

ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА

ФАКУЛЬТЕТ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

Кафедра: публічного управління та адміністрування

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему: «Удосконалення механізмів звернення
громадян до органів місцевого самоврядування в
Україні»

Виконала: студентка магістратури за
спеціальністю 281 Публічне
управління та адміністрування заочної
форми навчанням
Юлія ЯТЧЕНЯ

Керівник: доцентка кафедри
публічного управління та
адміністрування, кандидатка наук з
державного управління, доцентка
Людмила ТРЕБИК

Рецензент: _____

Хмельницький – 2023 рік

АНОТАЦІЯ

Ятченя Ю. Удосконалення механізмів звернення громадян до органів місцевого самоврядування в Україні. – Рукопис.

У магістерській роботі обґрунтовано теоретичні основи і розроблені практичні рекомендації щодо удосконалення механізмів звернення громадян до органів місцевого самоврядування в Україні.

Досліджено сутність, цілі та види звернень до органів влади. Звернення громадян виявилися важливим засобом демонстрації суспільно-політичної активності та інтересу мешканців до громадських справ. Всі звернення громадян до органів влади виконують основні функції. Основними формами звернень громадян до органів влади є: заява, скарга, пропозиція.

Досліджено закордонний досвід звернення громадян до органів влади. Наголошено, що іноземні держави надають великого значення праву на звернення, оскільки воно дозволяє громадянам брати участь у прийнятті важливих публічних рішень, захищати свої права та свободи, контролювати органи влади від зловживань.

Право громадян на звернення закріплено на законодавчому рівні та поширюється на всі органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, їх посадових осіб та інші органи, які уповноважені законом на здійснення владних управлінських функцій.

Визначено, що вирішальним чинником модернізації механізмів звернень громадян в Україні до європейської спільноти є індивідуалізація діалогу, що пояснюється незавершеністю процесів політичного структурування суспільства та необхідністю відкритості та прозорості під час підготовки та прийняття державних управлінських рішень.

Запропоновано з метою усунення виявлених суттєвих та технічних недоліків у нормативному регулюванні механізмі звернення громадян в Україні внести зміни до Закону України «Про звернення громадян».

Ключові слова: звернення громадян, механізм реалізації права на звернення, письмове звернення, пропозиція.

SUMMARY

Yatchenia Yu. Improvement of the mechanisms of citizens' appeal to local self-government bodies in Ukraine. - Manuscript.

In the master's work, the theoretical foundations are substantiated and practical recommendations are developed for improving the mechanisms of citizens' appeals to local self-government bodies in Ukraine.

The essence, goals and types of appeals to authorities were studied. Appeals of citizens turned out to be an important means of demonstrating socio-political activity and interest of residents in public affairs. All citizens' appeals to authorities perform basic functions. The main forms of citizens' appeals to authorities are: application, complaint, proposal.

The foreign experience of citizens' appeals to authorities was studied. It was emphasized that foreign countries attach great importance to the right to appeal, as it allows citizens to participate in the adoption of important public decisions, protect their rights and freedoms, and control authorities against abuses.

The right of citizens to appeal is fixed at the legislative level and extends to all bodies of executive power and local self-government, their officials and other bodies authorized by law to exercise power management functions.

It was determined that the decisive factor in the modernization of the mechanism of citizens' appeals in Ukraine to the European community is the individualization of dialogue, which is explained by the incompleteness of the processes of political structuring of society and the need for openness and transparency during the preparation and adoption of state management decisions.

It is proposed to introduce the following changes to the Law of Ukraine "On Citizen Appeals" in order to eliminate identified significant and technical deficiencies in the regulatory regulation of the citizens' petition mechanism in Ukraine.

Key words: appeal of citizens, mechanism of implementation of the right to appeal, written appeal, proposal.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ.....	9
1.1. Сутність, цілі та види звернень громадян до органів місцевого самоврядування.....	9
1.2. Аналіз зарубіжного досвіду організації роботи із зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування.....	18
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН НЕТІШИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ.....	25
2.1. Аналіз нормативно-правового та організаційного забезпечення роботи із зверненнями громадян в Україні.....	25
2.2. Організація роботи із зверненнями громадян в Нетішинській міській раді.....	29
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ	42
3.1. Сучасні тенденції розвитку механізмів звернення громадян в Україні.....	42
3.2. Перспективи модернізації механізмів звернення громадян в Україні на шляху до європейського співтовариства.....	51
ВИСНОВКИ.....	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	64
ДОДАТКИ.....	76

ВСТУП

Актуальність. Євроінтеграційні процеси в Україні, адаптація діючого законодавства до міжнародних стандартів, демократизація політичної системи та формування громадянського суспільства створюють гостру необхідність ефективного забезпечення реалізації конституційних прав громадян на свободу вираження поглядів, вільне поширення інформації, громадяни вільно об'єднуються для захисту своїх прав, отримують інформацію від органів державної влади та органів місцевого самоврядування, отримують доступ до їх ресурсів, звертаються до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також залучають громадян до управління державними справами.

Безперечно, Україна зараз переживає досить складний період становлення правової держави. Важливим чинником реалізації сучасної концепції демократизації державного устрою є те, що її успіх безпосередньо залежить від того, наскільки добре захищений та гарантований основний принцип Конституції – принцип верховенства права, що визначає наявність у людини її прав і свобод вищі цінності та визначають зміст та напрямок державної діяльності.

Запорукою ефективного забезпечення механізму звернення громадян є налагодження ефективної взаємодії та співпраці суб'єктів влади з населенням, органами місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями, яке має ґрунтуватися на таких засадах, як рівноправність, добросовісність, партнерство та забезпечення захисту прав і свобод людини та громадянина.

Своєчасне та якісне вирішення проблем, що містяться в зверненнях, істотно сприяє задоволенню потреб і бажань громадян, зниженню напруженості в суспільстві, підвищенню авторитету влади та управління, зміцненню їх зв'язку з населенням.

Для місцевих виконавчих органів звернення громадян є основним джерелом інформації, необхідної для прийняття якісних рішень, своєчасного

реагування на бажання та потреби суспільства, ефективним засобом комунікації з населенням та задоволення волі та інтересів особистості. Через звернення громадян виявляються думки та настрої суспільства, позитивні та негативні тенденції у реалізації владою своїх повноважень.

Тому роль звернень громадян у суспільстві є дуже важливою, оскільки саме звернення є каталізатором громадської думки та рівня довіри населення до влади. Основні проблеми суспільства можна визначити за тим, як часто громадяни звертаються до влади та з різних тем, які висвітлюють. Однак для того, щоб громадянин міг успішно реалізувати своє конституційне право, необхідний механізм розгляду та реагування на подібні звернення, інакше конституційна норма стає простою декларацією.

Питання звернень громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування обговорювалися у роботах таких науковців, як В.Б. Аверянова [1;2], О.М. Бандурки [6], І.В. Бойко [15], О.В. Баклан [10], М.А. Грибанової [19], С.М. Зеленіної [31], Г.М. Котляревської [39; 40; 41], В.В. Решоти [77], В.А. Соболю [82] та інші.

І все-таки, незважаючи на велику кількість досліджень з даної проблеми, її практичний аспект висвітлений не повністю, що багато в чому визначає актуальність та практичну значущість даного дослідження.

Мета дослідження: розглянути теоретичні основи організації роботи із зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування в Україні, проаналізувати діяльність роботи із зверненнями громадян Нетішинської міської ради та розробити напрями удосконалення механізмів роботи із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

Для досягнення поставленої мети слід вирішити наступні **завдання:**

– розглянути сутність, цілі та види звернень громадян до органів місцевого самоврядування;

– дослідити зарубіжний досвід організації роботи із зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування;

- проаналізувати нормативно-правове та організаційне забезпечення роботи із зверненнями громадян в Україні;
- оцінити організацію роботи із зверненнями громадян в Нетішинській міській раді;
- визначити сучасні тенденції розвитку механізмів звернення громадян в Україні;
- запропонувати перспективи модернізації механізмів звернення громадян в Україні на шляху до європейського співтовариства.

Об'єктом дослідження є процес організації роботи із зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування в Україні.

Предмет дослідження – удосконалення механізмів звернення громадян до органів місцевого самоврядування в Україні.

Методи дослідження. Теоретико-методологічною основою дослідження є сукупність методів та прийомів наукового пізнання як загальнонаукового (діалектичний, логічний, системний аналіз), так і спеціального (статистичний, нормативно-правовий, документальний аналіз). Таким чином, використання формально-логічного методу дозволило визначити та уточнити окремі поняття та категорії і тим самим організувати понятійно-категоріальний апарат. Порівняльний метод використовувався щодо звернень громадян до органів влади різних країн, і навіть під час розгляду питань дії окремих нормативних правових актів. У всіх розділах роботи використовувалися методи формальної та змістовної логіки, включаючи методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, аналогії та узагальнення.

Апробація результатів дослідження – теоретичні положення і практичні результати дослідження на тему «Удосконалення механізмів звернення громадян до органів місцевого самоврядування в Україні» опубліковані у збірнику XII Всеукраїнській науково-практичній конференції

«Становлення та розвиток місцевого самоврядування в Україні» (м. Хмельницький, 7 грудня 2023 року).

Інформаційну базу дослідження становлять законодавчі та нормативно-правові акти щодо формування зв'язків органів публічної влади із громадськістю, організації роботи органів публічної влади із зверненнями громадян, наукові праці вітчизняних, зарубіжних вчених-управлінців, а також звітні дані Нетішинської міської ради.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ В УКРАЇНІ

1.1. Сутність, цілі та види звернень громадян до органів місцевого самоврядування

Звернення громадян є важливим засобом демонстрації суспільно-політичної активності та інтересу мешканців до громадських справ. Громадяни постійно вступають у різні відносини з різними державними органами та посадовими особами. Відповідно, це призводить до необхідності чіткішого регулювання та порядку. Важливою умовою нормального функціонування політичної системи та розвитку державності є посилення гарантій прав громадян та захист їх законних інтересів.

Стаття 40 Конституції України гарантує громадянам України право звертатися особисто, а також індивідуально та колективно направляти звернення до державних органів та органів місцевого самоврядування [38].

Правовідносини у цій сфері регулюються Законом України від 2 жовтня 1996 р. № 47 «Про звернення громадян» (зі змінами) [69]. Стаття 4 зазначеного закону визначає: «звернення громадян – це викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги» [69].

Відповідно до цього нормативного документу, громадяни мають право звертатися особисто, а також спрямовувати індивідуальні та колективні звернення до державних органів, органів місцевого самоврядування та посадових осіб. Звернення громадян розглядаються безоплатно [69].

Звернення громадян до органів державного управління дають населенню можливість брати участь у визначенні завдань та напрямків діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, у

підготовці проектів постанов та у контролі за діяльністю органів та посадових осіб.

Усі звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування виконують три важливі функції (рис. 1.1)

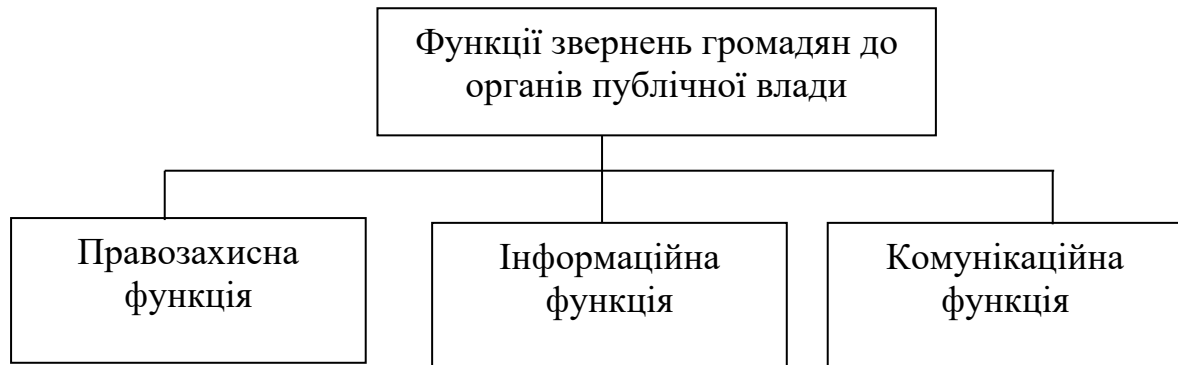


Рис. 1.1. Функції звернень громадян до органів публічної влади

Примітка. Складено автором.

- правозахисна функція, суть якої полягає в тому, що звернення як правовий інститут є одним із засобів захисту прав громадян: воно дає можливість запобігти злочину, а якщо воно вже вчинено, усунути його наслідки та відновити порушене право;

- інформаційна функція, яка полягає у тому, що звернення громадян є цінним джерелом інформації для державного апарату щодо проблем громадян;

- комунікаційна (партиципаторна) функція, яка полягає в тому, що звернення громадян можуть бути засобом комунікації держави і громадян, служити своєрідним каналом впливу, за допомогою якого громадяни можуть тією чи іншою мірою впливати на рішення органів влади, брати участь у процесі їх прийняття [45, с.42].

Вивчаючи звернення громадян і звертаючи увагу на питання, які вони піднімають, уряд зможе швидше адаптуватися до змін в сучасному надзвичайно динамічному суспільстві. Це покликано допомогти державним органам стати ефективнішими. З цієї причини інститут звернень громадян займає одне з найважливіших місць у сучасній правовій реальності. Під час

розгляду звернення забороняється розголошення відомостей, які є у зверненні, і навіть відомостей про особисте життя громадянина без його згоди. Не є розголошенням відомостей, що містяться у зверненні, направлення письмового звернення до державного органу, органу місцевого самоврядування або посадової особи, до компетенції яких входить вирішення поставлених у зверненні питань [47].

Право громадян на індивідуальне та колективне звернення до органів місцевого самоврядування та посадових осіб місцевого самоврядування закріплено у Конституції України (стаття 40) [38].

У науковій літературі вчені давали та продовжують давати різні визначення права на звернення до органів влади. Давайте розглянемо деякі з них.

Так, Є. Савич у своїй роботі зазначав, що звернення громадян до органів влади є їх реальним та законним правом та мають певні правові наслідки таких звернень «у вигляді виконаних законних вимог» [78].

В.А. Соболев стверджує, що скарги громадян є конституційним правом та формою участі громадськості у державному управлінні та їх впливу на діяльність органів державної влади [82].

Грибанова М. А. пише у своїй роботі, що звернення громадян є конституційною гарантією реалізації прав і свобод людини та за допомогою звернень «реалізується один із конституційних принципів - участь громадян в управлінні державними та громадськими справами» [19, С. 4–7.]

Значення інституту звернень громадян до органів влади оцінюється комплексно. Інститут звернень громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування слід розуміти як самостійний комплексний правовий інститут, що регулюється національним та міжнародним законодавством на основі якого права людини та громадянина, їх об'єднань, безпосередньо або через представників, в усній або письмовій формах, звертатись індивідуально чи колективно в державні органи та органами місцевого самоврядування для забезпечення реалізації та захисту їх прав,

свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участь в управлінні державними справами.

У цьому також можна погодитися з О.Ф. Скакун, що правова природа звернень громадян України до органів державної влади та органів місцевого самоврядування різноманітна [81].

По-перше, громадяни мають право звертатися до державних органів, органів місцевого самоврядування та до посадових осіб. Вона має абсолютний, необмежений та невід'ємний характер.

По-друге, кожне задоволене звернення громадянина – це не лише захист його порушеного права, його законного інтересу, а водночас виправлення недоліків та припинення порушень, це реальний факт урахування думки конкретного громадянина, його участі в управлінні справами держави, регіону, територіальної громади.

По-третє, право громадянина на звернення відображає найважливіші взаємовідносини громадянина із державою та органами місцевого самоврядування і закріплено у Конституції України, тобто є конституційним.

По-четверте, звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування є необхідним елементом зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади та місцевого самоврядування. Тому звернення громадян є важливим джерелом інформації про процеси у суспільстві, корисним для вирішення завдань як державного, так і соціального значення [91, с.150].

Інститут звернень громадян до органів влади різноманітний, це спосіб публічного вираження та засіб отримання від громадян інформації про якість та недоліки їх роботи органами державної влади та місцевого самоврядування, а також можливість для громадян відстоювати і захищати свої права та законних інтересів.

Загалом можна виділити три основні моделі участі громадян у державному управлінні:

1. Інформування. Уряд інформує населення про свою діяльність. Надання інформації може відбуватися як з ініціативи органів влади (поширення звітів про роботу, новин у засобах масової інформації тощо), так і населення (звернення громадян до органів влади про надання інформації, що їх цікавить).

2. Консультації. Уряд організовує різні форми взаємодії з населенням (референдуми, загальнонаціональні дискусії, громадські слухання, «круглі столи» тощо) для виявлення думки громадян щодо певного кола питань.

3. Активна участь (діалог). Громадяни беруть участь у розробці політичного курсу та пропонують свої варіанти вирішення проблем, що стоять на порядку денному (відкриті робочі групи, експертні комісії, цивільне журі тощо).

Нині більшість розвинених і демократичних країн повністю освоїли лише першу модель – інформування. В понад сімдесяти державах діє закон про доступ громадян до інформації про діяльність державних органів. Більшість цих документів мають схожий зміст, оскільки до певної міри засновані на законі США «Про свободу інформації» (Freedom of Information Act), прийнятому в 1966 році. Цей закон визначає право громадян на доступ до інформації про діяльність державних органів, зокрема строки підготовки відповіді на звернення громадян, обмеження доступу до окремих видів інформації, а також процедури незалежного контролю надання інформації та звітності органів влади щодо обробки запитів громадян [57].

З іншого боку, зараз зростає використання форм консультацій уряду з населенням. У різних країнах ці форми досягли різного рівня розвитку. Щодо активної участі громадян у державних справах, то сьогодні це стосується лише експериментальних проектів в окремих країнах [57].

При розгляді питання класифікації звернень громадян слід зазначити, що нині немає суворо єдиної класифікації цих звернень. У працях різних дослідників звернення класифікуються за різними ознаками [82].

Перша класифікація – звернення класифікуються залежно від форми їх подання та характеру звернення. Звернення може бути подано усно, письмово та у формі електронного документа. Усні заперечення зазвичай використовуються, коли викладені факти очевидні, не вимагають подальшої перевірки і посадова особа може безпосередньо та оперативно відповісти на звернення, часто в усній формі. За інших випадках правильніше використовувати письмові звернення [31].

Правильний підхід до усного звернення забезпечує максимальну швидкість та законність його вирішення. Громадянину набагато простіше звернутись з усним зверненням на просте запитання, а чиновнику іноді доцільно постаратися відповісти на нього одразу. Таким чином, використання усних звернень допомагає скоротити терміни їх розгляду, уникнути листування і швидше вирішити проблему. Усні звернення можна поділити на подані особисто та подані по телефону. Особливою формою усного звернення також можна визнати звернення, що подаються в рамках телеконференцій вищих керівників держави і громадян [29, с. 76-83].

Звичайно, не завжди доречно усне звернення з усіх питань. Після цього громадяни можуть подати письмове звернення. Такі звернення зазвичай надсилаються поштою, телеграфом чи особисто, через секретаріат тощо. Як письмові так і усні заперечення мають однакову силу.

Звернення, які подаються в електронному вигляді, в даний час стають все більш популярними. Громадяни, які мають доступ до мережі Інтернет, можуть надсилати свої пропозиції, скарги та думки безпосередньо на сайти місцевих органів влади [29, с. 76-83].

Розглянемо найпоширеніші форми звернень громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування, які, по суті, закріплені у статті 3 Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 394/96 (зі змінами та доповненнями) [69].

Заява – це офіційне звернення щодо реалізації особистих прав чи законних інтересів, що пов'язані з їх порушенням. Заява зазвичай містить

прохання задовольнити конкретні потреби та бажання (наприклад, покращити житлові умови, призначити пенсії чи інші виплати, звільнити від податків чи надати податкові пільги).

Якщо прохання виражено особисте чи громадського характеру, у заяві можуть також зазначатися певні недоліки у діяльності державних, муніципальних органів, підприємств, установ та громадських організацій. На відміну від пропозиції, у заяві не розглядаються шляхи та методи вирішення поставлених завдань [69].

Скарга – це звернення у державні, муніципальні чи громадські установи чи до його посадових осіб щодо порушення прав і інтересів конкретної особи, що охороняються державою. Як правило, воно містить не лише інформація про порушення суб'єктивних прав та вимоги про їх відновлення, а й критику на адресу державних, муніципальних чи громадських органів, компаній, установ, організацій, посадових осіб та окремих громадян, необґрунтовані дії або необґрунтовані відмови яких, на думку заявника, при здійсненні заходів, передбачених законом, були порушені його суб'єктивні права [69].

Пропозиція – звернення громадянина, спрямоване на вдосконалення організації та порядку діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій та установ та вирішення проблем місцевого значення (наприклад, щодо вдосконалення благоустрою муніципальної освіти, підвищення якості пасажирських перевезень та ін.) [69].

Крім того, цим Законом України передбачено можливість подання звернень громадян через Інтернет-ресурси, зокрема за допомогою електронних петицій. Звернення з використанням електронних петицій має бути подане з дотриманням усіх вимог, встановлених цим нормативним документом, та опубліковане на офіційному сайті органу, до якого подано таке звернення.

В електронному зверненні мають бути зазначені зміст звернення, прізвище, ім'я та по батькові ініціатора такого звернення, а також адресу електронної пошти. Щоб розпочати розгляд такого звернення, необхідно, щоб воно набрало необхідну кількість підписів на його підтримку, а саме не менше 25 000 електронних підписів громадян протягом максимум трьох місяців з дня його опублікування.

Крім того, звернення громадян можна класифікувати так:

- залежно від кількості звернень розрізняють індивідуальні та колективні звернення;

- залежно від типу звернень розрізняють прямі та непрямі звернення, тобто, громадянин має право подати звернення такими способами:

- а) особисто (наприклад, звернення до посадової особи під час особистого прийому громадян);

- б) через представника, який може виступати депутатом, адвокатом, прокурором, органом опіки та піклування або просто довіреною особою

- в) через засоби масової інформації (наприклад, відкритий лист у газеті, прямий ефір);

- г) виступаючи на міських зборах та конференціях:

- за характером правової природи розрізняють: заяви, скарги, пропозиції, прохання, клопотання, тощо.

Узагальнивши всі кваліфікації, виділимо найбільш поширені в літературі класифікації звернень громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування (рис. 1.2):

Саме такі форми звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування згадуються у спеціальній літературі та законодавстві.

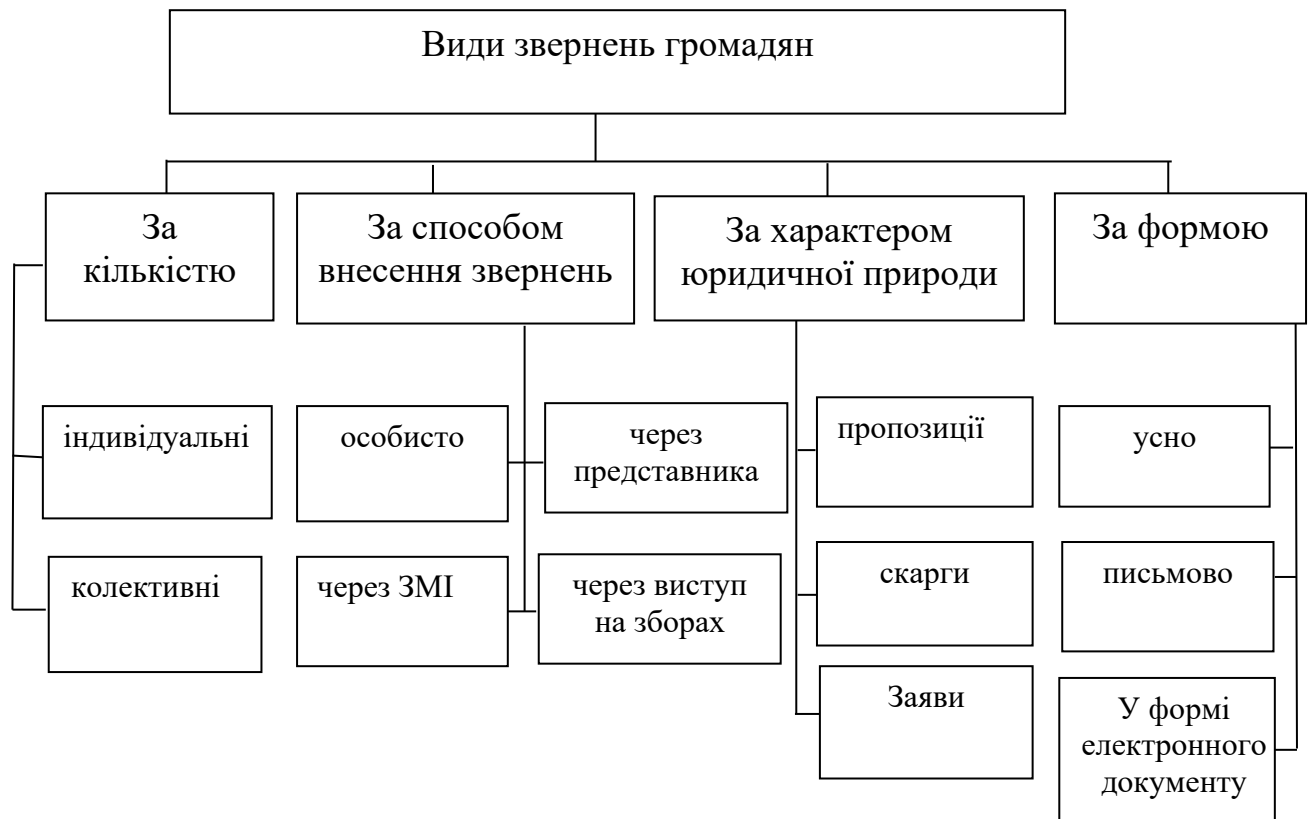


Рис. 1.2. Класифікація звернень громадян до органів місцевого самоврядування

Примітка. Складено автором.

Тому на основі аналізу літератури та законодавства ми пропонуємо під інститутом звернень громадян до органів влади розуміти самостійний комплексний правовий інститут, що регулюється національним та міжнародним законодавством у галузі прав людини, на основі якого забезпечується право людини та громадянина, їх об'єднання безпосередньо або через представників створювати звернення в усній чи письмовій формі індивідуально чи спільно до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту їх прав, свобод та законних інтересів, права, свободи та законних інтересів інших людей, а також участь в управлінні муніципальними справами.

1.2. Аналіз зарубіжного досвіду організації роботи із зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування

Як уже говорилося вище, звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування можуть виражатися як у письмовій, так і в усній формі. В зверненнях можуть бути зазначені питання про права та законні інтереси як заявника, так і інших громадян або інтересів суспільства в цілому.

У кожній державній установі є спеціальний відділ, який займається зверненнями громадян. Робота зі звернень складається з кількох етапів: реєстрація, розгляд, оформлення, контроль виконання, направлення відповіді заявнику. Ці етапи часто займають багато часу та не завжди відповідають затвердженому регламенту. Це призводить до погіршення якості роботи зі зверненнями і згодом негативно впливає на репутацію та імідж органів влади [50, с.12].

Контроль за своєчасним прийняттям відповідних документів покладено на посадових осіб, які зобов'язані забезпечити своєчасний, правильний та повний розгляд звернень та виконання рішень, прийнятих на підставі звернень громадян [40, с.298].

Усі звернення, що надійшли до органів державної влади та місцевого самоврядування, підлягають обов'язковій реєстрації в автоматизованій інформаційній системі протягом трьох днів з дня їх надходження.

Облік звернень фіксуються в автоматизованій інформаційній системі. Картки обліку та контролю, а також журнал обліку письмових звернень оформляються, ведуться та зберігаються у паперовому та електронному вигляді відповідно до правил діловодства [40, с. 299]. Наразі органи державної влади та місцевого самоврядування працюють над розвитком інформаційної та телекомунікаційної інфраструктури у досліджуваній сфері діяльності.

За кордоном склалася практика, згідно з якою розгляд звернень громадян є лише однією з адміністративних процедур, інститут якої дуже

добре розвинений (Італія, Іспанія, Німеччина, Австрія та ін.). У деяких країнах існують спеціальні процесуальні закони, що належать до конкретних галузей управління (Франція, Великобританія, США та ін.) [10]. На високому рівні існує інститут адвокатури, який у разі потреби завжди «спішить на допомогу» громадянам, незадоволеним діяльністю державного органу чи посадової особи.

Система прийому скарг від громадян у розвинених країнах світу представлена на рис. 1.3.



Рис. 1.3. Система отримання звернень громадян в органах публічної влади.

Примітка. Складено автором.

Можна сказати, що, як ми розуміємо, робота зі звернення громадян, наприклад у США, відбувається лише тоді, коли у розгляді справи беруть участь як мінімум три сторони: громадянин, який подав заяву, представник державного органу та юрист, який представляє інтереси громадянина.

У законодавстві багатьох країн вже давно прийнято встановлення адміністративних процедур. У багатьох державах є свої традиції, що регулюють адміністративні процедури.

Практично у всіх сучасних державах громадяни мають право звертатися до органів державної влади та місцевого самоврядування. У деяких із них це право було закріплено у конституції, в інших - у законах та статутах.

У Сполучених Штатах, наприклад, Перша поправка Конституції говорить: «Конгрес не повинен видавати жодного закону, який обмежує право людей мирно збиратися і звертатися до уряду з петиціями про виправлення зловживань». Право на петиції у палати «з вимогою законодавчих заходів або викладом суспільних потреб» закріплено у розділі IV Політичні відносини Конституції Італійської Республіки 1945 р. [51].

Згідно з нормами Конституції ФРН від 1949 року, кожна людина в цій країні може звертатися у письмовій формі лише у складі колективу або самотійно у відповідальні установи чи представницькі органи. Відповідно до статті 17 Конституції такими зверненнями можуть бути лише прохання та скарги. Крім того, аналізоване право обмежується для військовослужбовців.

У багатьох країнах у вигляді законів встановлено суворі формалізовані правила управлінських дій державних службовців, державних органів та установ [10].

У Швейцарії діють адміністративно-процесуальні закони на федеральному рівні, які переважно містять судові елементи. Адміністративні процедури діють з 1996 року та регулюють статус, повноваження, документи, рішення та дії адміністративних органів при розгляді звернень. Ці елементи відображені у спеціальних законах та ухвалах, які також застосовуються судами [57].

У зарубіжній практиці прийнято виділяти перелік адміністративних процедур (рис. 1.4) [57]:



Рис. 1.4 Перелік адміністративних процедур у зарубіжній практиці

Примітка. Складено автором на основі джерела [57].

Порівнюючи роботу зі зверненнями громадян країн Заходу та України, можна зробити кілька висновків. Зарубіжні країни надають терміну «звернення громадянина» статус адміністративної процедури.

Для вирішення спірних питань створено посаду омбудсмена зі змішаними обов'язками. Керівником служби захисту прав людини може бути досвідчений юрист. Його основне завдання – розгляд найважливіших та масових звернень. Масове звернення – це звернення, наприклад, від більш ніж 100 громадян або повторне колективне звернення на одну й ту саму тему.

Щоб зупинити велику кількість так званих «відписок», письмові відповіді громадянам замінюються викликами у призначений час до адміністрації міста. Посадова особа у присутності компетентного спостерігача зрозумілою мовою повідомляє заявника про виконану роботу за фактом звернення та про прийняте рішення. Якщо громадянин задоволений

відповіддю, він має поставити свій підпис під графою «питання за цим зверненням допустимі і не вимагають додаткових роз'яснень» [57].

Право на звернення закріплено у конституціях багатьох держав незалежно від форми правління. Воно поширене як у розвинених демократичних країнах Заходу так і пострадянському просторі і у мусульманських державах. Це не випадково, оскільки глобалізація та міжнародне право сприяють уніфікації правових систем різних держав. Міжнародні принципи, включаючи повагу до прав і свобод людини, є обов'язковими для всіх країн світової спільноти.

Зарубіжні країни надають великого значення праву на звернення, оскільки воно дозволяє громадянам брати участь у прийнятті важливих державних рішень, захищати свої права та свободи, захищати органи влади від зловживань. Водночас у правових актах цих держав відсутній єдиний підхід до регулювання та розуміння цього права. В одних воно належить лише громадянам, в інших – усім та кожному. Конституції деяких штатів гарантують лише письмові звернення. Крім того, в деяких країнах терміни «звернення» та «петиція» мають різне значення.

Петиції зазвичай розглядаються як звернення до парламенту. Так, згідно зі статтею 45 Конституції ФРН, Бундестаг зобов'язаний сформувати Комітет з петицій, яка розглядає прохання та скарги, що надійшли до парламенту. Цікаво, що відповідно до спеціального закону, прийнятого з процедурних питань цього органу, Комітет має право розглядати петиції, заслуховувати свідків та експертів, запитувати інформацію та відвідувати всі установи, крім секретних. Комітет готує щорічний звіт про розглянуті ним петиції та прийняті за ними рішення.

У Франції правила подання та розгляду петицій викладено у регламенті палат Національних зборів. Кожен із них отримує номер. Головою Національної асамблеї вона спрямовується в постійний комітет з конституційних законів, законодавства та загального управління. Після розгляду комісією вона може бути проаналізована парламентом та передано

іншій постійній комісії або відповідному міністру. У кожному випадку рішення буде повідомлено заявнику.

Великобританія становить особливий інтерес для реалізації права на подачу петицій, оскільки є колыскою сучасного парламентаризму. У цій країні право на звернення використовується або для ініціювання прийняття правового акта, або як інформація, що вимагає негайного законодавчого регулювання. Оскільки палата громад формується шляхом виборів, вона отримує найбільше петицій. Вони є частиною прямої демократії, яка забезпечує спілкування між громадянами Сполученого Королівства та їх обраними представниками у парламенті, тим самим впливаючи на рішення національного значення. Законопроекти подаються до парламенту у вигляді петицій. Також зазначено термін їхнього запровадження – до 27 листопада кожного року. Потім вони підлягають офіційній публікації.

Розглядатися можуть лише правильно оформлені петиції. Крім того, передбачається, що із законопроектом мають бути ознайомлені всі особи, права яких можуть бути обмежені. Розгляд петицій у британському парламенті нагадує складний юридичний процес. Тому за юридичною допомогою заявники часто звертаються до «агентів парламенту», що входять до складу юридичних фірм. Крім того, опоненти також можуть брати участь у обробці петицій у парламенті та наймати власних парламентських агентів. За результатами обговорення у комітеті приймається рішення: законопроект не підлягає подальшому розгляду або розглядатиметься палатами як публічний законопроект [50, с. 12-15].

Незважаючи на таку складну процедуру розгляду петицій, їх кількість у Великій Британії постійно зростає, що дозволяє громадянам країни брати участь у політичній та інших сферах життя країни. Однак петиції у Великій Британії не завжди призводять до бажаного результату. Прикладом може бути заборона на легалізацію одностатевих шлюбів, яка отримала 407 тисяч підписів, що не завадило британському парламенту ухвалити закон про його легалізацію у 2013 році. У більшості випадків закони держав встановлюють

мінімальну кількість підписів громадян країни, необхідну для того, щоб звернення набуло обов'язкової сили та в обов'язковій процедурі була предметом розгляду палат парламенту.

Так у Великій Британії та США їх 100 000, в Італії 50 000. Крім того, у наш час, у багатьох державах з'явилася нова форма петицій, що полегшує збір підписів та спрощує процедуру їх подання – електронна петиція. Їх можна подати на порталі відповідального державного органу. Проте існують також вимоги щодо порядку внесення або, якщо це відповідає суспільним інтересам, ще й певній кількості підписів. Його активно використовують громадяни країн. Саме тому сучасні автори сьогодні говорять про появу інституту електронної демократії.

Декларацію звернення закріплено в конституціях більшості країн світу. Однак її зміст та розуміння залежать від типу політичного режиму, встановленого в державі, і безпосередньо пов'язані з правом на свободу думки та висловлювання. У країнах із демократичним політичним режимом право звернення має такі цілі: захист та відновлення прав людини, участь громадян у політичному житті країни.

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН НЕТІШИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

2.1 Аналіз нормативно-правового та організаційного забезпечення роботи із зверненнями громадян в Україні

Інститут звернень громадян до влади має глибоке історичне коріння і є найважливішим інструментом діалогу держави та суспільства. В сучасному демократичному суспільстві інститут звернення громадян є самостійним комплексним правовим інститутом, який регулюється національними та міжнародними законами про права людини і заснований на праві людини та громадянина та їх об'єднань звертатися до них безпосередньо або через представників в усній чи письмовій формі, індивідуально чи спільно до державних органів та органів місцевого самоврядування для забезпечення реалізації та захисту (відновлення) їх прав, свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участі в управлінні державними справами.

У суб'єктивному сенсі інститут звернень громадян має такі повноваження:

- право критично аналізувати діяльність органів влади;
- право давати рекомендації щодо вдосконалення діяльності органів влади та їх посадових осіб;
- право громадян своїми діями (шляхом подання колективних скарг) ініціювати прийняття та скасування або зміну та доповнення нормативних правових актів та інших рішень органів влади та їх посадових осіб;
- право домагатися про отримання допомоги органів влади у реалізації окремих права і свободи;

— право звертатися за захистом (відновленням) порушених прав, свобод та законних інтересів, а також прав, свобод та законних інтересів інших осіб;

— право повідомляти про будь-які правопорушення з боку органів влади та їх співробітників.

Правовою основою вітчизняного інституту звернень громадян є Конституція України, в якій закріплено статтю 40, яка гарантує право громадян на звернення до органів влади та встановлює обов'язки органів влади реагувати на такі звернення та надавати обґрунтовані відповіді. Так, відповідно до статті 40: «Кожен має право подавати індивідуальні чи колективні письмові звернення або звертатися з ними особисто до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, а також посадових осіб та працівників цих органів, які зобов'язані розглядати звернення та своєчасно подати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк» [38].

Наступним важливим нормативно-правовим документом є Закон України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 10 лютого 1996 р. (із змінами). Цей нормативний документ визначає загальні засади реалізації прав та свобод громадян, встановлених Конституцією України. У цьому законі наведено визначення таких понять, як «звернення», «пропозиції», «заяви» та «скарги» громадян. Порядок подання звернень громадян, їх розгляду, а також відповідальність за порушення норм цього Закону [69]. Основні положення Закону України «Про звернення громадян» наведено у додатку А.

Питання звернень громадян також регулюється Указом Президента «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» № 109/2008 від 07 лютого 2008 року [72].

Постанова КМУ «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого

самоврядування, об'єднаннях громад, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації». Відповідною Інструкцією встановлено порядок розгляду звернень громадян і відмічено, що такі функції мають виконуватися спеціально призначеними посадовими особами чи підрозділами державного апарату [64].

Встановленою Інструкцією № 348 передбачено, що всі пропозиції, заяви та скарги, що надійшли, приймаються та централізовано реєструються в день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для обробки на персональних комп'ютерах або в журналах.

Постанова КМУ «Про затвердження Методики оцінки рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади» від 24.06.2009 р. № 630, згідно з якою встановлено основні показники, що дають змогу оцінити рівень організації роботи органів державної влади та місцевого самоврядування [66].

Таким чином, основними показниками, що дозволяють позитивно чи негативно оцінити роботу органів влади зі скаргами громадян, є:

1. дотримання порядку реєстрації звернень громадян;
2. дотримання порядку створення справ та папок зі зверненнями громадян;
3. дотримання строків розгляду звернень громадян;
4. дотримання строків та порядку передачі звернень громадян до інших уповноважених органів;
5. дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян;
6. наявність затвердженого графіка та порядку особистого прийому громадян та дотримання їх;
7. наявність належним чином обладнаних приміщень для особистого прийому громадян, розміщення правових актів, інформаційних брошур, зразків заяв та інших документів, відомостей про посадових осіб та службових осіб, які здійснюють особистий прийом, місце та час прийому,

місцезнаходження відповідних структурних підрозділів, контактні телефони тощо;

8. наявність телефону «гарячої лінії» або контактного центру для прийому усних звернень громадян, форми подання електронних звернень, затвердженого плану роботи телефонної «гарячої лінії» або контактного центру, їх дотримання, ведення обліку звернень усних скарг від громадян;

9. проведення аналітичної роботи зі зверненнями громадян;

10. проведення нарад, семінарів та засідань колегій з питань звернень громадян.

11. планування роботи зі зверненнями громадян.

12. систематичне інформування керівництва про стан роботи зі зверненнями громадян.

13. публікація матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян на офіційному сайті виконавчого органу» [66].

Постановою Кабінету Міністрів «Деякі питання Єдиної системи обробки звернень» від 27 листопада 2019 року № 976 затверджено «Порядок взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади та Секретаріату Кабінету Міністрів України, державної установи «Урядовий контактний центр» для забезпечення належного реагування на звернення, що надходять телефоном та через Інтернет, а також «Положення про Єдину систему обробки звернень» [41].

Постанова Кабінету Міністрів України «Про організацію особистого прийому громадян у КМУ» № 1446 від 11 вересня 2003 року, яка регламентує та встановлює порядок організації особистого прийому громадян членами Кабінету Міністрів України [71].

Постанова Кабінету Міністрів України «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» № 858 від 24 вересня 2008 [65]. Ця Постанова класифікує звернення громадян щодо:

— форми надходження;

- ознаки надходження;
- виду надходження;
- статі авторів звернення;
- суб'єкту звернення;
- типу звернення;
- категорії авторів звернень;
- соціального статусу авторів звернення;
- наслідків перевірки.

Крім того, цей нормативний документ визначає основні питання, які порушуються у зверненнях громадян.

За результатами звернень до КМУ готується відповідна довідка відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та забезпечення конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування» [72]. Така довідка є зведенням за певний період та роботи, проведеної органами державної влади та місцевого самоврядування.

2.2. Організація роботи із зверненнями громадян в Нетішинській міській раді

Громадяни України у повсякденному житті стикаються з необхідністю звертатися з різними питаннями до установ, організацій, органів влади різного рівня тощо. Право на звернення є одним із конституційних прав громадян України. Зокрема, стаття 40 Конституції України говорить: «кожен має право подавати індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та до посадових осіб цих органів, які зобов'язані розглянути звернення та дати мотивовану відповідь у встановлений законом термін» [38].

Відповідно до статті 38 пункту 1 підпункту «б» Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [70], Закону України «Про звернення громадян» [69] та Указом Президента України № 109/2008 від 7 лютого 2008 року «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» [72] у виконкомі Нетішинської міської ради ведеться робота щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян. Вжито відповідних заходів щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, подальшого вдосконалення та всебічного розгляду питань, поставлених перед міськрадою та її виконавчим комітетом.

У таблиці 2.1 та рис. 2.1 описані дані про звернення громадян, що надійшли до Нетішинської міської ради за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком.

Таблиця 2.1.

Дані про звернення громадян, що надійшли до Нетішинської міської ради за 2020-2022рр.

Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень			Кількість звернень, що надійшли поштою			Кількість звернень на особистому прийомі		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Нетішинська міська ТГ	1556	1960	1117	1537	1916	1105	19	44	12

Примітка. Складено автором на основі джерела [3, 5]

У 2022 році до виконавчого комітету міської ради надійшло 1117 звернень (на 843 звернення менше ніж у 2021 рік - 1960 звернень).

У 2022 році до виконкому міськради надійшло 1105 письмових звернень, що на 811 звернень менше, ніж у 2021 році. На особистих прийомах у мера та заступників мера були присутні 12 городян, що на 32 менше, ніж у попередньому році. Зниження пов'язане із запровадженням військового стану в Україні.

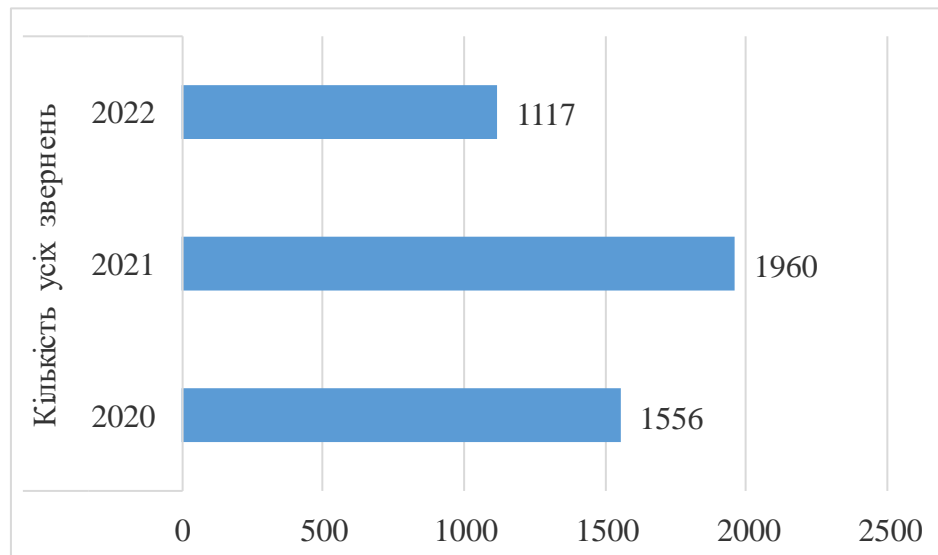


Рис. 2 1 Кількість усіх звернень що надійшли до Нетішинської міської ради за 2020-2022рр.

Примітка. Складено автором на основі джерела [32, 59]

З метою належного розгляду скарг громадян щодо надання матеріальної допомоги на лікування, вирішення соціально-побутових проблем та відповідно до пункту 3 Указу Президента України від 7 лютого 2008 р. № 109/2008, рішенням від 11 листопада 2021 року № 535/2021 « Про порядок надання одноразової грошової допомоги» [73] затверджено порядок надання одноразової грошової допомоги та склад комісії з питань надання одноразової грошової допомоги мешканцям Нетішинської міської територіальної громади. Також постанова виконкому Нетішинської міської ради від 19 квітня 2018 року № 181/2018 «Про встановлення розміру допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлого або особі, яка зобов'язалася поховати померлого жителя міста Нетішин» [63] встановлено розмір допомоги на поховання померлого мешканця міста Нетішин.

2022 року комісією розглянуто 646 звернень громадян з питань надання матеріальної допомоги. Згідно з пропозиціями міської бюджетної комісії, мешканцям територіальної громади, які опинилися у важких житлових умовах, виділено кошти у розмірі 2 мільйонів 514 тисяч 400 гривень для

проведення складних операцій, іншого дорогого лікування, вирішення соціальних та побутових питань (згідно з дорученням міського голови надано матеріальну допомогу на загальну суму 573 тисячі 500 гривень; відповідно до рішень виконкому міськради надано матеріальну допомогу на загальну суму 1 мільйон 940 гривень; тисяч 900 гривень).

Результати розгляду звернень та їх структуру представлено у табл. 2.2. та рис. 2.2.

Таблиця 2.2

Дані про звернення громадян, що надійшли до Нетішинської міської ради за 2022 рік у порівнянні з 2021 роком

Результати розгляду звернень							
вирішено позитивно		відмовлено у задоволенні		дано роз'яснення		інше	
2021р.	2022р.	2021р.	2022р.	2021р.	2022р.	2021р.	2022р.
1512	845	119	35	250	146	79	91

Примітка. Складено автором на основі джерела [32, 59].

За результатами розгляду 845 звернень (75,6%) вирішено позитивно, на 146 звернень (13,1%) надано роз'яснення, 35 звернень (3,1%) відхилено, 3 звернення (0,3%) направлено за належністю відповідно до ст.7. Закону України «Про звернення громадян» [69], 4 заяви (0,4%) не підлягають розгляду відповідно до статей 8 та 17 Закону України «Про звернення громадян» [69] та 84 звернення (7,5 %) перебуває на розгляді.

За результатами розгляду звернень громадян протягом звітного періоду прийнято 81 рішення міської ради, 25 рішень виконавчого комітету міської ради та 43 розпорядження міського голови.

Зокрема, згідно зі статтею 8 Закону України «Про звернення громадян» [69] не беруться до уваги повторні звернення одного і того ж органу одного і того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо рішення прийнято спочатку і по суті. Отже, повторним зверненням є звернення, якщо в першому зверненні питання не було з'ясовано по суті 2 - а такі звернення

надійшли до Нетішинської міської ради у 2022 році, що на 31 звернення менше, ніж минулого року. Варто також зазначити, що у 2020 році повторних звернень не було.

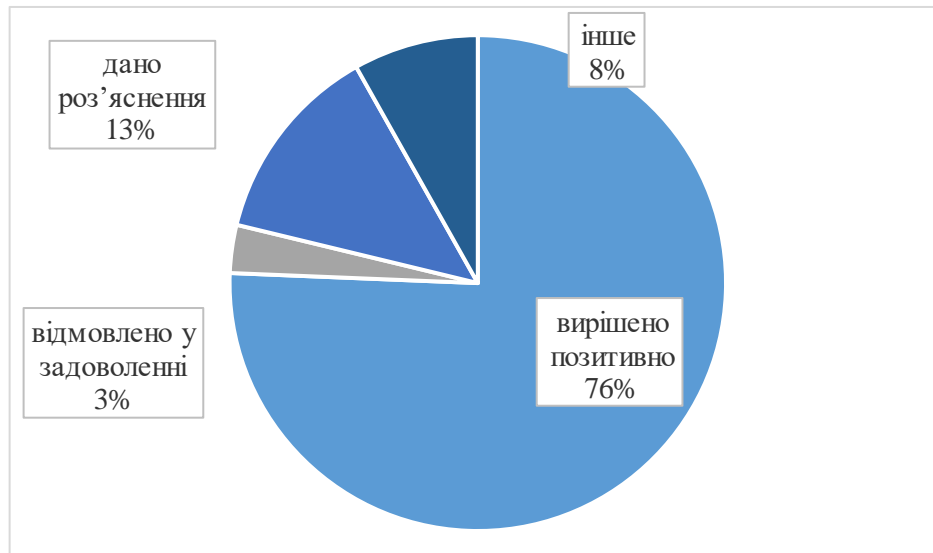


Рис. 2.2 Структура результатів звернень громадян, що надійшли до Нетішинської міської ради за 2022р.

Примітка. Складено автором.

Роль звернень громадян у суспільстві велика, оскільки самі звернення є каталізатором громадської думки та рівня довіри населення до влади. Основні проблеми суспільства можна визначити за тим, як часто громадяни звертаються до влади, які теми звернень. Однак для того, щоб громадянин міг успішно реалізувати своє конституційне право, необхідний механізм розгляду та реагування на такі звернення, інакше конституційна норма стає простим поясненням.

Запорукою ефективного забезпечення механізму звернень громадян є налагодження ефективної взаємодії та співпраці суб'єктів влади з населенням, органами місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями, яке має ґрунтуватися на таких засадах, як рівність, сумлінність, партнерство тощо, забезпечення захисту права і свободи людини і громадянина.

Своєчасне та якісне вирішення проблем, що містяться в зверненнях, істотно сприяє задоволенню потреб і бажань громадян, зниженню напруженості в суспільстві, підвищенню авторитету влади та управління, зміцненню їх зв'язку з населенням.

Для муніципальних виконавчих органів звернення громадян є основним джерелом інформації, необхідної для прийняття якісних рішень, своєчасного реагування на бажання та потреби суспільства, ефективним засобом комунікації з населенням та задоволення волі та інтересів особистості. Звернення громадян розкривають думки та відносини суспільства, а також позитивні та негативні тенденції у реалізації владою своїх компетенцій.

Проаналізуємо далі інформацію щодо кількості звернень громадян до Нетішинської міської ради за 2020-2022рр. (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Дані про звернення громадян, що надійшли до Нетішинської міської ради за 2020-2022 рр.

Показник	Роки		
	2020	2021	2022
Кількість звернень, з них: повторних	-	33	2
колективних	31	41	24
від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій	47	35	15
від осіб з інвалідністю I,II,III групи	215	273	200
від ветеранів праці	6	6	15
від дітей війн	-	2	2
від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь	16	15	9
від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи	70	20	15

Примітка. Складено автором на основі джерела [32, 59].

За звітний період до виконавчого комітету Нетішинської міської ради із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося – 1834 громадян, які порушили 1117 питань (у 2021 році – 3788, які порушили 1960 питань).

У 2022 році надійшло 24 колективних звернення, що становить 2,1 % від загальної кількості звернень, які підписали 741 громадянин (у 2021 році – 41 колективне звернення, що становило також 2,1 % від загальної кількості колективних звернень, які підписали 1896 громадян; а от в 2020 р. таких звернень було 31, що на 10 менше від 2021р.).

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, учасники АТО, внутрішньо переміщенні особи, одинокі матері (батьки) та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Зі зверненнями для вирішення певних питань у 2022р. звернулись 200 осіб різних груп інвалідності, що на 73 звернення менше від попереднього року, або на 27%. Що ж до 2021 р. то за даний період звернень було на 58 або на 26,9 % більше проти 2020р. Від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь у 2022 р. надійшло 9 звернень, що на 6 звернень менше від 2021 р., 2 дитини війни. Від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій у 2022 р. надійшло найменше звернень (15) протягом досліджуваного періоду (у 2021 р. на 20 звернень надійшло більше від 2022 р., або на 57 % і становило 35, а у 2020 р. було на 12 звернень більше від 2021 р.). 15 звернень надійшло від ветеранів праці та від 15 учасників ліквідації та осіб, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС. Варто відзначити, що у 2020 р. таких звернень було 70.

Через органи виконавчої влади у 2022 році до виконавчого комітету надійшло 893 звернення, що становить 79,9 % від загальної кількості звернень з яких 79 звернень від Хмельницької обласної адміністрації, 811 - від інших органів, установ, організацій (ЦНАП, управління соціального захисту населення). Через уповноважену особу у 2022 році надійшло 1 звернення.

Питання, що порушувалися у зверненнях громадян до Нетішинської міської ради у 2022 р. проаналізовано у таблиці 2.4

Найбільш актуальними за тематичними групами питань, що порушувалися громадянами у своїх зверненнях, є питання: соціального захисту, у тому числі надання матеріальної допомоги на лікування, для вирішення соціально-побутових питань (766 звернень або 68,6 % від загальної кількості звернень).

Таблиця 2.4

Питання, що порушувалися у зверненнях громадян до Нетішинської міської ради у 2022 р.

Питання, що порушувалися у зверненнях громадян	Кількість питань	Структура %
Аграрної політики і земельних відносин	152	13,61
соціального захисту	766	68,58
Праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки	7	0,63
охорони здоров'я	8	0,72
Комунального господарства	18	1,61
Житлової політики	13	1,16
освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	13	1,16
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	6	0,54
Всього	1117	100

Примітка. Складено автором на основі джерела [59].

З питань аграрної політики та земельних відносин (152 звернення або 13,6% від загальної кількості звернень). Комунального господарства (18 звернень або 1,61% від загальної кількості звернень) заявників турбували, на їхню думку, необґрунтовано високі тарифи на теплопостачання, надання

неякісних житлово-комунальних послуг, а також проблеми діяльності керівників об'єднань власників багатоквартирних будинків (ОСББ), благоустрій територій, локальний ремонт доріг. У сфері житлової політики (13 звернень або 1,16% від загальної кількості звернень) найпоширенішою темою у тематичній групі житлової політики було питання забезпечення житлом вимушених переселенців. Найчастіше у тематичній групі з питань освіти, науки, науки та техніки, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (13 звернень або 1,16% від загальної кількості звернень) порушувалися питання, пов'язані із навчанням школярів. Актуальність цього питання зумовлена зверненнями місцевих жителів, особливо колективів, щодо створення умов для переведення шкільної освіти в оф-лайн режим, недопущення закриття чи реорганізації загальноосвітніх установ (рис. 2.3).

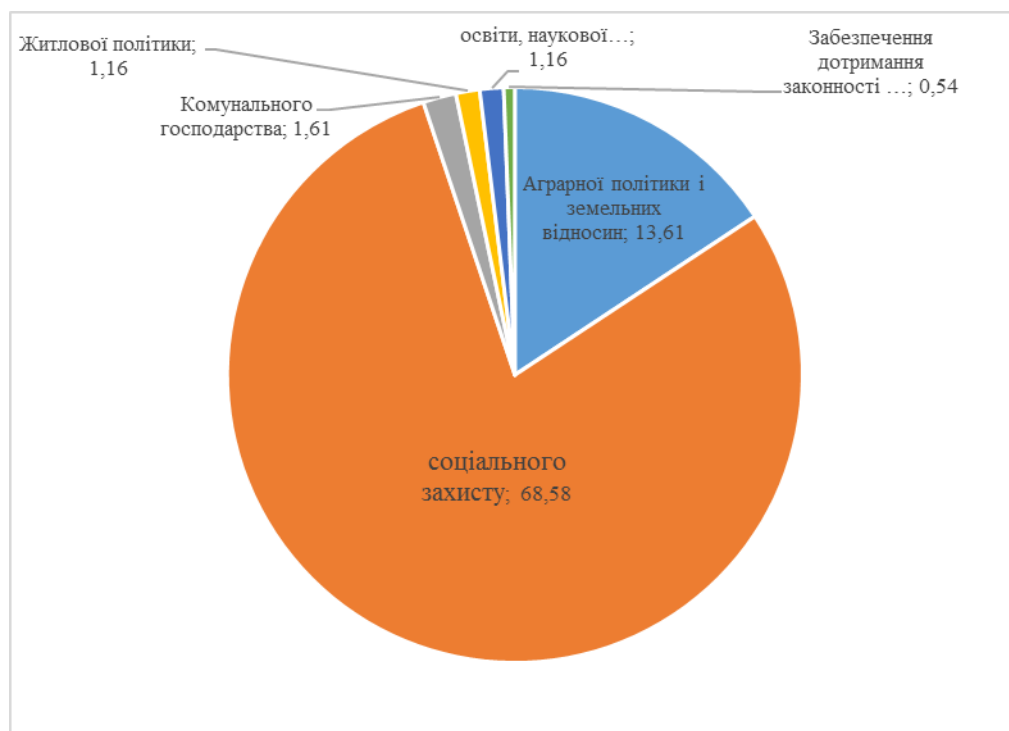


Рис. 2.3 Структура питань, що порушувалися у зверненнях громадян, що Нетішинської міської ради за 2022р.

Примітка. Складено автором на основі джерела [59].

Волонтери звернулися до міськради з проханням надати допомогу у доставці гуманітарної допомоги вимушеним переселенцям та військовим частинам Збройних Сил України.

Електронна петиція – колективне електронне звернення (ініціатива), опубліковане на сайті «Електронних петицій до влади» з голосування громадян яке за наявності необхідної кількості голосів, має бути розглянуте на найближчому засіданні виконавчого органу муніципального самоврядування [67].

Електронне звернення є однією із форм участі територіальної громади у здійсненні місцевого самоврядування.

В 2022 році до виконкому міськради електронних петицій не надходило. Однак у 2020 році надійшло 1 електронне звернення щодо повернення церкви у власність Нетішинської ОТГ. За підсумками розгляду електронного звернення міськрада ухвалила рішення.

8 жовтня 2015 року набрав чинності Закон України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» (№577-VIII від 2 липня 2015 року) [62]. яким передбачено, що письмове звернення можна подати через мережу Інтернет та електронні засоби зв'язку (електронне звернення).

Електронне звернення до виконавчого комітету Нетішинської міської ради можна надіслати на адресу електронної пошти: miskrada@netishynrada.gov.ua.

Звертаємо вашу увагу, що електронне звернення має бути належним чином оформлена відповідно до вимог вищезазначеного закону.

Зокрема, у зверненні мають бути зазначені прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеної проблеми, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Також необхідно вказати адресу електронної пошти, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним.

Використання електронного цифрового підпису під час подання електронної заяви не вимагається.

Звернення, яке не відповідає встановленим вимогам, має бути повернена заявнику з відповідними поясненнями не пізніше десяти днів з дня його надходження.

Робота із розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі з боку виконкому міськради.

Відповідно до пункту 1 пункту 5 Указу Президента України від 7 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» [72], підпункт 1 пункту «б» частини 1 статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» [70], секретар Нетішинської міської ради затвердив графік проведення перевірок з дотримання законодавства про звернення громадян у 2023 році у структурних підрозділах виконкому Нетішинської міськради та у муніципальних підприємствах Нетішинської міськради. У першому півріччі 2023 року було проведено дві перевірки дотримання законодавства щодо звернення громадян, зокрема: департаменту містобудування та архітектури виконкому Нетішинської міськради, комунального підприємства Нетішинської міськради «Житлово-комунальне об'єднання».

З метою покращення обслуговування громадян у приміщенні виконкому міськради встановлено інформаційний стенд, на якому вказано дати особистих прийомів керівництва облдержадміністрації, обласної ради, дати роботи телефону «гарячої» лінії «запитай у влади» в обласній військовій адміністрації, графіки особистих прийомів громадян керівництвом обласної ради та виконкомом міської ради.

Крім того, з метою покращення обслуговування городян на першому поверсі будівлі виконкому міськради встановлено телефонні номери, за якими громадяни можуть зв'язатися з мером, його заступниками, секретарем міськради та керівником міськради, керуючого справами виконавчого комітету з будь-яких питань та пропозицій.

Крім того, вказана інформація опублікована на сторінках газети «Нетішинський вісник».

На офіційному сайті Нетішинської міськради є розділ «Звернення громадян та петиції». Зокрема, у розділі розміщено інформацію про графік прийому керівництвом обласної військової адміністрації, обласної ради, виконкому міськради, матеріали щодо організаційної роботи зі зверненнями громадян, зразки заяв. У цьому розділі ви можете також подати електронне звернення.

Громадяни також можуть зв'язатися з мером на офіційному сайті Нетішинської міськради у розділі «Питання-відповіді» або у соціальній мережі Facebook на сторінці виконкому Нетішинської міськради.

За результатами узагальнення та аналізу розгляду звернень громадян складаються звіти про стан організації роботи зі зверненнями громадян та готується аналітична інформація для Голови Ради, яка має містити:

- статистичні дані за звітний період про кількість звернень громадян, які надійшли при особистому прийомі та відправлені поштою, порівняно з показниками звітного періоду;
- дані про зміст основних питань, порушених громадянами у зверненнях;
- кількісні дані про звернення, що надійшли від громадян за видами (пропозиції (зауваження), заяви (клопотання, скарги);
- питання, які порушуються у зверненнях та повторних зверненнях громадян, аналіз причин їх надходження;
- кількість та питома вага звернень від ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацевдатних, а також постраждалих внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, матерів-одиначок та інших громадян, які потребують захисту та забезпечення соціальних пільг, виникаючі по ним питання та порядок їх розгляду і рішення;

— інформація про проведення контрольних днів, засідань постійно діючої комісії з розгляду звернень громадян, особистих та виїзних прийомів громадян та «прямих телефонних ліній», проведення перевірок щодо організації роботи зі зверненнями громадян до Виконавчого комітету відповідно до вимог чинного Законодавства;

— пропозиції щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

При цьому проводиться щорічна оцінка рівня організації роботи зі звернення громадян у структурних підрозділах міської ради.

Сьогодні уряд має гарантувати кожній людині право на неупереджене та чесне рішення у її справі у розумні терміни. Право громадян на звернення закріплено на законодавчому рівні та поширюється на всі органи виконавчої влади та місцевого самоврядування, їх посадових осіб та інші органи, які уповноважені законом на здійснення владних управлінських функцій.

РОЗДІЛ 3

УДОСКОНАЛЕННЯ МЕХАНІЗМІВ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

3.1. Сучасні тенденції розвитку механізмів звернення громадян в Україні

Однією з найважливіших проблем сучасного суспільного розвитку є питання взаємовідносин держави та громадян в умовах формування ефективних національних та міжнародних інструментів захисту прав та свобод людини, адже від наявності чи відсутності фундаментальних прав та свобод людини є найбільш яскравим показником стану розвитку громадянського суспільства та розвитку правової держави. Говорячи про сучасні тенденції розвитку механізму взаємодії держави та суспільства в Україні, а також його проблемні аспекти, насамперед слід зазначити, що в умовах оголошеного Україною курсу європейської інтеграції важливим фактором розвитку моделі діалогічної взаємодії в системі «державо-громадянин» став розвиток інституту звернень громадян як актуального інструменту впливу громадянського суспільства на публічну владу, можливість участі громадян у процесах підготовки та прийняття державних управлінських рішень та управління державними справами [42].

У той же час, говорячи про комунікативну складову взаємодії центральної та місцевої виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та громадян, необхідно зазначити, що, на жаль, довгий час комунікативна взаємодія влади і громадян змінювалася інформаційною складовою, оскільки суспільство позиціонувалося «слухняним» об'єктом інформаційного управління. Основними недоліками стали прогалини у законодавчій системі та відсутність системності у розробці комунікаційної політики, що негативно позначилося на іміджі України, яка прагне вступити до ЄС. Насамперед йдеться про відсутність єдиної правової основи комунікативної взаємодії як каналу впливу, за допомогою якого громадяни можуть тим чи іншим чином впливати на рішення центральних та місцевих органів виконавчої влади та

місцевого самоврядування, державних органів та брати участь у процесі їх прийняття та реалізації.

Варто зазначити, що основні нормативні акти, які приймаються на центральному рівні, що стосуються взаємодії з громадськістю, формування громадських рад та принципів інформаційної політики [83], нині орієнтовані на центральні органи виконавчої влади. При цьому відповідно до заявлених постулатів реформи – адміністративної, конституційної та децентралізації, місцеві виконавчі органи мають бути головними суб'єктами місцевого політичного процесу. Тому, на жаль, чинне законодавство та більшість державних процедур не відповідають сучасним потребам.

Щодо інституційної складової, то варто виділити виключення інформаційних служб із процесу підготовки, обговорення та прийняття управлінських рішень, невизначеність внутрішньої структури інформаційних служб та, як наслідок, розпорошеність їх функцій, а також правову невизначеність щодо функціонального статусу інформаційних послуг та їх керівників. У цьому контексті слід зазначити відсутність налагодженої внутрішньої комунікації та співробітництва [9]. Система стимулювання та мотивації також залишається нерозвиненою, що в першу чергу є одним з основних факторів, що уповільнюють процес реалізації необхідних змін.

Тенденція змін під владою політичних сил безпосередньо відбивається на інституційній пам'яті, оскільки немає цілісної системи трансферу знань та навичок, немає єдиної бази даних, тому кожна команда починає з нуля [94, с.333].

До проблемних питань слід додати низьку зацікавленість органів державного управління у взаємодії з громадянами, відсутність довгострокових дослідницьких програм та аналізу стану громадської думки в умовах перехідного суспільства, а також незадовільний рівень просвітницької роботи серед різних цільових груп населення. Крім того, слід зазначити відсутність загальної функції стратегічних комунікацій, оскільки функціональні можливості фахівців багато в чому зводяться до тактичних

дій, які часто спрямовані на вирішення поточних завдань, а також відсутність прогнозування та стратегічного планування, які б ґрунтувалися на запиті громадськості.

Однак на даний момент можна спостерігати деякі позитивні зрушення: завдяки активістам та громадським організаціям здійснюється контроль над владою, реалізуються проекти щодо відкритості та прозорості політичних рішень тощо. Врахування світового досвіду, особливо європейського, стало для України позитивним рішенням: саме європейський вектор змін допоміг кардинально замінити гасло «громадськість як замовник» на «громадяни як зацікавлена сторона». Ставлення до сучасного користувача адміністративних послуг, який став себе позиціонувати як: замовник (customer); співрозробник (codesigner); особа, яка бере участь у прийнятті рішення (coderswn – maker); співпродюсер і постачальник (coproducer and provider); співоцінювач (coevaluator) [53, с. 57].

У системі місцевого самоврядування зараз активно шукають ефективні моделі взаємодії з громадянами. З цією метою схвалюються нові методи діалогу та контролю над органами місцевого самоврядування, які допоможуть домогтися об'єктивності, ефективності, відкритості органів місцевого самоврядування та найбільш повної реалізації конституційного права громадян на участь в управлінні громадськими справами та досягнення інформаційної свободи, тим самим підвищуючи ефективність діяльності місцевих органів влади.

Насправді основні сучасні інформаційні технології у сфері місцевого самоврядування прийняли таку конфігурацію:

— технології надання інформації (веб-сайти), що забезпечують широкі можливості розповсюдження інформації за допомогою зручної навігації, пошуку та безкоштовного масштабного тиражування. Інформація з'являється своєчасно та доступна цілодобово для негайного надання – ідеальне середовище для моніторингу законодавчих актів, рішень органів місцевого самоврядування та надання населенню чи спеціальним органам можливості

оперативного отримання статистичної, аналітичної чи методичної інформації. ;

— технології розповсюдження інформації (групи новин, списки розсилки), що дозволяють швидко та з мінімальними витратами поширити певну інформацію серед значної аудиторії — ідеальне середовище для доведення рішень органів місцевого самоврядування до громадян з метою ознайомлення;

— технології обміну інформацією (електронна пошта, форуми, чати, відео та аудіоконференції) забезпечують постійний високошвидкісний інформаційний канал, що забезпечує двосторонній обмін інформацією між великою кількістю учасників — ідеальне середовище як для міжвідомчих обговорень прийнятих місцевими органами рішень так і всебічного обговорення [88, с.261].

Важливу роль у цьому плані відіграє веб-сайт, що дозволяє суттєво підвищити ефективність та результативність різних напрямків діяльності на рівні села чи міста – від надання онлайн-послуг населенню та бізнесу до підготовки, обговорення та прийняття управлінських рішень місцевого рівня [93, с. 143]. Електронний портал є засобом реалізації віртуальної агенції з надання послуг громадянам. Збір на порталі різних електронних ресурсів органів місцевого самоврядування має суттєві переваги [18, с.262]:

— повне та об'єктивне інформування членів територіальної громади про перелік та зміст всіх муніципальних послуг;

— активна участь громадян та юридичних осіб в обговоренні ініціатив рад, органів виконавчої влади, органів самоорганізації населення тощо;

— забезпечення багатосторонньої взаємодії суспільства, бізнесу та влади;

— вирішення широкого спектра питань регулювання бізнесу (реєстрація, ліцензування, оподаткування тощо) за принципом «єдиного

вікна»;

— оптимізація оперативної взаємодії всіх підрозділів, що надають муніципальні послуги.

Необхідність переведення взаємодії держави з громадянами в онлайн-формат передбачена також положеннями Угоди про асоціацію України з ЄС, яка визначає аспекти взаємодії України та ЄС у сфері реалізації інформаційного суспільства [63; 61]. Також наголошується на необхідності створення системи електронного управління, тобто такої онлайн-взаємодії. Проте, схоже, необхідність електронного уряду – це не лише ускладнюючий момент, а й об'єктивне вимога часу [95].

Слід зазначити, що в країнах Європейського Союзу все більше визнання отримує впровадження підходу «розумне місто» (Smart City), який, зокрема, включає управління з широкою участю громадян. При цьому перелік вже реалізованих сервісів пропонує городянам можливість моніторингу та контролю в цілодобовому режимі: щоденник мера, інформація про бюджет та активи міста, міські субсидії, єдиний центр управління екстреними службами, онлайн-обробка звернень громадян [27, с. 137]. Як зазначають експерти, саме такі прості речі, як електронні опитування громадської думки або онлайн-записки/звернення громадян, дозволяють вивчати думку громадян та ефективно враховувати їх під час планування місцевого розвитку.

Одним із елементів «Розумного міста» є впровадження краудсорсингу [93, с.145].

Слід зазначити, що практика краудсорсингу (від англ. crowd – натовп та source – джерело, використання ресурсів) – це інноваційна система управління, технологія віртуальної соціальної взаємодії між органами державного управління та споживачами державних послуг (населенням, окремими особами), що надає останнім можливість брати участь у процесі прийняття рішень державного управління на етапах його розробки, прийняття та реалізації [93, с.146].

Ми вважаємо, що нова якість зворотного зв'язку досягається за рахунок використання краудсорсингу: громадяни, які приймають відповідні умови співробітництва, відповідальніше ставляться до виконуваних функцій. Крім того, можливе створення окремих груп (наприклад, аналітичних) з найбільш активних та досвідчених громадян [43].

Якщо зосередити увагу на так званій «стратегії інноваційного та ефективного управління», розробленої урядом, то можна справедливо зазначити, що використання можливостей краудсорсингу в Україні представлено практикою подання колективних онлайн звернень — петицій. Слід зазначити, що процес підготовки до впровадження електронних петицій в Україні розпочався у 2009 році, коли Україна, як і інші держави-члени Ради Європи, набула рекомендацій Комітету Міністрів Ради Європи державам-учасникам з електронної демократії. У рекомендаціях, серед іншого, йшлося про необхідність впровадження системи електронних звернень як ефективного механізму взаємодії влади та суспільства.

Так, 2 липня 2015 року законодавчо затверджено зміни до статті 5 Закону України «Про звернення громадян» [69], у зв'язку з чим практика державного управління доповнена таким видом звернення, як електронне звернення, що здійснюється в цілому за рахунок використання викликаних інформаційними та комунікативними технологіями у сферах зв'язків із громадськістю. Відповідно, законодавчо встановлено, що електронне звернення є особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування, а також регламентується порядок подання та розгляд електронних звернень [77, с.93].

Однак варто також задуматися і про шкоду електронних петицій: неправомірне використання та можливе маніпулювання електронними петиціями, коли окремі особи чи групи людей намагаються використовувати петиції в особистих цілях, зокрема, висуваючи відверто популістські пропозиції, дискредитуючи цим інструмент прямої демократії [54].

У цьому аспекті також доцільно наголосити на доцільності впровадження інтерактивного механізму координації сприяння розвитку мережі самоорганізації населення, яку, мабуть, необхідно виділити в окрему ланку з електронними механізмами управління, але без виділення адміністративних одиниць та ресурсів на обслуговування. Інтерактивні результати взаємодії влади та громадськості мають збиратися та поширюватися через так звану «координаційну хмару», яка має бути загальнонаціональною та спеціалізуватися лише в регіонах. Це дозволяє долати перешкоди, спричинені різноманітністю економічних умов, культурних цінностей тощо, а також стає спеціалізованою соціальною мережею, до якої мають доступ як посадові особи органів державного управління, так і представники громадськості. І насамперед це забезпечує можливість громадянам вільно брати участь в управлінні державними справами в цілодобовому режимі [90, с.230].

Вищевикладене дозволяє зробити висновок, що формування електронного управління в Україні нині перебуває на стадії становлення та розвитку. Варто відзначити прогрес у сфері електронних петицій, які діють на основі єдиної платформи практично у всіх обласних та навіть районних центрах країни, а також надання адміністративних послуг у режимі онлайн. Водночас, за результатами моніторингу ефективності впровадження технологій електронного уряду в найбільших містах України встановлено, що в більшості міст уже впроваджуються окремі інструменти електронної демократії (електронна приймальня мера, можливість електронної подачі звернень, проведення онлайн-опитувань), створено єдиний портал електронних звернень на державному рівні, розроблено модулі для електронних звернень на офіційних сайтах центральних органів виконавчої влади, створено єдину систему місцевих петицій тощо [93, с.151].

На жаль, електронний уряд в Україні нині фрагментований та відірваний від реальних потреб громадян: замість електронізації найпопулярніших державних послуг електронізуються лише ті, які цікаві

самим державним установам [55, с.18]. Таким чином, для забезпечення поширення цифрового зв'язку між органами державної влади, органами місцевого самоврядування та населенням необхідно:

- реформування національної освіти у напрямі формування системи цінностей та пріоритетів інформаційного суспільства, що адаптується до викликів інформаційного суспільства;

- забезпечення доступності максимально широкого спектру адміністративних послуг та інформації в мережі Інтернет; забезпечення простоти та доступності веб-сервісів;

- розвивати інформаційно-комунікаційну інфраструктуру, що є сукупністю територіально розподілених державних та корпоративних інформаційних систем, ліній зв'язку, мереж і каналів передачі даних, засобів зв'язку та управління інформаційними потоками, а також організаційних структур, правових та нормативних механізмів, забезпечити їх ефективне функціонування [37];

- створення фінансової основи для розвитку цифрових комунікацій між державними установами та населенням з використанням не лише ресурсів державного бюджету, а й інвестицій юридичних та фізичних осіб;

- забезпечити мешканцям сіл та міст реальний доступ до високошвидкісного Інтернету;

- створити чітку, ієрархічну та узгоджену нормативно-правову базу регулювання цифрових комунікацій між органами державної влади та населенням;

- розробити єдині технічні стандарти розвитку інформаційних систем цифрового міжвідомчого зв'язку, використання єдиних інтерфейсів, форматів даних, кодів безпеки тощо [93, с. 152-153].

Проведений аналіз доводить необхідність подальшого розвитку інформаційно-комунікаційних технологій як інструменту підвищення ефективності самоорганізації населення у системі трансформаційних

процесів державного управління та забезпечення права громадян на звернення до державних та місцевих органів влади та органів місцевого самоврядування. Крім того, гострою є необхідність впровадження інтерактивного механізму координації в системі електронного уряду, що забезпечує можливість реалізувати право громадян на участь в управлінні державними справами та уникнути комунікаційних бар'єрів між громадянами та органами влади [85].

Враховуючи той факт, що однією з найважливіших проблем сучасного суспільного розвитку є питання взаємовідносин держави та громадянина в умовах формування ефективних національних та міжнародних інструментів захисту прав та свобод людини [12] (адже наявність або відсутність фундаментальних прав та свобод людини є найбільш яскравим показником рівня розвитку громадянського суспільства та побудови правової держави), на шляху до створення високоефективного та дієвого забезпечення вченим та практикам доводиться докладати великих зусиль та долати численні перешкоди: недостатня сформованість нормативно-правового забезпечення, недостатній рівень національної інформаційно-комунікаційної інфраструктури, низьке фінансування та ефективність використання наявних ресурсів, низький рівень інформатизації, недостатня інформованість та комунікаційні технології серед чиновників та громадян загалом, складний процес адаптації громадян до соціальних інновацій.

Однак наша держава дійсно сильна, сучасна і має стимул до сталого розвитку та нових змін, що відображається в якісних змінах у житті країни як у галузевому, так і в горизонтальному вимірах, а також у зусиллях законодавчої влади оптимально забезпечити механізм реалізації прав та свобод людини та громадянина [86] шляхом залучення громадян до активної участі у процесах управління за допомогою різних форм суспільно-політичного самовираження [48]. І в цьому аспекті необхідно наголосити, що саме залучення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування є найважливішим фактором демократизації всієї системи

державного управління, її відкритості, ефективності та результативності [39; 46]. Крім того, звернення є не лише адміністративно-правовим механізмом забезпечення реалізації та захисту прав, свобод та законних інтересів громадян та осіб, а й ефективним засобом контролю за законністю діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування та підвищення ефективності та результативності їх діяльності.

Звернення громадян як суб'єктивне конституційне право є формою участі в управлінні як державними справами в цілому, так і місцевими справами та джерелом інформації про ефективність та результативність функціонування органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, органів державної влади та рівень довіри до них. Водночас огляд основних перспектив модернізації механізму звернень громадян в Україні на шляху до Європейського Співтовариства дозволяє з певною абстракцією підтвердити недоліки інституційної та функціональної організації уряду, викликані постійною правовою неясністю. При цьому вирішальним фактором модернізації механізму звернень громадян в Україні на шляху до європейської спільноти є індивідуалізація діалогу, що пояснюється незавершеністю процесів політичного структурування суспільства та необхідність відкритості та прозорості під час підготовки та ухвалення державних управлінських рішень.

3.2. Перспективи модернізації механізмів звернення громадян в Україні на шляху до європейського співтовариства

Щоб зберегти свою незалежність та самобутність, наша країна обрала шлях демократизації правової системи та керувалася європейськими соціальними цінностями. Водночас «свідомість» Української держави також орієнтована на європейський розвиток і, отже, на участь у різних євроінтеграційних процесах.

Безперечна реалізація стратегічного курсу на інтеграцію України до європейського політичного, економічного та правового простору [3; 34] та

створення передумов для вступу України до Європейського Союзу ефективно сприяють становленню України як впливової європейської держави. З усіх можливих альтернатив курс на європейську інтеграцію дозволяє не лише вирішувати проблеми внутрішнього розвитку, а й розширювати та поглиблювати міждержавні зв'язки, ефективно лобіювати національні інтереси на міжнародному рівні.

Показово, що в рамках процесів глобалізації та інтеграції правові системи багатьох країн світу зазнають змін, доповнень та зближень через апроксимацію. Україна не стала винятком із правил. Водночас, проголосивши курс на демократичний розвиток суспільства і держави [56] та беручи участь у багатьох євроінтеграційних процесах, Україна продемонструвала надзвичайно високий рівень державної свідомості та готовності до найкращих, позитивних змін на шляху стати сучасною європейською країною та усвідомлювати необхідність адміністративної реформи.

Безперечно, адаптація національного законодавства на національному рівні потребує послідовного його вдосконалення за пріоритетними напрямками. Натомість існує необхідність вивчення окремих сфер державного управління з погляду порівняльно-правового аналізу законодавства України з *acquis communautaire* (*acquis communautaire* – це правова система Європейського Союзу, яка включає акти законодавства, прийняті в рамках трьох стовпів ЄС, але не обмежується ними) [25; 68].

Слід зазначити, що реформування та зближення українського законодавства із законодавством ЄС є лише однією з багатьох ланок зближення *acquis communautaire*. Ще одним важливим аспектом є виконання європейських законів, а саме новітніх та найнеобхідніших постанов та/або директив. Водночас, лише точно перекладені терміни європейського законодавства або знайдені адекватні терміни-замінники (якщо такий термін не існує в українській мові) можуть забезпечити ефективну реалізацію положень директив в Україні [49, с. 4].

Показово, що законодавство ЄС не містить прямої вимоги щодо європеїзації цього сектору державного управління. Водночас, відносини між «публічна адміністрація – фізичні та юридичні особи» продовжують залишатися в центрі уваги органів ЄС. Така ситуація зумовлена природною необхідністю створити середовище, в якому держави-члени могли б легко та ефективно взаємодіяти. Реалізація спільної політики вимагає від цих держав створення державного управління, здатного забезпечити виконання зобов'язань, які вони беруть на себе за загальними угодами, що передбачають єдині стандарти на всій території ЄС.

На думку Н. П. Кам'янської, квінтесенцією єдиних європейських вимог до сфери управління є п'ять основних принципів належного управління [36, с. 310], які викладені у Білій книзі Європейського управління (2001) [96]: відкритість, участь, підзвітність, ефективність, узгодженість.

В.Б. Авер'янов, В.А. Дерезь та А.А.Пухтецька наголошують, що кожен із цих принципів сприяє встановленню демократії та верховенства закону в державах-членах ЄС і застосовується на всіх рівнях влади – глобальному, європейському, національному, регіональному та місцевому [1, с.5].

У той же час інші принципи, що входять до європейської концепції належного урядування, є похідними за своєю природою, оскільки певною мірою уточнюють їх зміст. На цьому фоні і з урахуванням основних висновків та рекомендацій програми SIGMA щодо вдосконалення державного управління в Україні [87] доцільно застосовувати зазначені принципи як базові критерії оцінки якості вітчизняних законодавчих актів, що стосуються звернень громадян.

До принципу відкритості належить, зокрема, право доступу до інформації, прямо закріплене в положеннях Хартії основних прав Європейського Союзу [89, ст. 42]. Процедурні питання, пов'язані з реалізацією цього права, регулюються Європейським кодексом належної адміністративної поведінки [97]. Відповідно до Резолюції Європейської Комісії, Європейського Парламенту та Ради від 30 травня 2001 року №

1049/2001 «Про доступ громадськості до документів Європейського Парламенту, Ради та Комісії», відкритість дозволяє громадянам стати активнішими у процесі підготовки рішення; сприяє зміцненню демократії та повазі до основних прав, передбачених статтею 6 консолідованої версії Договору про Європейський Союз з поправками, внесеними Лісабонським договором; сприяє прозорості прийняття рішень інституціями ЄС [79, с. 197]. У вужчому сенсі відкритість означає принцип доступу до інформації [20, с.76; 28], а також через процедуру звернення громадян.

До принципу участі - є участь громадян у процесі прийняття рішень «від задуму до реалізації» [44, с.56]. Схоже, що чим більше участь громадськості, тим більше відповідальності [96].

Що стосується звернень громадян до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднання громадян, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, засобів масової інформації, їх посадових та службових осіб, вбачається, подання заяв та пропозицій згідно з їх діяльністю, заяви чи клопотання, які перебувають на розгляді, щодо реалізації громадянських, політичних, соціальних, економічних, культурних прав та законних інтересів, а також скарги про їх порушення є виразом активної позиції заявників (позивачів, заявників) в управлінській, правореалізаційній, правозахисній площині.

Крім того, правозахисні функції подібних ініціатив свідчать про активну діяльність їхніх авторів щодо контролю за законністю функціонування органів державного управління щодо тих чи інших приватних інтересів.

Зміст принципу підзвітності у Білій книзі європейського управління розкривається з інституційної точки зору. Так, кожна установа ЄС має пояснювати та брати на себе відповідальність за те, що вона робить для Європи [96]. З цього контексту випливає, що під зазначеним принципом слід розуміти комплекс зв'язків та механізмів управління [44, с.56]. Підзвітність таким чином передбачає відповідальність кожного органу державного

управління за дії (бездіяльність), а також прийняті рішення. Як критерій оцінки аналізований принцип виступає показником ступеня раціоналізації внутрішньої роботи державного управління, від організації якої безпосередньо залежить ефективність зовнішньої діяльності органів влади. У зв'язку з цим доцільно прийняти національне законодавство про звернення громадян до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до параметрів їх функціональних завдань: 1) Ясність правового регулювання відносин між громадянами та органами влади; 2) Ефективність механізму персональної відповідальності за порушення законодавства України щодо звернень громадян.

Наразі в Україні немає чіткої процесуальної основи адміністративної взаємодії із заявниками (позивачами, запитувачами). При цьому європейські держави надають великого значення систематизації, стандартизації та уніфікації правил ухвалення рішень за зверненнями органами державного управління.

Звісно ж, що за умов демократизації сфери публічного адміністрування в Україні для нормативного забезпечення принципу підзвітності превалююче значення має розроблення та впровадження у вітчизняне законодавство стандартів і процедур [80, с. 176] регулювання взаємовідносин публічної адміністрації з фізичними та юридичними особами. Такі заходи здатні забезпечити запобігання правопорушенням у зазначеній сфері, посилити демократичну складову у діяльності адміністративних органів та трансформувати зміст відповідних адміністративно-правових відносин у бік законності.

Проте слід пам'ятати, що дотримання таких основних положень забезпечується заходами державного примусу, які мають каральний характер для правопорушників - посадових осіб із низькою правовою культурою.

Зміст принципу ефективності розуміється Європейською комісією з точки зору оцінки ефективності державної політики [96, с.11] - «максимально можливий позитивний ефект при мінімальних витратах ресурсів» [92]. Щодо перспектив модернізації механізму подання звернень громадян в Україні у напрямку до Європейського Співтовариства, то принцип ефективності відображає ступінь ефективності правового регулювання механізму подання звернень громадян, гарантію своєчасного досягнення ефективності, що забезпечує реалізацію та захист прав, свобод та законних інтересів особи та громадян, а також наслідків реалізації інших основних ідей у сфері управління. З його допомогою, через призму кінцевого результату, можна оцінити правильність обраного методу взаємодії та співробітництва суб'єктів влади з населенням, органами місцевого самоврядування та громадськими об'єднаннями, а також корисність таких заходів до правозастосування.

Ефективність діяльності вітчизняних органів державної влади, органів місцевого самоврядування, громадських об'єднань, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації та посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків щодо розгляду та вирішення звернень громадян та умови їх забезпечення можуть бути визначені на основі статистичної звітності, що проаналізована з розглянутих питань [33]. У той же час, видається, що встановити результати діяльності Уряду в цьому напрямку неможливо, оскільки в зазначеній інформаційній довідці містяться відомості про види звернень, категорії заявників, питання, що порушуються тощо. Однак результати розгляду таких ініціатив – показники ефективності діяльності зазначеного суб'єкта державного управління у цій сфері відсутні. Аналогічний характер мають звіти на сайтах Міністерства охорони здоров'я України [4], Міністерства соціальної політики України [23], Міністерства інфраструктури України [30] та інших органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

У разі звернень юридичних осіб відповідна статистична інформація взагалі не публікується. Така ситуація пояснюється насамперед тим, що на

законодавчому рівні не врегульовано обов'язок органів державної влади, місцевого самоврядування, громадських об'єднань, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, їх посадових та службових осіб публікувати інформацію про стан та результати вирішення справ за зверненнями юридичних осіб.

Особливу увагу слід приділити якості адміністративних послуг, оскільки вони надаються на запити приватних осіб і є результатом державної службової діяльності адміністративних органів.

З моменту прийняття Закону України «Про адміністративні послуги» [60], який встановив правову основу для реалізації прав, свобод та законних інтересів приватних осіб у сфері адміністративних послуг, відбулася низка прогресивних організаційно-правових змін, але ситуація з якістю надання цих послуг практично змінилася. Тому організаційно-правові питання забезпечення ефективності діяльності державного управління щодо розгляду та вирішення звернень фізичних та юридичних осіб вимагають невідкладної уваги на законодавчому рівні.

До принципу узгодженості належить координація дій держав-членів ЄС при розробці та реалізації національної політики у сфері державного управління [96].

Узгодженість у сфері забезпечення засобів правового захисту відображається у досконалості нормативного законодавства – у відсутності неточностей, прогалин та протиріч у правових нормах. Здається, що узгодженість законодавства як така є одним із основних засобів боротьби зі свавіллям та корупцією, а також гарантією того, що суб'єкти державного управління діють неупереджено, безпосередньо, пропорційно та ефективно при розгляді звернень громадян і в кожному конкретному випадку - у межах власної компетенції, що визначена у нормативному порядку. Сказане стосується таких положень, як: стаття 19 Закону України «Про звернення громадян», в якій чітко визначено обов'язки органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від

форм власності, громадських об'єднань, засобів масової інформації, їх керівників та іншим посадовим особам щодо розгляду заяви чи скарги [69].

Таким чином, аналіз основних принципів належного управління, викладених у «Білій книзі з Європейського управління» (2001) [96], показує, що ці принципи є не просто мірою дотримання національного законодавства, що регулює відносини між органами публічного управління з фізичними та юридичними особами, а також мірою спроможності України впроваджувати кращі світові практики, які повинні гармоніювати з доктринальними та нормативними принципами вітчизняного законодавства.

При цьому успіх процесів удосконалення національного законодавства, пов'язаних з адміністративно-правовим забезпеченням механізму обігу звернень громадян в Україні, залежить не тільки від надійної матеріальної бази, а й від ефективної реалізації низки інших важливих заходів правового, організаційно-правового характеру, які вже стали чи стануть поштовхом для розвитку України у бік демократизації та законності [35].

По-перше, говоримо про використання інформаційно-комунікаційних технологій як сучасного інструменту реагування на звернення громадян. Безсумнівно, в даний час системне використання можливостей, що відкриваються завдяки впровадженню сучасних інформаційних технологій, та створення значних можливостей оперативного доступу відіграє важливу роль у формуванні ефективних механізмів реагування на звернення громадян та громадян до соціально значимої інформації, що сприяє тому, щоб зробити процес прийняття та реалізації рішень у сфері державного управління прозорим та обґрунтованим. При цьому досить важливим питанням є питання розширення сфери застосування та надійності засобів комунікації, спрямованих на інформування громадян про технології та процедури прийняття та реалізації рішень, що безпосередньо зачіпають місцеву спільноту [15].

Тому особливості подання звернень громадян у наш час опосередковані інтенсифікацією інформаційно-комунікаційних технологій у

всіх сферах суспільних відносин [75]. З розвитком інформаційно-комунікаційних технологій інструменти електронної демократії дедалі частіше використовуються для розширення можливостей участі громадян у процесі державного формування та державного управління.

Така організаційна форма державного управління, як електронне управління, сприяє підвищенню ефективності, відкритості та прозорості діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування за рахунок використання інформаційних та телекомунікаційних технологій для формування нового типу держави, що базується на потребах громадян. Звісно ж, що інструменти електронного уряду здатні суттєво покращити якість послуг, що надаються фізичним та юридичним особам, підвищити відкритість, прозорість та ефективність діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. При цьому ключове значення має розвиток електронного управління та демократичних процесів, застосування загальноновизнаної системи демократичних цінностей, особливо щодо участі громадян та інститутів громадянського суспільства у процесах формування та реалізації державної політики, участь у забезпеченні економічного та соціального прогресу у державі.

Показово, що електронна демократія – це форма суспільних відносин, за якої громадяни та організації беруть участь у державному формуванні та державному управлінні, а також у місцевому самоврядуванні через широке використання інформаційно-комунікаційних технологій у демократичних процесах що дає змогу: посилити ініціативу та участь громадян у суспільному житті на національному, регіональному та місцевому рівнях; підвищити прозорість процесу прийняття рішень та підзвітність демократичних інститутів; покращити реакцію суб'єктів влади на звернення громадян; сприяти громадським дискусіям та привертати увагу громадян до процесу прийняття рішень.

Як показує практика, розширення можливостей реалізації права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого

самоврядування, передбачених Конституцією України [16], наразі характеризується використанням ефективних сучасних методів, зокрема, за допомогою електронних петицій та електронних звернень. Фактично, електронні петиції та електронні звернення стали одним із найпоширеніших інструментів електронної демократії, які використовуються сьогодні в Україні як на національному, так і на місцевому рівні. Водночас, відсутність методології оцінки розвитку у сфері електронної демократії в Україні на даний момент не дає можливості об'єктивно оцінити процеси, пов'язані з цим питанням [24].

Водночас, видається, що впровадження інноваційних цифрових технологій у сфері забезпечення механізму звернень громадян в Україні має поки що відбуватися разом із підвищенням комп'ютерної грамотності громадян, що сприятиме реалізації можливості інтерактивного пошуку та усунення прогалин та протиріч, що дестабілізують ситуацію, створюють напруженість та знижують довіру громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування, їх авторитету та зрештою впливають на ефективність та результативність демократизації державної системи.

Тому законодавчі ініціативи у сфері звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування мають багато в чому стратегічний характер і у ряді випадків безпосередньо пов'язані з реалізацією положень Угоди про асоціацію між Україною та Європейським Союзом. Європейським співтовариством з атомної енергії та її державами-членами [61]. Проте реалізація подібних ініціатив не є негайною і потребує як часу, так і значних зусиль, пов'язаних із адаптацією існуючого українського законодавства.

Виходячи з вищевикладених суджень, основними тенденціями, які ми можемо спостерігати останнім часом щодо зближення України з міжнародними стандартами та інтеграції до європейського політичного, економічного та правового простору, є, серед іншого, оновлення правової основи функціонування Української держави, демократизація суспільно-

політичного життя, налагодження взаємодії органів державної влади та суб'єктів громадянського суспільства, у їх контексті має бути забезпечений взаємозв'язок трансформації всіх сфер [7; 8; 58]. І в цьому аспекті слід зазначити, що оптимальним забезпеченням механізму реалізації прав і свобод людини та громадянина (у тому числі залучення громадян до активної участі у процесах управління через різні форми суспільно-політичного самовираження) є можливим лише за умови встановлення науково обґрунтованих теоретико-практичних паралелей моделям демократії країн ЄС, які мають стати визначальними для реалізації національної концепції демократизації державного устрою. На цьому тлі слід зазначити, що, незважаючи на складність та достатню оригінальність у сфері адміністративно-правового забезпечення механізму обігу звернень громадян [52] в Україні, залишається ще багато питань, які потребують з'ясування чи термінового вирішення.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження визначено сутність, цілі та види звернень до органів влади. Звернення громадян виявилися важливим засобом демонстрації суспільно-політичної активності та інтересу мешканців до громадських справ. Всі звернення громадян до органів влади виконують такі основні функції: захист прав людини, інформаційна, комунікаційна. Основними формами звернень громадян до органів влади є: заява, скарга, пропозиція.

В рамках дослідження було враховано закордонний досвід звернення громадян до органів влади. Наголошено, що іноземні держави надають великого значення праву на звернення, оскільки воно дозволяє громадянам брати участь у прийнятті важливих публічних рішень, захищати свої права та свободи, контролювати органи влади від зловживань. Водночас у правових актах цих держав відсутній єдиний підхід до регулювання та розуміння цього права. В одних воно належить лише громадянам, в інших – усім та кожному. Конституції деяких штатів гарантують лише письмові звернення. Крім того, в деяких країнах терміни «звернення» та «петиція» мають різне значення.

Під час вивчення літературних джерел встановлено, що правовою основою вітчизняного інституту звернень громадян є Конституція України. Основними нормативно-правовими документами, що регулюють організацію та порядок звернення громадян до органів влади, є: Закон України «Про звернення громадян»; Указ Президента «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи при зверненнях громадян до органів виконавчої влади»; Постанова КМУ «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та інші.

Місьцеве самоврядування в місті Нетішині існує як визнане державою та гарантоване Конституцією України право територіальної громади

самостійно вирішувати питання місцевого значення в межах, визначених Конституцією України та законами України. Місцеве самоврядування здійснюється територіальною громадою міста як безпосередньо, так і через міську раду, її виконавчі органи з метою якнайкращого задоволення соціально-економічних, культурних, побутових та інших потреб міста у поєднанні з інтересами держави.

Визначено, що вирішальним чинником модернізації механізму звернень громадян в Україні до європейської спільноти є індивідуалізація діалогу, що пояснюється незавершеністю процесів політичного структурування суспільства та необхідністю відкритості та прозорості під час підготовки та прийняття державних управлінських рішень.

Запропоновано з метою усунення виявлених суттєвих та технічних недоліків у нормативному регулюванні механізму звернення громадян в Україні пропонується внести такі зміни до Закону України «Про звернення громадян»:

конкретизувати ст. 14 та ст. 16 про вимоги дотримання законності при розгляді скарг та пропозицій органами державної влади та місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, громадськими об'єднаннями та посадовими особами;

— встановити вік, з якого особа може подати звернення та внесення до списку осіб, звернення яким слід віддавати пріоритет;

— визначити перелік правопорушень в сфері розгляду та вирішення звернень громадян та систему штрафів, що накладаються за їх вчинення;

— доповнити положення статті 3, визначивши поняття «петиція» та «зауваження»;

— диференціювати порядок розгляду та вирішення принципово різних правових категорій, тобто «пропозиції», «заяви», «скарги»;

— встановити окремий порядок подання та розгляду електронних звернень органами місцевого самоврядування.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В.Б., Дерещ В.А., Пухтецька А.А. Концептуальні засади реформування органів виконавчої влади України з урахуванням європейських принципів та стандартів належного урядування («GOOD GOVERNANCE»). *Форум права*. 2006. № 2. С. 4-12.
2. Авер'янов В.Б., Пухтецька А.А. Удосконалення організації та діяльності системи органів виконавчої влади з урахуванням європейських принципів і стандартів. *Часопис Київського університету права*. 2010. №4. С. 110-117.
3. 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.
4. Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2020 року URL: https://moz.gov.ua/uploads/5Z25637-analiz_organizacii_roboti_zi_zvernennami_gromadan_1_pivricca_2020.
5. Аналітична записка про стан роботи зі зверненнями громадян у 2020 році. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=2e90321d-53f9-4cd1-9642-7dec7b2a7392&title=AnalitichnaZapiskaProStanRobotiZiZvernenniamiGromadiahU2020-Rotsi&isSpecial=true>
6. Арістова І.В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти: монографія / за заг. ред. О.М. Бандурки. Харків : Ун-т внутрішніх справ, 2000. 368 с.
7. Бабінова О.О. Взаємодія органів державного управління і місцевого самоврядування з громадськістю: теоретико-методологічний аспект: автореф. дис. канд. наук з держ. упр. Київ, 2006. 18 с.
8. Бабінова О.О. Взаємодія органів державного управління та місцевого самоврядування з громадськістю як предмет теоретичного аналізу. *Вісник НАДУ*. 2004. № 3. С. 345-353.

9. Бажинова О.А., Кучабський О.Г. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. *Публічне управління: теорія та практика: зб. наук.пр.* Харків: Вид - во ХарРІНАДУ «ДокНаукДержУпр», 2012. № 4(12). С. 196-201.

10. Баклан О.В. Закордонний досвід щодо впровадження за зверненнями громадян до органів виконавчої влади. URL: http://www.law.nau.edu.ua/images/Наука/Наукovii_iurnal/2007/statna_n1_2_2007/Baklan_50.pdf

11. Батанов О. В. Конституційне забезпечення організації місцевого самоврядування в Україні: проблеми формування та шляхи розвитку. *Право України.* 2016. № 6. С. 60-69.

12. Бесчастний В.М., Філонов О.В., Субботін В.М., Тітов А.М. Міжнародно-правові гарантії захисту прав та свобод громадян України: колект. монографія. Київ : Четверта хвиля, 2008. 220 с.

13. Берідзе М.Н. Стадії провадження у справах за зверненнями громадян. *Вісник Національного університету внутрішніх справ.* Харків. 2005. Вип. 29. С. 139–147.

14. Белоусова Н.Б. Особливості реалізації стратегії інформаційного суспільства в Європейському Союзі. *Проблеми міжнародних відносин.* 2013. Т. 6. С. 45-56.

15. Бойко О.П. Механізм реалізації прав громадян через місцеві ініціативи : автореф. дис. канд. наук з держ. управління. Київ, 2012. 23 с.

16. Братель С.Г. Права громадян під час звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: порівняльно - правовий аналіз. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Юриспруденція.* 2014. Вип. 9-2(1). С. 66-68.

17. Гнатова Г. В. Шляхи вдосконалення роботи органів державної влади всіх рівнів зі зверненнями громадян як одного з основних чинників впевненості та довіри народу до влади. *Держава та регіони.* 2005. № 2. С. 6264.

18. Гончарова Т. Сучасний інформаційно - комунікаційний інструментарій підвищення ефективності надання муніципальних послуг в Україні. *Державне управління та місцеве самоврядування*. 2013. Вип. 2. С. 251 -263.
19. Грибанова М.А. Право звернення громадян як гарантія забезпечення їх прав і свобод. *Держава та регіони. Серія «Право»*. 2001. № 3. С. 4-7
20. Громадяни у пошуках інформації: українські реалії /упоряд. І. Підлуська, С. Горобчишина. Київ : Агенство «Україна», 2005. 180 с.
21. Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень: Постанова Кабінету Міністрів України. від 27.11.2019 №976. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2019-%D0%BF#Text>
22. Дніпров О.С. Діалог органів державної виконавчої влади та громадянського суспільства. *Вісник національного університету «Львівська політехніка»*. Серія : *Юридичні науки*. 2015. № 1-2. С. 26-30.
23. Довідка про роботу із зверненнями громадян, які надійшли до Міністерства соціальної політики України у I півріччі 2020 року URL : <https://www.msp.gov.ua/timeline/?t=19&from=&till=&g=145#tagpanel>
24. Дубас О.П. Електронна демократія: сутність і перспективи розвитку в Україні. *Вісник Державної академії керівних кадрів культури і мистецтв*. Київ : Міленіум, 2011. С. 187-190.
25. Дука В.В. Порівняльний аналіз Закону України «Про звернення громадян» із аналогічним законодавством країн Співдружності Незалежних Держав, що межують із Україною. *Публічне право*. 2018. № 2. С. 110-118.
26. Дячок Т.О. Звернення громадян – шлях до вирішення гострих суспільно значущих проблем. *Бюлетень Міністерства юстиції України*. 2013. № 1. С. 148–149.
27. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України; наук. редкол.: Ю.В.Ковбасюк (гол.) та ін. Київ : НАДУ, 2011. Т.8: Публічне врядування / наук. редкол.: В.С. Загорський

(голова), С.О. Телешун (співгол.) та ін. ; ЛРІДУ НАДУ при Президентіві України. Львів: ЛРІДУ НАДУ. 630 с.

28. Єдерблом Г. Принципи доступу осіб до офіційної інформації URL : <http://www.lawyer.org.ua/?w=r&i=5&d=225>

29. Ємельянова А.Г. Загальна характеристика форм реалізації права на участь в управлінні публічними справами. Журнал «Конституційно-правові академічні студії». 2017. № 1. С. 76-83.

30. Звіт про діяльність уповноваженої особи з питань запобігання та виявлення корупції Державного агенства інфраструктурних проектів України за I півріччя 2020 року. URL : <https://mtu.gov.ua/timeline/Zviti.html>

31. Зеленіна С. М. Визначення поняття «звернення громадян» до органів державної влади. *Право і суспільство*. 2013. № 2. С. 122-128. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pis_2013_2_22

32. Інформація про підсумки проведеної роботи з розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Нетішинської міської ради у 2020 році. URL: <https://www.netishynrada.gov.ua/gromada/line/>

33. Інформація про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до Кабінету Міністрів України у січні - вересні 2020 р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/gromadskosti/zvernennya-gromadyan/rozglyad-zvemen-gromadyan-zviti/mformaciya-pro-robotu-iz-zvemennyami-gromadyan-sho-nadijshli-do-kabinetu-ministriv-ukrayini-u-2017>.

34. Калита П.Я. Український шлях до європейської досконалості. Якість - як національна ідея. Київ, 2006. 80 с.

35. Каменская Н.П. Европейские принципы надлежащего управления как вектор усовершенствования законодательства Украины об обращениях: сравнительно - аналитический очерк. *Закон и жизнь*. 2013. № 8/2. С. 193-197.

36. Каменська Н.П. Інститут звернень до публічної адміністрації: теорія та практика: дис. ... д-ра юрид. наук. Ірпінь, 2018. 479 с.

37. Карпчук Н.П. Комунікаційна політика Європейського Союзу: План для діалогу, демократії та дебатів. *Науковий вісник Волин. нац. ун - ту*

ім. Лесі Українки. 2011. № 20. С. 54-57.

38. Конституція України: Закон України від 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. URL: [https:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96- %D0%B2%D1%80](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80)

39. Котляревська Г.М. Інститут звернення громадян як показник результативності та ефективності функціонування публічної адміністрації. *Приватне та публічне право*. 2020. № 2. С. 94-100.

40. Котляревська Г.М. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян: поняття та зміст. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2019. № 5. С. 297-302.

41. Котляревська Г.М. Механізм розгляду звернень громадян в рамках концепту «єдиного входу». *Держава та регіони. Серія: Право*. 2020. № 2. С. 6673.

42. Кравцов М.О. Звернення громадян як механізм публічного діалогу органів державної влади та суспільства. *Державно - управлінські студії*. 2019. № 3 URL : http://studio.ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2020/04/Kravtsov_stattia-DUS.pdf

43. Кравченко Т. Інноваційні інструменти реалізації громадянами права на участь у місцевому самоврядуванні в Україні. *Публічне адміністрування: теорія та практика*. 2015. Вип. 2 URL : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Patp_2015_2_22

44. Куюмджиєва А. Міжнародна практика заходів, спрямованих на зміцнення довіри між державою та організаціями громадянського суспільства (грудень 2010 р.) : проект на замовлення Координатора проектів ОБСЄ в Україні URL : Шпр://'№'№'№.08се.о^/ик/икгате/75885?ёо'№п1оаё=1גיע

45. Лагутов Ю.Е. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні. *Національний інститут стратегічних досліджень*. Київ, 2009. URL: <http://old.niss.gov.ua/monitor/februarv2009/4.htm>

46. Лазур Я.В. Забезпечення прав і свобод громадян України у сфері

публічного управління: адміністративно-правовий механізм : монографія. Київ : Четверта Хвиля, 2010. 284 с.

47. Маматова Т. Процес «Робота зі зверненнями громадян» у системі управління якістю органу державного контролю. *Демократичне врядування. Науковий вісник*. 2009. Вип. 3. URL: <http://lvivacademy.com/vidavnitstvo/1/visnik3/fail/+Mamatova.pdf>

48. Манжола П.Г. Форми участі громадськості у діяльності органів влади та прийнятті політичних рішень. *Стратегічні пріоритети*. 2007. № 4(5). С. 13-18.

49. Межі імплементації *acquis communautaire* в Україні у сфері охорони довкілля : аналітичний документ. *Ресурсно - аналітичний центр «Суспільство і довкілля»*. 2016. 29 с.

50. Методика оцінювання організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади: Постанова КМУ № 630 від 24.06.2009. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF#Text>

51. Міжнародний досвід законодавчого регулювання права громадян за звернення. URL: <https://radaprogram.org/sites/default/files/intocenter/piblications/29055.pdf>

52. Міняйло М.П., Кіщак Ю.І. Адміністративно - правове забезпечення реалізації права громадян на звернення: монографія. Миколаїв: ТОВ «Фірма «Іліон», 2009. 192 с.

53. Місцеве самоврядування в Україні: сучасний стан та основні напрями модернізації : наук. доп. За заг. ред. д-ра наук з держ. упр., проф. Ю.В. Ковбасюка. Київ : НАДУ, 2014. 128 с.

54. Моніторинг прогресу реформ за 2015 р. URL : http://reforms.in.ua/sites/default/files/upload/broshura_a4_ukr.pdf

55. На шляху до «розумного суспільства»: інформаційні технології як фактор суспільних перетворень в Україні. Київ : НІСД, 2011. 25 с.

56. Надолішній П.І. Концепція демократичного врядування: сутність і проблеми формування та реалізації. *Актуальні проблеми державного*

управління. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2007. С. 46-56.

57. Нестерович В.Ф. Британская модель конституционно-правового регулирования права петиций. *Философия права*. 2013. № 4. С. 12-15.

58. Орденів С.С. Глобалізаційні трансформації правової свідомості суспільства: соціально-філософський аспект: автореф. дис. ... канд. філос. наук. Київ, 2016. 18 с.

59. Офіційний сайт Нетішинської міської ради. URL: <https://www.netishynrada.gov.ua/>

60. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 р. № 5203-VI. *Відомості Верховної Ради України*. 2013. № 32. Ст. 409.

61. Про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони: Угода, Міжнародний документ від 27.06.2014 р. *Офіційний вісник України*. 2014. № 75. Ст. 2125.

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

63. Про встановлення розміру допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлого або особі, яка зобов'язалася поховати померлого жителя міста Нетішин. Рішення Нетішинської міської ради від 19 квітня 2018 року № 181/2018.

64. Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громад, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації: Постанова Кабінету Міністрів України № 348 від 14.04.1997р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text>

65. Про затвердження Класифікатора звернень громадян: Закон Верховної Ради України № 858 від 24.09.2008р URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/858-2008-%D0%BF#Text>

66. Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів № 630 від 24.06.2009. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF#Text>

67. Про затвердження Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Кабінету Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів України від 22.07.2016 р. № 457. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/457-2016-%D0%BF#n8>

68. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22.07.1998 р. № 810/98. *Офіційний вісник України*. 1999. № 21.

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

70. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від 21.05.1997 р. № 280/97- ВР URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/280/97-%D0%B2%D1%80/stru#Stru>

71. Про організацію особистого прийому громадян у Кабінеті Міністрів України: Постанова Кабінету Міністрів № 1446 від 11.09.2003р. URL: <https://www.kmu.gov.ua/npas/2740274>

72. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/109/2008#Text>

73. Про Порядок надання одноразової грошової допомоги. Рішенням Нетішинської міської ради від 11 листопада 2021 року № 535/2021 відповідно до Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008

74. Про статус депутатів місцевих рад. Закон України від 11.07.2002 № 93-IV. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/93-15#Text>

75. Про схвалення Концепції розвитку електронної демократії в Україні та плану заходів щодо її реалізації: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 08.11.2017 р. № 797-р URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/797-2017-%D1%80>

76. Регламент Нетішинської міської ради VIII скликання. Рішення другої (позачергової) сесії Нетішинської міської ради VIII скликання 01.12.2020 № 2/3 <https://www.netishynrada.gov.ua/>

77. Решота В.В. Електронна петиція як новий інструмент звернення громадян до органів публічної адміністрації. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія «Юриспруденція»*. 2015. Вип. 15, Т. 1. С. 91-94.

78. Савич Є. Особливості реалізації громадянином права на конституційне звернення. *Адміністративне право і процес*. 2020. № 11. С. 147152

79. Свобода інформації, прозорість, електронне урядування: погляд громадянського суспільства: аналітичні доповіді, збірка перекладів документів / за ред. к.ю.н. А.В. Пазюка. Київ : МГО «Прайвесі Юкрейн», 2004. 206 с.

80. Синкова О. Стандарти забезпечення підзвітності в органах виконавчої влади. *Право України*. 2009. № 12. С. 176-182.

81. Скакун О.Ф. Теорія держави і права: Енциклопедичний курс: підручник. Харків : Еспада, 2006. 776 с.

82. Соболь В.А. Теоретико-методологічні засади дослідження звернень громадян як інституту реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві. *Державне управління: теорія та практика*. 2012. № 2. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Dutp_2012_2_42.

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

84. Статут територіальної громади міста Нетішин. Затверджено

рішенням п'ятої сесії міської ради від 8 грудня 1998 р. № 7.

85. Тур М. Комунікативна влада: утопія чи реальність? Цінності громадянського суспільства і моральний вибір: український досвід. 2006. № 1. С. 211-220.

86. Турута О.В. Юридичний механізм забезпечення реальності прав і свобод громадян. *Форум права*. 2010. №2. С. 519-523.

87. Україна: Оцінювання системи врядування. Березень 2006 року. / SIGMA. Київ : Центр сприяння інституційному розвитку державної служби, 2007. 352 с.

88. Халецький А.В., Томашкова К.Т. Використання онлайн - комунікацій в процесі взаємодії органів державної влади з громадськістю. *Збірник наукових праць Донецького державного університету управління*. Серія : Державне управління. Т. XII, випуск 198. Донецьк: Донецький державний ун - т управління, 2011. С. 257-271.

89. Хартія основних прав Європейського Союзу : Міжнародний документ від 07.12.2000 р. URL : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_524

90. Хома Н.М. Український вимір інтерактивності політики. *Вісник Маріупольського державного університету*. Серія: Історія. Політологія. 2014. Вип. 11. С. 228-234.

91. Цимбалюк В.І., Кісілевич К.О. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні. *Молодий вчений*. 2017. № 5.1 С149-153.

92. Шевчук Б.М. Європейські принципи належного врядування та реформа системи органів виконавчої влади в Україні. *Науковий вісник*. 2012. Вип. 9 URL : http://nbuv.gov.ua/j-pdf/ZDeVr_2012_9_8.pdf

93. Шотурма Н.В. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування (на прикладі України та Республіки Польща) : дис. ... канд. політ. наук. Івано-Франківськ, 2016. 225 с.

94. Якимюк Б.М. Роль комунікативної стратегії у формуванні та реалізації антикорупційної політики України. *Науковий вісник*

Академії муніципального управління. Серія: Управління. 2013. Вип. 3. С. 323-335.

95. Ditkowska M., Oliychenko I. E-government as an instrument of managing the development of socio-economic systems. *Problems and prospects of economics and management: scientific journal*. 2017. № 4. С. 69-75.

96. European Governance. A White Paper / Commission of the European Communities. COM (2001) 428 final (Brussels, 25.07.2001) URL : http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/com/2001/com2001_0428en01.pdf

97. The European Code of Good Administrative Behavior (published in the Official Journal of the European Communities: OJ L 267, 20.10.2000) URL : http://ec.europa.eu/transparency/code/_docs/code_en.pdf

Виконала: студентка
магістратури за
спеціальністю 281 Публічне
управління та _____ Юлія ЯТЧЕНЯ
адміністрування заочної
форми навчання

Науковий керівник:
доцентка кафедри публічного
управління та
адміністрування, к.держ.упр., _____ Людмила ТРЕБИК
доцентка

**Робота допущена до
захисту:**
завідувач кафедри
публічного управління та
адміністрування, д.держ.упр.,
професор _____ Едуард ЩЕПАНСЬКИЙ

ДОДАТКИ

Додаток А

Статті Закону України «Про звернення громадян»	Зміст
Види звернень (Статті 3, 4)	Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо: діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, і а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших і сфер діяльності держави і суспільства. Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад. Посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу. прав чи свобод тощо. 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. До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких: - 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.
Підстави не розгляду чи повернення громадянину звернення (Статті 5, 7, 8)	1. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. (5 днів) 2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (зокрема, якщо письмове звернення не підписано заявником із зазначенням дати) повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. 3. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.
Порядок пересилання звернення за належністю (Стаття 7).	Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.
Розгляд звернень громадян першим керівником ; - органу влади та першочергового розгляду звернень (Статті 14 – 16)	Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.
Термін розгляду звернень громадян (Стаття 20)	Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення. - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення

	питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. На обгрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.
Заборона розголошення відомостей, зазначених у зверненні (Стаття 10)	1. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян. 2. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. 3. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.
Права громадянина при розгляді заяв чи скарг (Стаття 18)	Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, посадових осіб, має право: - особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
Типові недоліки та порушення при розгляді звернень громадян	1. Ненадання відповіді на звернення у строк, визначений статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» або з порушенням цього терміну. 2. Розгляд звернення та надання відповіді не по суті порушених у ньому питань. 3. Надання відповіді не на всі питання, порушені заявником у зверненні. 4. Надання недостовірної, неповної та необ'єктивної інформації заявнику, надання відповіді на скаргу без проведення попередньої перевірки повідомлених заявником обставин. 5. Безпідставна передача заяв та скарг для розгляду іншим органам. 6. Надання необгрунтованої відмови у задоволенні заяви чи скарги. 7. Безпідставна відмова у прийнятті звернення, безпідставне повернення громадянину звернення без розгляду. 8. Громадянину не роз'яснюється порядок оскарження рішення, прийнятого за результатами розгляду заяви чи скарги. 9. Громадянина (за наявності його прохання) не запрошено на засідання органу, що здійснює розгляд його заяви чи скарги. 10. Громадянина не проінформовано про надсилання його звернення за належністю, або порушено строк такого інформування. 11. Відповідь на звернення надано не тим органом, який отримав звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у ньому питань. 12. Розголошення відомостей про особисте життя заявника (громадян) без його згоди чи іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян.