



Валерія Дука,

аспірант кафедри конституційного,
адміністративного та фінансового права
Хмельницького університету управління
та права

УДК 342.9; 341.1/8

Порівняльний аналіз Закону України «Про звернення громадян» із аналогічним законодавством країн Співдружності Незалежних Держав, що межують із Україною

Україна межує із сімома різними країнами. Окремі з них входять до складу Європейського Союзу, інші ж до складу Співдружності Незалежних Держав. У своїй діяльності, контрольні органи та служби, що здійснюють пропускні операції в пунктах пропуску через державний кордон, підтримують взаємодію з представниками суміжних сторін будь-якої країни. Характер такої взаємодії визначається угодами, що укладені Кабінетом Міністрів України та урядами сусідніх держав.

Питання щодо розгляду звернень громадян, при перетині ними державного кордону України з цими країнами, вирішується відповідно до положень законодавства України про звернення громадян, оскільки такі звернення підпадають під юрисдикцію останньої.

В свою чергу, кожна із межуючих країн регулює вирішення даних

питань, керуючись власним національним законодавством. Знайомство і порівняння нормативної бази вирішальні питань звернень громадян України із цими країнами дасть змогу виявити та усунути можливі недоліки вітчизняних нормативно-правових актів та перейняти позитивний досвід країн ЄС та СНД.

Дослідженням подібного питання займалися такі вітчизняні науковці як Міняйло М. П. та Кішак Ю. І. Але їх порівняльний аналіз, що міститься у спільній монографії «Адміністративно-правове забезпечення реалізації права громадян на звернення» викладено порівняння законодавства окремих держав, з якими Україна не має спільного кордону. До того ж, автори порівнюють виключно структуру нормативних актів. Також, Закон Республіки Білорусь, який також порівнюється у вищезазначеній монографії датовано



ний 1996 роком і втратив чинність [1]. Ми ж пропонуємо детальний розбір документів, аналіз їх змісту та порівняння.

Актуальність полягає у тому, що глибше розуміння законодавства країн-сусідів матиме як наслідок зміцнення міжнародних відносин, а заповнення актуальних положень – поліпшення та розвиток України як демократичної держави, спроможної якісно та ефективно використовувати такий інструмент впливу суспільства на державне управління, як звернення громадян.

До переліку країн, що межують з Україною входять: Польща, Словаччина, Угорщина, Румунія, Молдова, Росія та Білорусь. Перші чотири входять до складу ЄС. Російська Федерація, Республіка Молдова та Республіка Білорусь складають частину СНД.

Хоч Україна і була однією з країн-засновників СНД, та фактично ніколи не входила до її складу. 19 травня 2018 року Президент України Петро Порошенко повідомив про те, що підписав указ про остаточне припинення участі України у статутних органах СНД. Тим не менш, усі вище перераховані країни, так чи інакше мали відношення до союзу, окрім чого, входили до складу Союзу Радянських Соціалістичних Республік. Саме цією особливістю викликаний наш інтерес щодо порівняння їх законодавства про звернення громадян.

Питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів регулює Закон України «Про звернення громадян» (далі – Закон України) від 1996 року [2]. В Російській Федерації ця функція покладена на Федеральний закон «Про порядок розгляду звернень громадян Російської

Федерації» (далі – Закон РФ; тут і надалі переклад автора) від 2006 року. В Республіці Білорусь на Закон Республіки Білорусь «Про звернення громадян та юридичних осіб» (далі – закон РБ) від 2011 року та Закон Республіки Молдова «Про подачу петицій» (далі – закон РМ) від 1994 року у Республіці Молдова відповідно.

Право на звернення у кожній з перерахованих країн закріплене за громадянами у конституції кожної держави. Так, ст. 40 Конституції України наголошує на тому, що Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк [3]. Так само і ст. 40 Конституції Республіки Білорусь зазначає, що кожен має право направляти особисті чи колективні звернення до державних органів. Державні органи, а також посадові особи зобов'язані розглянути звернення і дати відповідь по суті у визначений законом термін. Відмова від розгляду поданої заяви повинен бути письмово мотивованим [4]. Громадяни Російської Федерації мають право звертатися особисто, а також направляти індивідуальні та колективні звернення до державних органів та органів місцевого самоврядування, згідно із ст. 30 Конституції Російської Федерації [5]. У Республіці Молдова громадяни мають право звертатися до влади з петиціями тільки від свого імені. Законно створені організації мають право звертатися з петиціями виключно від імені колективів, які вони представляють [6].

Загальні положення Закону України, Закону РФ та Закону РМ за структурою подібні, тільки Закон РБ одразу починається із визначення основних термінів, що вживаються у документі.

Звернемо увагу на те, що лише в Законі України наведено розширену преамбулу в якій наголошується важливість інституту звернень громадян у демократичному суспільстві.

Щодо термінів можна проаналізувати наступне. Закон України визначає поняття звернення громадян, як викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги [2]. Закон РФ вказує, що під зверненням громадян слід розуміти направлені в державний орган, орган місцевого самоврядування або посадовій особі в письмовій формі або в формі електронного документу пропозицію, заяву чи скаргу, а також усне звернення громадян в державний орган, орган місцевого самоврядування [7]. Закон РБ зазначає що зверненням є індивідуальні або колективні заява, пропозиція, скарга, викладені в письмовій, електронній або усній формі [8]. Звернення громадян в Законі РМ носить назву петиції та розуміється як будь-які заява, скарга, пропозиція, звернення, подані компетентним органам, в тому числі й попередня заява, котрою оскаржується адміністративний акт або нерозглянуті прохання у визначений законом термін [9]. Проаналізувавши зміст можемо дійти висновку, що лише у останньому наведеному визначенні мається яскрава відмінність у вигляді попередньої заяви, що передбачена Законом РМ. В цілому ж, звернення громадян розуміються дуже наближено.

Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства [2]. Саме в такій формі

зазначене це поняття Законом України. Закон РФ визначає пропозицію в наступній редакції: «пропозиція - рекомендація громадянина щодо вдосконалення законів та інших нормативних правових актів, діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, розвитку суспільних відносин, поліпшення соціально-економічної та інших сфер діяльності держави і суспільства» [7]. В законі РБ під пропозицією розуміють рекомендацію щодо поліпшення діяльності організацій, індивідуальних підприємців, вдосконалення правового регулювання відносин у державному і громадському житті, вирішення питань економічної, політичної, соціальної та інших сфер діяльності держави і суспільства [8]. Закон РМ взагалі не визначає як окремі терміни ані пропозицію, ані скарги чи пропозицію.

Національний закон же вказує, що в Україні заявою (клопотанням) є звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо [2]. В Законі РФ заявою є прохання громадянина про сприяння в реалізації його конституційних прав і свобод або конституційних прав і свобод інших осіб, або повідомлення про порушення законів та інших нормативних правових актів, недоліки в роботі державних органів, органів місцевого самоврядування та посадових осіб, або критика діяльності зазначених органів і посадових осіб, а в Законі РБ – клопотання про сприяння в реалізації прав, свобод і (або) законних інтересів заяв-

ника, не пов'язане з їх порушенням, а також повідомлення про порушення актів законодавства, недоліки в роботі державних органів, інших організацій (посадових осіб), індивідуальних підприємців [7; 8].

Скаргую Український парламент вважає звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб; Російської Федерації - прохання громадянина про відновлення або захист його порушених прав, свобод чи законних інтересів або прав, свобод або законних інтересів інших осіб; Республіки Білорусь -

вимога про відновлення прав, свобод і (або) законних інтересів заявника, порушених діями (бездіяльністю) організацій, громадян, в тому числі індивідуальних підприємців [2; 7; 8]. Тут варто звернути увагу, на лексичну форму. Закон України та Закон РФ позиціонує скаргу як заяву чи прохання, тоді як Закон РБ вказує, що скарга ніщо інше як вимога громадянина, що свідчить про жорсткіше та категоричніше ставлення парламенту Республіки Білорусь до цього виду звернення.

Варто відмітити, що усі вище зазначені нормативно-правові акти забезпечують правом на звернення не лише громадян своєї країни, а також іноземців. У випадку України особам, що не є громадянами держави надаються рівні права, якщо інше не передбачено міжнародними договорами [2]. Російською Федерацією встановленні обмеження у випадках встановлених міжнародним договором Російської Федерації або федеральним законом [7]. Іноземні громадяни та особи без громадянства, представництва іноземних організацій, що знаходяться на території Республіки Білорусь, користуються правом на звернення нарівні з гро-

мадянами Республіки Білорусь і юридичними особами Республіки Білорусь, якщо інше не визначено Конституцією Республіки Білорусь, законами і міжнародними договорами Республіки Білорусь [8]. Закон РМ поширюється на іноземних громадян та осіб без громадянства, права і законні інтереси яких були порушені на території Республіки Молдова [9].

Найважливішим елементом у здійсненні правовідносин при зверненні громадян є вимоги, які ставлять до осіб.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "гарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою [2]. Таким чином Закон України прописує положення щодо усних звернень. На території Російської Федерації усне звернення подається при особистому прийомі громадян після пред'явлення документа, що посвідчує його особу.

Зміст усного звернення заноситься в картку особового прийому громадянина. У разі, якщо викладені в усному зверненні факти і обставини є очевидними і не вимагають додаткової перевірки, відповідь на звернення за згодою громадянина може бути дано усно в ході особистого прийому, про що робиться запис в картці особистого прийому громадянина. В інших випадках дається письмову відповідь по суті порушених у зверненні питань [7]. Схожа процедура відбувається також в Республіці Білорусь, а саме: при усному зверненні вказані особи повинні пред'явити документ, що засвідчує особу. Представники заявників повинні пред'явити також документи, що підтверджують їх повноваження [8]. Особливість петиції в Республіці Молдова полягає в тому, що вона подається в письмовій або електронній формі [9]. Усна форма в документі не зазначається. Такий досвід є доволі спірним, оскільки усне

звернення є важливою формою в системі звернень громадян. Окрім цього воно є й найшвидшим у порядку викладення та в можливості оминати бюрократичну систему в державі. Особливо це стосується України, оскільки, як ми бачимо, лише в її Законі є пряма вказівка на звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку, тоді як Закони РФ та РБ передбачають таку можливість виключно на особистому прийомі громадян. Знову ж таки, це має певний позитив в тому плані, що, пред'являючи документ, або надсилаючи виключно письмові звернення, мінімізується можливість ухилення від відповідальності осіб, які направляють звернення, які завідомо містять неправдиву інформацію, тощо. Але, з позиції демократії усне звернення є важливою категорією, яка є чи не найзручнішим шляхом для звернення громадян.

Стосовно, все ж, письмових звернень, то в Україні письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається [2]. На відміну від вимоги передбаченої Законом РМ про те, що петиція в еле-

ктронній формі повинна включати в себе застосування електронного підпису [9]. Щодо Закону РФ, то він дає вказівку, про те, що громадянин в своєму письмовому зверненні в обов'язковому порядку вказує або найменування державного органу або органу місцевого самоврядування, в які надсилає письмове звернення, або прізвище, ім'я, по батькові відповідного посадової особи, або посаду відповідної особи, а також свої прізвище, ім'я, по батькові (останнє - при наявності), поштової адреса, за якою повинні бути спрямовані відповідь, повідомлення про переадресації звернення, викладає суть пропозиції, заяви чи скарги, ставить особистий підпис і дату. У разі необхідності на підтвердження своїх доводів громадянин повинен додати до письмовим зверненням документи і матеріали або їх копії. Звернення, яке надійшло до державного органу, орган місцевого самоврядування або посадовій особі у формі електронного документа, підлягає розгляду в порядку, встановленому цим Федеральним законом. У зверненні громадянин в обов'язковому порядку вказує свої прізвище, ім'я, по батькові (останнє - при наявності), адреса електронної пошти, на яку мають бути спрямовані відповідь, повідомлення про переадресації звернення. Громадянин має право додати до такого звернення необхідні документи і матеріали в електронній формі [7]. Що стосується Закону РБ, то в ньому передбачено, що письмові звернення громадян, за винятком тих, що заносяться до книги зауважень та пропозицій, повинні містити: найменування і (або) адреса організації або посада особи, яким направляється звернення; прізвище, власне ім'я, по батькові (якщо таке є) або ініціали громадянина, адреса його місця проживання (місця перебування); виклад суті звернення; особистий підпис громадянина (громадян) [8].

На що варто звернути увагу, так це на зазначені в Законах РФ та РБ

наступні положення про спроможність читання письмового тексту звернення. Так, Законом РФ передбачено, що у разі, якщо текст письмового звернення не піддається прочитання, відповідь на звернення не дається і воно не підлягає напрямку на розгляд до державного органу, орган місцевого самоврядування або посадовій особі відповідно до їх компетенцією, про що протягом семи днів з дня реєстрації звернення повідомляється громадянину, який направив звернення, якщо його прізвище і поштову адресу піддаються прочитанню [7]. Закон РБ викладає це саме твердження у наступній редакції: текст звернення повинен піддаватися прочитанню. Рукописні звернення повинні бути написані чітким, розбірливим почерком [8]. І це дійсно актуальне зауваження, оскільки посадова особа, яка зобов'язана розглянути звернення громадянина і вирішити його по суті – не повинна нести відповідальність за особливості почерку особи. Закон РМ взагалі не дає чітких вказівок стосовно вимог до звернення громадян, і це можна сприймати або як прояв лояльності молдавського парламенту, оскільки це надає гнучкості стосовно вимог, або ж, як халатності.

На нашу думку, проблемним питанням в Законі України є мова звернень і рішень та відповідей на них. Так, в редакції закону йдеться, що громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін. Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника. Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на незнання мови звернення

[2]. Перш за все, варто звернути на термін «прийнятна». Це визначення занадто абстрактне і не несе жодного практичного навантаження. Посилання на законодавство про мови і їх аналіз також не дає вичерпної відповіді при спірних питаннях.

В порівнюваних нами законах, мовні питання вирішуються наступним чином. У Законі РФ відсутні будь-які вимоги щодо мови звернення; в Законі РМ міститься маже ідентично до української дефініція про те, що петиція подається державною або іншою мовою відповідно до Закону про функціонування мов на території Республіки Молдова [9]. Найбільш вичерпне розуміння міститься в Законі РБ, а саме: «Звернення викладаються білоруською або російською мовою» [8]. Таке положення може призвести до певних складностей, особливо для категорії іноземців та осіб без громадянства, що не володіють білоруською або російською мовами. Але містить чітку позицію, закріплює авторитет державної мови та виключає усі конфлікти, які можуть виникати на підґрунті питання якою мовою мають відбуватись правовідносини що виникають при зверненні громадян.

Спільною рисою для Законів України, РФ, РБ та РМ є заборона переслідування за громадян за подання ними звернень та заборона розголошення відомостей про заявника.

Звернення в Україні розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зве-

рненні, не може перевищувати сорока п'яти днів [2]. В Російській Федерації письмове звернення, яке надійшло до державного органу, органу місцевого самоврядування або посадовій особі відповідно до їх компетенції, розглядається протягом 30 днів з дня реєстрації письмового звернення [7]. В Республіці Білорусь письмові звернення повинні бути розглянуті не пізніше п'ятнадцяти днів, а звернення, які потребують додаткового вивчення і перевірки, - не пізніше одного місяця, якщо інший термін не встановлено законодавчими актами. У разі, якщо для вирішення викладених у зверненнях питань необхідні вчинення певних дій (виконання робіт, надання послуг), отримання інформації з іноземної держави в терміни, що перевищують місячний термін, заявникам в строк не пізніше одного місяця з дня, наступного за днем надходження звернень, надсилається письмове повідомлення про причини перевищення місячного терміну і терміни здійснення таких дій (виконання робіт, надання послуг) або терміни розгляду звернень по суті [8]. Петиції, подані в Республіці Молдова, розглядаються відповідними органами протягом 30 робочих днів, а якщо вони не потребують додаткового вивчення і розгляду - негайно або протягом 15 робочих днів з дня реєстрації. Термін розгляду петиції може бути продовжений керівником відповідного органу не більш як на 30 робочих днів з повідомленням заявника, якщо:

- необхідні додаткові консультації для підготовки відповіді на петицію;

- петиція стосується великого обсягу інформації або необхідно вивчення додаткових матеріалів для відбору і використання їх при підготовці відповіді [9].

Особливої уваги потребує положення в Законі РБ, яке зазначає, що письмові звернення вважаються розглянутими по суті, якщо розглянуті всі викладені в них питання, вжиті належні заходи щодо захисту, забезпечення реалізації, відновлення прав, свобод і (або) законних інтересів заявників і їм направлені письмові відповіді [8]. Нормативне та остаточне визначення поняття того, яке ж звернення є тим, що розглянуто по суті - є необхідною складовою для усунення повторних звернень за вирішеними питаннями.

Спільною рисою законодавства України, Російської Федерації та Республіки Білорусь та Республіки Молдова є передбачення відповідальності за порушення законодавства про звернення громадян та відшкодування збитків громадянину або витрат по перевірці завідомо неправдивих звернень.

Таким чином, ми можемо дійти висновку, що, в загальних рисах, чинні нормативно-правові бази порівнюваних країн мають більше схожих рис ніж відмінних, як, наприклад, визначення термінів або наявність визначених строків і можливість їх збільшення. Та зустрічається й певна кількість відмінностей. Окремі положення (наприклад, мова звернення або розгляд звернення по суті) в Законі України «Про звернення громадян» потребує доопрацювання і ми вбачаємо можливим запозичення з досвіду інших країн.

Список використаних джерел

1. *Міняйло М.П., Кішак Ю.І.* Адміністративно-правове забезпечення реалізації права громадян на звернення: Монографія/ За заг. ред. І.Т. Кішака. - Миколаїв: ТОВ «Фірма «Ілларіон», 2009. - 192 с.
2. *Закон України "Про звернення громадян" [Електронний ресурс]. - 1996. - Режим доступу до ресурсу: <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80/print1524778910848719>.*



3. Конституція України [Електронний ресурс]. – 1996. – Режим доступу до ресурсу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>.
4. Конституція Республіки Білорусь [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://pravo.by/pravovaya-informatsiya/normativnye-dokumenty/konstitutsiya-respubliki-belarus/>.
5. Конституція Російської Федерації [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.constitution.ru/index.htm>.
6. Конституція Республіки Молдова [Електронний ресурс]. – 1994. – Режим доступу до ресурсу: <http://lex.justice.md/viewdoc.php?id=311496&lang=2>.
7. Федеральний Закон Російської Федерації "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" [Електронний ресурс]. – 2006. – Режим доступу до ресурсу: <http://pravo.gov.ru/proxy/ips/?docbody=&nd=102106413>.
8. Закон Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" [Електронний ресурс]. – 2011. – Режим доступу до ресурсу: <http://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11100300>.
9. Закон Республики Молдова "О подаче петиций" [Електронний ресурс]. – 1994. – Режим доступу до ресурсу: <http://lex.justice.md/viewdoc.php?action=view&view=doc&id=313313&lang=2>.

Дука В. В. Порівняльний аналіз Закону України «Про звернення громадян» із аналогічним законодавством країн Співдружності Незалежних Держав, що межують із Україною

У статті здійснено аналіз законодавства України, Російської Федерації, Республіки Білорусь та Республіки Молдова в сфері розгляду звернень громадян. Було порівняно терміни, що використовуються в цих нормативних актах; виявлено різницю між письмовими, усними та електронними видами звернень; здійснено аналіз вимог, що висуваються до звернень громадян; окреслено характерні подібні та відмінні риси законів сусідніх країн. Як висновок, було запропоновано запозичення певних норм з метою вдосконалення Закону України "Про звернення громадян".

Ключові слова: порівняльний аналіз, звернення громадян, країни СНД.

Дука В. В. Сравнительный анализ Закона Украины «Об обращениях граждан» с аналогичным законодательством стран Содружества Независимых Государств, граничащих с Украиной

В статье осуществлено анализ законодательства Украины, Российской Федерации, Республики Беларусь и Республики Молдова в сфере рассмотрения обращений граждан. Были сравнены термины, используемые в этих нормативных актах; выявлено разницу между письменными, устными и электронными видами обращений; осуществлен анализ требований, предъявляемых к обращениям граждан; обозначены характерные подобные и отличительные особенности законов соседних стран. Как вывод, было предложено заимствования определенных норм с целью совершенствования Закона Украины "Об обращении граждан".

Ключевые слова: сравнительный анализ, обращение граждан, страны СНГ.

Duka V. Comparative analysis of the Law of Ukraine "On Citizens' Appeal" with similar legislation of the Commonwealth of Independent States bordering Ukraine

The article analyzes the indications in the laws of Ukraine, the Russian Federation, the Republic of Belarus and the Republic of Moldova. Comparison of the terms used in these legal acts; the difference between types of written, oral and electronic types of appeals has been revealed; the analysis of the requirements put forward for the appeals of citizens is carried out; Comparison of terms provided for citizens' consideration; Characterized by common and distinctive features of the laws of neighboring countries. As a conclusion, the borrowing of certain norms was proposed to improve the Law of Ukraine "On Citizens' Appeal".

Key words: comparative analysis, appeals of citizens, CIS countries.

