

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

**КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ
ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ**

**Кваліфікаційна робота
магістра**

**РОБОТА ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН
В ОРГАНАХ МІСЦЕВОЇ ВЛАДИ**

Виконала: магістрантка 2-го курсу, групи 8.2812-13
спеціальності 281 «Публічне управління та
адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та
адміністрування»
А.В.Красюк

Керівник: професор кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи,
доцент, д.філос.н. Глазунов В.В.

Рецензент: доцент кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи,
доцент, д.філос.н. Широбокова О.О.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління

Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»

Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри філософії, публічного
управління та соціальної роботи

_____ Т.І. Бутченко

«_____» _____ 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ МАГІСТРАНТЦІ

Красюк Альоні Василівні

(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Робота із зверненнями громадян в органах місцевої влади

керівник роботи Глазунов Володимир Володимирович, д. філос. н., доцент,

(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «01» травня 2023 року № 647-с

2. Строк подання студентом роботи 6 грудня 2023 року

3. Вихідні дані до роботи Котляревська Г.М. Механізм розгляду звернень громадян Службою Безпеки України. Юридичний науковий електронний журнал. 2019. № 6. С. 279 – 287; Лукін С. Сучасні аспекти цифровізації публічних просторів. Аспекти публічного управління. 2020. Том 8. Спецвипуск № 1. С. 91-93; Соболев В.А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства: автореф. дис. ... канд. наук. з держ. управління. Київ, 2014. 23 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. Розглянути стан наукового дослідження щодо забезпечення механізму звернення громадян в Україні. 2. Уточнити основні поняття та визначення дослідження: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація». 3. Визначити методи дослідження проблематики щодо роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади. 4. Дослідити правову регламентацію роботи із зверненнями громадян в Україні. 5. Визначити організаційні форми роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади. 6. Висвітлити передовий досвід в роботі із зверненнями громадян в органах місцевої влади: вітчизняні та зарубіжні практики. 7. Охарактеризувати сучасний стан системи роботи із зверненнями громадян районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району. 8. Здійснити аналіз перспектив розвитку системи роботи із зверненнями громадян. 9. Розробити пропозиції щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
10 рисунків, 1 таблиця.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Глазунов В.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	16.05.2023	16.05.2023
Розділ 2	Глазунов В.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	28.08.2023	28.08.2023
Розділ 3	Глазунов В.В., професор кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	10.10.2023	10.10.2023

7. Дата видачі завдання 10 травня 2023 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Березень – квітень 2023	<i>виконано</i>
2.	Бібліографічний пошук	Травень 2023	<i>виконано</i>
3.	Розробка основних положень роботи	Червень 2023	<i>виконано</i>
4.	I розділ	Червень – серпень 2023	<i>виконано</i>
5.	II розділ	Серпень – жовтень 2023	<i>виконано</i>
6.	III розділ	Жовтень – листопад 2023	<i>виконано</i>
7.	Систематизація висновків	Листопад – грудень 2023	<i>виконано</i>
8.	Нормоконтроль	Листопад – грудень 2023	<i>виконано</i>

Студент _____ А.В. Красюк

Керівник роботи _____ В.В. Глазунов

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 102 сторінок, 83 позиції у списку літератури, 1 додаток.

ГРОМАДЯНИН, ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН, МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ.

Мета дослідження полягає в розробленні пропозицій удосконалення роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади.

Об'єкт дослідження: система управління місцевих органів влади в Україні.

Предмет дослідження: система роботи із зверненнями громадян.

Методи дослідження: аналіз, системний, класифікації, порівняльний, аналіз статистичних даних.

Гіпотеза дослідження: очікується, що впровадження пропозицій, розроблених на основі комплексного аналізу, щодо вдосконалення системи роботи із зверненнями громадян, значно підвищить рівень ефективності функціонування системи.

Висновки: 1. Одними із несприятливих чинників, що впливають на функціонування інституту звернень громадян є бюрократизм та корумпованість публічних органів та установ, що призвело до втрати довіри громадян до органів державної влади.

2. Повноваження уповноваженого Верховної Ради України з прав людини носить декларативний характер та не забезпечує достатнього додержання вимог чинного законодавства. Тому вбачається доцільним зміцнення інституту омбудсмена в Україні шляхом впровадження спеціалізації уповноваженого з прав людини.

3. Закон України «Про звернення громадян» не відповідає теперішньому рівню розвитку інформаційних технологій. Розв'язанням вказаної проблеми могло б сприяти запровадження в практику державного управління і місцевого самоврядування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій.

SUMMARY

The qualification work consists of 102 pages, 83 items in the bibliography, and 1 appendix.

CITIZEN, CITIZENS' APPEALS, LOCAL AUTHORITIES, DIGITALIZATION.

The purpose of the study is to develop proposals for improving work with citizens' appeals to local authorities.

The object of the study: the management system of local authorities in Ukraine. The subject of the study: the system of working with citizens' appeals.

Research methods: analysis, system, classification, comparative, analysis of statistical data.

Research hypothesis: it is expected that the implementation of proposals developed on the basis of a comprehensive analysis to improve the system of work with citizens' appeals will significantly increase the level of efficiency of the system's functioning.

Conclusions: 1. Bureaucracy and corruption of public bodies and institutions are the main of unfavorable factors affecting the functioning of the institute of citizens' appeals, which has led to a loss of trust of citizens in state authorities.

2. The authority of the human rights commissioner of the Verkhovna Rada of Ukraine is declarative in nature and does not ensure sufficient compliance with the requirements of current legislation. Therefore, it is considered expedient to strengthen the institution of the ombudsman in Ukraine by implementation of the specialization of the human rights commissioner.

3. The Law of Ukraine «On Appeals of Citizens» does not correspond to the current level of information technology development. The introduction of modern information and communication technologies into the practice of state administration and local self-government could contribute to solving this problem.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕХАНІЗМУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН.....	9
1.1. Стан наукового дослідження щодо забезпечення механізму звернення громадян в Україні.....	9
1.2. Уточнення основних понять та визначень дослідження: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація»	15
1.3. Методи дослідження проблематики щодо роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади.....	21
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ	27
2.1. Правова регламентація роботи із зверненнями громадян в Україні	27
2.2. Організаційні форми роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади.....	39
2.3. Передовий досвід в роботі із зверненнями громадян в органах місцевої влади: вітчизняні та зарубіжні практики	47
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН (НА ПРИКЛАДІ РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ)	59
3.1. Сучасний стан системи роботи із зверненнями громадян районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району	59
3.2. Перспективи та можливості розвитку системи роботи із зверненнями громадян	66
3.3. Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян	76
ВИСНОВКИ.....	80
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ.....	84
ДОДАТКИ.....	93

ВСТУП

Актуальність дослідження. Євроінтеграційні процеси в Україні, адаптація чинного законодавства до міжнародних стандартів, демократизація політичної системи та формування громадянського суспільства вказують на необхідність якісного забезпечення реалізації конституційних прав громадян на вільне вираження своїх поглядів, вільне збирання й поширення інформації, вільне громадське об'єднання для захисту своїх прав, отримання інформації від органів влади, доступ до їхніх ресурсів, звернення до органів державної та місцевої влади, а також участі громадян в управлінні державними справами.

Процеси реформування української державності продовжуються, а саме реформи, які допоможуть Україні стати в один ряд із успішними країнами світу. У нас попереду тривалий і важкий шлях, але його необхідно пройти. Тому одним із нагальних завдань українського суспільства – є забезпечення високого рівня правового захисту прав, свобод, законних інтересів громадянина, адже це головна складова успішного розвитку суспільства та держави на демократичних засадах. Саме перед державою стоїть невідкладне завдання що вплине на подальшу демократизацію суспільного життя, вдосконалення його правової організації, стимуляції соціальної активності громадян.

Проблемна ситуація нашого дослідження полягає у невідповідності Закону України «Про звернення громадян» рівню розвитку інформаційних технологій нашого сьогодення. Громадяни усе більше уваги приділяють зручності, своєчасності та комфортності процесів взаємодії з органами публічного управління.

В умовах формування інформаційного суспільства головним напрямом підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян можна назвати заходи у рамках розвитку електронного урядування. Поширеною світовою практикою стало набуття певної юридичної сили за зверненнями, через електронні системи.

Серед не вирішених проблем, роботи зі зверненнями, виділяється зловживання наданими повноваженнями органами державної влади. Звернення

залишаються без розгляду або надаються необґрунтовані відповіді, безпідставна передача заяв іншим органам, також існує практика визнання запитів громадян необґрунтованими без надання роз'яснень. Контролює вирішення вказаних питань – інститут Уповноваженого Верховною Радою України з прав людини, але на практиці виявляється що він не дієвий та носить більш формальний характер. Тому, найкращим рішенням доопрацювання даного питання вбачається в зміцненні повноважень омбудсмена в нашій державі через створення спеціалізації уповноваженого з захисту прав людини.

Удосконалення роботи зі зверненнями громадян розглядалися у роботах Ю. Біла-Тюріної, Ю. Деля, Т. Дячок, С. Закірової, С. Зелениної, О. Кравцова, Л. Кисіль, О. Мороз, М. Оніщука, І. Петрової, В. Соболя, Д. Сосніна та інших дослідників.

У районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району на постійній основі реалізуються процеси удосконалення роботи зі зверненнями громадян. Але практика впровадження відповідних змін вказує на необхідність запровадження шляхів удосконалення діяльності з метою поліпшення якості надання послуг населенню району.

Об'єкт дослідження: система управління місцевих органів влади в Україні.

Предмет дослідження: система роботи із зверненнями громадян.

Мета дослідження. Мета магістерської роботи полягає в розробленні пропозицій удосконалення роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади.

Реалізація поставленої мети передбачає розв'язання наступних завдань:

– розглянути стан наукового дослідження щодо забезпечення механізму звернення громадян в Україні;

– уточнити основні поняття та визначення дослідження: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація»;

- визначити методи дослідження проблематики щодо роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади;
- дослідити правову регламентацію роботи із зверненнями громадян в Україні;
- визначити організаційні форми роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади;
- висвітлити передовий досвід в роботі із зверненнями громадян в органах місцевої влади: вітчизняні та зарубіжні практики;
- охарактеризувати сучасний стан системи роботи із зверненнями громадян районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району;
- здійснити аналіз перспектив розвитку системи роботи із зверненнями громадян;
- розробити пропозиції щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян .

Гіпотеза дослідження: очікується, що впровадження пропозицій, розроблених на основі комплексного аналізу, щодо вдосконалення системи роботи із зверненнями громадян, значно підвищить рівень ефективності функціонування системи.

Результати даного дослідження можуть бути запровадженні в роботі органів виконавчої та місцевої влади під час реалізації програм і заходів удосконалення роботи із зверненнями громадян.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури, додатків.

РОЗДІЛ 1

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ МЕХАНІЗМУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

1.1. Стан наукового дослідження щодо забезпечення механізму звернення громадян в Україні

На теперішній час ключовим показником демократизму суспільства і держави є рівень правового захисту прав та свобод людини і громадянина. Звернення ж громадян, як вагомий інститут громадянського суспільства, було утверджено у вітчизняному законодавстві з самого початку становлення України як суверенної і незалежної, демократичної, соціальної, правової держави. При цьому, Україна, позиціонуючи себе як демократична та правова держава, зобов'язана кожне право особи, якого закріплено належним чином, забезпечувати всією повнотою влади [33]. Право на звернення передбачено ст. 40 Конституції України, якою встановлено, 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 [31]. Показово, що реалізація права громадян на звернення посідає почесне місце в сукупності засобів захисту інтересів, прав та свобод населення.

Як зауважує В.А. Соболев, інститут звернень громадян є важливим інструментом виявлення та системного аналізу негативних тенденцій, що загрожують стабільному розвитку особистості та суспільства в цілому. Саме тому в демократичних суспільствах забезпечення прав і свобод людини передбачає створення відповідних умов та формування дієвих механізмів реагування на звернення громадян з боку органів державної влади та органів

місцевого самоврядування, реалізацію конституційних принципів управління державою [70, с. 160].

Отже, право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян [73]. Вказане право включає дві складові: звернення громадян є однією із форм участі в державному управлінні, у вирішенні державних та суспільних справ, можливістю активного впливу громадянина на діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування; звернення громадян є способом відновлення порушеного права громадянина через подання до органів державної влади скарг, заяв і клопотань (у такому розумінні звернення громадян є механізмом виконання соціальних обов'язків публічної влади).

Слід сказати, що за радянських часів проблема розгляду і вирішення пропозицій, заяв і скарг була об'єктом дослідження невеликого кола науковців, зокрема, значну увагу питанням звернень громадян було приділено в роботах В.С. Вільямського, В.М. Горшенєва, О.П. Ємельяненко, О.С. Загребельного, М.Д. Загряцкова, М.М. Козакевича, О.Є. Луньова, В.І. Попова, В.І. Ремньова, Н.Г. Саліщевої, С.С. Студенікіна, Ц.А. Ямпольської та інших авторів. Однак вказані наукові дослідження не завжди супроводжувалися реальною спрямованістю їх результатів на втілення у державно-правову практику [33, с. 4].

З моменту проголошення незалежності України набула широкого висвітлення проблематика приведення публічного управління до рівня стандартів сучасної правової держави.

Дані питання висвітлюються у роботах авторитетних українських вчених: В. Авер'янова, О. Андрійко, О. Крупчана, Г. Котляревська, В. Соболю, Н. Нижник та інших [70; 33; 1; 2; 3; 34].

Нововизначені вектори стали засадничими для низки адміністративно-правових досліджень з питань:

– адміністративного процесу, у тому числі, проваджень за зверненнями до публічної адміністрації [4; 5];

- правового статусу суб'єктів адміністративного права [6; 7];
- адміністративних послуг [8; 9];
- доступу до публічної інформації [10; 11] тощо.

У контексті дослідження питань адміністративно-правових засад провадження із звернень громадян також значення має дисертація М.Н. Берідзе «Адміністративно-правові засади провадження із звернень громадян в органах прокуратури», подана на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук (2005 р.), в якій автором на основі аналізу теоретичних розробок, узагальнення правозастосовчої практики, вітчизняного і зарубіжного досвіду визначено сутність, особливості та процедури провадження зі звернень громадян в органах прокуратури, сформульовано науково обґрунтовані пропозиції щодо його удосконалення [12]. Автором встановлено, що провадження за справами про звернення громадян являють собою регламентовану адміністративно-процесуальними нормами діяльність визначених у законодавстві суб'єктів розгляду звернень, суттю якої є вирішення різноманітних питань як юрисдикційного, так і неюрисдикційного характеру, поставлених громадянами, на основі всебічного і об'єктивного з'ясування всіх обставин справи та вжиття за необхідності відповідних заходів, спрямованих на задоволення потреб громадян, реалізацію та захист їх прав та свобод. Разом із тим, провадження зі звернень громадян може бути визначено як правовий інститут і як вид адміністративно-процесуальної діяльності [12].

Досліджуючи питання розгляду звернень громадян у сфері агропромислового комплексу, Ю.І. Кіщак у своєму дисертаційному дослідженні, поданому на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук (2011 р.), чимало уваги приділяє теоретикометодологічним засадам конституційного забезпечення права громадян на звернення, формуванню парадигми інституту цього права, а також визначенню чинників, що є підставами для звернень громадян. Так, автором підкреслено, що основою постановки та вирішення проблеми забезпечення реалізації права громадян на звернення є

соціальноправова еволюційна парадигма, оскільки еволюційні процеси у цій сфері на протязі історико-правового розвитку зумовили зміни у відношенні держави до людини та відносинах між суспільством і людиною. Нормативно-правове регулювання права громадян на звернення має характер поступового вдосконалення і внаслідок розвитку соціально-правової реальності підвищується рівень його реалізації. Крім того, автором доведено, що становлення та ефективне функціонування інституту права громадян на звернення, забезпечення на практиці належного і своєчасного реагування та розгляду звернень громадян, першочергове завдання, яке потребує реального втілення в законодавчих нормах та практичній діяльності всіх органів держави [28].

Важливе значення має і дисертаційне дослідження В.В. Середи, подане на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук (2011 р.), в якому автор, досліджуючи інститут публічно-правової скарги як засобу захисту особи від незаконних дій або бездіяльності публічної адміністрації, розкриває природу публічно-правової скарги, її види та особливості, порядок реалізації. При цьому, вчений розрізняє адміністративну та судову скарги як складові інституту публічної скарги, та вказує, що елементами адміністративної скарги виступають предмет, підстави, мотивація, зміст, суб'єктний склад. Відповідно, предмет адміністративної скарги становлять рішення, дії чи бездіяльність публічної адміністрації, її посадових чи службових осіб; підставою – порушення, допущені рішеннями, діями чи бездіяльністю органів виконавчої влади (їх посадових осіб і службових осіб) [68].

Окремі проблеми практичної реалізації громадянами України наданого їм права на звернення розкрито у наукових доробках Т.О. Дячок, яка на підставі практичного досвіду мотивує: на сьогодні звернення громадян та особистий прийом є дієвим засобом захисту прав та законних інтересів, а також одним із правильних, цивілізованих шляхів до вирішення гострих суспільно значущих проблем [18].

У контексті сьогодення, особливу увагу варто звернути на те, що в умовах воєнного стану інститут звернення громадян також є одним із засобів забезпечення законності у сфері публічної влади. Так, Ю. З. Біла-Тюріна вважає, що «звернення громадян має подвійну правову природу: з одного боку є інститутом адміністративного права, функціональне призначення якого полягає у створенні адміністративно-правового механізму захисту прав, свобод та законних інтересів громадян та відображення специфіки діяльності суб'єктів публічної адміністрації, а з іншого є формою громадського контролю за діяльністю органів державної влади в цілому, та окремих посадових чи службових осіб зокрема, за допомогою якої відбувається сприяння формуванню правосвідомості громадян, що є запорукою становлення громадянського суспільства» [13, с. 29]. Водночас, підкреслюючи вагомість інституту звернення громадян, законодавець п. 9 ч. 6 ст. 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» від 12 травня 2015 року № 389-VIII, передбачив повноваження військових адміністрацій, які стосуються розгляду звернень громадян. Зокрема, начальник військової адміністрації: «веде особистий прийом громадян та забезпечує на відповідній території додержання законодавства щодо розгляду звернень громадян та громадських об'єднань» [13].

На думку більшості дослідників, основна ідея розгляду звернень громадян полягає, перш за все, в тому, що органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи, керівники та посадові особи установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, підприємств, до повноважень яких належить розгляд звернень, зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду звернень [35].

Безперечно, теоретичні доробки зазначених науковців стали неоціненним внеском для формування теорії прав і свобод людини і громадянина і є науково-методологічним підґрунтям для подальших наукових досліджень інституту

звернення громадян. Водночас, підсумовуючи роздуми стосовно стану та напрямків розвитку наукової думки щодо адміністративно-правового забезпечення механізму звернення громадян в Україні, можна відмітити: питання правового забезпечення механізму звернення громадян в Україні лише частково входили до предмета багатьох наукових праць, однак пошуки в цьому напрямі не можна вважати вичерпаними. Разом із тим, застосування системного підходу та критичний аналіз наукового доробку вчених, які займалися розробкою окремих аспектів адміністративно-правового забезпечення механізму звернення громадян в Україні, дає змогу зробити висновок про відсутність комплексних робіт, присвячених безпосередньо проблематиці адміністративно-правового забезпечення механізму звернення громадян в Україні, які б у повній мірі враховували положення адміністративно-правової доктрини та законодавства, правозастосування, законних інтересів та прав громадян [35].

Додатково можна зауважити, що в контексті оновлених нормативних приписів питання забезпечення механізму звернення громадян в Україні не втрачає своєї актуальності. Підігріває науковий інтерес до вказаної проблематики значний масив справ, які розглядаються в судах з приводу порушення законодавства про звернення громадян. Приміром, мають місце непоодинокі випадки ненадання або неповного надання відповіді на звернення осіб міськими радами [45]; створення перешкод у отриманні належної письмової відповіді на звернення посадовими особами Центрального відділу державної виконавчої служби [44]; ненадання відповіді на звернення громадянина Головним управлінням Держгеокадастру [46] та інші. Вказане ще раз підтверджує нагальність комплексного теоретичного освоєння правового забезпечення механізму звернення громадян в Україні.

Отже, підсумовуючи можна прийти до висновку, що на теперішній момент не має достатньої кількості системних, цілісних досліджень, в яких ґрунтовно досліджувалися питання щодо звернення громадян до органів місцевого самоврядування. Здійснення конструктивної переоцінки підходів щодо інституту

звернень громадян є необхідним для покращення процесу взаємодії держави і суспільства. Нагальною є потреба щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, оптимізація діалогових взаємовідносин потребує комплексного дослідження вказаних проблем, підвищує їхню актуальність й прикладну значущість.

1.2. Уточнення основних понять та визначень дослідження: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація»

Поняття кожної науки, виступають ідеальною формою відображення реальності у людському мисленні внаслідок теоретичного осмислення її сутності. Поняття і категорії науки утворюють її понятійно-категоріальний апарат, який представляє собою логічно побудовану систему спеціальних термінів, які дозволяють одноманітно трактувати і розуміти процеси і явища, що вивчаються.

Кожна наука описує явища і процеси, виходячи із свого предмету дослідження, спираючись, при цьому, на ту чи іншу парадигму чи теорію [38]. Саме і підтверджується завдання даної роботи: уточнити зміст і сутність основних понять з позиції визначеного предмету дослідження та поставленої мети [38].

Для смислового аналізу ключових понять даної роботи нами були обрані наступні: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація», оскільки, саме за допомогою цих понять вичерпно описується предмет дослідження.

Людина тісно взаємопов'язана з державою. Держава визнає особу, її життя, недоторканність, честь і гідність найвищою соціальною цінністю. Головний обов'язок держави – забезпечення особі відповідних умов для здійснення прав і свобод, виконання обов'язків [31]. Держава відповідальна перед особою і

суспільством за свою діяльність. За допомогою права держава закріплює відповідний правовий статус особи, забезпечує кожній особі рівні можливості в користуванні суб'єктивними правами й виконанні обов'язків. Особа – це людина, яка є суб'єктом правовідносин [47].

Взаємозв'язок людини з конкретною державою позначається поняттям «громадянство».

Громадянином визначають особу, яка належить до населення визначеної держави, має закріплений статус та користується захистом держави [55].

Основними рисами громадянина, що вказує на політичний характер цієї категорії є:

- громадянство, тобто факт політико-правової належності до постійного населення держави;
- правосуб'єктність, тобто наявність чітко визначених законодавством держави прав та обов'язків, якими вона користується і виконує в повній мірі;
- захист державою законних прав та інтересів громадян, як в країні та і за кордоном;
- закріплена в законодавстві відповідальність громадян, яка настає у разі вчинення нею діянь, що вважаються протиправними і такими що посягають на права і законні інтереси інших осіб або держави.

Тому, громадянство – це юридично визначений, правовий зв'язок людини з певною державою.

Згідно Закону України «Про звернення громадян» громадяни України мають право звернутися до органів державної та місцевої влади із заявою щодо забезпечення своїх прав та скаргою про їх порушення [55].

Пропозиція – звернення громадян, в якому висловлюються порада або рекомендація щодо діяльності державних органів чи посадових осіб [55].

Заява – звернення громадян із проханням щодо реалізації законних прав або повідомлення про порушення законодавства [55].

Скарга це звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів що порушені діями або бездіяльністю, органів місцев влади, установ, організацій, посадових осіб [55].

Звернення адресуються органам, установам або відповідальним особам, до повноважень яких належать обовязки щодо вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення можна подавати окремою особою або групою осіб. Воно може бути усним та письмовим.

Усне звернення озвучується особою на особистому прийомі або телефоном [55].

Письмове звернення можна надсилати поштою або через уповноважену особу, за допомогою засобів електронного зв'язку [55].

У заяві має зазначатися ПІБ, місце проживання, викладено суть питання або зауваження. Письмове звернення має бути підписано заявником із зазначенням дати [55].

В електронному зверненні має бути зазначено електронну адресу, або інші засоби зв'язку. Наявність електронного цифрового підпису в електронному зверненні не вимагається.

Звернення, яке оформлене без дотримання чинного вимогзаконодавства, повертається заявнику з поясненням [55].

Формою колективного звернення громадян до органів державної та місцевої влади є електронна петиція.

Отже, право на звернення надає громадянам можливість відстоювання законних прав та інтересів, прийнятті участі в управлінні державними і громадськими справами та впливу на органи державної і місцевої влади [57].

Місцеве самоврядування – це гарантоване державою право територіальної громади самостійно вирішувати питання локально-територіального значення в межах діючого законодавства України [57].

Виконавчі органи місцевої влади несуть відповідальність за благоустрій населених пунктів – асфальтування доріг і ремонт пішохідних доріжок, кронування дерев, будівництво та ремонт дитячих і спортивних майданчиків, а також за освіту, культурний розвиток, охорону здоров'я та багато інших важливих питань.

Для розуміння сутності поняття місцевого самоврядування виділяють наступні ознаки:

1) місцеве самоврядування займає важливе місце в системі управління суспільством та виступає формою виконавчої влади, що не є в правовому сенсі складовою частиною свієї державної влади;

2) об'єкт управління даного виду виконавчої влади – є вирішення завдань та проблем в межах певної території, які визначені законом;

3) одним із суб'єктів самоврядування виступає територіальна громада. Її сутність полягає в тому що на місцевому рівні можна його розглядати як перетворення територіальної громади з партнера управління в його початкового суб'єкта. Таким чином створюється одна самоуправлінська система;

4) матеріальноа та фінансова незалежність органів місцевої влади закріплені законами та Конституцією України.

Місцеве самоврядування може здійснюватися: 1) безпосередньо; 2) через діяльність та функції місцевих рад, їх виконавчих органів; 3) через районні та обласні ради, які наділені законом правом виражати взаємні інтереси громад сіл, селищ та міст [57].

Отже, місцеве самоврядування – це громадсько-політичний і правовий інститут, який здобуває великого значення, як форма демократичної структури недержавної влади на місцевому рівні.

Стрімкий цифровий розвиток призводить до ґрунтовних змін в сучасному житті людини. Covid-19 та повномаштабне вторгнення посприяли охопленню цифровізацією всього нашого життя. На теперішній час у школярів, студентів та посадових осіб є можливість вчитися та підвищувати кваліфікацію онлайн. До

магазину можна навіть не ходити, тому що є можливість скористатися доставкою. З кожним роком дедалі більше державних і приватних послуг стають доступними в онлайн-режимі. Цифрові технології надають можливість мати бізнес у будь-якому кутку світу, можна вийти на зв'язок за допомогою Zoom, Meet та інших платформ.

Існує безліч визначень «цифровізація», проаналізувавши деякі з них можна озвучити визначення цифровізації – це:

- забезпечення, покращення та перетворення бізнес-процесів шляхом використання цифрових технологій та оцифрованих даних [25];

- процес впровадження цифровізації для вдосконалення життєдіяльності людини, суспільства і держави, а цифровізацію публічного врядування як стрибкоподібний процес цифрових трансформацій публічного врядування у цифрове врядування (цифрове управління) [25];

- процес створення та використання нових, цифрових за замовчуванням (digital-by-default), інтероперабельних, стандартизованих інформаційних систем у публічному управлінні, які дають змогу не лише оцифрувати й автоматизувати наявні управлінські процеси за допомогою електронних інструментів, а й визначати певні «критичні точки» управлінського процесу, співвідношення між ними та приймати рішення з їх урахуванням» [42];

- використання можливостей онлайн та інноваційних цифрових технологій усіма учасниками економічної системи – від окремих людей до великих компаній та держав [80];

- характеризується волею сучасного суспільства до віртуальної комунікації, зміни форм і стилю суспільновладних взаємовідносин, що обумовлює включення державно-управлінських структур у віртуальне середовище та зміну форм управління, зокрема впровадження онлайн платформ життєдіяльності громад [37].

Отже, цифровізація – це насичення фізичного світу електронно-цифровими пристроями, засобами, системами та налагодження електронно-комунікаційного обміну між ними [74].

Цифровізація – це про відкритість громади перед її населенням. Вона виступає двостороннім зв'язком органів влади із громадянами, надає розуміння потреб і запитів мешканців, а також пошуку шляхів для їх вирішення. Чим зручніше мешканцям комунікувати із керівництвом, тим якісніші управлінські рішення [36].

Потрібно зазначити, що важливою складовою ефективної цифрової держави є унеможливлення корупційних діянь та автоматизація послуг для громадян.

На теперішній час цифровізація вирішує ряд соціальних проблем, а саме:

- зменшення кількості паперових довідок, скорочення черг та часу отримання послуги;
- зменшення обсягу ручної роботи, завдяки чому скорочується кількість ймовірних помилок;
- забезпечується налагодженість та автоматизація процедур взаємодії з банками та іншими організаціями [36].

Попри виклики сьогодення, життя має тривати, економіка працювати, а громадяни мають отримувати послуги та товари. Україна сучасна та прогресивна держава, адже практично кожен може скористатися більшістю сервісів просто сидячи вдома [81].

Таким чином, опрацювавши наукову літературу було розкрито сутність головних понять та визначень, якими ми будемо керуватися під час опрацювання об'єкту магістерського дослідження: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація». Отже, громадянин це людина, яка належить до постійного населення визначеної держави, має нормативно закріплений статус та користується захистом держави. Звернення громадян – це своєрідна форма громадського контролю, за допомогою якого можуть знаходити

своє вираження погляди, пропозиції або невдоволення громадян тими або іншими діями державних органів влади та місцевого самоврядування, які мають бути розглянуті та з приводу яких є необхідним прийняття того або іншого рішення. Третє поняття характеризує визнання громадян єдиним законним джерелом влади в державі та належність саме їм усієї влади в межах певної території держави. Ми визначили, що місцеве самоврядування є гарантованим державою правом місцевих жителів на вирішення питань локального значення. Пандемія, а також повномасштабне вторгнення росії на територію України, активні військові дії підтвердила актуальність та важливість цифровізації процесів публічного управління. Цифровізація – це процес покращення процедур, механізмів, методів діяльності через запровадження інформаційно-комунікативних технологій у діяльність та комунікацію.

Аналіз стану наукової розробленості обраної теми в різноманітних джерелах (Конституції України, законах України, монографіях, наукових статтях, документах, підручниках), дав поштовх для подальшого виявлення перспективи дослідження даної теми

1.3. Методи дослідження проблематики щодо роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади

Для науки завжди було важливим питання методології. Усвідомлення правильної ролі методу в науковому світі відбулося не відразу. Видатні науковці роками досліджували складні методологічні явища, серед них були такі науковці як Ф. Бекон, Г. Лейбніц, Г. Галілей, Р. Декарт та інші.

У другій половині XIX ст. з'являється ціла наукова галузь – методологія науки. Її формування збігається з виникненням систематичного наукового пізнання. Поступово осмислюється її пізнавальна мета – головне завдання методології науки полягає у вивченні тих методів, засобів і прийомів, за допомогою яких набувається і обґрунтовується нове знання в науці [65, с. 28].

Роль методології надважлива, так як об'єктом актуальних наукових досліджень стають важкі, глибокі, можна сказати приховані явища, в результаті чого важко відчуваються важливі соціальні процеси.

Багатомірність видів діяльності публічного управління робить правомірним і доцільним використання різноманітних принципів, підходів і методів.

Головні принципи на основі яких досліджуватиметься магістерська робота це: принцип причинності та об'єктивності, метод діалектичного взаємозв'язку.

Принцип об'єктивності – це принцип, що орієнтує дослідників отримати інформацію, яка точно характеризує об'єкт, що вивчають без врахування побажання суб'єкта, який досліджує явище, його моральних, світоглядних, політичних і інших позицій. Об'єктивність є для кожної розсудливої людини основною установкою пізнання. Необхідно свідомо керуватися цією установкою, орієнтуватися на об'єктивну думку, тому що в повсякденному житті постійно доводиться зіштовхуватись з думками, посиленнями на думки інших людей, на достовірні дані, які тим не менше можуть виявитися неточними [65, с.35]. Цей принцип допоможе в даному дослідженні проаналізувати реальний стан досліджуваного явища.

В сучасному світі все більше видів діяльності носять специфічний характер, так як вони поєднують в своїй діяльності декілька складних видів роботи. Публічне управління належить саме до таких видів. Адже в ній у повній мірі поєднуються психологічні, управлінські, соціологічні, правові, економічні види діяльності.

Принцип причинності і діалектичного взаємозв'язку означає, що всі явища, події у світі пов'язані між собою причинним зв'язком. Згідно даного принципу утверджується думка, що без певної причини явище чи подія не можуть відбутися, а також не буває подій, які б не мали певних наслідків. Тільки на основі цього принципу можна підійти до вивчення реальної дійсності з позицій науки, використовуючи механізми доведення і практичної перевірки [77]. За

допомогою даного принципу ми припустили, що на сьогоднішній день відсутні ефективні важелі впливу місцевих громад на вирішення проблем територіального значення, а звернення громадян є ефективною альтернативою існуючим формам впливу місцевої громади на вирішення питань місцевого значення.

У науковому методологічному дослідженні важливу роль відіграють наукові підходи, завдячуючи яким можна проаналізувати предмет даного дослідження.

Міждисциплінарний підхід на сьогодні став своєрідним засобом взаємодії між науковими дослідженнями, так як пізнання соціальних явищ досягається тільки при взаємодії різних наук. Міждисциплінарний підхід застосовувався під час визначення основних понять та визначень, наприклад, «громадянин», «місцеве самоврядування», «звернення громадян» використовується в теорії держави, економіці, праві, соціальному управлінні, юриспруденції тощо. Тому, для цілісного розуміння природи явищ, використання міждисциплінарного підходу є надважливо необхідним у застосуванні.

Можна перейти до опрацювання методів магістерської роботи, які виступають безпосередніми процедурами і операціями, за допомогою яких можна визначити поняття об'єкту і предмету дослідження. У роботі будуть застосовані філософські та загальнонаукові методи дослідження.

Філософська методологія охоплює індуктивний метод Ф. Бекона, раціоналістичний метод Р. Декарта, діалектичний метод Сократа, Г. Гегеля, К. Маркса, феноменологічний метод Е. Гуссерля, системний метод Л. Берталанфі, У. Ешбі, Т. Парсонса та інших [77]. Основним філософським методом виступає діалектика.

Із філософської методології нами буде застосовано діалектичний метод. Діалектика в перекладі з грецької означає «мистецтво сперечатись» або «міркувати». У первісному значенні діалектика – це мистецтво полеміки, логічний метод встановлення істини шляхом виявлення й подолання

суперечностей у судженнях опонента; у сучасному філософському трактуванні діалектика – це вчення про найзагальніші закони руху як саморуху, розвитку як саморозвитку [77].

Діалектичний метод допомагає окреслити напрямок різного надскладного наукового дослідження, навіть дослідження звернень громадян як форми вирішення територіальною громадою питань місцевого значення та фактора розвитку територіальних громад. Він дозволяє дослідити їх у взаємозв'язку і взаємообумовленості, а також з урахуванням соціально-економічного розвитку.

Із загальнонаукових методів доцільно використати системний метод, структурно-функціональний, історичний, порівняльно-правовий, соціологічний, статистичний.

Системний метод (або системний аналіз) виходить із розуміння загальної теорії систем, яка з'явилася у другій половині ХХ століття і трактує будь-яке явище як елемент складної системи, тобто, як сукупність пов'язаних між собою елементів [14]. В нашому дослідженні даний метод (разом з діалектичним) є основоположним, адже звернення громадян як форма вирішення місцевою громадою питань місцевого значення та фактор розвитку територіальних громад представляє собою надскладну систему споріднених заходів та дій, що направлені на вирішення проблеми народовладдя в Україні, безпосередньої демократії, забезпечення реального впливу територіальних громад на прийняття рішень органами місцевого самоврядування.

Історичний метод надає змогу дослідити вітчизняне законодавство, що стосується діяльності органів місцевого самоврядування, а також процеси виникнення, становлення та розвитку поняття та процедури звернення громадян.

Аналіз структурно-функціональний – метод системного дослідження соціальних явищ і процесів як структурно розчленованої цілісності, де кожний елемент структури має певне функціональне призначення. В нашій роботі цей метод застосовуватиметься під час аналізу характерних ознак різних видів

звернення громадян, а також механізму роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

У загальному розумінні порівняльно-правовий метод – це метод вивчення правових систем різних держав шляхом зіставлення однойменних правових норм, інститутів, принципів тощо та практики їх застосування [83]. Основним логічним прийомом у межах цього методу є порівняння. Зазначений метод дає змогу виявити схожість і відмінність між явищами конституційно-правової дійсності, визначити їх зв'язки між собою та з іншими явищами, загальне й особливе в їх розвитку, сприяє встановленню закономірностей шляхом порівняння об'єктів у різний час, порівняння їх властивостей у минулому з тими ж властивостями в нинішньому стані для встановлення змін чи тенденцій розвитку. Використання його дає можливість краще усвідомити національний правовий досвід в аспекті зарубіжного досвіду, зіставити стан розвитку функціонування звернень громадян зі світовими тенденціями розвитку [83].

У якості методів емпіричного дослідження використовувалися різні діагностичні методи: аналіз документів, статистичні дані. Зміст цих методів докладніше буде розкрито у третьому розділі.

За підсумками роботи над першим розділом можна відзначити наступні висновки.

Дослідивши сучасний стан наукового дослідження механізму звернення громадян в Україні, можна констатувати відсутність комплексного підходу теоретичного освоєння правового забезпечення механізму звернення громадян в Україні. Нагальною є потреба щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян. Здійснення конструктивної переоцінки підходів щодо інституту звернень громадян є необхідним для покращення процесу взаємодії держави і суспільства.

Дослідивши друге завдання роботи та проаналізувавши ряд наукової літератури, нами було визначено суть основних понять та визначень, за

допомогою яких буде розкрито об'єкт та предмет дослідження: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація».

Виконавши третє завдання кваліфікаційної роботи магістра, обґрунтовано методи дослідження проблематики щодо роботи із зверненнями в органах місцевої влади, визначені методи дослідження, такі як: системний аналіз, структурно-функціональний метод, соціологічний, історичний, порівняльно-правовий, статистичний.

Історичний метод надав змогу дослідити вітчизняне законодавство, що стосується діяльності органів місцевого самоврядування, а також процеси виникнення, становлення та розвитку поняття та процедури звернення громадян.

Структурно-функціональний використовувався під час аналізу характерних ознак різних видів звернення громадян, а також механізму роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

Використання порівняльно-правового методу став підґрунтям аналізу кращих практик зарубіжних країн щодо розгляду звернень громадян

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ

2.1. Правова регламентація роботи із зверненнями громадян в Україні

Звернення громадян є дуже вагомим інститутом громадянського суспільства, оскільки завдяки йому громадяни мають право на участь в управлінні державними справами шляхом здійснення контролю за владою, та є формою захисту прав, свобод і законних інтересів громадян. Крім цього, органи державної влади та місцевого самоврядування отримують зворотний зв'язок із жителями, розуміють проблеми, які виникають, та своєчасно реагують на них. До того ж звернення громадян забезпечує прозорість діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування [40].

Основою правового регулювання інституту звернення громадян є Конституція України [31], Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР [55], Закону України «Про доступ до публічної інформації» [50], Закону України «Про захист персональних даних» [54], Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07 лютого 2008 року № 109/2008 [58], Постанова Кабінету Міністрів від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» [52].

Прийняття Закону України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР відіграло вагомий роль у зміцненні права громадян брати безпосередню участь в управлінні публічними справами. Варто зазначити, що

даний закон був прийнятий в 1996 році й визначив порядок подання та розгляду звернень, рішень, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені, права та обов'язки громадян, уповноважених органів та їх посадових осіб, а також відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян [27].

В багатьох країнах Європейського Союзу інститут звернення громадян не регулюється спеціальними законами. Наприклад, у Великобританії та Франції право громадян на звернення до публічних органів зафіксовано лише на конституційному рівні. Після проголошення незалежності України виникла необхідність прийняття спеціального правового акту, який би забезпечив реалізацію права на звернення, а також сприяв ефективному процесу демократизації та становлення правової держави [79].

Таким чином, Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР є своєрідною гарантією захисту прав і законних інтересів громадян, а також їх відновлення у разі порушення. Згідно із Законом України «Про звернення громадян», під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги [27].

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. Звичайно в пропозиціях містяться дані власних спостережень, практики роботи автора, порушуються проблеми державного і громадського життя із зазначенням недоліків у їх вирішенні, що допускаються конкретними органами, а також пропонуються шляхи і способи вирішення цих проблем [55].

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією України 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 [55].

Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо [55].

Скарга – 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. Скаргою також визнається незгода з рішенням або діями, що стосуються прав та охоронюваних законом інтересів громадян [55].

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, у сфері публічного адміністрування належать такі, внаслідок яких [40]:

- порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);
- створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;
- незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності [40].

Заява та скарга суттєво відрізняються, відповідно до змісту та характеру написання. Заява – це вираження прохання, щодо задоволення певних прав громадянина, незаконних дій щодо його особистості, що є ознакою порушення встановлених норм діяльності публічного управління. Проте, скарга не пов'язана з порушенням законодавства щодо прав громадянина.

Тому, заява яка подається полягає у тому, щоб забезпечити права громадян, згідно законодавства, які надані Законами та Конституцією України. Мета скарги – поновити законні права та інтереси громадян.

В Україні право на подання звернення належить усім громадянам держави, згідно ст. 1 ЗУ «Про звернення громадян», усі особи які проживають її території, але не являються її громадянами, мають таке ж право на звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено законом. Звернення можна подавати як індивідуально, так і колективно.

В статті 5 Закону України «Про звернення громадян» зазначені вимоги до звернення [55]:

- адресуються органам та організаціям, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань;

- зазначається прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладення суті порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги;

- усне звернення викладається громадянином і записується посадовою особою на особистому прийомі, а письмове – надсилається поштою чи передається громадянином до відповідного органу, установи особисто або через уповноважену ним особу;

- 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 [55].

За потребою, до заяви можна долучати різноманітні необхідні довідкові матеріали, запити сторонніх організацій.

Заяви, якщо вони належним чином оформлені, обов'язково повинні бути прийняті, розглянуті та зареєстровані. Порушення вимог чинного законодавства щодо порядку подання звернень від громадян, надає право посадовцям державної влади не опрацьовувати дані звернення.

Стаття 18 Закону України «Про звернення громадян» встановлює права громадянина при розгляді заяви чи скарги. Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою має право [55]:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;
- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень [55].

Основним обов'язком органів уповноважених розглядати звернення громадян є не лише об'єктивний, всебічний та вчасний розгляд, а також забезпечення поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку із заявою чи скаргою рішень, повідомлення громадянина про результати перевірки заяви, безпосередня перевірка стану розгляду звернень громадян та інші обов'язки, що встановлені статтею 19 Закону України «Про звернення громадян» [55].

Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян без стягнення за це плати [79].

Статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» [55] передбачені наступні строки розгляду звернень громадян:

- не більше 15 днів із дня їх одержання (граничний строк розгляду звернень, що не потребують додаткового вивчення);
- не довше одного місяця з дня надходження звернення (загальний строк);
- 45 днів з дня надходження звернення (у разі, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо). Такому продовженню строку розгляду передуює направлення відповідного повідомлення особи, яка подала звернення [55].

Досить важливим заходом реалізації конституційного права громадян на звернення є особистий прийом громадян. Прийом громадян проводиться в усіх державних органах та установах, а також за місцем роботи та проживання населення. Особистий прийом здійснюється за участі керівників та інших посадових осіб органів та установ, які мають на це повноваження [40].

До 14 жовтня 2014 року статтею 29 Закону України «Про звернення громадян» [55] було передбачено прокурорський нагляд за дотриманням законодавства про звернення громадян. Однак, 14 жовтня 2014 року Верховна Рада України прийняла новий Закон України «Про прокуратуру» [60]. Окремі його положення, що набули чинності з 26 жовтня 2014 року, суттєво змінили форму реалізації повноважень органів прокуратури. Цим законом органи прокуратури позбавлені функції нагляду за додержанням і застосуванням законів. Прокуратура втратила повноваження проводити перевірки у порядку нагляду [79].

Крім того, було внесено зміни й до Закону України «Про звернення громадян», а саме, ст. 29 ЗУ «Про звернення громадян», було скасовано контроль та наглядом за дотриманням чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян, який здійснювався Генеральним прокурором України.

З часу внесення змін у законодавство, прокурори посилаючись на ст. 16 ЗУ «Про звернення громадян» втратили право на перевірку та контроль заяв щодо порушених службовцями положень закону з питань розгляду звернень. Але згідно чинного законодавства це не позбавляє права громадянина

звернутися до суду у разі незгоди з прийнятим рішенням чи результатом розгляду заяви органами публічної влади.

Тобто позбавивши органи прокуратури нагляду за додержанням прав і свобод громадян та додержанням вимог законів з цих питань органами державної влади і місцевого самоврядування, їх службовими і посадовими особами, тобто саме правозахисної функції, в результаті чого органи влади – залишилися безконтрольними, а громадяни України – беззахисними [71].

Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР [55] є ефективним засобом забезпечення реалізації прав та законних інтересів громадян, однак, зважаючи на бюрократизм та корумпованість в органах державної влади, місцевого самоврядування та інших установах існує небезпека порушення процесу розгляду та виконання звернень громадян. Саме тому, в 2008 році Президент України В.А. Ющенко виступив із законодавчою ініціативою щодо підвищення ефективності реалізації прав громадян на звернення, ліквідації негативних явищ у даній сфері та запропонував запровадження комплексного системного підходу, формування нової концепції роботи зі зверненнями громадян. Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [58] визначено перелік найбільш актуальних проблем, які існували у згаданій сфері. До них віднесено:

- порушення термінів надання відповідей;
- надання необґрунтованих відповідей;
- визнання скарг необґрунтованими та ненадання роз'яснень;
- неправомірна передача звернень іншим організаціям,
- незабезпечення умов для присутності громадян при розгляді звернень;
- формалізм та упередженість при розгляді звернень;
- недостатня увага до вирішення проблем осіб, які потребують особливого соціального захисту, ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю та інші;

– посилення контролю за організацією роботи посадовців та відповідальних осіб за розгляд звернень громадян.

З метою усунення даних недоліків Указом Президента України передбачалося застосування нових на той час норм та правил ведення роботи із зверненнями, як надання права подання звернень з використанням мережі Інтернет, електронною поштою; впровадження єдиної комп'ютерної системи обліку та контролю звернень громадян за вирішенням порушених питань в органах виконавчої та місцевої влади; упровадження єдиних стандартів оцінки роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади.

Все це свідчить про те, що держава зацікавлена у дієвості інституту звернення громадян і демократизації існуючого суспільного ладу. На сьогодні практично в усіх центральних та місцевих органах виконавчої влади, місцевого самоврядування функціонують спеціальні структурні підрозділи по роботі зі зверненнями громадян або призначено відповідальних осіб, на Інтернет-сторінках подається інформація про розгляд звернень громадян, графіки особистого прийому, аналітичні довідки тощо. Досить популярними є «гарячі лінії», які дозволяють безпосередньо дізнатися інформацію та відповіді на ті чи інші питання [27].

Важливим механізмом забезпечення прав та законних інтересів громадян є інститут Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, який являє собою парламентський контроль за додержанням конституційних прав і свобод громадян. Згідно зі статті 55 Конституції України «кожен має право звертатися за захистом своїх прав до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» [31]. Відповідно до статті 16 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» від 23 грудня 1997 року № 776/97-ВР уповноважений здійснює свою діяльність на підставі відомостей про порушення прав і свобод людини і громадянина, які отримує зі звернень громадян України, іноземців, осіб без громадянства [64].

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини направляє Голові Верховної Ради України щорічну доповідь Уповноваженого за відповідний рік про стан додержання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні органами державної влади, органами місцевого самоврядування, об'єднаннями громадян, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форми власності та їх посадовими і службовими особами, які порушували своїми діями (бездіяльністю) права і свободи людини і громадянина, та про виявлені недоліки в законодавстві щодо захисту прав і свобод людини і громадянина [82]. Доповідь складається з основних розділів та додатків, серед яких є розділ «Дотримання прав на інформацію та звернення».

Так, за результатами аналізу звернень, які надійшли протягом 2022 року до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, значна частина звернень громадян стосується недотримання органами державної влади, іншими державними органами та органами місцевого самоврядування їх соціально-економічних прав, зокрема, на соціальний захист, житло, достатній життєвий рівень для себе і своєї сім'ї, охорону здоров'я, безпечне для життя і здоров'я довкілля, освіту, працю тощо [82].

Звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування мають стати важливою частиною формування системи глибокого і об'єктивного аналізу справ у державі, визначення кореневих тенденцій, що загрожують стабільному розвитку, як особистості так і суспільства в цілому.

Потребує покращення чинне законодавче забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади. Одним з недоліків Закону України «Про звернення громадян» є те, що він регулює різні за своєю суттю та характером правові явища – пропозиції, заяви і скарги. Щодо пропозицій, то йдеться про петиції – це така особлива форма звернення населення до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органів місцевої влади. За допомогою яких громадянин рекомендує покращення ведення державних справ,

яке він вважає неприйнятним. Тому, пропозиції не є інструментом реалізації конкретних особистих публічних прав громадянина стосовно державного управління, а тільки інструментом забезпечення загальних інтересів держави, які за властивостями є забезпеченням загального демократичного права на прийнятті участі населення в управлінні державними справами. Процедура внесення пропозицій не обмежується термінати та є неофіційною. Метою є не рішення на користь особистих бажань конкретної особи, яка подає дану пропозицію. Тому установа бере таку пропозицію (петицію) до відома, повідомляє громадянина про надходження її та про те, хто надалі розглядатиме предмет петиції.

Певні норми Закону України «Про звернення громадян» мають лише декларативний характер. Це стосується таких словосполучень, як мати право громадянину: Брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви та право: Бути присутнім при розгляді заяви чи скарги. Але цей закон не містить власне підстав та порядку як це право реалізувати, коли особа має право бути вислуханою. І як наслідок, в реальному житті згадані норми не застосовуються.

В Законі України «Про звернення громадян» зазначено певні обмеження про недопустимість розгляду звернення органом або посадовою особою, дії чи рішення яких оскаржуються. Проте закон не прописує вимоги щодо справедливості до службової особи, що опрацьовує заяву громадян в інших категоріях справ. У 2011 році нове антикорупційне законодавство вводить поняття «конфлікт інтересів».

За Законом України «Про запобігання корупції» від 14 жовтня 2014 року № 1700-VII, конфлікт інтересів – суперечність між особистими майновими, немайновими інтересами особи чи близьких їй осіб та її службовими повноваженнями, наявність якої може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень [51].

Проте механізмів самовідводу або відводу службовців адміністративного органу українське законодавство досі не має. Це свідчить про те, що чинний

Закон України «Про звернення громадян» потребує внесення до нього відповідних змін і доповнень [70].

Відповідно до статті 212 Кодексу України про адміністративні правопорушення на даний час передбачена адміністративна відповідальність за незаконну відмову у прийнятті та розгляді звернення, інше порушення Закону України «Про звернення громадян» [29].

Не узгоджено як треба трактувати словосполучення «інше порушення Закону України «Про звернення громадян». Існує певний недолік стосовно відсутності конкретизації видів порушень. У разі не дотримання, яких саме нормативно-законодавчих вимог, настає адміністративна відповідальність та як визначити ступінь тяжкості порушення. Брак деталізації у положенні Кодексу України дає можливість для необ'єктивного визначення значень тих чи інших порушень вимог чинного законодавства.

В результаті чого постає необхідність деталізації словосполучення: Інше порушення Закону України «Про звернення громадян», в статті 212³ Кодексу України про адміністративні правопорушення України [29], шляхом віднесення до порушень, таких як направлення заяв для опрацювання органам або службовцям, дії або рішення яких оскаржуються, або порушення терміну перенаправлення заяви за належністю іншим органам, також зловживання правом на звернення тощо.

Проаналізувавши правове регулювання інституту звернень громадян, можна виділити перелік основних проблем роботи зі зверненнями громадян:

- 1) позбавлення прокурорських органів нагляду та контролю вимог чинного законодавства та за дотримання прав громадян призвело до позбавлення правозахисної функції, в результаті чого органи влади – залишилися безконтрольними, а громадяни України – беззахисними. Повноваження уповноваженого Верховної Ради України з прав людини носить декларативний характер та не забезпечує достатнього додержанням вимог законів;

2) певні норми Закону України «Про звернення громадян» мають лише декларативний характер. Це стосується таких словосполучень, як право брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви та право громадян бути присутнім при розгляді скарги;

3) бюрократизм в органах державної влади, місцевого самоврядування та інших установах що проявляється в:

- порушення термінів надання відповідей;
- надання необґрунтованих відповідей;
- визнання скарг необґрунтованими та ненадання роз'яснень;
- неправомірна передача звернень іншим організаціям,
- незабезпечення умов для присутності громадян при розгляді звернень;
- формалізм та упередженість при розгляді звернень;
- недостатня увага до вирішення проблем осіб, які потребують особливого соціального захисту, ветеранів війни та праці, осіб з інвалідністю та інші;
- посилення контролю за організацією роботи посадовців та відповідальних осіб за розгляд звернень громадян.

Отже, чинне правове регулювання роботи із зверненнями громадян в Україні має певні недоліки. Вирішення окреслених проблем потребує вдосконаленню відповідно до своїх повноважень Верховною Радою України, народними депутатами України, Кабінетом Міністрів України, Уповноваженим з прав людини Верховної Ради України, а органами публічної влади всіх рівнів які забезпечують функціонування даної сфери, правове регулювання та організаційні заходи яких потребують подальшого допрацювання. Вважаємо, що це позитивно вплине на порядок прийняття рішень за результатами розгляду звернень та налагодить взаємовідносини адміністративного органу та громадян, які звертаються для реалізації і захисту своїх прав та інтересів.

2.2. Організаційні форми роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади

Районна адміністрація є частиною єдиної системи місцевого самоврядування у місті. Вона підконтрольна та підзвітна міській раді, підпорядкована виконавчому комітету міської ради та міському голові. Адміністрація гарантує реалізацію політики міської ради у визначених законодавством сферах управління та делегованих повноважень.

Районна адміністрація у своїй діяльності керується Конституцією України [31], Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» [57], Законом України «Про захист персональних даних» [54], іншими чинними законами, указами Кабінету Міністрів, рішеннями та розпорядженнями обласної ради та обласної державної адміністрації, рішеннями міського ради, розпорядженнями міського голови, та Положенням про районну адміністрацію.

Районна адміністрація є юридичною особою, яка має самостійний баланс та рахунки в органах Державного казначейства та установах банку згідно чинного законодавства, печатку органу державної влади із зображенням малого Державного Герба України з найменуванням організації, та бланк стандартного зразка.

Адміністрація виконує функції розпорядника бюджетних коштів відповідно до чинного законодавства. Все майно та приміщення належить районній адміністрації на праві оперативного управління. Розпорядження майном забезпечується згідно до положень діючого законодавства країни. На адміністративній будівлі, адміністрація, здійснює Державний прапор України та прапор міста.

Очолює районну адміністрацію – голова, який керує та, координує та контролює її діяльність, несе особисту відповідальність за виконання покладених на адміністрацію завдань і здійснення нею своїх функцій, безпосередньо підпорядковується міському голові.

Відповідно до Положення голова районної адміністрації розглядає звернення громадян, проводить особистий прийом громадян.

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, піднятих у них проблем, вирішення та задоволення вимог громадян на сучасному етапі є одним із пріоритетних завдань районної адміністрації.

Розпорядженням голови адміністрації затверджується Регламент районної адміністрації, який впорядковує організаційні та нормативні питання функціонування адміністрації. Згідно з Регламентом, організаційна робота щодо забезпечення вимог чинного законодавства, розгляд звернень громадян та організація особистого прийому громадян керівниками районної адміністрації покладено на загальний відділ районної адміністрації (далі – відділ).

Відділ у своїй діяльності керується Конституцією України [31]; законами України «Про місцеве самоврядування в Україні» [57], «Про службу в органах місцевого самоврядування» [61], «Про державну службу» [49], «Про запобігання корупції» [51] іншими чинними законами, указами Кабінету Міністрів, рішеннями та розпорядженнями обласної ради та обласної державної адміністрації, рішеннями міського ради, розпорядженнями міського та районного голови, та Положенням про загальний відділ районну адміністрацію.

Планування роботи відділу здійснюється відповідно до плану роботи районної адміністрації та виконавчого комітету. Відділ очолює начальник загального відділу, який призначається та звільняється з посади за поданням голови районної адміністрації міським головою.

Відповідно до посадової інструкції відповідальна особа за роботу зі зверненнями громадян:

- забезпечує роботу із зверненнями громадян згідно чинного законодавства в районній адміністрації;
- приймає від громадян пропозиції, заяви та скарги (далі – звернення);
- веде облік та попередній розгляд звернень, забезпечує зберігання справ, оперативний пошук та контроль;

- готує проекти резолюцій щодо розгляду звернень та передає на розгляд голові районної адміністрації;
- забезпечує направлення звернень безпосереднім виконавцям, відповідно до резолюцій керівництва;
- контролює строки проходження і виконання звернень, а також за відповідністю виконання резолюцій керівництва районної адміністрації;
- інформує керівництво про хід їх виконання;
- відправляє, отримані від безпосередніх виконавців, письмові відповіді громадянам;
- готує аналітичну довідку та звіти про результати розгляду звернень; готують звітну інформацію.
- надає організаційно-методичну допомогу посадовим особам структурних підрозділів районної адміністрації в межах визначених повноважень;
- організовує проведення особистого прийому населення заступниками голови адміністрації;
- надає консультації та правову допомогу про стан роботи із зверненнями та їх права;
- формує документи з розгляду звернень громадян у справи для передачі їх на збереження до архіву.

Структурні підрозділи районної адміністрації:

- розглядають звернення, що надходять до них, в тому числі, що надходять від вищих органів влади;
- забезпечують дотримання діловодства за зверненнями громадян;
- керівники дають доручення працівникам, підпорядкованого підрозділу щодо розгляду звернень;
- згідно затверджених графіків організовують прийоми громадян в будівлі адміністрації або поза її межами. Опрацьовують питання, які турбують громадян у заявах, вживають заходи щодо усунення причин скарги;

- підготовлюють відповіді на заяви, здійснюють контроль термінів виконання звернень у підвідомчих підрозділах, надають їм необхідну методичну допомогу в роботі;

- здійснюють зворотній зв'язок з заявниками.

Прийом, реєстрація, контроль виконання звернень громадян в районній адміністрації здійснюється відповідальною особою за ведення діяльності щодо розгляду звернень громадян (далі – відповідальна особа), яка призначається розпорядженням голови адміністрації.

Районною адміністрацією розглядаються звернення:

- отримані поштою;
- надані громадянами особисто;
- надіслані виконавчим комітетом Запорізької міської ради на розгляд до районної адміністрації.

- отримані за допомогою Гарячого телефону районної адміністрації.

Письмове звернення може бути надіслане за допомогою мережі Інтернет, а саме:

- на електронну адресу;
- на сайт районної адміністрації.

У заяві має бути зазначено ПІБ, місце проживання, зазначено суть питання [55].

В електронному зверненні має бути зазначено електронну пошту, на яку можна надіслано відповідь. Застосування електронного цифрового підпису не вимагається [55].

Заява, що надійшли до адміністрації, реєструються відповідальною особою у день отримання згідно із Класифікатором звернень громадян. Під час реєстрації заяв на першому аркуші, у правому нижньому куті, проставляється штамп районної адміністрації із датою та вхідним номером. Реєстраційний номер звернення складається з першої літери прізвища заявника (колективне звернення – «Ко») та порядкового номеру.

Заяви, що надійшли, централізовано реєструються в загальному відділі у день їх надходження або на наступний день до 10:00, в системі електронного документообігу.

Звернення, яке оформлене без дотримання зазначених вимог, у 10-денний термін повертається заявнику з роз'ясненнями.

Письмове звернення в якому не зазначено місце проживання, не підписане автором, та, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає [55].

На підставі статті 20 Закону України «Про звернення громадян» встановлюються наступні терміни розгляду звернень громадян [55]:

- невідкладно, а у разі потреби додаткового доопрацювання не пізніше 15 днів від дня отримання заяви;
- протягом одного місяця (30 днів) з дня отримання;
- до 45 днів, якщо потрібне додаткове опрацювання з підготовкою запитів до інших організацій.

Письмові звернення, які направлені на розгляд до районної адміністрації від виконавчого комітету, обласної адміністрації та поставлені ними на контроль, опрацьовуються у межах термінів, які передбачені термінами вищих органів влади.

Звернення громадян, які надійшли за допомогою телефону можуть надходити до районної адміністрації з:

- 1) Урядового контактного центру;
- 2) Запорізького обласного контактного центру;
- 3) гарячих телефонних ліній керівників вищих органів влади;
- 4) інших органів влади;
- 5) гарячого телефону районної адміністрації.

Гарячий телефон районної адміністрації є спеціальним діючим на постійній основі засобом телекомунікації для забезпечення подання звернень до районної адміністрації та отримання консультацій у телефонному режимі.

Дзвінки на Гарячий телефон районної адміністрації приймаються за визначеним номером протягом робочого часу.

Відповідальна особа надає невідкладні консультації населенню, якщо воно звертається з питанням, яке потребує оперативного вирішення. Якщо громадянин звертається із усним зверненням, черговий оператор реєструє відповідне звернення в електронній базі даних.

Відповідальна особа інформує громадянина про опрацювання його персональних даних у ході розгляду його звернення відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» [54].

Усні звернення розглядаються у визначені терміни, що передбачені вимогами законодавства.

Голова районної адміністрації розглядає усні звернень, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, та накладає резолюцію.

Інформація про результати розгляду усних звернень громадян, отриманих за допомогою засобів телефонного зв'язку, надається структурними підрозділами районної адміністрації – безпосередніми виконавцями за зверненнями, відповідальній особі для подальшого інформування заявника, у визначеному ним вигляді, та формування справи, відповідно до затвердженого Порядку розгляду звернень у районній адміністрації.

Голова та його заступники проводять особистий прийом громадян у визначені дні та години відповідно затвердженого графіка; опрацьовують заяви; надають доручення керівникам структурних підрозділів адміністрації, в межах компетенції; найбільш складні звернення розглядають особисто на місцях з залученням профільних спеціалістів.

Графік особистого прийому громадян затверджується керівником, розміщується на інформаційних стендах та на веб-сторінці районної адміністрації. Особистий прийом проводиться на регулярній основі у визначенні і доведені до відома населення району дні та години.

Перед особистим прийомом відповідальною особою фіксується ПІБ заявника, місце проживання, соціальний статус, засоби зв'язку, суть питання. Проводиться попередній запис та заповнюється Картка особистого прийому (далі – Картка).

Не допускаються до прийому особи:

- визнані судом недієздатними за наявності такої інформації у відділі звернень;
- які відмовилися повідомити необхідну інформацію;
- стосовно яких прийняте рішення про припинення розгляду звернень;
- які попередньо зверталися з одного і того ж питання, або якщо попереднє звернення вирішено по суті з аргументуванням відповідно чинного законодавства.

Забороняється відмова громадянинові в особистому прийомі з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак [55].

За результатами розгляду звернень, що надійшли на особистому прийомі, посадовою особою, якій доручено розгляд порушеного питання, готується відповідь заявнику, за підписом керівника, який здійснював прийом.

Рішення про зняття з контролю звернення приймають посадовці, які проводили прийом, шляхом накладання резолюції «До справи». Рішення щодо додаткового контролю за звернення до приймає посадова особа, яка здійснювала особистий прийом.

Відповідальна особа за ведення роботи щодо розгляду звернень громадян:

- забезпечує організацію проведення особистих прийомів голови районної адміністрації;
- оформлення реєстраційно-контрольних карток обліку особистих прийомів керівників районної адміністрації;

- оформлення справ та доручень за результатами прийомів голови адміністрації, контроль за дотриманням термінів їх виконання;
- перед проведенням прийому попереджує заявників про наявність системи відеоспостереження в кабінеті прийому громадян. За заявою громадянина підготовлює копію аудіозапису особистого прийому керівників районної адміністрації за його участю. До заяви додається дисковий носій;
- забезпечує направлення звернень, поданих на особистому прийомі голови районної адміністрації, безпосередньо керівникам структурних підрозділів районної адміністрації, підприємств, до чийх повноважень належить вирішення питання та прийняття відповідних рішень;
- забезпечує, першочерговий прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю;
- контролює дотримання графіка прийому громадян керівниками районної адміністрації;
- підготовлює аналітичні довідки щодо особистого прийому громадян в адміністрації.

Відповідальність за повноту та якість розгляду звернення, надання письмової відповіді заявнику та своєчасну передачу матеріалів розгляду звернень, відповідальній особі на реєстрацію, несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

Забороняється направляти звернення громадян для вирішення тим організаціям або посадовцям, рішення яких оскаржуються.

Розгляд звернення не вважається закінченим, питання не вирішене по суті.

Відповідальна особа здійснює щотижневий та щоденний контроль за термінами виконання звернень, у разі порушення термінів негайно інформує керівників районної адміністрації, щоквартально готує аналітичні довідки та статистичний звіт про розгляд письмових звернень.

Рішення щодо припинення розгляду звернення приймає голова районної адміністрації за пропозицією заступників голови районної адміністрації

(відповідно до розподілу функціональних обов'язків) на підставі матеріалів розгляду попередніх звернень.

Термін зберігання заяв щодо звернень громадян складає п'ять років. З закінчення терміну зберігання, заяви знищуються згідно чинного законодавства.

Для підвищення рівня усвідомленості та відповідальності виконавців за якість розгляду звернень відповідальною особою ведеться систематична робота щодо дотримання вимог чинного законодавства, а саме:

- надаються консультації співробітникам районної адміністрації з питань підготовки відповідей на звернення;
- надсилаються нагадування та план-графік на наступний тиждень з контрольними термінами виконання заяв.

З початком війни 24 лютого 2022 року та введенням воєнного стану місцеве самоврядування постало перед новими викликами. Президент підписав указ про запровадження воєнного стану в країні з утворенням ради оборони і військових адміністрації, щоб забезпечити умови для військового командування в запровадженні та здійсненні заходів правового режиму воєнного стану.

Отже, районні адміністрації, як місцева влада є найближчою до людей владою, так як вирішувати проблеми, які постають у місцевого населення, найпростіше там, де вони виникли. Їхнє правильне функціонування є запорукою добробуту мешканців громад.

2.3. Передовий досвід в роботі із зверненнями громадян в органах місцевої влади: вітчизняні та зарубіжні практики

Одними із негативних чинників, що впливають на функціонування інституту звернень громадян є бюрократизм та корумпованість державних органів та установ. Адже, як відомо, для того, щоб досягти практичного розв'язання проблеми, необхідно «пройти» не один кабінет і заповнити не один «папірець». На сьогоднішній день, задля вирішення такого питання поширюється

така форма звернень громадян як електронні звернення. Такий засіб вирішення запиту громадян є більш неупереджений та сприяє об'єктивному розгляду справи [27].

Інститут звернень громадян існує у багатьох державах світу. Про що свідчить велика кількість джерел, що надають громадянам право на звернення. У світі для забезпечення та реалізації прав людини прийнято ряд основних документів, а саме:

- 1) Загальна декларація прав людини [20];
- 2) Міжнародний пакт про громадянські і політичні права [76];
- 3) Хартія основних прав Європейського Союзу [78];
- 4) Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод [30].

В умовах формування інформаційного суспільства головним напрямом удосконалення роботи зі зверненнями являються заходи у рамках розвитку електронного урядування. Поширеною світовою практикою стає визнання за зверненнями громадян, переданими через електронні системи зв'язку, визначеної юридичної сили.

Так, у США державні посадовці зобов'язані приймати та опрацьовувати заяви громадян, спрямовані до органів влади електронною поштою, та надавати офіційні відповіді на звернення. У парламенті Шотландії працює система передачі електронних звернень (e-petitioning), що дозволяє кожному громадянину країни оперативно надати для розгляду будь-яке питання. Всі звернення розглядаються, опрацьовується і готується офіційна відповідь. Подібна система введена парламентом Великобританії. У 2002 році в італійському м. Болонья було підготовлено спеціальне рішення, в якому міським органам виконавчої влади доручалось активно використовувати рекомендації населення, висловлені на муніципальному Інтернет-форумі, готувати відповіді на поставлені запити, та на основі звернень відокремлювати та аналізувати нагальні проблеми [72].

Завдяки впровадження автоматизованої системи взаємин «громадянин – держава» можливо розраховувати на підвищення ефективності державного управління й зменшення корупційних діянь. Електронне урядування допомогло змінити саму природу публічної влади, зробити її більш прозорою й підзвітною населенню, так як кожний громадянин отримає можливість відслідковувати діяльність органів державної та місцевої влади, вступати безпосередньо у взаємодію з державними посадовцями без зайвих черг і бюрократії.

Розвиток форми роботи із зверненнями громадян за допомогою мережі Інтернет та електронної пошти, мають розглядатися як один із основних напрямів у сфері удосконалення роботи із зверненнями громадян та подолання корупції.

В Україні першим кроком до впровадження електронного урядування та електронних звернень був Указ Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [58] спрямований на підвищення «прозорості» публічної влади та її ефективності у роботі зі зверненнями громадян.

Надважливим є приділення уваги на необхідності впровадження сучасних методів взаємодії між державними органами та органами місцевої влади, організаціями, фізичними та юридичними особами, а також можливості реалізації населенням права на звернення до органів публічної влади шляхом подання звернень із використанням мережі Інтернет.

Також наголошено на запровадженні та функціонуванні «гарячих телефонних ліній» і «телефонів довіри», здійснення постійного контролю за організацією роботи посадових та службових осіб із зверненнями громадян та на посиленні відповідальності за неналежне виконання чи невиконання посадових обов'язків щодо розгляду звернень [21].

Виходячи з необхідності зв'язку влади із суспільством у травні 2009 року Кабінет Міністрів України створив державну установу «Урядовий контактний центр» (до липня 2010 року – державна установа «Соціальний контактний центр») та відкрив «урядову гарячу лінію» 0 800 507 309 (скорочений номер 1545 – з 2016 року) [75]. Уряд поставив завдання побудувати сучасну багатофункціональну структуру, яка б забезпечувала ефективний діалог влади з громадянами, запроваджувала нові підходи щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями [75].

Урядова «гаряча лінія» – механізм для взаємодії Уряду з населенням, який дозволяє оперативному вирішенню проблемних завдань, що підіймаються у заявах громадян, створена з метою удосконалення роботи органів державної влади з урахуванням громадської думки. Заяви приймаються посадовцями Урядового контактного центру за допомогою телефону та засобів електронного зв'язку і надсилаються органам державної влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України для їх розгляду по суті порушених у них зауважень, надання відповідей та роз'яснень. Урядова «гаряча лінія» працює в цілодобовому режимі. Впровадження скороченого номера 1545 надало більше зручності і доступності громадянам звернутись на урядову «гарячу лінію» та за рахунок нульового тарифу на вхідні дзвінки суттєво знизило бюджетні видатки на телекомунікаційні послуги [75].

Базовою ланкою роботи Урядового контактного центру є організація приймання звернень за єдиним багатоканальним номером урядової «гарячої лінії» та через Інтернет, невідкладне надсилання отриманих звернень на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції [75].

Нормативно-правові засади діяльності Урядового контакт центру: Конституція України [31]; Закон України «Про звернення громадян» [55]; Закон України «Про інформацію» [56]; Закон України «Про доступ до публічної інформації» [50]; Закон України «Про захист персональних даних» [54]; Закон України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних

системах» [53]; Закон України «Про запобігання корупції» [51]; Указ Президента України від 07 січня 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [58]; Постанова Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень» [17]; Розпорядження Кабінету Міністрів України від 02 грудня 2015 року № 1269-р «Про схвалення Концепції створення Національного контактного центру» [63].

З використанням можливостей програмно-технічних засобів Центру вибудована чітка система контролю за розглядом звернень. Відповіді, що надаються заявникам, розміщуються органами влади у базі даних Центру, що дозволяє здійснювати такий моніторинг не лише за термінами опрацювання, а й за змістом відповідей заявникам [41].

Насьогодні урядова «гаряча лінія» – це механізм взаємодії влади з громадянами, який допомагає швидко вирішувати завдання, які турбують заявників, та усувати недоліки в роботі із зверненнями органів публічної влади.

В зв'язку з широкомасштабним вторгненням Росії в Україну та впровадженням воєнного стану, Центром з кінця лютого 2022 року розпочато заходи з оптимізації процесів обслуговування громадян з метою забезпечення оперативного прийому звернень з повідомленнями про ситуації, що можуть становити загрозу життю або здоров'ю та інформацією про потреби населення у забезпеченні необхідною допомогою.

Протягом 2022 року у Центрі розглянуто, зареєстровано, опрацьовано та передано за належністю відповідним органам 1 805 339 звернень (рис. 2.1).

Найбільшу актуальність у зверненнях зберегли питання

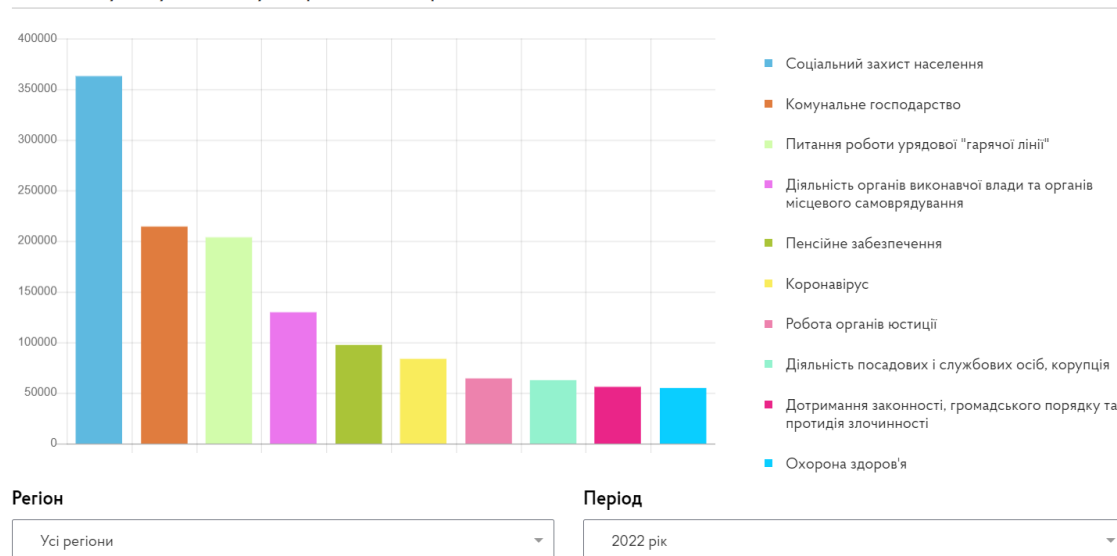


Рис. 2.1. Найбільш актуальні питання звернень до Урядового контакт центру за 2022 рік [75]

З урахуванням світового досвіду та здобутків власної практики Урядовий контактний центр, як базова ланка Національної системи опрацювання звернень, забезпечує подальше вдосконалення роботи зі зверненнями задля сприяння вирішенню актуальних проблем суспільства і конкретних життєвих запитів громадян [41].

Інформацію щодо розподілу звернень у розрізі регіонів за 2022 рік подано на рис. 2.2.

Найбільш активні регіони

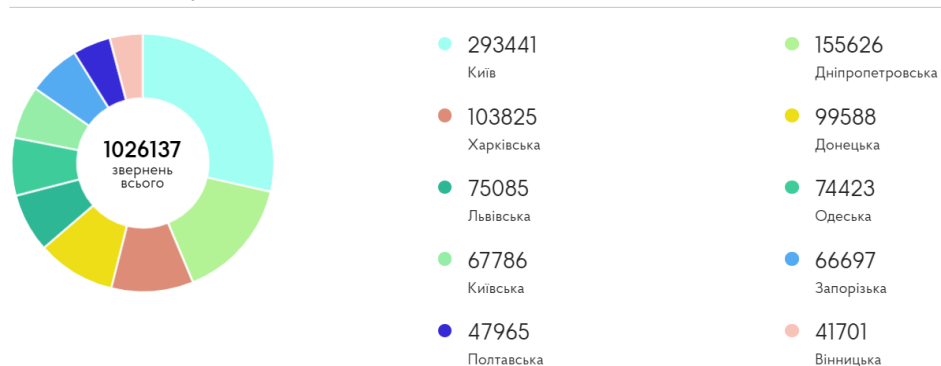


Рис. 2.2. Розподіл звернень громадян до Урядового контактного центру у розрізі регіонів за 2022 рік [75]

Прийняття Закону України від 02 липня 2015 року № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» [48] значною мірою спрощується процес звернення громадян на особистому прийомі або за допомогою телефону: через контактні центри, телефони «гарячої лінії», через мережі інтернет.

У новій редакції статті 5 Закону України «Про звернення громадян» передбачено, що письмове звернення окрім традиційного надсилання поштою або озвучено особисто, може бути надіслане за допомогою мережі Інтернет (електронне звернення) [55].

Заява через мережі інтернет пишеться у довільні, але в ньому має бути зазначено ПІБ, місце проживання, зазначено суть питання звернення. На відміну від письмового звернення, в електронному застосування електронного цифрового підпису у разі надсилання електронного звернення відтепер не вимагається. Заява, яка оформлена без дотримання вимог законодавства, у термін не пізніш як через десять днів від дня його реєстрації, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями [55].

Новітньою формою комунікації влади і суспільства стало впровадження електронних петицій. В зв'язку прийняття Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» [48] населення країни отримали можливість взаємодії з Президентом, Верховною Радою, Кабінетом Міністрів України, органами місцевої влади за допомогою електронних петицій.

Електронні петиції успішно функціонують в США та в багатьох країнах ЄС. Громадяни, попередньо зареєструвавшись на сайті органу влади, збирають необхідну кількість підписів за ту чи іншу ідею. Відповідний орган влади реагує на звернення громадян у зазначені терміни [66].

Електронна петиція – це форма колективного звернення громадян до Президента України, Парламенту, Уряду та органів місцевого самоврядування. Електронна петиція направляється через офіційний веб-сайт відповідного органу

влади, який здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції. У петиції повинна бути зазначена суть заяви, вказано ПІБ автора петиції, електронної адреса. Після оприлюднення петиції обов'язково зазначається дата початку збору підписів та інформація щодо загальної кількості осіб, які підписали дану петицію [66].

Слід зазначити, що електронна петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності країни, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини. Відповідальність за зміст електронної петиції несе автор електронної петиції [66].

Електронна петиція, яка адресована Президентові, Верховній Раді та Кабінетові Міністрів України підлягає обов'язковому розгляду за умови збору не менше ніж 25 000 підписів протягом не більше ніж 3 місяців з дня її оприлюднення.

Електронна петиція, яка у встановлений строк не набрала необхідної кількості голосів, після завершення терміну збору підписів розглядається як звернення громадян [55].

З початку функціонування механізму електронних петицій взаємодії влади і населення відразу зросла кількість петицій, але відтоді ситуація істотно змінилася. За останні роки сталася певна організація функціонування петицій, відкрилися окремі прогалини і переваги електронної взаємодії.

Від самого початку інститут електронних петицій умовно розділили на два рівня: звернення до місцевої влади та вищих органів державної влади. Такий розподіл застосовується не лише для аналізу самих петицій, але і для розгляду реакції влади на звернення, ефективності самого інструменту електронних петицій.

Серед органів державної влади безумовним лідером за кількістю отримання петицій є Президент України. Громадськість дуже активно

включилася у новий спосіб комунікації влади і суспільства. І саме на сайт Президента були спрямована перша хвиля електронних звернень, тематика яких була і залишається вкрай різнобарвною [22]. Але найпопулярнішими серед населення є петиції із політичними та економічними вимогами.

Питання, які порушуються в петиціях громадяни на сайтах органів місцевого самоврядування відрізняються. Це питання, які найбільш турбують мешканців визначеної місцевості, а саме благоустрій міста, асфальтування доріг, нанесення розмітки, будівництво і ремонт дитячих та спортивних майданчиків. Сама по собі петиція не несе ніяких законодавчих наслідків, на теперішній час це, як велике опитування думки населення з приводу наявних проблем в країні.

Але і сама влада може використовувати інструмент петицій для власної користі. Наприклад, ініціювавши збір підписів «з народу» та набравши необхідну кількість голосів підтримки, петиція може перетворитися й на законопроект, який уже отримав схвалення від населення [66].

Петиції фактично не є інструментом прямої демократії, тому що представники влади не зобов'язані чинити певні дії для її реалізації. Проте, електронні петиції залишаються діючим методом для громадян публічно дізнатися про позицію Президента, органів державної та місцевої влади щодо того чи іншого питання. Адже органи влади так чи інакше, відповідно до закону, повинні надати відповідь на електронні звернення населення [66].

Під час підготовки магістерської роботи за матеріалами публікації «Міжнародний досвід реалізації права громадян на звернення: Інформаційна довідка, підготовлена Європейським інформаційно-дослідницьким центром на запит Апарату Верховної Ради України» [39] здійснено порівняльний аналіз реалізації права громадян на звернення в зарубіжних країнах, а саме: Іспанія, Латвія, Литва, Польща, Португалія, Словенія. Автором також додано складову аналізу, яка характеризує відповідні процеси в Україні. Результати порівняльного аналізу реалізації права громадян на звернення в зарубіжних країнах наведено у Додатку А.

Питання, які використовувались для порівняльного аналізу:

- чим гарантується право на звернення;
- Закон, який регулює та гарантує реалізацію права на звернення;
- контроль дотримання законодавства із зверненнями громадян;
- наявність виду звернення – скарга;
- коло суб'єктів законодавства про звернення;
- розгляд повторних звернень від одного і того ж заявника з одного і того ж питання;
- наявність обов'язків заявника;
- наявність поняття «зловживання правом на звернення», відповідальність;
- проведення особистих прийомів;
- наявність єдиного національного центру який приймає та опрацьовує заяви;
- відповідальності за подання звернень з брехнею, погрозами або образами;
- наявність права на прийом заяв для пільгових категорій осіб;
- практика контролю за дотриманням законодавства про звернення.

У всіх перелічених країнах право громадян на звернення гарантується Конституцією. В Португалії та Україні існує відокремлений вид звернення – скарга, роз'яснений її порядок подання та опрацювання. В жодній країні, які розглядалися в ході аналізу, не має поняття «зловживання правом на звернення» і відповідно відсутня відповідальність. Обов'язок проведення особистих прийомів населення посадовцями органів державної та місцевої влади законодавчо закріплений лише в Україні. Практика контролю за дотриманням законодавства про звернення наявна в Латвії та Україні.

Інформаційно-комунікаційні технології сприяють збільшенню і покращенню соціальних взаємостосунків у світі, виводять на вищий рівень усю систему публічного управління, впливають на характер та винятковість роботи із зверненнями.

Створено єдиний інформаційний веб-ресурс звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, в якому зазначається, що Державна система електронних звернень створена з метою [15]:

- підвищення якості та прозорості процесу опрацювання звернень громадян в органах державної влади та органах місцевого самоврядування [15];
- упровадження механізму подання юридично значимих електронних звернень до органів державної влади та органів місцевого самоврядування в електронному вигляді із застосуванням електронного цифрового підпису [15];
- забезпечення оперативного контролю за розглядом звернень [15];
- створення єдиного адресного простору органів державної влади та органів місцевого самоврядування на державному загальнодоступному інформаційному веб-ресурсі [15];
- формування статистики обліку звернень громадян [15].

До системи електронних звернень повинні приєднуватися всі державні та мають можливість приєднатися зацікавлені недержавні структури, що працюють із зверненнями та запитами на публічну інформацію. Для користування веб-ресурсом звернень обов'язко має бути доступ до мережі Інтернет, наявність електронного цифрового підпису. Система є безкоштовною та загальнодоступною.

Важливою перепорою для застосування інформаційної системи звернень громадян до органів державної та місцевої влади є тотальний розвиток інформаційного суспільства у країні, який не забезпечує загальний доступу до одержання інформації. Зостається відчутна міжрегіональна цифрова нерівність.

На цей час одним із ключових напрямів удосконалення системи опрацювання звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування є подальший розвиток механізму підтримки електронних та телефонних звернень. Зокрема, нагальною є потреба у визначенні правових гарантій одержання громадянами відповідей на їхні запити до державних органів в електронній формі [66]. Актуальними є питання популяризації електронних

каналів взаємодії органів влади із громадянами як найбільш дешевих і функціональних; методичного забезпечення взаємодії органів влади із громадянами з використанням різних каналів взаємодії; навчання й надання допомоги у використанні сучасних каналів взаємодії різних вікових і освітніх категорій громадян, а також державних службовців і службовців органів місцевого самоврядування [66].

Проте не можна не відзначити і певний прогрес. Так, Державна система електронних звернень надає громадянам можливість формування, гарантованого надсилання юридично значимих звернень в електронному вигляді до органів державної влади та органів місцевого самоврядування через єдину точку доступу (за принципом «єдиного вікна») через мережу Інтернет, а також контролю за розглядом звернень та запитів на отримання публічної інформації в режимі онлайн [15].

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН (НА ПРИКЛАДІ РАЙОННОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ ЗАПОРІЗЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ПО ЗАВОДСЬКОМУ РАЙОНУ)

3.1. Сучасний стан системи роботи із зверненнями громадян районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району

Ключовим показником демократизму суспільства і держави у сучасному світі є рівень правового захисту прав та свобод людини і громадянина. Особисте право громадян на звернення забезпечує можливість відстоювати їм свої права та законні інтереси, а також відновлювати їх у разі порушення [47].

Не допускати затягування, об'єктивно розглядатися, проявляти співучасть, та повагу до громадян, організовувати особистий прийом громадян – саме такі вимоги керівництво районної адміністрації втілює в життя при організації роботи зі зверненнями громадян.

Робота по розгляду звернень громадян у районній адміністрації здійснюється згідно Конституції України [31], Закону України «Про звернення громадян» [55], постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 2008 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» [52], Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [58] та інших законодавчих актів.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях

громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» [52] в районній адміністрації розроблено та затверджено розпорядженням голови районної адміністрації від 13 листопада 2015 року № 444 «Порядок розгляду звернень громадян у районній адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району». На виконання вказаних нормативно-правових актів керівництвом проводиться системна робота, спрямована на забезпечення розгляду звернень громадян, які надходять до районної адміністрації.

На сайті районної адміністрації [67] існує розділ «Звернення громадян», де розміщено нормативно-правову базу, розпорядження голови районної адміністрації, а у підрозділі «Залишити запитання» є можливість залишити звернення в електронному вигляді (рис. 3.1).

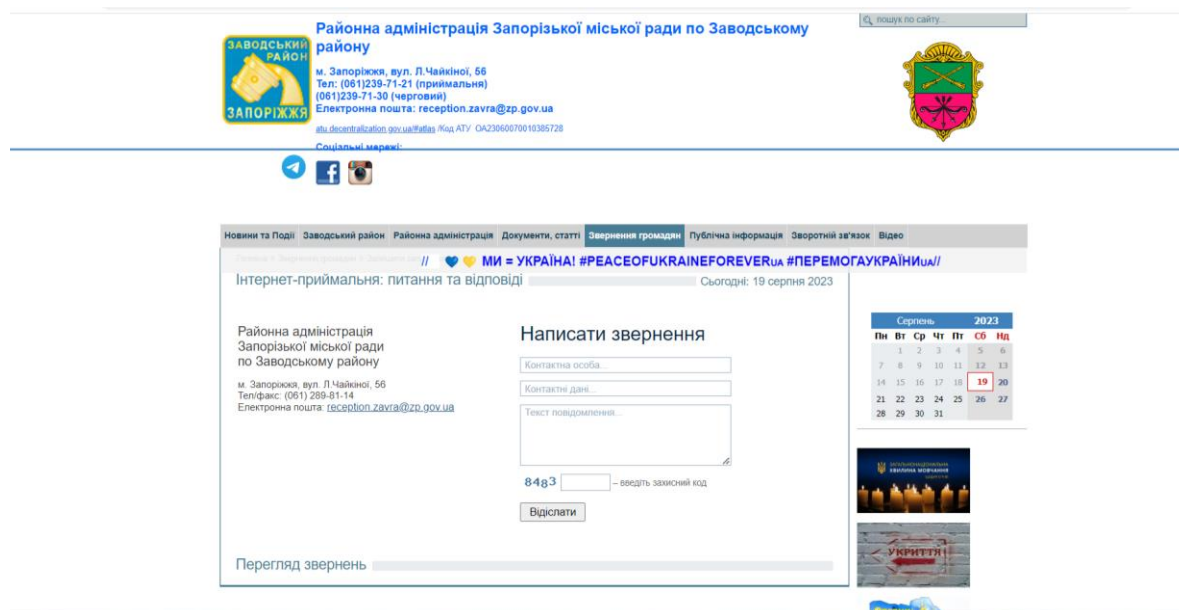


Рис. 3.1. Сайт районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району. Розділ «Звернення громадян» [67]

Забезпечення життєвих інтересів громадян це мета практичної роботи, яка здійснюється районною адміністрацією при розгляді звернень.

В зв'язку з воєнною агресією відповідно до розпорядження голови Запорізької обласної адміністрації та з метою недопущення надання шкоди громадянам по причині непередбачуваних ракетних ударів посадовими особами міської ради з 01.03.2022 особисті прийоми громадян не здійснювались.

За січень – лютий 2022 року згідно з графіком керівниками районної адміністрації на особистих прийомах розглянуто 8 звернень (аналогічний період 2021 року – 15 звернень).

Протягом 2022 року до районної адміністрації надійшло 601 звернення (аналогічний період 2021 року – 841). Кількість письмових звернень зменшилась на 29 % у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року. Однією із основних причин є початок повномасштабної війни на території України, та евакуація великої кількості населення в більш безпечні райони країни, зменшилась кількість населення, а отже і кількість звернень.

До районної адміністрації за допомогою звертаються найменш соціально захищені категорії населення. Протягом 2022 року районною адміністрацією розглянуто 59 звернень – від осіб з інвалідністю, 3 звернення – від ветеранів праці, 11 звернень – від членів багатодітних сімей, одиноких матерів.

Громадяни також звертаються з питаннями, вирішення яких поза межами повноважень районної адміністрації. Це питання щодо ремонту будинків, покрівель, комунікацій, стану екології. Громадянам зручно звертатись до влади на місцях, але районна адміністрація обмежена в своїх діях наданими повноваженнями та може лише сприяти вирішенню таких питань шляхом звернень до компетентних установ. Та в будь-якому разі, жодне звернення не залишається без уваги. Звернення розглядаються та надається кваліфікована допомога у визначенні шляхів вирішення порушених питань.

Розгляд звернень громадян знаходиться на особливому контролі керівництва. За результатом розгляду: позитивно вирішено – 113 (19 %), роз'яснено по суті порушених питань – 269 (45%), вмотивовано відмовлено – 3 (0,5%).

Аналізування змісту звернень громадян допомагає визначити найважливіші проблеми, які турбують громадяни (рис. 3.2).

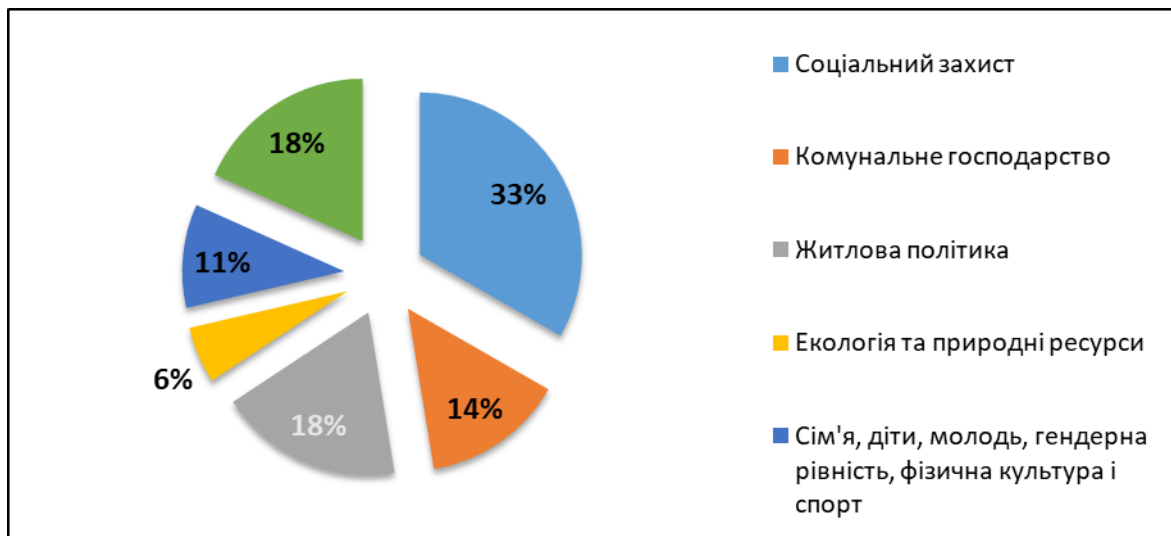


Рис. 3.2. Аналіз змісту звернень громадян, 2022

В 2022 році війна кардинально змінила характер звернень громадян до органів влади. Найбільш актуальними стали питання соціального захисту населення – 200 звернень (аналогічний період 2021 року – 46 звернень), зокрема, надання гуманітарної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог тощо. Також питання житлової політики та комунального господарства.

Облік звернень громадян ведеться у повному обсязі за допомогою системи електронного документообігу «Megapolis.DocNet». Система дозволяє здійснювати контроль дотримання термінів розгляду звернень, пошук результатів розгляду звернень.

З метою постійного зв'язку з населенням та оперативного вирішення питань мешканців району в районній адміністрації функціонує служба відповідальних чергових. За звітний період до служби надійшло 725 телефонних звернень, усім громадянам було надано необхідні консультації та роз'яснення, за необхідності, були вжиті заходи оперативного реагування.

При розгляді звернень громадян уважно розглядаються всі питання, що зазначені у заяві – за допомогою бесід, запитів до різних організацій і посадовців, опрацювання документів тощо.

Для винесення виваженого, об'єктивного та законного рішення після отримання всіх документів перевірки, дані аналізуються та узагальнюються. Рішення по зверненнях в одних випадках приймаються посадовими особами, одноосібно, а в інших – колегіально.

Для підвищення рівня відповідальності посадовців за своєчасність та якість опрацювання звернень відповідальною особою ведеться систематична робота щодо дотримання вимог чинного законодавства, а саме:

- надаються консультації співробітникам районної адміністрації з питань підготовки відповідей на звернення;

- надсилаються нагадування та план-графік на наступний тиждень щодо термінів розгляду звернень громадян.

Також відповідальною особою надаються консультації громадянам, щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

Керівництвом районної адміністрації на постійній основі здійснюється контроль за виконавською дисципліною та дотриманням чинного законодавства. До повного вирішення питання звернення громадян перебувають на контролі. На всі письмові звернення громадян обов'язково даються письмові відповіді у встановлені законодавством терміни.

Районною адміністрацією проводиться роз'яснювальна робота з громадянами щодо розподілу повноважень органів виконавчої влади і місцевого самоврядування, доводиться до відома населення законодавство щодо розгляду звернення громадян, порядок оскарження прийнятих рішень.

Звіти щодо стан розгляду звернень громадян та доступу до публічної інформації підготовлюються та передаються для узагальнення до виконавчого комітету та обласної державної адміністрації щокварталу, за півріччя та рік. Оприлюднюються на офіційному сайті адміністрації.

В ситуації, яка склалася в країні, найбільш зручним для громадян способом звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування є електронні петиції, електронні звернення та звернення за телефонами «гарячої» лінії (рис. 3.3).

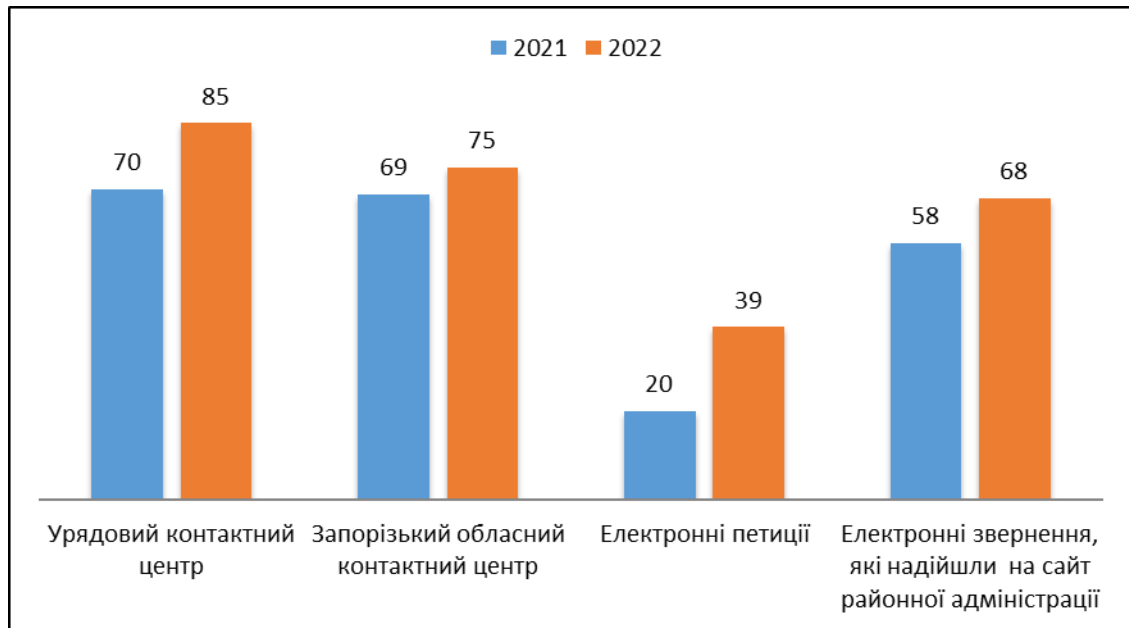


Рис. 3.3. Данні про надходження електронних та усних звернень протягом 2022 року, порівняно з аналогічним періодом 2021 року

Перевагою такого підходу є те, що громадяни можуть не виходячи зі своїх помешкань звернутись до необхідного органу виконавчої влади за єдиним безкоштовним коротким номером або на веб-сайти цих органів.

З 2019 року реалізується експериментальний проект зі створення «єдиного входу», за яким звернення отримує Урядовий контактний центр і через систему електронного документообігу передається центральним органам виконавчої влади, якому воно адресоване.

Центральне місце у системі займає Урядовий контактний центр. Ця державна установа має відповідне технічне оснащення та спеціалістів, які відповідають виключно за роботу зі зверненнями громадян [24].

Ще одним способом звернень є електронна петиція до Запорізької міської ради, що здійснюється через офіційний веб-сайт за допомогою електронної ідентифікації громадянина. Електронна петиція мусить належати до питань місцевої територіальної громади та відноситися місцевих органів влади.

Суттєвою перевагою колективного звернення громадян у формі електронної петиції є насамперед зручність, оскільки зникає потреба фізично збирати підписи на підтримку петиції, стояти у чергах, звертатись до органів адміністрації. Достатньо зареєструватись, викласти своє звернення на сайті та спостерігати за кількістю голосів поданих на підтримку петиції [22]. Також важливим є елемент публічності, адже електронну петицію, з моменту її оприлюднення, може прочитати та підтримати кожен громадянин. З питанням, яке вносить автор (ініціатор) петиції, мають можливість ознайомитись представники ЗМІ, депутати та чиновники ще до набрання такою петицією необхідної кількості голосів [22].

Закон України «Про звернення громадян» дає право кожному громадянину надсилати будь-які запити у невизначеній кількості. Саме тому цей закон є надзвичайно ліберальним і зручним для користувачів.

Але, є також інші причини того, що громадяни звертаються до Урядового контактного центру та реєструють петиції на веб-сайті органів місцевого самоврядування замість звернень письмово або на місцеві телефонні «гарячої» лінії:

- відсутність єдиних стандартів щодо роботи телефонів «гарячої» лінії;
- звернутись можна тільки у робочий час;
- не є безкоштовним, громадяни вимушені платити за вартість дзвінка;
- відсутність окремої посади, що відповідає виключно за роботу телефонну «гарячої» лінії, хоча доцільність таких витрат також видається сумнівною, оскільки не всі центральні органи виконавчої влади отримують велику кількість звернень громадян [22].

Таким чином, поступове посилення ролі контактного центру у системі через запровадження принципів «єдиного вікна» та «єдиного входу» є вкрай важливою для розбудови сучасної сервісної держави.

3.2. Перспективи та можливості розвитку системи роботи із зверненнями громадян

Конституція України визнала людину, її життя, здоров'я, честь і гідність, недоторканність та безпеку головною соціальною цінністю й закріпила правові основи їх реалізації. Одним із головних засобів у цьому механізмі є право на звернення. Так, ст. 40 Конституції України встановлено, що громадяни мають право направляти письмові звернення або особисто звертатися до органів державної та місцевої влади, які зобов'язані розглянути заяву та надати обґрунтовану відповідь [31].

Вагомою гарантією забезпечення прав громадянина є саме законодавчо визначене право на звернення саме до органів місцевого самоврядування, що обумовлено природою повноважень зазначених органів та їх обізнаністю з проблемами населення певної території [23].

Робота із зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності районної адміністрації та призначена якісно, прозоро вирішувати питання, які турбують мешканців, забезпечувати реалізації права на звернення до органів публічної влади.

Саме районної адміністрації віддзеркалює державну політику на регіональному рівні, сприяє зближенню влади з народом, виступає визначальним чинником демократизації суспільного життя.

Керівництво районної адміністрації в роботі із зверненнями громадян:

- забезпечує необхідні умов для реалізації прав громадян на звернення;
- оперативно вживає заходів по суті порушених питань;

– виявляє та усуває причини, що породжують заяви та скарги громадян, вирішує питання про підвищення кваліфікації відповідальних осіб, та недопущення порушень;

– аналізує стан роботи із зверненнями громадян та інформує про це населення;

– враховує результати аналізу у практичній роботі.

У теперішніх умовах формування інформаційного простору, важливим напрямом підвищення ефективності роботи із зверненнями, вбачається впровадження заходів у рамках розвитку електронного урядування. Електронна взаємодія здатна зробити владу прозорішою та підзвітною громадськості.

Форма роботи зі зверненнями громадян, як електронні звернення за допомогою мережі Інтернет, а саме через офіційні сайти, електронну пошту, є одним з основних напрямів у сфері вдосконалення роботи зі зверненнями громадян. Здійснення всебічного, кваліфікованого, неупередженого і своєчасного розгляду звернень, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян є одним із пріоритетних завдань місцевого самоврядування, фактором гарантування суспільно-політичної та економічної стабільності в державі [43].

З розвитком сучасної державності з'являється потреба в доопрацюванні наявної системи реалізації конституційних прав населення щодо звернень громадян.

Збільшення кількості громадян в Україні, які мають доступ до Інтернету, формує підґрунття для застосування всесвітньої інтернет-мережі як способу взаємовідносин суспільства і особи.

Основний законодавчий акт – Закон України «Про звернення громадян» [55] не відповідає сучасному рівню розвитку інформаційних технологій.

Оновлення звернень громадян має здійснюватися у два етапи:

– 1 етап – слід добитися більш ефективного контролю над процедурою отримання, обліку, розгляду, перегляду правил діловодства, уніфікувати нормативну базу звернень;

– 2 етап – вжити комплекс заходів щодо забезпечення прозорості всієї системи роботи зі зверненнями з використанням сучасних інформаційно-комунікативних технологій [70].

Електронне урядування або урядування з широким використанням різноманітних інформаційних технологій зі своєї появи було спрямоване на підвищення ефективності роботи органів влади з громадянами, підприємствами та іншими адміністраціями, тобто на скорочення спільних витрат часу та коштів[10].

Україні знаходиться на порозі становлення електронного урядування. Електронна демократія розглядається як атрибут захисту громадянами своїх інтересів.

Визначення електронної демократії включає «електронне» окреслення базових понять загальнополітичного процесу. Одним із секторів електронної демократії виступає «Е-звернення» [19].

Е-звернення – це електронна доставка зауважень чи рекомендацій: громадян, формуючи і підписуючи звернення, можуть приймати участь в обговоренні важливої суспільної теми в режимі on-line [19]. Вони полегшують контакт громадян з органами пкблочної влади, іншими демократичними інститутами, стимулюють громадську дискусію.

З метою забезпечення вільного доступу громадян до послуг електронного урядування впроваджуються центри колективного доступу та електронні приймальні. Діяльність Інтернет-приймалень органів влади потребує відповідного нормативно-правового врегулювання, зокрема, визначення типу (переліку) звернень, які підпадають чи не підпадають під такі, що потребують розгляду і прийняття відповідних рішень. До того ж необхідно внесення зміни до Закону України «Про звернення громадян» у частині регламентації процедури

звернення громадян через Інтернет [19]. Організація функціонування електронних приймалень, які у реальному часі забезпечують проведення спілкування громадян з представниками влади у режимі телеконференцзв'язку, потребує розробки відповідної нормативної бази.

Також були створені загальнодержавний єдиний інформаційний веб-ресурс звернень громадян до органів публічної z.gov.ua [15] (рис. 3.4) та національна система опрацювання звернень uks.gov.ua [75] (рис. 3.5).

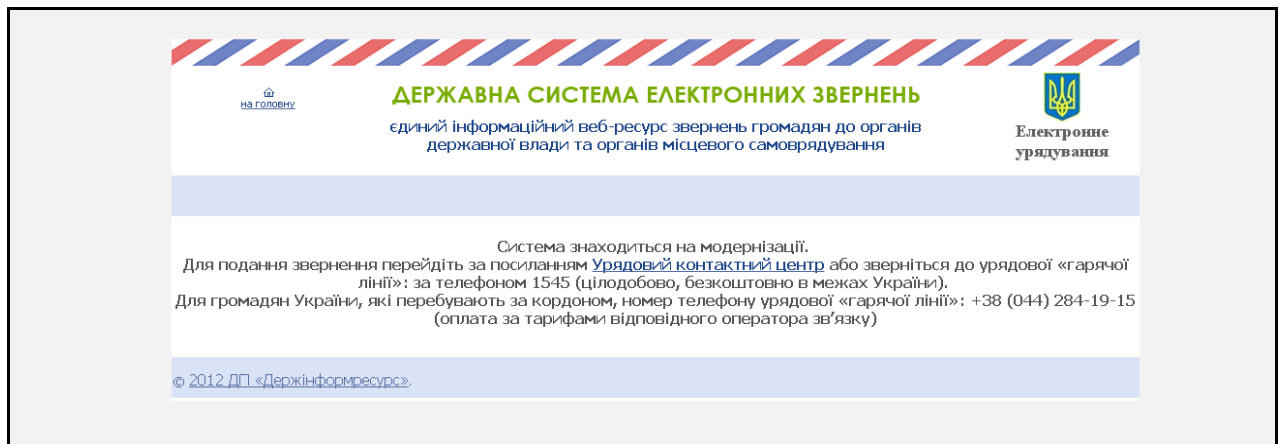


Рис. 3.4. Веб-ресурс «Державна система електронних звернень» [15]

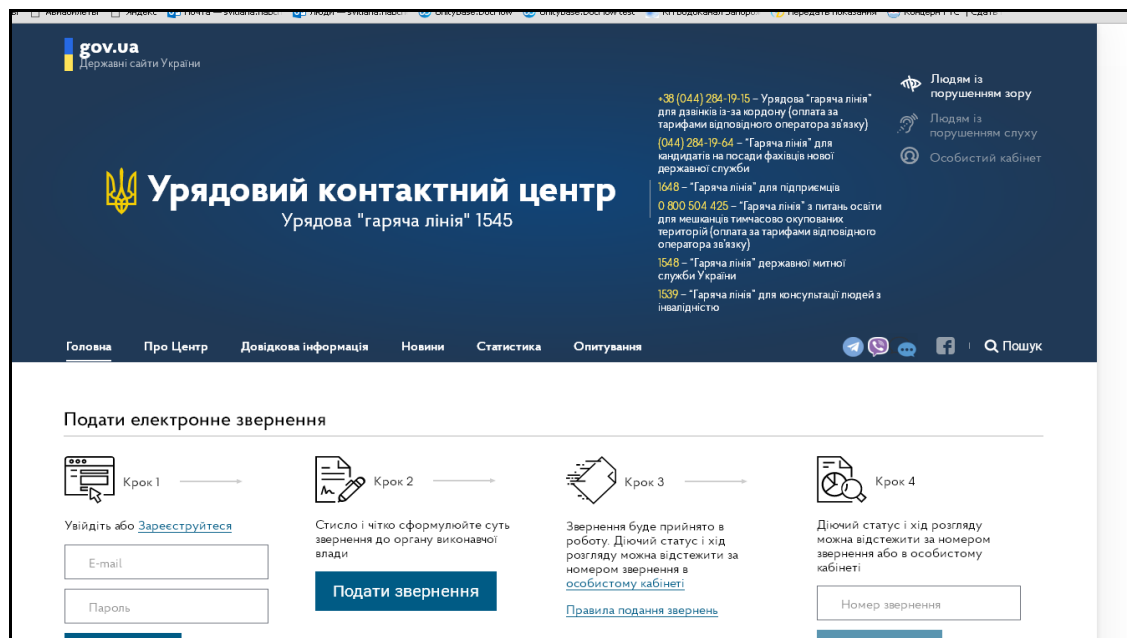


Рис. 3.5. Головна сторінка веб-ресурсу Урядового контактного центру [75]

Органи влади для виконання функцій та реалізації власних повноважень повинні забезпечувати інформаційну взаємодію. В умовах електронного урядування основним видом взаємодії є електронний документообіг, тобто, обмін документами у електронному вигляді.

Під час підготовки магістерської роботи встановлено, що кількість електронних звернень та звернень за телефонами «гарячої» лінії у 2022 році збільшилась в порівнянні з 2021 роком. До районної адміністрації, через виконавчий комітет міської ради, впродовж 2022 (2021) року відповідно надійшло 68 (58) електронних звернень, до Урядового контактного центру – 85 (70), до Запорізького обласного контактного центру – 75 (69). Здебільшого питання, які постають у заявах, являються повноваженнями саме районних адміністрацій або установ місцевого значення.

У зверненнях громадян турбуює, здебільшого, вирішення питань особистого характеру або питань місцевого рівня. Як практика показує, до вищих інстанцій громадяни звертатися, з надією тиску державних інституцій на інституції місцевого рівня у вирішенні будь яких питань.

З 2017 року Запорізькою міською радою створено та впроваджено портал «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» для комунікації мешканців міста Запоріжжя з підприємствами і організаціями, які задіяні у забезпеченні життєдіяльності міста з питання комунального та житлового господарства [32].

У своїй роботі портал суворо дотримується Закону України «Про доступ до публічної інформації» [50], Закону України «Про захист персональних даних» [54], Закону України «Про звернення громадян» [55], та Політики конфіденційності.

Робота порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» є прикладом успішного впровадження цифровізації яка здійснюється в трьох глобальних напрямках: контроль, аналіз даних та організаційна діяльність.

Особливою відмінністю роботи даної служби є те що заявки до аварійної служби міста Запоріжжя приймаються цілодобово за допомогою онлайн-порталу (рис. 3.6), телефону та чат-боту.

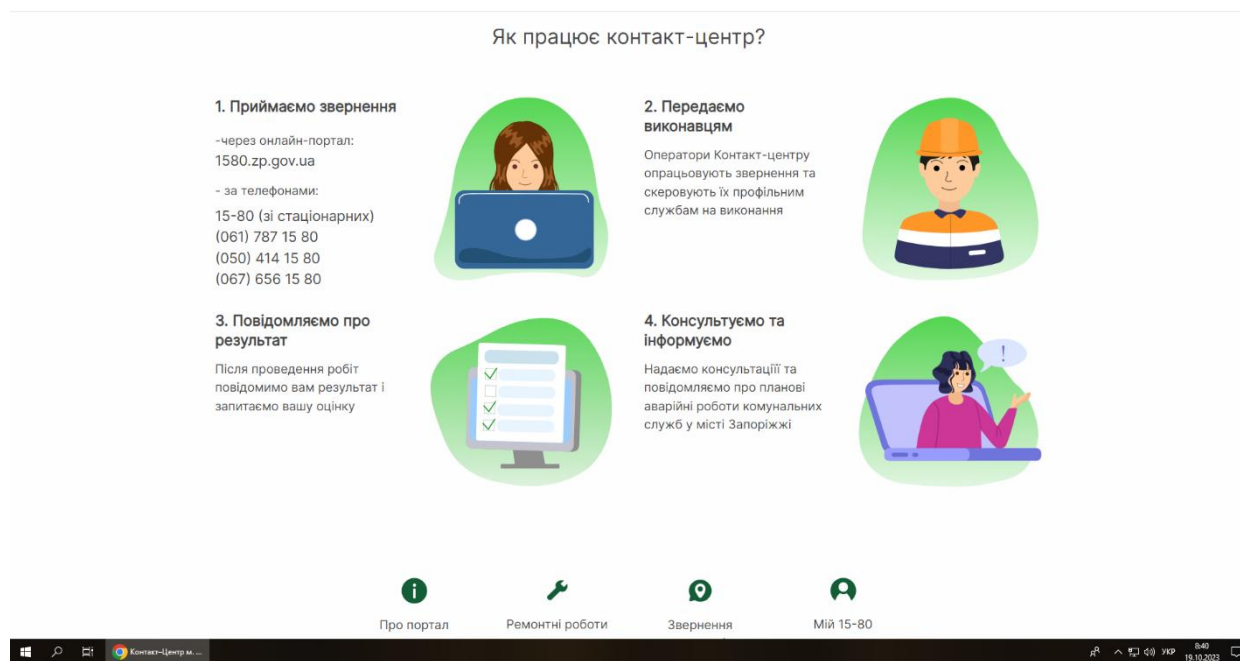


Рис. 3.6. Сторінка онлайн-порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» [32]

Портал «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» надає можливість ведення обліку скарг та пропозицій від мешканців Запоріжжя, відкрита, прозора система прийому, обробки, класифікації, відстеження термінів виконання та якості послуг з життєзабезпечення мешканцям міста, що надаються суб'єктами комунального та житлового господарства.

Надає можливість мешканцям міста самостійно:

- сповіщати про порушення або проблеми, подати скаргу на дії чи бездіяльність комунальних підприємств тощо;
- оцінювати роботу суб'єктів комунального та житлового господарства та державних установ;

- зареєструвати Особистий кабінет на основі даних з облікових записів громадян у соціальних мережах (рис. 3.7);
- переглянути на карті онлайн свою скаргу або проконтролювати її статус та виконання.

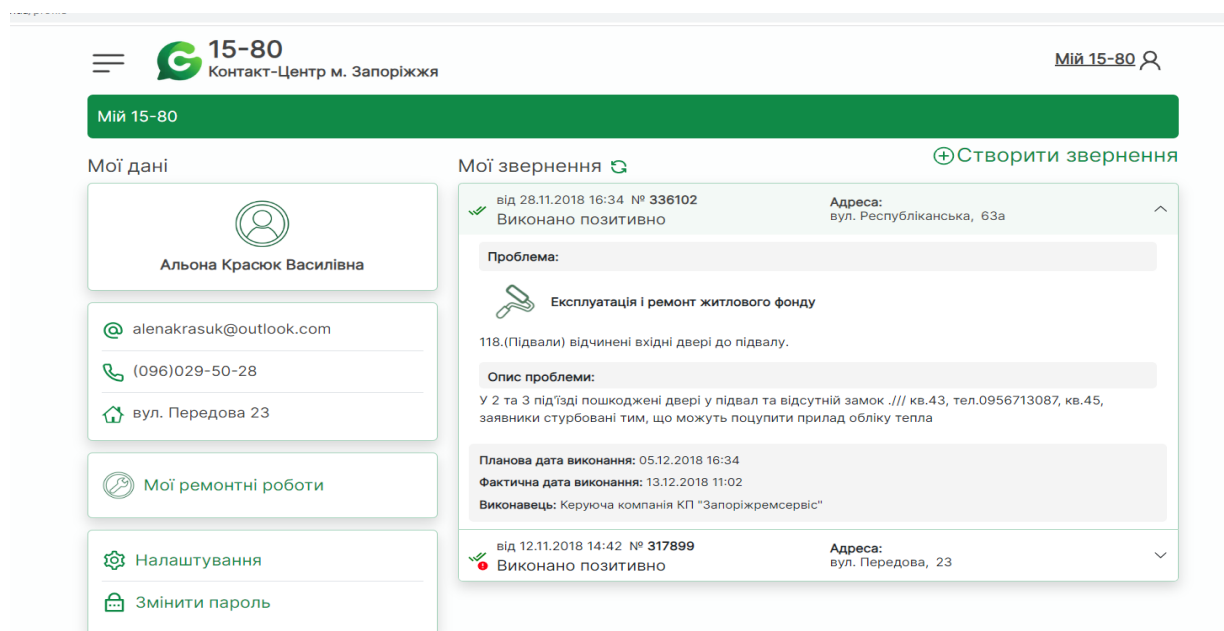


Рис. 3.7. Особистий кабінет онлайн-порталу
«Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» [32]

У ситуації, що на сьогодні склалася в країні, з початку 2020 року введення протиепідемічних заходів в умовах спалаху коронавірусної інфекції COVID-19, а з 24.02.2022 воєнний стан в країні, найбільш зручним способом звернення до органів державної та місцевої влади є електронні петиції, електронні звернення та звернення за телефонами «гарячої» лінії.

В зв'язку з тим, що чинне законодавство не надає права відмовляти заявникові у прийнятті його звернення, значна частина заявників зловживає спрощеною процедурою подачі заяв. Отже є випадки коли цей громадянин звертається до Урядового контактного центру з тим же питанням, яке вже знаходиться на розгляді та кінцевий термін його розгляду ще не настав.

Слід зазначити, що, надавши право громадянам звертатися до органів державної та місцевої влади за допомогою електронних звернень та за телефоном, не було враховано того фактору, що деякі громадяни є недобросовісними та, реалізуючи своє право, зловживають ним. Часто до вищезазначених органів звертаються із зверненнями одні ж особи з одного ж питання. Тому, внаслідок подачі великої кількості дуплетних звернень від однієї особи відбувається не ефективне перенавантаження роботи державних посадовців та посадових осіб місцевого самоврядування.

З метою оперативного інформування органів державної та місцевої влади наявна потреба ініціювання актуальних комунікативних програм, CRM-систем.

CRM (Customer Relation Management) – програмне забезпечення, комплекс програмних додатків, які оптимізують процеси взаємовідносин між суспільством та населенням, органів державного та місцевого управління, та надає змогу систематизувати, зберігати й опрацьовувати інформацію.

Основними можливості CRM у публічному управлінні є [16]:

- контроль якості роботи посадовців;
- отримання оперативної статистики, результативності роботи міністерств, відомств, та окремих посадових осіб;
- можливість створення електронного урядування;
- можливість визначення причин потрапляння звернень на більш вищі рівні управління в одному й тому самому функціональному розрізі.

CRM-система може оброблювати наступні типи запитів:

- E-mail запит. Заявники передають на розгляд e-mail запити, посилаючи організації повідомлення, сервер CRM по його прибутті на поштову скриньку відразу читає запит. Потім відбувається аналіз, для складання профілю, описується його зміст. Звернення, залежно від його профілю, направляється відповідному посадовцю, який у межах своєї компетенції може дати відповідь на нього. Відразу ж після цього відправляється повідомлення на пошту з відповіддю [16];

– Web-mail запит. Заявникам пропонуються на розгляд Web-mail запити, заповнюючи бланк CRM на веб-сайті. Як тільки бланк заповнено, запит приходить на сервер і оброблюється аналогічно до e-mail запиту. Різниця від e-mail – запиту полягає в тому, що у випадку Web-mail запиту інформація, введена користувачем, уже попередньо відформатована в різних полях використаного бланка. У разі поштового відправлення в довільній формі такого структурування немає [16].

Впровадження системи може позитивно вплинути як всю організацію роботи органів публічної влади. Що дасть змогу:

- активніше використовувати звернення громадян для виявлення недоліків, слабких місць в управлінні та їх усунення;
- повноцінно аналізувати однотипні звернення, для своєчасного впровадження управлінських заходів з недопущення зростання негативних проявів;
- публічним органам ширше вступати через звернення у безпосередній діалог з громадянами [16].

Для дотримання контролю за зверненнями громадян, вбачається доцільним зміцнення інституту омбудсмена шляхом запровадження спеціалізації уповноважених з прав людини. Насьогодні навіть у державах з розвинутою демократією й високим рівнем захисту прав і свобод людини функціонує по кілька уповноважених з прав людини, кожен із яких відповідає за розгляд звернень у певній сфері суспільних відносин [27]. Так, у Швеції працюють 4 уповноважених з прав людини, у Великобританії – 10, у Бельгії – 8 (в тому числі державний омбудсмен з пенсійного забезпечення, омбудсмен телекомунікаційної галузі та інші) [27].

В щорічній доповіді Уповноваженого з прав людини за 2022 рік зазначено, що протягом поточного року до офісу надійшло 42 485 звернень, це на 58 % менше ніж у 2021 році (73 116) [82].

Питання, з якими громадяни звертались до Уповноваженого це:

- порушення термінів розгляду звернень;
- порушення права на особистий прийом;
- безвідповідальність та недбалість під час розгляду звернень;
- неправомірне направлення заяв органам чи посадовцям, дії або рішення яких оскаржується;
- незабезпечення доступу до приміщень, де відбувається особистий прийом, особам з особливими потребами;
- ненадання заявникам роз'яснень порядку оскарження відповідей [82].

Працівниками Секретаріату Уповноваженого у 2022 році проведено 16 моніторингових перевірок у центральних органах влади за додержанням конституційних прав людини, в тому числі і права на звернення. За результатами проведених перевірок складено відповідні звіти про виявлені порушення, які направлені до міністерств з метою запобігання можливих недоліків у подальшій роботі [82].

Доволі не типовим повноваженням Уповноваженого з прав людини є покладання на нього обов'язку з оформлення протоколів про адміністративні правопорушення, передбачені ч. 7 ст. 212-3 КУпАП – незаконну відмову у прийнятті та розгляді звернення, інші порушення Закону України «Про звернення громадян» [60]. Абсолютно відсутня необхідна матеріальна та технічна підтримка додаткових функцій офісу Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – контролю за дотриманням законодавства України про звернення громадян, які виникли із внесенням змін до Закону України «Про прокуратуру» та скасуванням функції загального нагляду органів прокуратури [60].

Отже, цифровізація системи діалогу публічної влади і народу може бути ефективнішою, якщо створити відкритішими і прозорішими комунікації. Звернення, є давньою складовою комунікації суспільства і громадян, яке на теперішній час потребує удосконалення. Вирішення даної проблеми могло б сприяти впровадження в роботу державної та місцевої влади передових

інформаційних технологій, що допомогло б не лише створити діалог між публічною владою і народом, але й забезпечити контроль результатів розгляду звернень їх ефективність та своєчасність, зробити результати роботи доступними для широкої громадськості

3.3. Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян

Для удосконалення роботи із зверненнями громадян ми пропонуємо доопрацювати портал «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» для комунікації мешканців міста Запоріжжя з підприємствами і організаціями щодо вирішення ряду проблем пов'язаних з прозорістю розгляду звернень громадян, Конституції України [31], дотримання Закону України «Про звернення громадян» [55], Закону України «Про доступ до публічної інформації» [50], Закону України «Про захист персональних даних» [54], Політики конфіденційності, контролю та цифровізації системи звернень громадян.

З початком повномасштабної війни в Україні 24 лютого 2022 року життя змінилося, серед масових порушень прав людини, найнезахищенішим виявилось право на життя. Обмеження прав людини під час війни є нормою. На період дії воєнного стану в країні можуть обмежуватися конституційні права та свободи громадян [31]. Особливе місце в системі засобів захисту прав, свобод та законних інтересів громадян посідає реалізація їх права на звернення. У ст. 40 Конституції України зазначено, що громадяни України мають право звертатися до органів державної влади і місцевого самоврядування та встановлено обов'язок органів влади та посадових осіб розглядати звернення й надавати обґрунтовані відповіді [31].

Впровадження оновленого сервісу стає найбільш зручним способом звернення до органів публічної влади та необхідною мірою допомоги людям, що потрапили в найбільшскладні життєві обставини, а саме:

- велику кількість внутрішньо переміщених осіб;
- великої кількості громадян що втратили житло або постраждалих внаслідок ракетних обстрілів;
- в зв'язку з частими тривогами неможливість доступу до адмінбудівель для подання заяви чи скарги;
- через віддаленість місця проживання, неможливість доїхати до місця подання заяви;
- важкий психологічний стан внаслідок воєнних дій.

В Україні вже була спроба зробити загальнодержавний єдиний інформаційний веб-ресурс Урядовий контактний центр, Запорізький обласний контактний центр для опрацювання звернень до публічної влади. Вивчаючи кількість звернень що надійшли до даних сервісів, можна прийти до висновків що вони не в повній мірі задовольняють потреби населення (рис. 3.8)

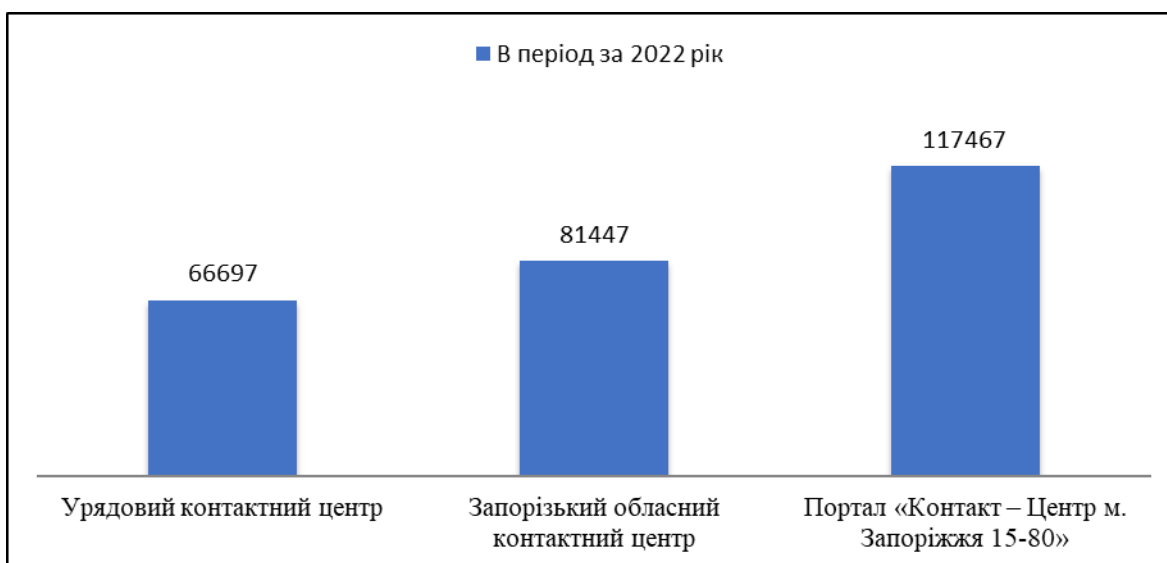


Рис. 3.8. Кількість звернень що надійшли до сервісів за 2022 рік

В зв'язку з легким доступом до системи через онлайн-портал, чат-боти, стаціонарний та мобільний телефон, громадяни зможуть безперешкодно та оперативно повідомляти про існуючу проблему.

Так як оператор контакт-центру опрацює звернення на повторність, це зменшує кількість повторних звернень тому що існують випадки коли громадянин звертається до онлайн-порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» з тим же питанням, яке вже знаходиться на розгляді та кінцевий термін його розгляду ще не настав.

Після опрацювання звернень оператор скеровує їх до профільної служби на виконання, за допомогою електронної пошти, що скорочує час передачі та виконання заяви.

Заявник має можливість створити особистий кабінет мешканця (рис. 3.7) в якому відображаються всі звернення з датою та номером заяви, коротким описом проблеми, виконавцем та фактичною датою виконання. В наслідок чого забезпечується прозорість розгляду звернень громадян, безпосередній контроль за дотриманням терміну та направлення питання за належним напрямком.

Аналог даної системи тривалий час ефективно працює на теренах ЄС. Що призвело до підвищення лояльності громадян як до певного державного органу зокрема так і до державного управління в цілому, відбувається розуміння громадськістю здійснюваних державою заходів. Завдяки інтерактивності порталу скоротилася дистанція між громадянином і органом державної влади, що підвищило інтерес громадян до рішень, які приймаються, в той самий час громадяни залишаються активними учасниками процесу управління державою.

Зростання рівня довіри громадян до влади, впевненість в тому, що завдяки скоординованим спільним зусиллям будуть розв'язані проблеми, які хвилюють людей це головна мета управління і показник ефективності діяльності системи управління.

На початку впровадження онлайн-порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» основною задачею було оперативне реагування на звернення громадян, стосовно аварійних ситуацій в житлово-комунальному господарстві. На теперішній час до основних функцій оновленого порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» належать: управління контактами, діяльністю, зв'язком;

прогнозування; створення бази даних щодо характеристику послуг; інформаційне наповнення відділу зв'язків з населенням. Але порушити питання на теренах порталу можна лише житлово-комунального характеру.

Для існування будь якої інтерактивної платформи не достатньо лише напрацьованого досвіду, контактів, баз даних, потрібно постійне вдосконалення. Розширення можливостей один з перспективних напрямків вдосконалення.

Пропонуємо в порталі «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» додати до існуючих питань життєдіяльності міста щодо житлово-комунального господарства, питання що стосуються громадян особисто, а саме:

- соціального характеру;
- освіти та науки;
- охорони здоров'я тощо.

На теперешній час престиж як державних так і місцевих оргнів влади не на вищому рівні у громадян. Бюрократизм, безвідповідальність та безкарність не сприяють росту довіри громадськості до влади.

Впровадження інтерактивної системи взаємодії між органами влади і громадськістю, дасть змогу на відкритий діалог, оперативність вирішення нагальних питань, контроль, ефективне перспективне планування. Наслідком злагодженої роботи системи буде подолання вищенаведених проблем та безперечного рослу громадсбкої довіри до влади.

Отже, запровадженням оновленого онлайн-порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» надасть змогу ширше вступати у діалог з населенням органам публічної влади, та використовувати звернення громадян для виявлення прогалин в управлінні та їх усунення.

Розроблені під час підготовки магістерської роботи пропозиції подані на розгляд керівництва районної адміністрації Запорізької міської ради по Заводському району.

ВИСНОВКИ

1. З моменту проголошення незалежності України набула широкого висвітлення проблематика приведення публічного управління до рівня стандартів сучасної правової держави. Дані питання висвітлюються у роботах вітчизняних вчених: В.Б. Авер'янова, Г.М. Котляревської, В.А. Соболя, Н.Р. Нижник та інших. Опрацювавши дану літературу, можна зауважити, що на сьогоднішній день не існує достатньо цілісних та систематичних знань дослідження звернень, як інституту реалізації прав і свобод громадян.

2. У нашому дослідженні на основі аналізу наукових джерел було визначено зміст головних понять, а саме: «громадянин», «звернення громадян», «місцеве самоврядування», «цифровізація».

3. В даній роботі були використані наукові методи дослідження для аналізу роботи із зверненнями громадян в органах місцевої влади: діалектичний метод, системний, метод класифікації, порівняння та узагальнення. Методи аналізу документів та статистичних даних використовувалися в якості методів емпіричного дослідження.

4. В магістерській роботі проаналізовано нормативно-правове регулювання інституту звернень громадян, опрацьовано наукові підходи до питання можливості реального функціонування звернень враховуючи сучасний стан законодавчого регулювання цього інституту.

Певною гарантією захисту законних інтересів і прав громадян, також, у разі їх порушення, гарантією відновлення виступає Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 року № 393/96-ВР.

5. Складовою частиною загальної системи місцевого самоврядування у місті є районні адміністрації. Районна адміністрація - це структурний підрозділ міської ради. Міська рада забезпечує реалізацію своєї політики через районні адміністрації у сфері делегованих повноважень та визначених законодавством межах управління.

Одним із пріоритетних завдань районної адміністрації є забезпечення якісного розгляду звернень громадян, вирішення порушених в них питань, задоволення законних прав та інтересів громадян.

6. У більшості країн ЄС скарга та звернення до органів державної влади сприймається, як одна із можливих форм участі громадян у суспільних та державних справах, як вплив на процес прийняття політичних та правових рішень. Проте в окремих країнах суть та цільове направлення понять скарга та звернення не співпадають.

Аналіз світового досвіду доводить необхідність доопрацювання української практики публічного управління щодо відкритості влади у частині звернень, а саме запровадження інформаційно-комунікаційних технологій, які не лише забезпечать підвищення якості роботи опрацювання звернень громадян, а також через відкритість та прозорість інформації зроблять життя звичайних громадян легшим.

7. Часто в зверненнях громадян розкривається ще не помічена проблематика. Своєчасно узагальнюючи та аналізуючи результати розгляду звернень, можливо отримати конкретну інформацію щодо існуючих проблем, та шляхів їх вирішення. У магістерській роботі цілком вдалося досягти поставленої мети, що полягає у розробленні пропозицій щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян на місцевому рівні. За результатами дослідження можна зробити наступні висновки:

1) Законодавство України щодо звернення громадян забезпечує збільшення уваги органів державної влади до проблем громадян, але вже довгий час демонструє свою неспроможність, попри велику кількість змін і доопрацювань з метою підвищення ефективності роботи органів влади.

Однак корумпованість та бюрократизм державних установ і публічних органів виступають одними із несприятливих чинників, що впливають на роботу інституту звернень громадян: порушення строків розгляду, надання необґрунтованих відповідей громадянам, передача звернень іншим органам,

прояви упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень, що призвело до втрати довіри громадян до органів державної влади.

2) Певні норми Закону України «Про звернення громадян» несуть лише декларативний характер. Це стосується таких словосполучень, як право громадянина «бути присутнім при розгляді скарги чи заяви» та право «брати участь у перевірці поданої заяви чи скарги», не відповідність термінів розгляду звернень з термінами вирішення реальних проблем.

3) Позбавлення органів прокуратури контролю за дотриманням прав і свобод громадян та додержанням вимог законів призвело до втрати правозахисної функції, в результаті чого органи державної влади - залишилися безконтрольними, а громадяни України - беззахисними. Повноваження уповноваженого Верховної Ради України з прав людини носить декларативний характер та не забезпечує достатнього додержанням вимог законів. Тому розглядається доцільність зміцнення інституту омбудсмена в нашій країні шляхом впровадження спеціалізації уповноваженого з прав людини.

4) Закон України «Про звернення громадян» не відповідає теперішньому рівню розвитку інформаційних технологій. Запровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій в практику державного управління і місцевого самоврядування може бути розв'язанням вказаної проблеми. Запровадження інтерактивних систем взаємодії між владою і громадськістю, дасть змогу на відкритий діалог, оперативність вирішення термінових питань, контроль, ефективне планування. Наслідком злагодженої роботи системи буде подолання вищевказаних проблем та безсумнівного росту громадської довіри до влади.

Робота порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» є прикладом успішного запровадження цифровізації яка здійснюється в трьох глибинних напрямках: контроль, аналіз даних та організаційна діяльність. Тому, впровадженням оновленого порталу «Контакт - Центр м. Запоріжжя 15-80» дозволить дієво застосовувати звернення для виявлення та усунення недоліків в

управлінні, а прозорість розгляду звернень сприятиме контролю з боку громадян і як наслідок підвищенню відповідальності виконавчих структур за якість надання послуг. Дана робота призведе до підвищення рівня довіри громадян до публічного управління, сподівань на те, що завдяки узгодженим спільним зусиллям будуть продуктивно розв'язані проблеми, які непокоять людей.

Результати дослідження можна застосувати в діяльності органів виконавчої влади в Україні, органах місцевого самоврядування при удосконаленні процесів роботи зі зверненнями громадян.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Авер'янов В.Б. Зміна домінант у доктринальному тлумаченні предмета адміністративного права. *Правова держава*. 2005. Вип. 16. С. 317-325.
2. Авер'янов В.Б. Кодифікація адміністративного законодавства : нове бачення перспективи. *Державне управління: проблеми адміністративно-правової теорії та практики : монографія*. Київ : Факт, 2003. 384 с.
3. Авер'янов В.Б., Александрова Н.В., Бояринцева М.А. та ін. Виконавча влада і адміністративне право / за заг. ред. В.Б. Авер'янова. Київ : Видавничий Дім»Ін-Юре», 2002. 668 с.
4. Агеєв О.В. Прокурор як суб'єкт адміністративного процесу: дис. ... кан. юрид. наук. Харків, 2006. 197 с.
5. Адміністративна процедура та адміністративні послуги. Зарубіжний досвід і пропозиції для України / автор-упоряд. В.П. Тимошук. Київ : Факт, 2003. 496 с.
6. Актуальні проблеми формування та розвитку європейського інформаційного простору: кол. монографія / Є.Б. Тихомирова, Н. Карпчук, А. Митко та ін.; ред. Є.Б. Тихомирова. Луцьк : Терен, 2012. 352 с.
7. Алімов Р.С. Процедури в адміністративному праві України : теорія і практика: дис. ... канд. юрид. наук. Донецьк, 2002. 171 с.
8. Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України за 2021 рік. URL : <https://moz.gov.ua/uploads/ckeditor> (дата звернення: 28.06.2023).
9. Андрійко О.Ф., Кисіль Л.Є. Адміністративно-правове забезпечення реалізації прав і свобод громадян в Україні. *Часопис Київського університету права*. 2015, № 3. С. 107–110.
10. Асанова А.А. Електронний уряд як дійовий механізм взаємодії і форма співпраці держави та громадян в інформаційному суспільстві. *Державне управління*. 2006. № 1. URL : <http://www.nbu.gov.ua> (дата звернення: 15.08.2023).

11. Астахов Д.С. Кодифікація адміністративно-процедурного законодавства України : дис. ... канд. юрид. наук. Запоріжжя, 2011. 203 с.

12. Берідзе М. Н. Адміністративно-правові засади провадження зі звернень громадян в органах прокуратури : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07 / Михайло Нодарович Берідзе; Нац. ун-т внутр. справ. Харків, 2005. 20 с.

13. Біла-Тюріна Ю. З. Звернення громадян як засіб забезпечення законності у публічному адмініструванні. Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру (з нагоди 30-річчя проголошення незалежності України та 25- річчя прийняття Конституції України): у 2 т. : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 трав. 2021 р.) / за заг. ред. С. В. Ківалова. Одеса: Видавничий дім «Гельветика», 2021. Т. 2. С. 29-32.

14. Грицюк П., Гладка О., Джоші О., Г85. Основи теорії систем і управління : навч. посіб. Рівне : НУВГП, 2021. 272 с.

15. Державна система електронних звернень. URL : z.gov.ua. (дата звернення: 29.08.2023).

16. Державне управління України : система CRM. URL : https://ru.osvita.ua/vnz/reports/gov_reg/18345/ (дата звернення: 15.10.2023).

17. Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 р. № 976. *Відомості Верховної Ради України*. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2019> (дата звернення: 01.10.2023).

18. Дячок Т.О. Звернення громадян – шлях до вирішення гострих суспільно значущих проблем. Бюлетень Міністерства юстиції України. 2013. № 1. С. 148-149.

19. Електронне урядування : опорний конспект лекцій. С. В. Дзюба, І. Б. Жилияєв, С. К. Полумієнко, І. А. Рубан, А. І. Семенченко; за ред. А. І. Семенченка. Київ. 2012. 266 с.

20. Загальна декларація прав людини. ООН; Декларація, Міжнародний документ від 10.12.1948 р. №955_015. *Відомості Верховної Ради України*. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#doc_info (дата звернення: 05.10.2023).

21. Задорожня Л. М. До огляду стану законодавства України у інформаційній сфері. Л. М. Задорожня, Б. Л. Раціборинський. *Правова інформатика*. 2008. № 4 (20). С. 71 - 75.

22. Закірова С. Електронні петиції в Україні: досягнення і проблеми дворічного досвіду. Центр досліджень соціальних комунікацій НБУВ. URL : <https://scholar.google.com.ua/> (дата звернення: 05.10.2023).

23. Зеленіна С. М. Правові питання удосконалення порядку розгляду звернень громадян в органах місцевого самоврядування. *Право і суспільство*. 2013. № 5. С. 99 - 105.

24. Калашнікова О. Чи дійсно «гарячі» телефонні лінії центральних органів виконавчої влади. *Українська правда*. 12.08.2020. URL : www.pravda.com.ua/rus/columns/2020/08/12/7262682/ (дата звернення: 05.11.2023).

25. Карпенко О. В., Куйбіда В. С., Наместнік В. В. Цифрове врядування в Україні : базові дефініції понятійно-категоріального апарату. *Вісник Національної академії державного управління при Президентові України*. Державне управління. 2018. № 1. С. 5 - 11. URL : <http://academy.gov.ua/infpol/pages/> (дата звернення: 15.08.2023).

26. Кисіль Л. Є. Відносини, що виникають за зверненнями громадян до органів публічної адміністрації: деякі аспекти адміністративно-правового регулювання. *Часопис Київського університету права*. 2017. Вип. 3. С. 109-113.

27. Кісілевич В.О., Цимбалюк В.І. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні. *Молодий вчений*. № 5.1 (45.1). 2017 р. URL : <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/5.1/37.pdf> (дата звернення : 05.11.2023).

28. Кіщак Ю.І. Розгляд звернень громадян у сфері АПК (адміністративно-правовий аспект) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук. Київ, 2011. 20 с.

29. Кодекс України про адміністративні правопорушення від 07.12. 1984 р. № 8073-Х. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення: 05.10.2023).

30. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод (з протоколами) (Європейська конвенція з прав людини) : ратифіковано Законом № 475/97-ВР від 17.07.1997 р. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_004 (дата звернення: 05.10.2023).

31. Конституція України : офіц. текст. Київ : КМ, 2013. 96 с.

32. Контакт-Центр м.Запоріжжя 1580. URL : <https://1580.zp.gov.ua> (дата звернення: 15.10.2023).

33. Котляревська Г. Сучасний стан та перспективи розвитку інституту звернення громадян в Україні: адміністративно-правовий аспект. URL : <https://jurkniga.ua/contents/suchasniy-stan-ta-perspektivi-rozvitku-institutu-zvernennya> (дата звернення: 01.08.2023).

34. Котляревська Г.М. Адміністративно-правове забезпечення механізму звернення громадян в Україні. Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису. URL : http://phd.znu.edu.ua/page/dis/07_2020/Kotliarevska.pdf (дата звернення: 03.08.2023).

35. Котляревська Г.М. Механізм розгляду звернень громадян Службою Безпеки України. Юридичний науковий електронний журнал. 2019. № 6. С. 279 - 287.

36. Кошеленко К. Цифровізація соціальної сфери. Чому це важливо навіть під час війни? URL : https://lb.ua/blog/kostjantyn_koshelenko/ (дата звернення: 15.08.2023).

37. Лукін С. Сучасні аспекти цифровізації публічних просторів. Аспекти публічного управління. 2020. Том 8. Спецвипуск № 1. С. 91 - 93.

38. Методика та організація наукових досліджень : Навч. посіб. / С. Е. Вазинський, Т. І. Щербак. Суми: СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2016. 260с.

39. Міжнародний досвід реалізації права громадян на звернення : Інформаційна довідка, підготовлена Європейським інформаційно-дослідницьким центром на запит Апарату Верховної Ради України. URL : <http://euinfocenter.rada.gov.ua/uploads/documents/29289.pdf> (дата звернення: 29.08.2023).

40. Мороз О. Ігнорування звернень громадян: привід для стягнення моральної шкоди. О. Мороз. Радник старости. 2018. № 1. URL : <https://i.factor.ua/ukr/journals/rs/2018/march/issue-1/article-34585.html> (дата звернення: 22.08.2023).

41. На допомогу суб'єктам національної системи опрацювання звернень : зб. документів і матеріалів. Київ. Урядовий контактний центр. 2019. 84 с. URL : https://ukc.gov.ua/wp-content/uploads/2019/06/teaching_materials_16_05_19.pdf (дата звернення: 15.09.2023).

42. Наместнік В. В., Павлов М. М. Електронне, цифрове та smart-управління: сутність та співвідношення термінів. Вісник Національної академії державного управління при Президентіві України. Державне управління. 2020. №1(96). С. 115 - 121.

43. Організація роботи зі зверненнями громадян : зб. норм.-прав. док-в та метод. реком. для керівників та інших посадових осіб органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, організацій, об'єднань громадян. М. І. Баюк, М. І. Войт, О. М. Гаман. Хмельницький : Центр перепідгот. та підв. кваліф. працівників органів держ. влади, органів місцевого самоврядування, держ. підпр-в, установ і орг-й, 2013. 186 с.

44. Постанова Миколаївського окружного адміністративного суду від 21.05.2015 р., справа № 814/2344/14. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/49884407> (дата звернення: 01.08.2023).

45. Постанова Славутського міськрайонного суду Хмельницької області від 27.01.2015 р., справа № 682/3971/14-а. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/45194071> (дата звернення: 01.08.2023).

46. Постанова Тернопільського окружного адміністративного суду від 05.11.2015 р., справа № 819/3321/15. Єдиний державний реєстр судових рішень. URL : <http://reyestr.court.gov.ua/Review/53404724> (дата звернення: 01.08.2023).

47. Правова основа захисту прав і свобод громадян в адміністративному порядку. URL : https://minjust.gov.ua/m/str_4629 (дата звернення: 28.06.2023).

48. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції : закон України від 02.07.2015 р. № 577-VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 35. Ст.341.

49. Про державну службу : закон України від 10.12.2015 р. № 889-VIII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення: 05.09.2023).

50. Про доступ до публічної інформації : закон України від 12.01.2011 р. № 2939-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2011. № 32. Ст. 314.

51. Про запобігання корупції : закон України від 14.10.2014 р. № 1700-VII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1700-18#Text> (дата звернення: 05.10.2023).

52. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації : постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348. URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/348-97-п> (дата звернення: 01.10.2023).

53. Про захист інформації в інформаційно-комунікаційних системах : закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1994. № 31. Ст.286.

54. Про захист персональних даних : Закон України від 01.06.2010 р. № 2297-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2010. № 34. С. 481.

55. Про звернення громадян : закон України від 02.10.1996 р. № 393/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 47. Ст. 256.

56. Про інформацію : закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. *Відомості Верховної Ради України*. 1992. № 48. Ст. 650.

57. Про місцеве самоврядування в Україні : Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97 ВР. URL : <http://surl.li/oghq> (дата звернення: 03.08.2023).

58. 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. URL: <https://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/109/2008?lang> (дата звернення: 01.09.2023).

59. Про правовий режим воєнного стану: Закон України від 12.05.2015 р. № 389 - VIII. *Відомості Верховної Ради України*. 2015. № 28. Ст. 250.

60. Про прокуратуру : закон України від 14.10. 2014 р. № 1697-VII. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1697-18#Text> (дата звернення: 29.08.2023).

61. Про службу в органах місцевого самоврядування : закон України від 07.06. 2001 р. № 2493-III. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2493-14#Text> (дата звернення: 29.08.2023).

62. Про схвалення Концепції розвитку цифрової економіки та суспільства України на 2018-2020 роки та затвердження плану заходів щодо її реалізації : Розпорядження Кабінету Міністрів України; Концепція, План, Заходи від 17.01.2018 № 67-р. *Відомості Верховної Ради України*. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/67-2018-%D1%80#doc_info (дата звернення: 15.09.2023).

63. Про схвалення Концепції створення Національного контактного центру : Розпорядження Кабінету Міністрів України. Концепція від 02.12.2015 р.

№ 1269-р. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1269-2015-%D1%80#doc_info (дата звернення: 15.09.2023).

64. Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини : закон України від 23.12.1997 р. № 776/97-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1998. № 20. Ст.99.

65. Пунченко О. П. Методологічні новації у сучасному науковому пізнанні. Гуманітар. вісн. ЗДІА. 2014. №57. С. 27 - 37.

66. Радчук О. Рік електронного діалогу: чи є користь від петицій? О. Радчук. Слово і діло : аналітичний портал. 03.06.2016. URL : <https://www.slovoidilo.ua/2016/06/03/kolonka/aleksandr-radchuk/suspilstvo/rik-elektronnoho-dialohu-chy-ye-koryst-vid-petyczij> (дата звернення: 10.10.2023).

67. Районна адміністрація Запорізької міської ради по Заводському району. URL : zavodska-ra.zp.ua (дата звернення: 05.11.2023).

68. Середа В.В. Публічно-правова скарга як засіб захисту особи від незаконних дій або бездіяльності публічної адміністрації : автореферат дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. Київ. 2011. 16 с.

69. Славко А. Поняття правового статусу людини. 2018. URL : https://kmeep.law.sumdu.edu.ua/sites/default/files/lecture2_legal_status_hr.pdf (дата звернення: 25.08.2023).

70. Соболев В.А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства: автореф. дис. ... канд. наук. з держ. управління. Київ, 2014. 23 с.

71. Соснін Д. Звернення громадян. ЛІГА. Блоги. 20.07.2015. URL : <https://blog.liga.net/user/dsosnin/article/18689> (дата звернення: 01.10.2023).

72. Стамат Ю.С. Реалізація права громадян на звернення: міжнародний досвід та українська практика : автореф. магіс. робота. Миколаїв. 2020. URL : <https://krs.chmnu.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/1216/1/Автореферат%20-%20Стамат.pdf> (дата звернення: 29.09.2023).

73. Старіш О.Г. Інформаційна політика держави в контексті глобалізації: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня д -ра політ. наук. Київ, 2008. 28 с.

74. Ткачук Г.О. Цифрові трансформації: взаємозв'язок із системою економічної безпеки підприємства. Економіка харчової промисловості. Одеська національна академія харчових технологій. 2019. Випуск 4. Том 11. С. 42 - 50.

75. Урядовий контактний центр. URL : <https://ukc.gov.ua/> (дата звернення: 05.10.2023).

76. Факультативний протокол до Міжнародного пакту про громадянські та політичні права. ООН. Протокол. Міжнародний документ від 16.12.1966 р. URL : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_086#Text (дата звернення: 05.10.2023).

77. Філіпенко А. С. Основи наукових досліджень : конспект лекцій. Київ. Академвидав. 2004. 207 с. URL : <https://kpd.edu.ua/biblioteka/O/Osnovi%20наукових%20досліджень%20Філіпенко%20А.С..pdf> (дата звернення: 28.06.2023).

78. Хартія основних прав Європейського Союзу. URL : <https://zakon0.rada.gov.ua> (дата звернення: 05.10.2023).

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

80. Цифрова адженда України – 2020 («Цифровий порядок денний» – 2020) Концептуальні засади (версія 1.0). Першочергові сфери, ініціативи, проекти «цифровізації» України до 2020 року. Київ : ГС «Хай-тек офіс Україна». 2016. 90 с. URL: <https://ucci.org.ua/uploads/files/58e78ee3c3922.pdf> (дата звернення: 15.10.2023).

81. ЦСК Україна. URL : <https://uakey.com.ua/news/main/cifrovzascja-ukrani-abo-navshho-ukrancev-potrben-ker> (дата звернення: 25.08.2023).

82. Щорічна доповідь уповноваженого 2022. URL : <http://www.golos.com.ua/documents/annual-report-2022.pdf> (дата звернення: 15.09.2023).

83. Юркевич Х. Порівняльно-правовий метод у конституційно-правових дослідженнях. 2019. URL : <http://pgp-journal.kiev.ua/archive/2019/2/31.pdf> (дата звернення: 22.08.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Табл. 1 Порівняльний аналіз реалізації права громадян на звернення [39]

	Іспанія	Латвія	Литва	Польща	Португалія	Словенія	Україна
Право на звернення гарантується Конституцією	Відповідно до ст. 29 всі іспанці мають право подати індивідуальне чи колективне звернення.	Відповідно до ст.104 кожен має право надіслати звернення (submissions) до державних чи місцевих урядових інституцій та отримати відповідь латвійською мовою.	Ст.33 гарантується право громадян на подання петиції та право законодавчої ініціативи	Відповідно до ст. 63 кожен має право подати звернення/петиції, пропозиції та скарги в інтересах суспільства, у власних інтересах або інтересах іншої особи за її згодою до державних органів чи до організацій та громадських інституцій у зв'язку з виконанням ними своїх обов'язків, передбачених в галузі державного управління	Ст. 52 гарантує всім громадянам право звертатися індивідуально або колективно, до державних органів, керівних органів автономних областей або будь-якого іншого органу, із заявами, претензіями чи скаргами з метою захисту своїх прав, Конституції, законів або загальних інтересів.	Відповідно до ст. 27 кожен має право самостійно звертатися із запитаними, пропозиціями, скаргами, що стосуються питань державного чи іншого загального характеру до органів державної влади чи органів місцевого самоврядування.	Відповідно до ст.40 кожен має 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

Продовження додатку А

Закон, який регулює та гарантує реалізацію права на звернення	Закон «Про Право подачі петиції»	Закон «Про Звернення»	Закон «Про Петиції», Закон «Про Державне Управління» (описується процедура розгляду заяв, повідомлень і скарг, поданих особами.)	Закон «Про Петиції». Адміністративно-процесуальний Кодекс (описується процедура подання та розгляду скарг та пропозицій).	Закон «Про Право на петицію»	Закон «Про Право подання петиції» Закон «Про Скарги»	Закон «Про звернення громадян»
Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян	Парламентський Омбудсмен - відповідає за дотримання прав та свобод громадян, контролює діяльність державних органів. Розглядає скарги від будь-якої особи, групи осіб або організації. Діяльність регулюється окремим законом	Омбудсмен Латвійської Республіки	Омбудсман (Закону «Про Омбудсмана Сейму»).		Омбудсмена (регулюється окремим законом)		Уповноважений з прав людини Верховної Ради України

Продовження додатку А

<p>Наявність у законі такого виду звернення як скарга, порядок її подання та розгляду</p>	<p>Чітко визначеного поняття законом не встановлено.</p> <p>Відповідно до Закону «Про Право подачі петиції»</p> <p>Петиція це пропозиція, ініціатива, скарга чи прохання</p>	<p>Закон не містить визначення поняття «скарга».</p>	<p>Закон не регулює порядок розгляду скарг, заяв та пропозицій.</p> <p>Петиція – це письмова заява, адресована до Сейму, Уряду чи муніципального уряду та адмін. інституцій, що містить вимоги чи пропозиції щодо вирішення питань, рішення яких може потребувати прийняття або зміни правового акту, доповнень або виключень</p>	<p>В законі немає такого виду звернення, як скарга.</p> <p>Предметом петиції може бути прохання щодо зміни законодавства, здійснення заходів чи інших дій стосовно питання, що піднімається в петиції, та стосовно суспільного життя, цінностей, що вимагають особливого захисту.</p>	<p>Скарга означає денонсацію будь-якої неконституційно сті або незаконності чи незаконність діяльності будь-якого відомства чи служби з метою вжиття заходів проти відповідальних осіб.</p> <p>Порядок подання та розгляду законом не встановлений.</p>	<p>Відсутнє.</p>	<p>Скарга - 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.</p> <p>Петиція це особлива форма колективного звернення громадян до вищих органів влади та органів місцевого самоврядування</p>
--	---	--	--	--	--	------------------	--

Продовження додатку А

<p>Коло суб'єктів законодавства про звернення (громадяни, юридичні особи, громадські формування, що не мають статусу юридичної особи, фізичні особи – підприємці</p>	<p>Будь-яка фізична або юридична особа, незалежно від громадянства, може здійснювати своє право подачі петиції індивідуально або колективно.</p>	<p>Приватна особа</p>	<p>Громадяни країни</p>	<p>Фізичною особою, юридичною особою, організаційною одиницею, що не є юридичною особою, або групою таких одиниць</p>	<p>Громадяни Португалії, громадяни інших держав (громадяни країн ЄС та Спільноти португаломовних країн), іноземці та особи без громадянства, які проживають в Португалії. Будь-яка оформлена юридична особа також має право подавати клопотання</p>	<p>Кожен має право самостійно або спільно з іншими звертатися до органів державної влади із запитами, пропозиціями та скаргами</p>	<p>Громадяни України, особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території,</p>
<p>Процедура розгляду повторних звернень одним і тим же органом від однієї і тієї ж особи з одного і того ж питання</p>	<p>В законі поняття «повторне звернення» відсутнє. Але прописано, що петиції, щодо предмета яких вже ініційована парламентська, адміністративна процедура або судовий процес, розглядатися не будуть, якщо немає остаточного рішення.</p>	<p>Процедура розгляду повторних звернень законом не встановлена. Зазначено, що установа має право залишити звернення без розгляду, якщо вже була надана відповідь на подібне звернення.</p>	<p>Процедура розгляду повторних звернень відсутня. В законі прописано тільки, що заява не може бути визнана петицією, якщо протягом одного календарного року той самий заявник подав до тієї ж установи більше, ніж одну заяву, що містить ті ж вимоги та пропозиції.</p>	<p>Суб'єкт, відповідальний за розгляд петиції, може залишити без розгляду петицію, яка вже розглядалась, якщо петиція не містить нових фактів чи доказів. Про відхилення розгляду петиції суб'єкт повідомляє петиціонера.</p>	<p>Повторна петиція розглядатися не буде.</p>	<p>Повторні звернення не розглядаються, за умови, якщо вони не містять нових фактів.</p>	<p>Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті</p>

Продовження додатку А

Існування визначення обов'язків заявника	Законом не встановлено	Відсутнє.	Обов'язків заявника законом не встановлено. Встановлено тільки права заявника.	Немає, тільки вимоги до написання петиції	Петиціонери повинні вказати своє повне ім'я та номер посвідчення особи.	Особа, яка подає петицію, зобов'язана чітко вказати своє ім'я, прізвище, адресу та підпис у разі фізичної особи або імені та зареєстрованого офісу у випадку юридичної особи	Встановлено тільки права заявника та вимоги до написання скарги
Існування поняття «зловживання правом на звернення», його суть та відповідальність	Немає.	Відсутнє.	Заява не може бути визнана петицією, якщо заявник зловживає правом на петицію. Детальніший опис в законі відсутній.	В законі не прописано	Відсутнє.	Відсутнє.	Законом не встановлено.

Продовження додатку А

<p>Практика проведення особистого прийому:</p> <p>хто, з якою періодичністю та з яких питань; існування обмежень у прийомі</p>	<p>Орган, відповідальний за розгляд петиції, може запросити петиціонера для обговорення предмету петиції або для уточнення інформації</p>	<p>Посадова особа установи, якщо приватна особа вже подала звернення та зазначила шляхи вирішення питання, приймає особисто таку приватну особу. Установи забезпечують, щоб відвідувачі приймалися відповідно до таких процедур періодично, проте не рідше одного разу на місяць. Час прийому та процедури визначаються головою установи</p>	<p>В законі не прописано.</p>	<p>В законі не прописано</p>	<p>У випадку подання петиції до Парламенту, якщо петиція набере більше 1000 підписів, петиціонера запрошують на обговорення до Парламентського Комітету.</p>	<p>Компетентний державний орган може запросити заявника для уточнення інформації.</p>	<p>Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.</p> <p>Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання.</p>
--	---	---	-------------------------------	------------------------------	--	---	---

Продовження додатку А

<p>Існування єдиного національного центру з приймання та опрацювання звернень громадян</p>	<p>Законом не встановлено.</p>	<p>Законом не встановлено</p>	<p>В законі не встановлено.</p> <p>Створюються Комісії з розгляду петицій в Парламенті, уряді, в муніципалітетах</p>	<p>В законі не прописано</p>	<p>Законом не встановлено.</p> <p>У випадку подання петиції до Парламенту, відповідальним за розгляд петицій є Комітет з петицій.</p>	<p>Законом не встановлено</p> <p>Громадяни можуть створювати комітет з петицій для підготовки петиції, збору підписів громадянам и, надсилання петиції до державних органів та переговорів з ним.</p> <p>Комітет з петицій не є юридичною особою.</p>	<p>Законом не встановлено</p>
---	--------------------------------	-------------------------------	--	------------------------------	---	---	-------------------------------

Продовження додатку А

<p>Наявність відповідальності за подання звернень з наклепами, погрозами та образами</p>	<p>Законом не встановлено</p>	<p>Законом не встановлено</p>	<p>Законом не встановлено. Заяви не можуть містити жодних вимог чи пропозицій, врегулювання яких обмежує права та свободи інших людей.</p>	<p>В законі не прописано</p>	<p>Законом не встановлено.</p>	<p>Здійснення права на подання петиції не повинно нікому шкодити.</p>	<p>Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.</p>
---	-------------------------------	-------------------------------	--	------------------------------	--------------------------------	---	--

Продовження додатку А

<p>Існування переважного права на прийом та розгляд звернень для окремих (пільгових) категорій осіб</p>	<p>Законом не встановлено.</p>	<p>Законом не встановлено</p>	<p>При розгляді петицій слід дотримуватися принципу рівності перед законом - жоден заявник не може бути дискримінований та не може отримувати жодних привілеїв, наданих заявнику через його стать, расу, національність, мову, походження, соціальне становище, переконання та погляди.</p>	<p>В законі не прописано</p>	<p>Всі мають рівні права.</p>	<p>Законом не встановлено</p>	<p>Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.</p>
--	--------------------------------	-------------------------------	---	------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--

Продовження додатку А

<p>Практика контролю за дотриманням законодавства про звернення</p>	<p>Законом не встановлено.</p>	<p>Діяльність установи контролюється у порядку, встановленому Законом «Про Структуру державного управління», Адміністратив-но-процесуальним законодавством та іншими нормативними актами. Відмова від надання відповіді на звернення, невчасне надання відповіді установою може бути оскаржене. Відмова у розгляді звернення також розглядається як адміністративна дія. Заява про адміністративні дії чи бездіяльність може бути подана до адміністративного окружного суду.</p>	<p>Заявник має право подати скаргу щодо рішення Комісії з розгляду петицій до парламенту, уряду, муніципальної ради.</p>	<p>В законі не прописано</p>	<p>Законом не встановлено.</p>	<p>Законом не встановлено.</p>	<p>Особи, винні у порушенні Закону «Про звернення громадян», несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.</p> <p>Кодекс України про адміністративні правопорушення за незаконну відмову у прийнятті та розгляді звернення, інше порушення</p>
--	--------------------------------	---	--	------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	---

**Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ**

Я, Красюк Альона Василівна, магістрант 2 курсу магістратури, форма навчання заочна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування», адреса електронної пошти alena_krasuk@outlook.com,

– підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Робота із зверненнями громадян в органах місцевої влади» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (студент) Красюк А.В.

Дата _____ Підпис _____ ПІБ (науковий керівник) Глазунов В.В.