sheet/148/the-right-of-petition> (access date: 25.10.2025).

80.Exercising one's right to petition the European Parliament. Guichet.lu : official portal of the Grand Duchy of Luxembourg. URL: <https://guichet.public.lu> (access date: 25.10.2025).

81.The Past and Future of the Right to Petition the European Parliament. OUP Academic : website. URL: <https://academic.oup.com> (access date: 25.10.2025).

82.The Right to Petition the European Parliament: An Overview. Policy Commons : website. URL: <https://policycommons.net> (access date: 25.10.2025).