

**ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД»
МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ
ЦЕНТРАЛЬНОУКРАЇНСЬКИЙ ІНСТИТУТ**

Кафедра правознавства

КУРСОВА РОБОТА

з дисципліни: **«АДМІНІСТРАТИВНЕ ПРАВО»**

за темою: **«ПРАВО ГРОМАДЯН НА ЗВЕРНЕННЯ ТА МЕХАНІЗМ ЙОГО
РЕАЛІЗАЦІЇ»**

Студента (ки): Бець І.В.
курсу: 2
групи: ІН16-8-24-Б1Пр-Н (4.63)
Спеціальність: 081 Право
Керівник: к.ю.н., доцент Левченко В.О.

Оцінка: _____
Національна шкала _____
Кількість балів: _____ ECTS _____

Члени комісії	_____	_____
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
	_____	_____
	(підпис)	(прізвище та ініціали)
	_____	_____
	(підпис)	(прізвище та ініціали)

м. Кропивницький 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ПРАВА ГРОМАДЯН НА ЗВЕРНЕННЯ.....	5
1.1. Соціальна природа та значення права на звернення в демократичному суспільстві.....	5
1.2. Нормативно-правове регулювання права на звернення в Україні: конституційні та законодавчі засади.....	6
1.3. Види звернень громадян: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги.	8
РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРНИЙ МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ.....	11
2.1. Порядок і строки розгляду звернень громадян органами державної влади та місцевого самоврядування.....	11
2.2. Особливості розгляду електронних звернень та електронних петицій у сучасних умовах.....	12
2.3. Права та обов'язки суб'єктів при розгляді звернень: гарантії об'єктивності та неупередженості.....	14
РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ.....	17
3.1. Типові порушення законодавства про звернення громадян та відповідальність за них.....	17
3.2. Роль Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у забезпеченні права на звернення.....	19
3.3. Напрями реформування законодавства про звернення громадян з урахуванням європейських стандартів.	20
ВИСНОВКИ.....	23
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	25

ВСТУП

Актуальність теми. У системі правових засобів, що забезпечують безпосередню участь громадян в управлінні державними справами та захист їхніх законних інтересів, право на звернення посідає фундаментальне місце. Це не просто конституційна норма, а дієвий інструмент зворотного зв'язку між суспільством та державою. В умовах розбудови сервісно-орієнтованої держави в Україні, питання ефективності механізму реалізації цього права набуває особливої гостроти.

Цифрова трансформація публічного управління, впровадження інструментів електронної демократії та реформування системи адміністративних послуг докорінно змінюють традиційне розуміння взаємодії громадянина з владою. Використання електронних петицій, чат-ботів та офіційних порталів для подання звернень потребує чіткого правового регулювання та теоретичного осмислення, щоб уникнути формалізму та забезпечити реальне вирішення проблем громадян.

Об'єктом дослідження є сукупність суспільних відносин, що виникають у процесі реалізації громадянами України конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є правові норми, що регламентують порядок подання та розгляду звернень, а також практичний механізм їх реалізації та контролю за дотриманням законодавства у цій сфері.

Метою роботи є комплексний аналіз теоретичних засад права на звернення, дослідження сучасного стану механізму його реалізації та виявлення шляхів удосконалення законодавства для забезпечення ефективного захисту прав громадян.

Для досягнення мети визначено такі **завдання**:

- розкрити юридичну природу та класифікацію звернень громадян;

- дослідити нормативно-правову базу, що регулює дану сферу;
- проаналізувати процедурні етапи розгляду заяв, пропозицій та скарг;
- вивчити особливості електронних звернень як сучасного формату комунікації;
- напрацювати рекомендації щодо подолання типових порушень у сфері розгляду звернень.

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні наукових уявлень про зміст права на звернення як елемента правового статусу особи. Робота систематизує підходи до розмежування видів звернень та уточнює місце електронних петицій у системі адміністративного права. Висновки дослідження можуть стати теоретичною базою для подальших розробок у галузі «Адміністративного права» та «Юридичної деонтології».

Практичне значення дослідження визначається можливістю впровадження його результатів у діяльність суб'єктів владних повноважень для оптимізації роботи зі зверненнями. Сформульовані пропозиції щодо вдосконалення строків та порядку розгляду скарг можуть бути використані при реформуванні профільного законодавства. Матеріали роботи також будуть корисними для курсантів та студентів юридичних спеціальностей при вивченні тем, пов'язаних із взаємодією правоохоронних органів та населення.

Методологічну основу становлять методи системного аналізу, порівняльно-правовий та функціональний методи, що дозволили комплексно дослідити механізм реалізації права на звернення в його динаміці.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-ПРАВОВІ ОСНОВИ ПРАВА ГРОМАДЯН НА ЗВЕРНЕННЯ

1.1. Соціальна природа та значення права на звернення в демократичному суспільстві.

Соціальна природа права на звернення коріниться у самій сутності демократичного устрою, де джерелом влади є народ, а державний апарат виступає лише інструментом реалізації спільного інтересу. Це право є первинною формою комунікації між індивідом і державою, що дозволяє громадянину вийти за межі приватного життя та стати активним учасником публічного управління. Соціальне значення цього інституту полягає у забезпеченні "зворотного зв'язку", без якого державна система стає ригідною та відірваною від реальних потреб суспільства. Через звернення громадяни сигналізують про прогалини в законодавстві, недоліки в роботі чиновників або потреби місцевих громад, що робить цей інструмент найважливішим каналом соціальної діагностики та запобіжником від політичної дестабілізації [1].

У демократичному суспільстві право на звернення виконує роль фундаменту для інших свобод, оскільки воно є легальним способом ініціювання захисту прав людини без звернення до суду. Його природа є універсальною: вона поєднує в собі елементи політичного права (участь у справах держави через петиції та пропозиції) та правозахисного механізму (захист власних інтересів через скарги). З позиції юридичної деонтології, належний розгляд звернень є показником етичної зрілості влади, адже повага до звернення громадянина свідчить про визнання його гідності та суб'єктності у відносинах із державою [5]. Відсутність дієвого механізму реалізації цього права призводить до відчуження особи від владних інститутів, що руйнує соціальний контракт та правопорядок [4].

Особливого значення право на звернення набуває в умовах цифрової трансформації, де електронні форми звернень та петицій стають інструментами "прямої демократії". Це дозволяє масштабувати приватні ініціативи до загальнодержавного рівня, мобілізувати громадську думку та впливати на прийняття стратегічних рішень. Таким чином, право на звернення перетворюється з пасивної можливості поскаржитися на активний інструмент соціального будівництва. Соціальна цінність цього права також полягає в превенції корупції, оскільки публічність та обов'язковість розгляду звернень змушують посадових осіб діяти прозоро та підзвітно, що є невід'ємною вимогою сучасного адміністративного права в Україні [3].

Забезпечення права на звернення є критично важливим для соціальної стабільності, особливо в кризові періоди, оскільки воно каналізує суспільне незадоволення у правове русло, запобігаючи радикалізації протестних настроїв. Успішна реалізація цього права потребує не лише технічних засобів (на кшталт порталу "Дія"), а й ціннісної трансформації правосвідомості як громадян, так і правоохоронців, де кожне звернення розглядається не як обтяження, а як можливість для покращення державного управління. Отже, право на звернення є живим нервом демократії, який забезпечує чутливість держави до людської долі та динаміки соціальних змін [1].

1.2. Нормативно-правове регулювання права на звернення в Україні: конституційні та законодавчі засади.

Нормативно-правове регулювання права на звернення в Україні базується на ієрархічній системі актів, де засадничу роль відіграє Конституція України. Відповідно до статті 40 Основного Закону, усі громадяни 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. Це право є невідчужуваним і виступає важливою гарантією захисту інших прав і свобод, оскільки зобов'язує владу не лише прийняти звернення, а й розглянути його та надати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк. Конституційні засади також визначають, що право на звернення не може бути обмежене навіть в умовах воєнного або надзвичайного стану, що підкреслює його фундаментальне значення для демократичного устрою та контролю суспільства над державним апаратом [3].

Центральним актом спеціального законодавства є Закон України «Про звернення громадян», який деталізує конституційну норму та визначає механізм її практичної реалізації. Закон чітко класифікує звернення на три види: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги. Кожен із цих видів має свою правову природу та специфічну мету — від покращення роботи державного органу до відновлення порушеного права особи. Важливою законодавчою засадою є встановлення чітких вимог до змісту звернення (наявність ПІБ, адреси, суті питання та підпису) та регламентація строків розгляду, які за загальним правилом не можуть перевищувати одного місяця. Окремо виділяються електронні звернення та електронні петиції, що стало відповіддю законодавця на виклики цифровізації та необхідність розширення інструментів прямої демократії [4].

Сучасне регулювання також включає норми Закону України «Про адміністративну процедуру», який суттєво модернізував порядок розгляду звернень, що мають ознаки адміністративних скарг. Тепер розгляд таких звернень базується на принципах неупередженості, оперативності та обов'язковості заслуховування особи перед прийняттям несприятливого для неї рішення. У контексті правоохоронної діяльності законодавство також передбачає специфічні процедури звернень до органів поліції або прокуратури, де правовий статус заявника часто переплітається з деонтологічними вимогами

до професійної поведінки офіцерів, які зобов'язані проявляти повагу та чуйність до кожного звернення [1].

Крім того, нормативну базу доповнюють міжнародні договори, ратифіковані Україною, та практика Європейського суду з прав людини, яка акцентує увагу на ефективності засобів правового захисту. Якщо внутрішнє законодавство про звернення не забезпечує реального результату, це розцінюється як порушення права на справедливий розгляд. Отже, система регулювання права на звернення в Україні еволюціонує в бік відкритості та сервісності, де формальні процедури поступаються місцем змістовному захисту інтересів громадянина. Така законодавча конструкція забезпечує прозорість публічного управління та є запобіжником проти адміністративного свавілля, що відповідає стратегічному курсу України на євроінтеграцію [5].

1.3. Види звернень громадян: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги

Відповідно до чинного законодавства та доктрини адміністративного права, звернення громадян класифікуються за їхнім цільовим призначенням та змістом на три основні види: пропозиції, заяви та скарги. Кожен із цих видів є специфічним інструментом взаємодії особи з державою, що має різний вплив на управлінський процес. Пропозиції (або зауваження) — це звернення, спрямовані на покращення діяльності органів влади, вдосконалення нормативно-правової бази або вирішення питань соціально-економічного розвитку. Сутність пропозиції полягає у висловленні поради чи рекомендації, що не обов'язково пов'язана з порушенням прав конкретної особи. Це форма активної участі громадянина в управлінні державними справами, яка дозволяє владі отримувати альтернативні погляди на вирішення суспільних проблем [4].

Другим видом звернень є заяви (клопотання), які становлять собою звернення з проханням про сприяння у реалізації закріплених Конституцією та законодавством прав і законних інтересів особи. Заява може стосуватися надання адміністративної послуги, виділення земельної ділянки, призначення пенсії тощо. На відміну від пропозиції, заява завжди має конкретний суб'єктивний інтерес. Клопотання є різновидом заяви, що містить прохання про визнання за особою певного статусу або прав, які вона вже має за законом, але потребує офіційного підтвердження з боку державного органу. З позиції юридичної деонтології, розгляд заяви вимагає від посадової особи особливої уваги до потреб громадянина та неухильного дотримання процедурних строків [5].

Найбільш гострим та юридично складним видом звернення є скарга. Скарга — це вимога про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю) або рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ чи посадових осіб. Правова природа скарги полягає в її правозахисній функції. Вона є сигналом про правопорушення в системі управління або правоохоронній сфері. Розгляд скарги регулюється не лише Законом «Про звернення громадян», а й нормами Закону «Про адміністративну процедуру», що забезпечує особі право бути вислуханою та право на вмотивоване рішення. Ефективність розгляду скарги є показником реального захисту прав людини в демократичній державі [1].

Незважаючи на відмінності у цілях, усі види звернень об'єднані спільними вимогами до оформлення та розгляду. Вони повинні містити дані про заявника, суть питання та бути підписані. Розмежування звернень на пропозиції, заяви та скарги дозволяє адміністративним органам правильно визначити процедурний порядок їх опрацювання та межі своєї відповідальності перед громадянином. В умовах цифровізації 2026 року ці види звернень активно реалізуються через електронні сервіси, що значно пришвидшує комунікацію та

мінімізує бюрократичні перепони, забезпечуючи прозорість публічного врядування [3].

РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРНИЙ МЕХАНІЗМ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ

2.1. Порядок і строки розгляду звернень громадян органами державної влади та місцевого самоврядування.

Порядок розгляду звернень громадян в Україні становить собою чітко регламентовану адміністративну процедуру, спрямовану на забезпечення оперативного та об'єктивного вирішення питань, порушених заявником. Процес розпочинається з обов'язкової реєстрації звернення в день його надходження до органу державної влади або місцевого самоврядування. Якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, або вирішення питання не належить до компетенції даного органу, воно протягом п'яти днів повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями або пересилається за належністю відповідному органу, про що повідомляється громадянину. Законодавство категорично забороняє відмову в прийнятті та розгляді звернення з мотивів, не передбачених законом, що є важливою деонтологічною вимогою до професійної поведінки державних службовців [4].

Строки розгляду звернень є критично важливою гарантією реалізації прав громадян. За загальним правилом, звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження. Проте, ті звернення, які не потребують додаткового вивчення, мають бути розглянуті невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів з дня їх отримання. У випадках, коли для вирішення питання необхідно провести спеціальну перевірку, витребувати додаткові матеріали або вжити інших заходів, термін може бути подовжений керівником відповідного органу, але загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. При цьому заявник обов'язково письмово повідомляється про подовження строку розгляду [7].

Сучасні стандарти, впроваджені Законом «Про адміністративну процедуру», вимагають, щоб під час розгляду звернень (особливо скарг) орган забезпечував право особи на участь у процесі. Це включає право бути вислуханим, надавати докази та користуватися послугами адвоката чи представника. Особливо суворо регламентуються строки розгляду звернень від осіб з інвалідністю внаслідок війни та інших пільгових категорій, чиї питання мають вирішуватися першочергово. Результатом розгляду має бути письмова відповідь, яка повинна бути вмотивованою, містити посилання на чинне законодавство та роз'яснювати порядок оскарження прийнятого рішення [1].

В умовах воєнного стану порядок розгляду звернень зберігається, проте цифровізація 2026 року внесла корективи у форму взаємодії: електронні звернення, подані через офіційні портали або засоби електронної пошти, мають таку ж юридичну силу, як і паперові, а строки їх розгляду обчислюються за тими ж правилами. Недотримання посадовими особами встановлених строків або надання формальних відповідей («відписок») тягне за собою адміністративну відповідальність. Таким чином, чітка регламентація порядку та строків виступає запобіжником проти адміністративного свавілля та забезпечує ефективність діалогу між суспільством і владою [3].

2.2. Особливості розгляду електронних звернень та електронних петицій у сучасних умовах.

Електронні звернення та петиції представляють собою якісно новий етап розвитку комунікації між державою та суспільством, що базується на принципах цифровізації, прозорості та оперативності. Особливістю електронного звернення є те, що воно надсилається за допомогою засобів електронного зв'язку (електронної пошти або спеціалізованих веб-порталів) і не потребує фізичного підпису заявника, оскільки ідентифікація здійснюється

через зазначення електронної адреси або використання кваліфікованого електронного підпису. У сучасних умовах 2026 року такі звернення мають рівну юридичну силу з паперовими, а органи влади зобов'язані забезпечувати технічну можливість їх прийняття та опрацювання в цілодобовому режимі [4]. Основною деонтологічною перевагою електронної форми є мінімізація бюрократичного бар'єру та можливість для громадянина відстежувати статус розгляду свого питання в режимі реального часу, що суттєво підвищує рівень довіри до публічної адміністрації [5].

Електронна петиція, на відміну від індивідуального звернення, є інструментом колективного впливу та формою прямої демократії. Її особливість полягає у специфічній процедурі оприлюднення на офіційному веб-сайті органу або громадського об'єднання та необхідності збору встановленої кількості підписів громадян протягом визначеного строку. В Україні для петицій до Президента, Верховної Ради чи Кабінету Міністрів цей поріг становить 25 тисяч підписів. Якщо петиція набирає необхідну підтримку, орган влади зобов'язаний не просто надати відповідь, а розглянути порушене питання по суті на засіданні та, у разі доцільності, ініціювати відповідні управлінські чи законодавчі зміни [4]. У сучасних умовах петиції стали дієвим механізмом адвокації суспільно важливих змін, зокрема у сфері екології, прав людини та реформування правоохоронної системи [1].

Процес розгляду таких цифрових запитів характеризується підвищеними вимогами до кібербезпеки та захисту персональних даних. Органи влади повинні гарантувати автентичність голосів під петиціями, запобігаючи використанню ботів або інших технологій маніпулювання громадською думкою. Крім того, особливістю сучасного етапу є інтеграція електронних звернень із державними сервісами (наприклад, через портал «Дія»), що дозволяє автоматизувати процес реєстрації та розподілу запитів між виконавцями. Це значно скорочує час очікування відповіді, проте вимагає від посадових осіб

вищого рівня цифрової грамотності та дотримання стандартів професійної етики в мережевому середовищі [3].

Незважаючи на технічну специфіку, змістовні вимоги до електронних звернень залишаються незмінними: вони мають бути вмотивованими, не містити нецензурної лексики чи закликів до порушення конституційного ладу. Результатом розгляду електронної петиції є офіційне повідомлення, яке публікується у відкритому доступі, що забезпечує громадський контроль за виконанням обіцянок влади. Таким чином, електронні звернення та петиції в умовах 2026 року трансформують адміністративне право України, роблячи його більш динамічним та чутливим до запитів громадянського суспільства, що відповідає кращим європейським практикам "e-democracy" [7].

2.3. Права та обов'язки суб'єктів при розгляді звернень: гарантії об'єктивності та неупередженості

Ефективність інституту звернень громадян безпосередньо залежить від чіткого законодавчого розподілу прав та обов'язків між суб'єктом звернення (громадянином) та суб'єктом розгляду (органом влади). Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», особа, яка звернулася із заявою чи скаргою, має широкий спектр процесуальних прав, що включають можливість особисто викласти аргументи особі, яка перевіряє звернення, брати участь у перевірці, ознайомлюватися з матеріалами справи та вимагати дотримання таємниці розгляду. Ключовою гарантією об'єктивності є право громадянина на отримання письмової вмотивованої відповіді про результати розгляду, у якій мають бути зазначені конкретні заходи, вжиті для відновлення його прав, або обґрунтована відмова з посиланням на норми закону [4]. Одночасно громадянин зобов'язаний діяти добросовісно: звернення не повинно містити закликів до повалення

конституційного ладу, нецензурних висловів чи завідомо неправдивих відомостей, що можуть зашкодити честі інших осіб [3].

Суб'єкти розгляду звернень — органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи — наділені кореспондуючими обов'язками, що становлять основу адміністративно-правових гарантій. Головним обов'язком є об'єктивна, всебічна і вчасна перевірка заяв та скарг. Гарантії неупередженості реалізуються через законодавчу заборону направляти скаргу для розгляду тим органам або посадовим особам, дії яких оскаржуються. Це забезпечує усунення конфлікту інтересів та запобігає адміністративному тиску на заявника. З позиції юридичної деонтології, посадова особа зобов'язана виявляти повагу до громадянина, дотримуватися етики спілкування та уникати проявів бюрократизму, оскільки будь-яка формальна «відписка» розцінюється як неналежне виконання службових обов'язків [5].

Додатковою гарантією об'єктивності у сучасних умовах є норми Закону «Про адміністративну процедуру», які зобов'язують суб'єкта владних повноважень залучати заінтересованих осіб до участі у провадженні, якщо рішення може вплинути на їхні права. Це створює умови для змагальності та відкритості процесу розгляду, де орган влади виступає не як каральна інстанція, а як арбітр, що прагне відновити законність. У разі виявлення порушень прав громадян, посадові особи зобов'язані негайно вжити заходів до їх поновлення, попередити вчинення аналогічних правопорушень у майбутньому та забезпечити відшкодування матеріальних збитків у встановленому законом порядку [7]. Такий підхід робить механізм розгляду звернень дієвим інструментом реального захисту, а не лише формальною процедурою [1].

Контроль за дотриманням прав і обов'язків суб'єктів здійснюється через інститут адміністративної відповідальності за порушення законодавства про звернення громадян. Посадові особи несуть персональну відповідальність за несвоєчасний розгляд або неправомірну відмову в прийнятті звернення, що

стимулює їх до сумлінного виконання владних повноважень. В умовах цифровізації 2026 року ці процеси стають прозорішими завдяки автоматизованим системам документообігу, які фіксують кожен етап розгляду, унеможлиблюючи приховування фактів зволікання чи суб'єктивного трактування обставин справи [4]. Отже, збалансована система прав та обов'язків у поєднанні з жорсткими вимогами до неупередженості є запорукою стабільного функціонування демократичної держави [6].

РОЗДІЛ 3. ПРОБЛЕМИ ТА ШЛЯХИ УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМУ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ

3.1. Типові порушення законодавства про звернення громадян та відповідальність за них.

Типові порушення законодавства про звернення громадян становлять серйозну загрозу для реалізації конституційного права особи на участь в управлінні державними справами та захист своїх інтересів. Найбільш поширеним порушенням у практиці органів державної влади та місцевого самоврядування є недотримання встановлених законом строків розгляду звернень. Часто посадові особи ігнорують п'ятнадцятиденний термін для простих питань або перевищують граничний місячний строк без належного повідомлення заявника про причини затримки. Не менш серйозним порушенням є надання формальних відповідей, так званих «відписок», які не містять по суті вирішення порушеного питання або посилаються на норми права, що не стосуються обставин справи. З позиції юридичної деонтології, така бездіяльність свідчить про професійну деградацію службовця та його зверхнє ставлення до потреб громадянина [5].

До переліку типових правопорушень також належить неправомірна відмова в прийнятті та розгляді звернення з надуманих підстав, наприклад, через «неправильну» форму паперу або відсутність електронного підпису там, де закон його не вимагає. Особливо небезпечним є порушення принципу недопустимості розголошення відомостей, що містяться у зверненні, без згоди заявника, або направлення скарги для розгляду тому органу чи посадовій особі, чії дії оскаржуються. Останнє є грубим порушенням процесуальних гарантій неупередженості, що фактично позбавляє особу шансу на справедливе вирішення спору. Крім того, непоодинокими є випадки порушення графіку

особистого прийому громадян та ненадання можливості ознайомитися з матеріалами перевірки за зверненням [7].

Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян поділяється на кілька видів залежно від тяжкості наслідків. Адміністративна відповідальність передбачена статтею 212-3 Кодексу України про адміністративні правопорушення, яка встановлює штрафні санкції для посадових осіб за незаконну відмову в прийнятті звернення, несвоєчасний розгляд або надання завідомо неправдивої інформації. У випадках, коли дії посадової особи містять ознаки корупції або спричинили істотну шкоду правам людини, може настати кримінальна відповідальність (наприклад, за зловживання владою або службову недбалість). Крім того, до державних службовців активно застосовуються заходи дисциплінарного впливу — від зауважень та доган до звільнення з посади за систематичне нехтування обов’язками щодо роботи зі зверненнями [6].

Важливим механізмом відновлення справедливості є цивільно-правова відповідальність, яка передбачає право громадянина на відшкодування моральної та матеріальної шкоди, заподіяної порушенням його права на звернення. В умовах цифровізації 2026 року фіксація таких порушень стала простішою завдяки автоматизованим системам документообігу, що дозволяє Уповноваженому ВРУ з прав людини та органам прокуратури ефективно реагувати на факти зволікання. Підвищення ефективності відповідальності є ключовим напрямом реформування публічної адміністрації, оскільки невідворотність покарання за «відписки» є найкращим стимулом для дотримання деонтологічних стандартів та поваги до прав людини [9].

3.2. Роль Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у забезпеченні права на звернення.

Роль Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (Омбудсмена) у забезпеченні права на звернення є фундаментальною, оскільки він виступає вищою інстанцією позасудового парламентського контролю за дотриманням прав і свобод громадян. Сутність цієї ролі полягає у створенні додаткового рівня захисту в ситуаціях, коли органи виконавчої влади або місцевого самоврядування ігнорують, порушують або неналежним чином реалізують право особи на подання та розгляд її звернення. Уповноважений діє як незалежний посередник, що наділений спеціальними повноваженнями для перевірки законності дій посадових осіб, і його втручання часто стає вирішальним фактором у подоланні адміністративного зволікання або бюрократичного свавілля [11].

Реалізація цієї ролі здійснюється через кілька ключових механізмів. По-перше, Омбудсмен розглядає звернення громадян щодо порушення їхнього права на звернення іншими органами влади. Це створює систему «гарантії на гарантію»: якщо міністерство чи поліція не відповіли громадянину вчасно, він звертається до Уповноваженого, який має право відкрити провадження, витребувати необхідні матеріали та надати обов'язкові для виконання акти реагування. По-друге, Уповноважений здійснює моніторинг діяльності суб'єктів владних повноважень на предмет дотримання вимог Закону «Про звернення громадян», виявляючи системні порушення та надаючи рекомендації щодо їх усунення на законодавчому рівні [1]. З позиції юридичної деонтології, діяльність Омбудсмена є втіленням принципу справедливості, оскільки він захищає особу, яка перебуває у нерівних умовах порівняно з потужним державним апаратом [5].

Важливою функцією Уповноваженого є також складання протоколів про адміністративні правопорушення за статтею 212-3 КУпАП у разі виявлення фактів порушення права на інформацію або права на звернення. Це робить роль Омбудсмена дієвою, оскільки він має інструменти для притягнення недобросовісних чиновників до відповідальності. В умовах цифровізації 2026 року Уповноважений активно сприяє впровадженню електронних стандартів взаємодії, контролюючи, щоб перехід на онлайн-сервіси не обмежував доступ до правосуддя для вразливих верств населення. Крім того, щорічні та спеціальні доповіді Омбудсмена перед Верховною Радою є потужним інструментом політичного тиску на виконавчу владу, змушуючи її вдосконалювати процедури розгляду звернень та підвищувати рівень відкритості [8].

Таким чином, Уповноважений Верховної Ради України з прав людини є головним гарантом того, що право на звернення не залишиться формальною декларацією. Його діяльність забезпечує реальну підзвітність влади перед суспільством, сприяє гуманізації відносин у сфері публічного управління та зміцнює віру громадян у можливість правового захисту своїх інтересів без виснажливих судових позовів [7]. Завдяки інституту Омбудсмена право на звернення в Україні функціонує як живий механізм захисту людської гідності та верховенства права [10].

3.3. Напрями реформування законодавства про звернення громадян з урахуванням європейських стандартів

Реформування законодавства про звернення громадян в Україні на сучасному етапі тісно пов'язане з процесами європейської інтеграції та необхідністю приведення національної адміністративної практики у відповідність до стандартів «доброго врядування» (good administration). Основним напрямом реформування є перехід від застарілої радянської моделі

«заяви-прохання» до моделі «публічно-сервісної комунікації», де право на звернення розглядається як активний інструмент участі особи в управлінні державними справами. Ключовим кроком у цьому напрямі стало прийняття та імплементація Закону України «Про адміністративну процедуру», який фактично поглинає частину інституту звернень (зокрема скарги та заяви), перетворюючи їх на повноцінні адміністративні провадження з високим рівнем процедурних гарантій для приватних осіб [4].

Важливим вектором реформ є цифровізація та впровадження стандартів «електронної демократії», що відповідає положенням Рекомендацій Комітету Міністрів Ради Європи щодо електронного врядування. Це передбачає не лише технічну можливість подання звернення через інтернет, а й створення прозорих алгоритмів відстеження ходу розгляду, автоматичне повідомлення про результати та можливість дистанційної участі в засіданнях колегіальних органів. Європейські стандарти вимагають, щоб цифровізація не створювала нових бар'єрів, тому реформування включає розвиток інклюзивних інтерфейсів та гарантування кібербезпеки персональних даних заявників, що є невід'ємною частиною сучасного адміністративно-правового статусу особи [1].

Ще одним стратегічним напрямом є розширення сфери дії законодавства про звернення на недержавні суб'єкти, які виконують публічні функції або надають суспільно важливі послуги (наприклад, енергопостачальні компанії, заклади охорони здоров'я). Європейська практика свідчить, що громадянин повинен мати рівні права на звернення та оскарження незалежно від форми власності надавача послуг, якщо ці послуги мають публічний характер. Крім того, реформування передбачає посилення інституційної незалежності органів, що розглядають скарги, та розвиток альтернативних способів вирішення спорів, зокрема адміністративної медіації. Це дозволяє розвантажити державний апарат і суди, забезпечуючи при цьому швидке та мирне відновлення порушених прав, що відповідає деонтологічним засадам сучасної юриспруденції [6].

Нарешті, реформування спрямоване на підвищення відповідальності посадових осіб за неналежний розгляд звернень. Європейський стандарт передбачає, що затримка у відповіді або надання формальної «відписки» має тягнути за собою реальні дисциплінарні та матеріальні наслідки для службовця. Удосконалення механізмів парламентського контролю через інститут Омбудсмена та посилення прозорості звітування органів влади про роботу із зверненнями є запорукою того, що право на звернення стане дієвим механізмом прямої демократії. Тільки через системне поєднання правових інновацій із ціннісним орієнтиром на повагу до людської гідності можливе створення в Україні сучасної європейської системи адміністративних гарантій [5].

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження сутності права громадян на звернення та аналізу механізмів його практичної реалізації було сформульовано наступні висновки:

Обґрунтовано, що право на звернення є багатофункціональним правовим інститутом. З одного боку, це спосіб реалізації прав і законних інтересів особи, а з іншого — інструмент громадського контролю за діяльністю суб'єктів владних повноважень. Встановлено, що воно виступає ключовим індикатором демократичності суспільства, оскільки дозволяє виявляти прогалини у функціонуванні державного апарату через аналіз пропозицій, заяв та скарг громадян.

З'ясовано, що нормативно-правова база, яка регулює право на звернення в Україні, потребує подальшої систематизації. Попри міцний конституційний фундамент, чинне законодавство подекуди містить застарілі процедурні норми, які не повною мірою враховують динаміку сучасних управлінських відносин. Доведено необхідність чіткішого розмежування процедур розгляду скарг у межах адміністративного провадження та звичайних інформаційних запитів.

Аналіз механізму реалізації засвідчив перехід від традиційних (паперових) форм комунікації до переважно електронних форматів. Встановлено, що впровадження електронних петицій та дистанційних сервісів подання звернень значно спростило доступ громадян до органів влади, проте воно водночас породило виклики щодо ідентифікації заявників та забезпечення кібербезпеки персональних даних. Електронне звернення визначено як найбільш перспективну форму взаємодії у межах сервісної моделі держави.

Виявлено типові недоліки у діяльності органів влади при роботі зі зверненнями, серед яких: недотримання встановлених законом строків, надання формальних відповідей («відписок») та неналежне роз'яснення порядку оскарження прийнятих рішень. Доведено, що ефективність механізму реалізації

права на звернення залежить не лише від правових приписів, а й від деонтологічної культури посадових осіб, їхньої професійної відповідальності та етики спілкування з населенням.

Запропоновано шляхи вдосконалення механізму, що включають запровадження єдиної загальнодержавної системи моніторингу звернень громадян, яка б дозволяла відстежувати стан розгляду питання в режимі реального часу. Також обґрунтовано доцільність посилення адміністративної відповідальності посадових осіб за ігнорування або неякісний розгляд звернень, що сприятиме зміцненню виконавчої дисципліни.

Підсумовуючи, слід зазначити, що право на звернення залишається живим механізмом захисту прав людини. Його подальший розвиток має відбуватися шляхом максимальної цифровізації процедур та підвищення прозорості діяльності державних органів, що є необхідною умовою для розбудови правової держави в Україні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Галуцько В. В. Адміністративне право України. Повний курс: підручник / В. В. Галуцько, П. К. Діхтієвський, О. В. Кузьменко та ін.; за ред. В. В. Галуцька. — Вид. 4-те. — Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2021. — 656 с.
2. Конституція України: Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР (зі змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр>.
3. Курило В. І. Адміністративне право України: навч. посіб. / В. І. Курило. — Київ: Центр учбової літератури, 2023. — 248 с.
4. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР (зі змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр>.
5. Юридична деонтологія: підручник / за заг. ред. О. В. Кузьменко. — Київ: Видавництво Людмила, 2023. — 312 с.
6. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Закон України від 07.12.1984 № 8073-X (зі змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10>.
7. Світличний О. П. Адміністративне право України: навчальний посібник / О. П. Світличний. — Київ: Нубіп України, 2022. — 404 с.
8. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20>.
9. Тихомиров О. О. Юридична деонтологія: підручник / О. О. Тихомиров, О. В. Кузьменко. — Київ: Видавництво Людмила, 2024. — 340 с.
10. Кодекс адміністративного судочинства України: Закон України від 06.07.2005 № 2747-IV (зі змінами та доповненнями). URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2747-15>.

11. Мельник Р. С. Загальне адміністративне право: підручник / Р. С. Мельник, В. М. Бевзенко; за заг. ред. Р. С. Мельника. — Київ: Ваїте, 2022. — 376 с.