

ДОСЛІДЖЕННЯ СТАДІЙ ПРОЦЕДУРИ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ТА ПІДРОЗДІЛАХ НАЦІОНАЛЬНОЇ ПОЛІЦІЇ

STUDY OF THE STAGES OF THE PROCEDURE FOR CONSIDERATION OF CITIZENS' APPEALS IN THE BODIES AND UNITS OF THE NATIONAL POLICE

Сукмановська Л.М., к.ю.н., доцент,
доцент кафедри адміністративного права та адміністративного процесу
Інститут з підготовки фахівців для підрозділів Національної поліції
Львівського державного університету внутрішніх справ

Братковський В.М., к.ю.н., доцент,
доцент кафедри адміністративного права та адміністративного процесу
Інститут з підготовки фахівців для підрозділів Національної поліції
Львівського державного університету внутрішніх справ

Сподинський О.О., д.філос. в галузі права

На адміністративно-правовому рівні проведено дослідження порядку звернень громадян в органах й підрозділах Національної поліції України. Встановлено, що розгляд звернень громадян органами та підрозділами Національної поліції являється адміністративною процедурою, що становить динамічне явище й не обмежується учиненням окремої дії, а являється сукупністю реалізації у певній встановленій логічній послідовності дій.

Здійснено дослідження та дано характеристику усім стадіям провадження за зверненнями громадян до органів та підрозділів Національної поліції. Зокрема досліджені стадії: 1) попереднього розгляду звернень громадян органами (підрозділами) Національної поліції України; 2) розгляду звернень громадян органами (підрозділами) поліції по суті; 3) аналітичну стадію у роботі органів (підрозділів) поліції із зверненнями громадян; 4) використання результатів аналізу в практичній діяльності органами (підрозділами) поліції; 5) контролю за станом роботи зі зверненнями громадян; 6) адміністративного оскарження у сфері діяльності органів (підрозділів) поліції.

Авторами констатовано, що порядок здійснення в органах (підрозділах) Національної поліції провадження за зверненнями громадян складає нормативно врегульовану адміністративну процедуру їх реєстрації, розгляду та вирішення зазначених у зверненнях питань, прийняття по них відповідних управлінських рішень у встановлені законом спосіб та строки. При цьому розгляд звернень громадян – обов'язковий напрямок діяльності органів (підрозділів) Національної поліції, позаяк: звернення громадян виступає однією із організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод людини та є проявом участі населення в управлінні державними та суспільними справами, можливістю реального, активного впливу громадян на діяльність органів державної влади та поліції зокрема; звернення являє собою правовий засіб захисту громадянами своїх прав та законних інтересів від незаконних дій з боку поліцейських, правовий механізм відновлення порушеного права громадян шляхом подання ними скарг, заяв та клопотань до суду або іншого органу державної влади; право на звернення – один із дієвих способів запобігання правопорушенням, усунення можливих порушень законності у діяльності поліції.

Ключові слова: стадії звернення громадян, органи та підрозділи Національної поліції, провадження за зверненнями громадян, процедура розгляду звернень поліцією.

The article examines the procedure for consideration of citizens' appeals by the bodies and subdivisions of the National Police of Ukraine at the administrative and legal level. It is proved that consideration of citizens' appeals by the bodies and units of the National Police is an administrative procedure which is a dynamic phenomenon and is not limited to a single action, but is a set of actions implemented in a certain established logical sequence.

The article examines and characterizes all stages of proceedings on citizens' appeals to the bodies and units of the National Police. In particular, the authors analyze the stages of: 1) preliminary consideration of citizens' appeals by bodies (units) of the National Police of Ukraine; 2) consideration of citizens' appeals by bodies (units) of the police on the merits; 3) analytical stage in the work of bodies (units) of the police with citizens' appeals; 4) use of the results of analysis in practical activities of bodies (units) of the police; 5) control over the status of work with citizens' appeals; 6) administrative appeal in the field of activity of bodies (units) of the police.

The authors state that the procedure for conducting proceedings on citizens' appeals in the bodies (units) of the National Police is a statutorily regulated administrative procedure for their registration, consideration and resolution of the issues specified in the appeals, and for making appropriate administrative decisions on them in the manner and within the time limits established by law. At the same time, consideration of citizens' appeals is a mandatory activity of the National Police bodies (units), because: citizens' appeals are one of the organizational and legal guarantees of human rights and freedoms and are a manifestation of public participation in the management of state and public affairs, an opportunity for real, active influence of citizens on the activities of public authorities and the police in particular; an appeal is a legal means of protecting citizens' rights and legitimate interests from illegal actions by police officers, a legal.

Key words: stages of citizens' appeals, bodies and units of the National Police, proceedings on citizens' appeals, procedure for consideration of appeals by the police.

Громадяни України та особи, що не являються такими, однак в законний спосіб перебувають на території України, наділені правом звернення до органів та підрозділів Національної поліції України та їх посадових осіб із зверненнями щодо реалізації своїх політичних, соціальних, економічних, особистих прав.

Розгляд звернень громадян органами та підрозділами Національної поліції являється адміністративною процедурою, що становить динамічне явище й не обмежується учиненням окремої дії, а являється сукупністю реалізації у певній встановленій логічній послідовності дій. Відтак,

необхідно визначити внутрішню побудову процедури розгляду звернень громадян в органах та підрозділах Національної поліції, виокремивши її стадії й процедурні дії.

Опираючись на норми Порядку розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України, затвердженого Наказом МВС України від 15 листопада 2017 р. № 930 [1] можна виділити шість стадій даного провадження.

Першою стадією передбачається процес підготовки звернення громадян до розгляду. До неї входять дії

із приводу подання особою звернення (заяви, клопотання, пропозиції чи скарги), його прийняття, реєстрація й первинний розгляд органом чи підрозділом поліції, що здійснює адміністративне провадження. Зауважимо, що всі звернення підлягають обов'язковій реєстрації підрозділами документального забезпечення Національної поліції в день їхнього надходження. Також в поліції функціонує окремий сервер даних автоматизованої інформаційно-пошукової системи «Звернення», із допомогою якого відбувається реєстрація звернень, надісланих поштою або отриманих на особистому прийомі тощо.

У випадку, коли звернення громадян надіслані до поліцейських підрозділів за допомогою поштового зв'язку, мережі Інтернет, через електронний зв'язок або ж контактні центри держустанови «Урядовий контактний центр», отримані на телефонній «гарячій лінії» Національної поліції України, вони повинні бути попередньо розглянуті та централізовано зареєстровані службою діловодства поліцейського підрозділу у день їхнього надходження у журналі реєстрації звернень громадян чи на реєстраційно-контрольних картках (далі – РКК), що придатні для оброблення на ПК. Ті звернення, що надійшли в ході здійснення особистого прийому громадян, фіксуються у журналі обліку особистого прийому громадян чи на РКК [1]. Попередній розгляд звернень громадян відбувається із врахуванням Положення Про Національну поліцію, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877 [2], а також положень про структурні підрозділи апарату Національної поліції України, міжрегіональні територіальні органи поліції та територіальні органи поліції, у тому числі організаційно-розпорядчих актів Національної поліції України, що закріплюють обов'язки керівників поліцейських підрозділів.

Облік звернень громадян та контроль за термінами їх розгляду є обов'язком працівників підрозділів документального забезпечення поліції. Ними проводиться перевірка правильності оформлення звернення, розподілення звернень громадян для доповіді керівникам органу чи підрозділу поліції у відповідності до їх функціональних обов'язків, надсилання звернень за належністю до відповідного структурного підрозділу поліції або до іншого органу державної влади у випадку, коли питання, зазначені у зверненні, не входять до компетенції поліції [3, с. 159–173].

Співробітником служби діловодства після відкриття конвертів здійснюється перевірка правильності оформлення звернення. Оформлені належним чином звернення підлягають реєструванню. При цьому звернення відповідно індексуються (присвоюється реєстраційний номер). Індекс реєстрації звернення утворюється із першої літери прізвища автора звернення, його порядкового номера, до прикладу А-35. Індекс реєстрації також може містити інші позначення, забезпечуючі систематизацію, аналіз, пошук та зберігання звернень. Колективне звернення має реєстраційний індекс із додаванням літер «Кол» до порядкового номера, до прикладу А-35/Кол. Службою діловодства здійснюється доповідь керівнику поліцейського підрозділу щодо реєстрації звернення у день його реєстрації чи у перший наступний робочий день [1].

Внаслідок розгляду звернень громадян керівництвом поліцейського органу (підрозділу) працівниками служби діловодства:

- вноситься у журнал реєстрації звернень громадян, що надійшли поштовим зв'язком, мережею Інтернет, електронним зв'язком, до контактного центру держустанови «Урядовий контактний центр» та на «гарячу лінію» Національної поліції України, у РКК резолюція керівництва й установлені терміни виконання доручення за зверненням;
- здійснюється відправка звернень за належністю до відповідного державного органу чи посадової особи із

питань, що не відносяться до компетенції поліції, про що інформуються автори звернень;

– забезпечується доведення до відома вказаним у резолюції виконавцям звернень громадян;

– взяття на контроль звернень у випадку встановлення такого контролю керівництвом поліцейського органу (підрозділу).

У випадку коли за резолюцією керівництва поліцейського органу (підрозділу) звернення громадянина узято під контроль, в журналі реєстрації звернень громадян чи в РКК вказується «Контроль».

Звернення громадян, отримані поліцейським органом (підрозділом) для виконання, обов'язково підлягають обліку у журналі реєстрації звернень громадян, які надійшли з використанням засобів поштового зв'язку, мережі Інтернет, електронного зв'язку (електронні звернення), через контактні центри державної установи «Урядовий контактний центр» та телефонну «гарячу лінію» Національної поліції України цього ж органу (підрозділу) або на РКК.

Звернення, надіслані за допомогою мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку на електронну адресу поліцейського органу (підрозділу), приймаються й реєструються службою діловодства. В ході реєстрації реєстраційний індекс таких звернень утворюється із додаванням позначки «ЕЗ» (наприклад, А-35/ЕЗ). Датою подачі такого звернення є дата надходження звернення на встановлену електронну адресу або дата заповнення електронної форми її відправлення. У разі надходження електронного звернення на встановлену електронну адресу в неробочий день і час, датою подання такого звернення вважають наступний після нього робочий день [4, с. 176–177].

Аналізуючи приписи Закону «Про звернення громадян» Верховний Суд зауважує, що законодавець, передбачаючи право/обов'язок органів державної влади та органів місцевого самоврядування пересилати за належністю звернення громадян іншому (відповідному) органу чи посадовій особі, мав на меті забезпечити заявнику об'єктивний та всебічний розгляд його заяви. Водночас, вказаний обов'язок органів державної влади та місцевого самоврядування щодо пересилання звернення може бути реалізований виключно за сукупністю таких умов: питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень; звернення пересилається лише відповідному, а не будь-якому органу чи посадовій особі за належністю, тобто тому органу, до повноваження якого входить вирішення питань, що порушені у зверненні; пересилання повинно відбуватися в термін не більше п'яти днів; про факт пересилання обов'язково повідомляється громадянин, який подав звернення [5, с. 17].

У відповідності до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» анонімні звернення не розглядаються (за виключенням анонімних звернень про порушення законодавства у сфері запобігання корупції). Після реєстрації анонімні звернення доводять до відома керівництва поліцейських підрозділів. Коли у такому зверненні наявні відомості про кримінальне правопорушення, що учинене або готується, після реєстрації службою діловодства воно повинно бути зареєстроване у журналі єдиного обліку заяв і повідомлень про вчинені кримінальні правопорушення та інші події й розглянуто на підставі вимог КПК України [1].

Друга стадія передбачає здійснення безпосереднього розгляду й вирішення питань, порушених зверненнями громадян із подальшою відповіддю їх авторам. Дана стадія становить сукупність процедурних дій, здійснюваних керівником органу (підрозділу) поліції й інших осіб, уповноважених під час розгляду звернень громадян. Ця стадія

передбачає розгляд звернення по суті, за необхідності – перевірку поліцейськими викладених у зверненні обставин, з'ясування причин звернення особи зі скаргою щодо дій поліцейських.

Керівниками поліцейських органів (підрозділів) та їхніми заступниками в ході розгляду звернень громадян здійснюється вивчення суті зазначених у них питань. За необхідністю ними витребовуються у виконавців матеріали попередніх перевірок за такими зверненнями, скеровуються співробітники поліції на місце перевірки зазначених у зверненні фактів, вживаються заходи з метою об'єктивного вирішення необхідних питань. У ході перевірки фактів, викладених у зверненнях, співробітники поліції, що є безпосередніми виконавцями, на необхідності спілкуються із авторами звернень, з'ясовуючи суть звернень та вживають усіх заходів, необхідних для вирішення порушених питань.

Якщо скарги громадян містять інформацію про неналежні дії чи бездіяльність співробітників поліції то до їх розгляду згідно чинного законодавства можуть бути долучені представники громадськості. Прийняті за зверненнями громадян рішення мають бути мотивовані та прийняті згідно чинного законодавства.

Термін розгляду та вирішення звернень становить не більше 1 місяця з дня їхнього надходження. По зверненнях, де немає потреби у додатковому вивченні – невідкладно, однак не пізніше 15 днів з дня їхнього отримання. У випадку, коли в 30-денний термін вирішити зазначені у зверненні питання не представляється можливим, керівництвом поліцейського підрозділу встановлюється термін, необхідний для його вирішення, про що повідомляється автор звернення, однак не більше 45 днів.

По кожному зверненню не пізніше, як у 5-денний строк має бути прийнято одне із наступних рішень:

- 1) прийняти до розгляду;
- 2) передавання для вирішення до підпорядкованого поліцейського підрозділу;
- 3) пересилання за належністю до іншого державного органу або посадової особи, із одночасним повідомленням автора звернення;
- 4) залишення без розгляду за наявності підстав, визначених ст. 8 Закону України «Про звернення громадян».

По результатах розгляду звернень громадян виконавець готує довідку про проведену перевірку інформації, зазначеної в зверненні, про що здійснюється доповідь керівництву поліцейського органу (підрозділу) із проектом відповіді автору звернення. Керівник поліцейського органу (підрозділу) підписує довідку про ознайомлення із заходами, ужитими в ході перевірки звернення або накладає резолюцію (доручає) про необхідність додаткової перевірки задля всебічного, об'єктивного та повного розгляду звернення. За результатами розгляду звернення обов'язково надається відповідь із відповідного поліцейського органу (підрозділу), підписана його керівником [1].

Результати розгляду звернення фіксуються у журналі реєстрації звернень громадян, журналі обліку особистого прийому громадян або РКК, й також у контрольній картці на звернення громадян, яка після підпису керівником поліцейського органу (підрозділу) подається у службу діловодства разом із копією відповіді авторові звернення для зняття із контролю.

По завершенню перевірки та фактичного виконання прийнятого рішення звернення та матеріали проведені перевірки повертаються у службу діловодства поліцейського органу (підрозділу). Документація із питань листування щодо звернень громадян в усіх поліцейських органах (підрозділах) централізовано зберігається в службі діловодства підрозділів – виконавців таких звернень. Строки зберігання документації за зверненнями громадян визначаються Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів

місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим Наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 р. № 578/5 [6].

На третій (аналітичній) стадії відбувається узагальнення й аналіз змісту звернень громадян, що надійшли в письмовій та усній формі. Звернення громадян, у тому числі критичні зауваження, що в них зазначені, повинні бути систематично, не рідше одного разу на квартал узагальнені й проаналізовані задля вчасного виявлення причин, що призводять до порушення прав та законних інтересів громадян, моніторингу громадської думки та вдосконалення роботи поліцейських органів та підрозділів. У ході проведення аналізу звернень особлива увага має приділятися усуненню причин повторних та колективних скарг громадян. Звітування про стан розгляду звернень громадян здійснюється у відповідності з наказом керівництва Національної поліції України [1].

Аналітична стадія щодо звернень громадян реалізується за наступними напрямками:

- 1) порівняння статистичних даних за звітний період щодо кількості звернень громадян, надісланих поштою й поданих на особистому прийомі, із показниками за аналогічний період попереднього року;
- 2) дані про тематику основних питань, порушених авторами звернень;
- 3) кількісні дані про структуру звернень за їх видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги);
- 4) чисельність та питома вага звернень жінок із присвоєним почесним званням України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України;
- 5) основні питання, викладені в зверненнях громадян;
- 6) дотримання строків й порядку розгляду звернень та вирішення викладених у них питань;
- 7) кількість звернень ветеранів війни і праці, осіб з інвалідністю, непрацевдатних осіб, а також осіб, що постраждали під час аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки держави;
- 8) порядок розгляду й вирішення порушених у зверненнях питань;
- 9) ужиття заходів із забезпечення неупередженого, кваліфікованого, своєчасного та об'єктивного розгляду звернень громадян, швидкого вирішення порушених в них питань, задоволення законних вимог авторів звернень, реального поновлення порушених їхніх конституційних прав та свобод;
- 10) інформація щодо здійсненого особистого прийому громадян керівництвом поліцейських органів (підрозділів) та іншими посадовими особами, про графіки особистого прийому громадян, дотримання таких графіків;
- 11) інформація про звернення громадян, де міститься інформація про недоліки у роботі поліцейських органів (підрозділів), оскарження рішень або дій їх посадових осіб;
- 12) дані щодо здійсненої перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;
- 13) відомості про виявлені факти порушень Закону України «Про звернення громадян»;
- 14) інформація щодо відшкодування поліцейським органом (підрозділом) моральної та матеріальної шкоди громадянам внаслідок порушення законодавства про звернення громадян;
- 15) заходи, вжиті поліцейськими органами (підрозділами), щодо покращення й удосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому;
- 16) пропозиції на наступний звітний період щодо покращення й удосконалення роботи зі зверненнями громадян та їх особистого прийому [1].

Четверта стадія передбачає підведення підсумків роботи із зверненнями громадян та застосування резуль-

татів аналізу перевірки звернень в ході прийняття управлінських рішень. Ухвалене за результатами розгляду й вирішення звернень громадян рішення повинно бути обґрунтованим та законним. Аналіз стану роботи зі зверненнями громадян використовується під час перевірок роботи підпорядкованих органів (підрозділів) поліції і є предметом розгляду на нарадах керівництва.

Саме тому п'ятою стадією є здійснення контролю за станом роботи зі зверненнями громадян [3, с. 159–173].

Керівниками поліцейських органів (підрозділів) здійснюється безпосередній контроль за дотриманням встановленої законодавством процедури розгляду звернень громадян. Службово діловодство ведеться облік взятих на контроль письмових і усних звернень громадян у алфавітному порядку. На звернення, що є взятим на контроль, заповнюється контрольна картка у двох екземплярах, один з яких долучається до контрольної картотеки, а другий разом зі зверненням вручається виконавцеві. Водночас у правому верхньому куті першого аркуша звернення проставляється штамп про узяття на контроль звернення.

Працівниками служби діловодства поліцейського органу вищого рівня на підставі контрольних карток та листування здійснюється контроль за розглядом звернень, надісланих до поліцейських органів (підрозділів). В ході здійснення контролю увага приділяється строкам та повноті розгляду порушених у зверненні питань, об'єктивності та повноті проведених перевірок, законності і обґрунтованості прийнятих за ними рішень, своєчасності їхнього виконання й надання відповідей авторам.

У випадку неможливості вирішення звернення, взятого на контроль, у встановлений строк, виконавець заздалегідь, та не пізніше ніж за 3 дні до закінчення зазначеного строку доповідає про це посадовій особі, котра здійснює контроль, та порушує питання про продовження строку в межах, встановлених законодавством про звернення громадян. Про продовження строку розгляду письмово повідомляється автор звернення [1].

Остання стадія, що є факультативною, передбачає перегляд рішення з приводу його оскарження. До рішень, дій (бездіяльності), що можуть оскаржуватись, відносяться такі у сфері управлінської діяльності, в результаті яких:

- були порушені права, законні інтереси або свободи громадянина (групи громадян);
- були створені перепони для реалізації громадянином своїх прав, законних інтересів або свобод;
- було незаконно покладено на громадянина якінебудь обов'язки або його було незаконно притягнуто до юридичної відповідальності [1].

Дана стадія може бути реалізована у судовій або позасудовій формі. При цьому право на звернення виступає першою дією задля будь-якої форми захисту, позаяк неможливо отримати захист, не звернувшись за ним до

компетентних органів у визначеній законодавством формі (заява, скарга, позов і т.п.). Судовий захист права гарантований для кожного та реалізується в судовому порядку шляхом конституційного, адміністративного, кримінального, цивільного, господарського судочинства. У разі виявлення внаслідок оскарження в органах (підрозділах) Національної поліції фактів порушення вимог із дотримання законності в ході прийняття, реєстрації й розгляду звернень з боку поліцейського, відбувається проведення службового розслідування у відповідності із Порядком проведення службових розслідувань у Національній поліції України, затвердженим Наказом МВС України від 7 листопада 2018 року № 893 [7].

Таким чином, розгляд звернень громадян органами (підрозділами) Національної поліції за своєю правовою природою являється адміністративною процедурою, що є динамічним явищем та не обмежується учиненням окремої процесуальної дії, а являється сукупністю дій, що відбуваються у відповідній логічній послідовності. В загальному робота зі зверненнями громадян, як окрема сфера діяльності органів (підрозділів) поліції, сприяє одержанню інформації з питань, віднесених до їх повноважень, розширенню взаємодії поліції з громадськістю на засадах партнерства та удосконаленню результатів діяльності поліцейських.

Підсумовуючи, можна зазначити, що порядок здійснення в органах (підрозділах) Національної поліції провадження за зверненнями громадян складає нормативно врегульовану адміністративну процедуру їх реєстрації, розгляду та вирішення зазначених у зверненнях питань, прийняття по них відповідних управлінських рішень у встановлені законом спосіб та строки. При цьому розгляд звернень громадян – обов'язковий напрямок діяльності органів (підрозділів) Національної поліції, позаяк звернення громадян виступає однією із організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод людини та є проявом участі населення в управлінні державними та суспільними справами, можливість реального, активного впливу громадян на діяльність органів державної влади та поліції зокрема; звернення являє собою правовий засіб захисту громадянами своїх прав та законних інтересів від незаконних дій з боку поліцейських, правовий механізм відновлення порушеного права громадян шляхом подання ними скарг, заяв та клопотань до суду або іншого органу державної влади; право на звернення – один із дієвих способів запобігання правопорушенням, усунення можливих порушень законності у діяльності поліції. Відтак звернення громадян виконують роль, що забезпечує дисципліну та законність у діяльності органів (підрозділів) Національної поліції. При тому рівень додержання дисципліни й законності залежить від участі громадян у діяльності щодо їх підтримання, а це, власне, і являється показником ставлення громадянського суспільства до поліції.

ЛІТЕРАТУРА

1. Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України: Наказ МВС України від 15.11.2017 № 930. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1493-17#Text>
2. Положення Про Національну поліцію: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 жовтня 2015 р. № 877. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/877-2015-%D0%BF#Text>
3. Будь О. Особливості порядку розгляду звернень громадян в органах Національної поліції України: адміністративно-правові аспекти. *Věda a perspektivy*. № 12(19) 2022. С. 159-173.
4. Адміністративно-юрисдикційна діяльність Національної поліції України : навч. посіб. / за заг. ред. О. І. Безпалової ; [О. В. Джафарова, С. О. Шатрава, К. Л. Бугайчук та ін. ; передм. О. І. Безпалової] ; МВС України, Харків. нац. ун-т внутр. справ. Харків : ХНУВС, 2021. 468 с.
5. Огляд судової практики Верховного Суду з питань застосування положень Закону України «Про звернення громадян». Рішення, внесені до ЄДРСР, із січня 2018 року по вересень 2023 року / Упоряд.: відділ аналітичної та правової роботи Касаційного адміністративного суду Апарату Верховного Суду. Київ, 2023. 26 с.
6. Перелік типових документів , що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших юридичних осіб, із зазначенням строків зберігання документів, затверджений Наказом Міністерства юстиції України від 12 квітня 2012 р. № 578/5. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0571-12#n14>
7. Порядок проведення службових розслідувань у Національній поліції України, затверджений Наказом МВС України від 7 листопада 2018 року № 893. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1355-18#Text>