

**ЧОРНОМОРСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ПЕТРА МОГИЛИ
ІНСТИТУТ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ
Кафедра публічного управління та адміністрування**

ЛИТОВЕЦЬ Валентина Миколаївна

«Організація роботи зі зверненнями громадян до органів державної влади»

Спеціальність: 281 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи за другим рівнем вищої освіти (магістр)

Миколаїв – 2021

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

Актуальність дослідження. На сьогодні багато говорять про необхідність підвищення рівня довіри до держави, без чого жодний прогресивний розвиток суспільства є неможливим. Насправді виходить парадоксальна картина: народ усі надії покладає на владу, але не довіряє їй. Таким чином, народ позбавлений зовнішньої опори, і має сумнів у тому, що інтереси та потреби простої людини лежать у полі зору державних інтересів і тим більше тих, кому народ делегував владу.

Що ж заважає збудувати систему, засновану на довірі людей до влади? Причини цього передусім у неефективності та надмірній закритості владної системи, тобто в тому, що громадяни часто не можуть отримати від держави своєчасний та якісний захист, і при цьому ніяк не можуть впливати на політику, що проводиться державою. Низька правова культура як посадових осіб публічних органів, так і широких верств населення. Єдиний вихід із цієї ситуації в одному – удосконалювати механізми реалізації та захисту громадянських прав. А найважливішим із цих механізмів є інститут звернень громадян до органів державної влади, насамперед виконавчої.

На сучасному етапі розвитку держави та суспільства в Україні актуальним є очевидне забезпечення конституційних прав та свобод громадян, реалізація верховенства права в усіх галузях суспільного життя, всебічна оптимізація і демократизація політичної організації суспільства, забезпечення більш активної участі громадян в управлінських процесах через різні форми суспільно-політичного самовираження, у тому числі – через інститут звернень громадян. Кінцевий набуває все більшу важливість в умовах поглиблення демократичних перетворень, формування інститутів розвиненого громадянського суспільства.

Аналіз вітчизняної та зарубіжної наукової літератури дає підстави помітити досить високий рівень зацікавленості науковців і практиків проблемами громадянського суспільства та взаємодії громадян з органами влади. Важливою тенденцією останніх років у розвинених країнах стає використання владними структурами потенціалу суспільної думки, урахування побажань, пропозицій та рекомендацій щодо підвищення ефективності функціонування системи державного управління. Увага науковців все більше зосереджується не тільки на системному аналізі напряму та характеру звернень громадян, а й створенні умов для підвищення дієвості їх участі у процедурах прийняття управлінських рішень.

Важливість окресленої проблематики зумовила те, що вона стала предметом наукового інтересу як юристів, так і фахівців інших галузей,

зокрема представників науки державного управління. Так, практику законодавчого регулювання звернень громадян в Україні досліджувала Г. Котляревська. Аналіз Закону України «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року з точки зору регулювання загальної адміністративної процедури в Україні, його відповідності європейській традиції належного урядування здійснено в працях О. Люхтергандта та В. Тимощука. Дослідниця О. Чуб простежувала звернення громадян у контексті реалізації їх конституційного права на участь в управлінні державними справами, зазначаючи, що звернення громадян залежно від їх предмета можна умовно поділити на звернення: а) із суспільно значущих, публічних питань; б) із особистих питань. Натомість О. Бабінова розглядала звернення громадян як складову зворотних інформаційних зв'язків при забезпеченні прозорості органів місцевого та регіонального управління, а Л. Загайнова побіжно згадувала в контексті організації системи контролю за діяльністю органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Крім того В. Сороко цілком обґрунтовано наголошував на постійних змінах уявлень громадян про зміст і обсяги впливу державного апарату та прогрес у технологіях, спрямованих на забезпечення людських інтересів. Дослідник Н. Дніпренко аналізувала зарубіжний досвід застосування інтерактивних сучасних технологій у комунікаціях влади з громадянами, зокрема при поданні скарг на владні установи до Європейського омбудсмена.

Однак динамічність і специфіка сучасної державно-управлінської практики (як вітчизняної, так і зарубіжної) постійно висувають на порядок денний наукових досліджень нові завдання.

Розглянувши певний масив наукових джерел, слід зазначити, що на сьогодні недостатньо системних, цілісних праць, у яких би досліджувалися звернення громадян як інститут реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві.

Мета дослідження полягає у вивченні феномену конституційного права громадян на звернення як інституту реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві та обґрунтування теоретико-методологічних засад дослідження цього інституту в контексті виконання ним своїх функцій на сучасному етапі розвитку держави і суспільства в Україні.

Для досягнення окресленої мети дослідження поставлено такі завдання:

- провести аналіз теоретичних засад дослідження інституту звернень громадян до державних органів;
- висвітлити зарубіжний досвід становлення та функціонування інституту звернень громадян до державних органів;

- визначити особливості організації роботи зі зверненнями громадян та порядок розгляду звернень громадян до органів державної влади;
- з'ясувати особливості роботи зі зверненнями громадян за умов тривалого реформування.

Об'єктом дослідження є суспільні взаємовідносини, що виникають внаслідок конституційного права громадян на звернення.

Предметом дослідження є аналіз ключових проблем забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади та виокремлення етапів модернізації інституту звернень громадян в Україні.

Методи дослідження. Характер поставлених завдань визначив відповідність методів дослідження. Обрані методологічні підходи до вивчення механізмів реагування на звернення громадян передбачають поряд з вивченням емпіричного матеріалу ґрунтовний аналіз концептуальних засад, методологічних ідей і принципів, пов'язаних з функціонуванням системи державного управління. У процесі дослідження використовувалися методи представлені діалектичним, інституціональним, структурно-функціональним, історичним, порівняльним, соціологічним тощо. Застосування діалектичного підходу дозволило обґрунтувати здійснення впливу процедурно-змістових аспектів, пов'язаних з механізмами реагування на звернення громадян, із забезпеченням прав і свобод людини. Інституціональний метод надав можливість розглянути звернення громадян в якості своєрідного соціального інституту. Структурно-функціональний підхід використовувався з метою необхідності розмежування функцій механізмів та процедур, здатних впливати на рівень ефективності реагування на звернення громадян й відповідно завчасно передбачати (усувати, пом'якшувати) суперечності суспільного життя. Завдяки історично-порівняльному методу вдалося простежити основні етапи й здобутки покращення механізмів реагування на звернення громадян розвинених країн світу, насамперед Європейського Союзу, в контексті можливості їхнього використання в Україні. Метод узагальнення забезпечив доказовість теоретичних конструкцій та практичних рекомендацій. Водночас було використано спеціальні соціологічні методи дослідження, серед яких: експертні оцінки, аналіз статистичних документів, аналіз даних соціологічних опитувань тощо.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає в тому, що в магістерській роботі здійснено обґрунтування основних засад функціонування й розвитку інституту звернень громадян, як важливого механізму взаємодії держави та суспільства, визначено його роль у процесі реалізації прав і свобод людини в умовах формування громадянського суспільства в Україні.

Практичне значення одержаних результатів полягає в тому, що теоретичні та методологічні положення й висновки, викладені в роботі, є основою для розв'язання практичних проблем щодо удосконалення механізмів реагування органів державної влади та органів місцевого самоврядування на звернення громадян. Запропоновані найбільш актуальні на сьогодні шляхи й напрями подальшого вдосконалення інституту звернень громадян як інтегрованої у сферу публічної влади форми участі людей у державному управлінні.

Апробація результатів дослідження. Матеріали дослідження частково були представлені у тезах в рамках Всеукраїнської щорічної науково-методичної конференції «Могилянські читання-2021».

Структура роботи відповідає поставленій цілі та завданням. Дослідження складається з вступу, трьох розділів (шести підрозділів), висновків, списку використаних джерел (95 найменувань). Загальний обсяг роботи становить 105 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ

У вступі обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та основні завдання, об'єкт і предмет, методи дослідження, висвітлено наукову новизну і практичне значення виконаної роботи. Наведено результати апробації основних положень та особистий внесок автора дослідження.

У першому розділі «Теоретичні основи дослідження інституту звернень громадян» охарактеризовано проблематику та джерельну базу дослідження звернень громадян до державних органів та аналізу стану наукової розробки проблеми у вітчизняній та зарубіжній науці.

У підрозділ 1.1. «Теоретичні засади дослідження інституту звернень громадян до державних органів», присвячений характеристики інституту звернень громадян як своєрідної форми участі громадян у соціально-економічних, політичних процесах, які в свою чергу є складовою публічної влади. Хочеться зазначити, що громадянське суспільство є «сферою спілкування, взаємодії, самоорганізації й самоврядування вільних індивідів на основі добровільно сформованих асоціацій, яка захищена необхідними законами від прямого втручання і регламентації з боку держави, у якій переважають громадянські цінності». Держава покликана визначити простір громадянського суспільства, але не втручатися в нього. Громадяни мають піклуватися не лише про свої права та інтереси, а й про загальносуспільні проблеми.

Як бачимо, громадянське суспільство з властивими йому функціями за своєю суттю є «максимально наближеним до соціальної сфери і має

розглядатися як феномен, що утворюється конкретним суспільством, а не як універсальна формула, яку можна застосувати до будь-якого суспільства» [46]. Важливою ознакою громадянського суспільства є його діалогічність. Проте науковці та практики слушно вказують на певні труднощі становлення громадянського суспільства в Україні, наголошуючи, що «воно є криміналізованим, корумпованим не менше, ніж державна бюрократія». У зрілому ж громадянському суспільстві система зв'язків та взаємовідносин всіх елементів забезпечує їхню взаємну контрольованість.

Звернення громадян – є ефективним способом відновлювати порушені права за допомогою подання до державних органів влади звернень.

Варто наголосити, що процеси розвитку інституту звернення громадян сприятимуть формуванню правосвідомості громадян, що виступає запорукою становлення громадянського суспільства. Отже, право на звернення відіграє вагомую роль в процесах демократизації політичного й суспільного ладу, забезпечує взаємозв'язок між державою й громадянами, а також виконує низку важливих функцій в управлінні державними справами.

Досліджуючи інститут звернення громадян, варто окреслити коло учасників правовідносин, котрі виникають під час подання та розгляду заяв, пропозицій або скарг. На основі теоретичних досліджень, чинного законодавства, можемо зазначити чотири основні види суб'єктів провадження за зверненнями громадян.

Першу групу складають суб'єкти, що звертаються – представлені «дієздатними громадянами України, іноземцями та особами без громадянства, які перебувають на території держави на законних підставах (якщо інше не передбачено міжнародними договорами)».

Друга група – це особи, що здійснюють розгляд звернень, тобто суб'єкти, що здійснюють розгляд звернення й приймають за ними рішення. Такими є: «державні органи влади; ОМС; підприємства, установи, організації; об'єднання громадян; ЗМІ».

До третьої групи – допоміжних суб'єктів – належать особи, котрі сприяють прийняттю обґрунтованих рішень. Чинним законодавством не передбачено перелік таких осіб, однак, аналізуючи Закон України «Про звернення громадян», вважаємо, що такими суб'єктами є: «адвокат, представник організації, представник трудового колективу, особи, з вини яких було допущено порушення, особи, які надають інформацію компетентним органам у ході перевірки звернень відповідно до вимог статей 15 і 19», особливістю цієї групи суб'єктів є те, що «компетенція допоміжних суб'єктів реалізується на стадії розгляду заяви чи скарги».

Четверта група представлена патронатними суб'єктами – це «особи, які подають звернення в інтересах громадянина. Особливість даного виду учасників полягає у тому, що їх компетенція реалізується на стадії подання звернення. До патронатних суб'єктів відносяться: законні представники неповнолітніх та недієздатних осіб, трудові колективи, правозахисні організації, інші уповноважені особи».

Отже, з вище сказано можна зробити висновок, що становлення та розвиток демократії об'єктивно спричиняє принципову зміну структури суспільства, утвердження нових компонентів, а також сутнісну трансформацію змісту старих складових. Посівши своє місце в новій структурі соціуму, ці оновлені елементи мають сформувати системи зв'язків і відносин між собою, які дадуть змогу поступально розвиватися їм самим і робити свій внесок у прогресивний розвиток суспільства і держави, у забезпечення прав і свобод людини та громадянина.

Інститут звернень державної влади та місцевого самоврядування в контексті реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві виконує кілька функцій: «правозахисну (звернення як юридичний інститут є одним із засобів захисту прав, що дає змогу запобігати порушенням, зловживанням, негативним впливам, своєчасно усувати дестабілізуючі наслідки); інформаційну (звернення є цінним джерелом відомостей для державної влади та місцевого самоврядування про проблеми); комунікативну (звернення можуть бути ефективним засобом комунікації між державою і громадянами, слугувати свого роду каналом впливу, за допомогою якого громадяни зможуть у той чи інший спосіб впливати на рішення центральних і місцевих виконавчої влади, місцевого самоврядування, брати участь у процесі їх прийняття й реалізації)».

Інститут звернень нерозривно й органічно пов'язаний з формуванням громадянського суспільства, оскільки дає можливість урізноманітнити канали інформації, досягти синергетичного впливу через об'єднуючі людей ідеї, підвищення ролі партій, суспільних рухів, неурядових організацій, профспілок, засобів масової інформації. Разом з цим інститут звернень може розглядатися як єдина форма участі громадськості у соціально-економічних, політичних процесах, яка одночасно інтегрована в структуру публічної влади, причому в такий спосіб, що не може бути вилучена звідти без завдання значної шкоди для цієї структури. Оскільки звернення є індикатором рівня організації реагування на факти порушень прав і свобод людини з боку державної влади, місцевого самоврядування та правоохоронних як в окремих регіонах, так і загалом у державі, перспективи подальших досліджень вбачаємо у пошуках шляхів удосконалення

механізмів реалізації прав на звернення в сучасних умовах та розвитку системи опрацювання звернень державної влади й місцевого самоврядування. Актуальність цього напрямку досліджень зумовлена також потребою результативного регулювання соціальних процесів, аби їх розвиток не набув некерованого характеру, та, у свою чергу, не призвів небажаних соціальних деформацій. Отож, незважаючи на наявність певних недоліків у механізмах регулювання звернень громадян, звернення – це дієві засоби захисту прав й законних інтересів, а також один із правильних, цивілізованих шляхів до вирішення гострих суспільно значущих проблем.

У підрозділ 1.2. «Зарубіжний досвід становлення та функціонування інституту звернень громадян до державних органів», розкрита сутність звернень громадян у зарубіжних країнах, як проявів громадянського суспільства та правової держави.

У більшості європейських країнах скарга та звернення до публічної влади сприймається, як форма реалізації участі громадян у справах суспільства та держави, вплив окремих осіб чи об'єднань на процес прийняття політичних та правових рішень. Однак в окремих країнах суть та цільове направлення понять скарга та звернення не співпадають.

Викладене дозволяє зробити такі висновки, що законність, яка є основою для функціонування будь-якої правової держави та принципом діяльності всіх без виключення державних та громадських інституцій, зобов'язує всіх та кожного неухильно дотримуватися правових приписів, й під час реалізації власних інтересів не порушувати права інших суб'єктів. Крім того, рівень забезпечення законності в суспільстві постає свого роду певним підґрунтям для налагодження взаємовідносин щодо співпраці та зворотного взаємозв'язку між владним апаратом та громадянами як приватними особами, тому саме від його міцності залежатиме досягнення взаєморозуміння між двома сторонами. Аналіз світового досвіду доводить, що необхідним є певне удосконалення української практики публічного управління стосовно відкритості влади у частині звернень громадян, а саме впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, що не тільки забезпечить ефективність роботи опрацювання звернень громадян, а й полегшить життя пересічних громадян за рахунок відкритості та прозорості інформації. Гарантування права на звернення міститься в конституціях більшості європейських країнах, у більшості з яких право на звернення є конституційною нормою, як гарантована державою можливість звертатися до державних інституцій, ОМС та їх посадових осіб, громадських організацій, як з ціллю врегулювання власних інтересів або інтересів інших осіб, так і з метою особистої участі в прийнятті публічних рішень.

Відкритість влади повинна служити народові та йти від влади до громадськості і навпаки, від суспільства до влади.

У другому розділі «Організація роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади», досліджено питання практичної реалізації громадянами права на звернення.

У підрозділі 2.1. «Особливості організації роботи зі зверненнями громадян», досліджено, що державними органами влади та ОМС, установами, організаціями незважаючи на форму власності, об'єднаннями громадян, підприємствами, ЗМІ, їхніми керівниками та іншими посадовими особами в межах власних повноважень повинно здійснюватися відповідне забезпечення:

- кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян;

- на прохання громадян запрошувати їх на відповідні засідання певного органу, що розглядатиме їхню заяву або скаргу;

- відміни чи зміни оскаржуваного рішення за умов, що передбачені вітчизняними законодавчими нормами, якщо вони є такими, що не відповідають нормам закону чи іншим нормативно-правовим актам, невідкладно здійснювати належні заходи щодо припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини й умови, що сприяють порушенням;

- поновлення порушених прав, реального виконання прийнятих у зв'язку із заявою або скаргою рішення;

- письмового повідомлення громадян щодо результатів перевірки заяви або скарги й сутті прийнятого рішення;

- здійснення відповідних заходів щодо відшкодування у встановленому законодавчими нормами порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину внаслідок або в результаті порушення його прав або законних інтересів, належного вирішення питання щодо відповідальності осіб, з вини котрих було допущено порушення, а також на прохання громадян не пізніше місячного строку довести прийняте рішення до відома ОМС, трудового колективу або об'єднання громадян за місцем проживання;

- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованими, роз'яснювати порядок оскарження прийнятого за ними рішення;

- не допущення безпідставної передачі розгляду заяв або скарг іншим органам;

- належне організування й перевірку стану розгляду заяв й скарг громадян, вжиття відповідних заходів для усунення причин, що їх

породжують, систематичного аналізу та інформування населення щодо перебігу вказаної роботи;

– щорічну підготовку й опублікування аналітичних доповідей відповідних органів щодо стану роботи зі зверненнями громадян, систематичного оприлюднення через ЗМІ відомостей щодо роботи зі зверненнями та вирішення порушених у них питань;

– розроблення й реалізацію додаткових заходів, що спрямовані на підвищення рівня правової освіти населення, роз'яснення конституційних прав і свобод людини і громадянина та засобів їхнього захисту, повноважень державних органів влади та ОМС, а також розширення мережі юридичних консультацій на громадських засадах для надання безоплатної правової допомоги, насамперед сільським жителям та громадянам, котрі потребують соціального захисту та підтримки.

Варто зазначити, що робота зі зверненнями має включати в себе саме такі взаємопов'язані етапи, які представлені: розглядом та перевіркою, прийняттям рішень, повідомленням заявників щодо прийняття рішення й роз'ясненням порядку їхнього оскарження, забезпеченням своєчасного виконання рішень. Всі вказані етапи повинні бути в роботі будь-якого органу, що є компетентним розглядати звернення. Варто зазначити, що адміністративні процедури розгляду пропозицій, заяв і скарг ОМС на сьогодні є недостатньо визначеними на законодавчому рівні.

Таким чином, громадяни України мають повне право звертатися до державних органів влади, ОМС, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незважаючи на їхню форму власності, ЗМІ, посадових осіб відповідно до їхніх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами й пропозиціями, що стосуються їхньої статутної діяльності, заявою чи клопотанням щодо реалізації власних соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою щодо їхнього порушення.

Виконавчими органами, ОМС, керівниками підприємств, установ та організацій незважаючи на їхню форму власності в роботі із зверненнями громадян необхідно суворо керуватися нормами Конституції України, ЗУ «Про звернення громадян» від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР, Указом 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 вищого рівня та органів місцевого самоврядування», забезпечувати належне створення відповідних умов задля реалізації прав громадян на здійснення письмового звернення чи особистого прийому й обов'язкового одержання обґрунтованої відповіді на нього, оперативного вживання належних заходів по суті порушених питань,

виявлення та усунення причин, що породили заяву й скаргу громадян, вирішення питання щодо відповідальності посадових осіб, з вини котрих було допущено порушення, бюрократизм й тяганину, аналізувати стан роботи із зверненнями громадян та інформувати про це населення, враховувати результати аналізу під час практичної роботи, активно використовувати досвід проведення організації особистих прийомів безпосередньо на підприємстві, за місцем роботи й проживання.

У підрозділі 2.2. «Адміністративна процедура звернення громадян до органів публічної влади в Україні», досліджено законодавчу базу в роботі зі зверненнями громадян.

На сьогодні держава створила правову базу для практичного здійснення права громадян вносити пропозиції до виконавчих органів влади щодо вдосконалення їх діяльності та оскарження дій та рішень посадових осіб публічних органів.

Громадянин, який звернувся із запитом чи скаргою до державних органів влади, ОМС, компаній, установ, організацій, незалежно від форм власності, об'єднань громадян, ЗМІ, посадових осіб, має право:

- особисто представити аргументи особі, яка розглядала заяву або скаргу та брати участь у розгляді поданої скарги чи заяви;
- ознайомитись з матеріалами перевірки; подавати додаткові матеріали або наполягати на їхньому запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім на розгляді заяви або скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, що виконує функції з прав людини, яка видала цей дозвіл у встановленому законодавством порядку;
- отримати письмову відповідь на результати заявки чи скарги;
- висловити усно або письмово прохання про дотримання таємниці обробки заяви або скарги;
- вимагати відшкодування збитків у разі порушення звичайної процедури розгляду звернень.

З наведеного вище можна зробити наступні висновки. Право громадян на звертання – є одним з найбільш важливих прав громадян. Звичайно, неважливих прав бути не може, але дане право достатньо актуальне сьогодні саме в нашій країні, тому що здійснення права на звернення допомагає здійсненню і захисту інших прав людини і громадянина

Також враховуючи викладене, хочеться сказати про необхідність приведення законодавства до вимог сучасного життя та забезпечення втілення в правозастосовній діяльності принципів і норм Конституції України.

У третьому розділі «Напрями удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади», з'ясовано особливості роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади.

У підрозділі 3.1. «Робота зі зверненнями громадян як пріоритетний напрямок діяльності органів публічної влади на прикладі Миколаївської районної державної адміністрації».

Одним із важливих напрямів діяльності державних органів влади ОМС є робота зі зверненнями громадян. Систематичне здійснення заходів організаційного, комунікативного, інформаційно-аналітичного характеру сприяє забезпеченню кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян. Дослідження особливостей роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади здійснювалось на базі Миколаївської районної державної адміністрації. Зокрема, вивчались звернення громадян, що надійшли до Миколаївської районної державної адміністрації Миколаївської області за 2020-2021 роки.

Таким чином, можемо зробити висновок, що громадяни України у своєму повсякденному житті зіштовхуються із необхідністю звертатися щодо різних питань до установ, організацій, органів влади різного рівня тощо. Право на звернення – це одне з конституційних прав громадян України. Зокрема ст. 40 Конституції України передбачає, що «всі мають право направляти індивідуальні або колективні письмові звернення чи особисто звертатися до державних органів влади, ОМС та посадових і службових осіб вказаних органів, котрі зобов'язані розглянути звернення й надати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк». Належне забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, що порушені у таких документах, оперативність їхнього вирішення, задоволеність законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі – це один із пріоритетних завдань державних органів влади та ОМС, відповідальним обов'язком їхніх посадових та службових осіб, фактор забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності в суспільстві та країні.

У підрозділі 3.2. «Удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади», з'ясовано, що модернізація інституту звернень має відбуватися у два етапи: на першому слід добитися більш ефективного контролю над процедурою їх отримання, обліку, розгляду, перегляду правил діловодства, уніфікувати нормативну базу; на другому вжити комплекс заходів щодо забезпечення прозорості всієї системи роботи зі зверненнями з використанням сучасних інформаційно-комунікативних технологій.

Ефективні механізми реагування на звернення до органів державної влади та ОМС передують створенню нової концепції соціально-

управлінських взаємовідносин, що має знайти застосування на різних щаблях управління.

Реалізація стратегічного курсу Президента України на модернізацію Української держави, трансформація державно-управлінських відносин, швидкісні перетворення соціального життя зумовлюють актуальність ґрунтовного дослідження проблем забезпечення реалізації права на звернення до органів влади. Адже саме через них втілюється в життя один із конституційних принципів – участь в управлінні державними та громадськими справами. Звернення є також важливою формою контролю за законністю діяльності державних органів і ОМС, забезпечення прав і свобод.

Сьогодні Україна стикається з нагальною потребою всебічної реформи місцевого самоврядування та стандартизації адміністративно-територіального устрою. Безумовно, успішне впровадження реформи ОМС сприятиме більш ефективному впровадженню політики європейської інтеграції України, розвитку співпраці з європейськими інституціями, зокрема Радою Європи та ЄС.

Отже, важливу роль у забезпеченні реалізації права на звернення в сучасних умовах відіграє системне використання можливостей, що відкриваються завдяки новітнім інформаційним технологіям, які уможливають дійовий доступ до суспільно важливої інформації, дають змогу зробити процес прийняття й реалізації рішень у сфері державного управління прозорим та обґрунтованим. Це, у свою чергу, сприятиме підвищенню ефективності управлінського впливу, а також свідомості, участі громадськості в процесах державотворення та формування політики за рахунок активізації її позицій, поглибленню почуття обов'язку, відповідальності перед суспільством та зламу застарілих стереотипів мислення і поведінки. Тож перспективи подальших досліджень мають стосуватися вдосконалення конкретних механізмів використання потенціалу електронної демократії в забезпеченні підтримки функціонування інституту звернення.

ВИСНОВКИ

Звернення громадян – це, свого роду, інформаційний канал, «істотне джерело інформації, необхідної для вирішення питань державного та суспільного будівництва», цінне джерело аналітичної інформації, що дозволяє уточнити пріоритети законотворчої діяльності, використовувати нові підходи та ідеї для пошуку вирішення найбільш актуальних соціально-економічних проблем. Найчастіше звернення громадян можуть розкрити

якусь ще не помічену проблему. Зазвичай звернення направляють ті громадяни, які зіткнулися з такими проблемами, вирішити які самостійно вони не можуть, або ті, які мають конкретні ідеї та пропозиції щодо покращення життя в країні. Своєчасно узагальнюючи та аналізуючи великі масиви звернень, можна отримувати оперативну та конкретну інформацію про існуючі проблеми, а також шляхи їхнього вирішення. Отже, вивчаючи звернення громадян, уважно і чуйно ставлячись до питань, які вони порушують, влада швидше встигатиме за змінами в сучасному надзвичайно динамічному суспільстві, що допоможе їй стати більш ефективною. Через це інститут звернень громадян, у сучасної правової дійсності займає одне з найважливіших місць. У магістерській роботі вдалося досягти поставленої мети, яка полягає у обґрунтуванні шляхів організації роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади.

Результати дослідження дають змогу зробити наступні висновки.

1. Становлення та розвиток демократії об'єктивно спричиняє принципову зміну структури суспільства, утвердження нових компонентів, а також сутнісну трансформацію змісту старих складових. Посівши своє місце в новій структурі соціуму, ці оновлені елементи мають сформувати системи зв'язків і відносин між собою, які дадуть змогу поступально розвиватися їм самим і робити свій внесок у прогресивний розвиток суспільства і держави, у забезпечення прав і свобод людини та громадянина.

Інститут звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування в контексті реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві виконує кілька функцій: правозахисну (звернення як юридичний інститут є одним із засобів захисту прав громадян, що дає змогу запобігати порушенням, зловживанням, негативним впливам, своєчасно усувати дестабілізуючі наслідки); інформаційну (звернення громадян є цінним джерелом відомостей для державних органів влади та ОМС щодо проблем громадян); комунікативну (звернення громадян можуть бути ефективним засобом комунікації між державою і громадянами, слугувати свого роду каналом впливу, за допомогою якого громадяни зможуть у той чи інший спосіб впливати на рішення центральних і місцевих органів виконавчої влади, ОМС, брати участь у процесі їх прийняття й реалізації).

Оскільки звернення громадян є індикатором рівня організації реагування на факти порушень прав і свобод людини з боку державних органів влади, ОМС та правоохоронних органів як в окремих регіонах, так і загалом у державі, перспективи подальших досліджень вбачаємо у пошуках шляхів удосконалення механізмів реалізації прав громадян на звернення в

сучасних умовах та розвитку системи опрацювання звернень громадян до державних органів влади й ОМС. Актуальність цього напрямку досліджень зумовлена також потребою ефективного регулювання соціальних процесів, аби їхній розвиток не набув некерованого характеру, та, у свою чергу, не призвів до небажаних соціальних деформацій.

2. Розвиток права людини на звернення у європейських країнах показує здебільшого єдність національних та європейських суспільно-політичних і правових ідей у питанні його функціонального призначення та слугує додатковим аргументом на користь того, що українська правова модель конституційного права людини на звернення є невід'ємною органічною складовою частиною європейської правової точки зору як інструменту комунікативного взаємодіяння особи та держави під час прийняття рішень, форми контролю держави з боку громадянського суспільства, а також одного з дієвих механізмів захисту прав, свобод та законних інтересів громадянина.

Розгляд нормативно-правового регулювання права громадянина на звернення в більшості європейських країн показує, що право подання електронної петиції до законодавчого органу держави, як правило, має самостійне юридичне визначення, окремо закріплюється в законодавстві та надається лише громадянам цієї держави. Дане право розуміється як інструмент прямої демократії та механізм реалізації права на участь в управлінні публічними справами в таких державах, як Естонія, Латвія, Литва, Польща.

Проаналізувавши ступінь досліджуваної проблеми у вітчизняній та зарубіжній науковій літературі, що дозволило з'ясувати питання стосовно удосконалення роботи зі зверненнями громадян в державних органах влади перебуває в центрі уваги авторів численних публікацій. За допомогою методу порівняння й аналізу літературних джерел нам вдалося дослідити зарубіжні принципи і дізнатися, що тенденцією останніх років у розвинутих країнах все більш стає помітним вживання владою потенціалу суспільної думки, урахування побажань громадян, пропозицій, коментарів та рекомендацій стосовно підвищення ефективності та якості функціонування порядку державного управління.

3. Досвід показує, що громадяни України активно реалізують своє право на звернення. Відповідно до належного функціонування адміністративно-правових механізмів реалізації та захисту прав громадян, ефективність та спроможність держави в цілому залежить від чіткої та ефективної реакції державних органів влади на звернення громадян. Удосконалення роботи державних органів влади щодо вирішення проблем населення громади повинно сприяти зменшенню кількості скарг громадян та

збільшенню звернень громадян з відповідними пропозиціями щодо вирішення існуючих проблем соціально-економічного розвитку.

4. З використанням статистичних методів аналізу мною проаналізовано організацію роботи зі зверненнями громадян у Миколаївській районній державній адміністрації та з'ясовано, що зазначена робота забезпечена на належному рівні. Досліджуючи участь інститутів звернень громадян у формуванні та реалізації державної та місцевої політики встановлено, що існуючі на сьогодні механізми залучення звернень громадян не працюють на належному рівні та неефективні. Нами запропоновано шляхи вдосконалення системи роботи зі зверненнями громадян в державних органах влади, а саме:

–впровадження в практику державного управління сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, що дозволяють не лише забезпечити діалог між представниками влади і громадянами, але й проаналізувати рішення, що приймаються посадовими і службовими особами, зробити результати аналізу доступними для широкої громадськості;

–законодавче закріплення складання звітів усіма органами, які працюють із зверненнями громадян, за єдиною, уніфікованою формою та обов'язкове їх оприлюднення. Звіти повинні містити дані не тільки про тематику звернень й кількість окремих видів звернень, а й про їх розподіл за компетенцією між конкретними посадовими та службовими особами і про результати розгляду – співвідношення позитивних й негативних рішень, долю нерозглянутих;

–підвищення фахового рівня працівників місцевих органів виконавчої влади, ОМС з питань роботи зі зверненнями громадян із введенням навчань на загальнодержавному рівні;

–встановлення на законодавчому рівні чітких та суворих санкцій за перешкоджання здійсненню повноцінного права громадян на звернення до публічних органів влади та роботі таких органів;

–надання он-лайн послуг органами державної влади, завдяки яким суспільство зможе знайти та отримати необхідну інформацію, надіслати запит чи заяву, задати питання, взяти участь у голосуванні, та більш взаємодіяти з державною владою;

–забезпечення механізму безпосередньої участі громадськості в публічному управлінні, у вирішенні важливих для суспільства питань та проблем місцевого значення, а також можливість активного впливу суспільства та врахування їх пропозицій у здійсненні державної політики;

–систематичне роз'яснення суспільству їх конституційних прав і обов'язків, повноважень органів державної виконавчої влади і місцевого самоврядування, нормативно-правових актів, змін у законодавстві, порядок

оскарження прийнятих рішень, що були прийняті наслідками розгляду звернень, особливо у друкованих засобах масової інформації;

–впровадження централізованої автоматизованої системи для реєстрації та пошуку письмових звернень громадян між органами державної влади на всій території України із можливістю відстеження громадянином результатів розгляду його питань;

–внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» стосовно розгляду анонімних звернень, у котрих йдеться про вчинення або планування дій, які можуть загрожувати безпеці держави чи нанесення їй збитків, а також можуть загрожувати життю або безпеці окремих фізичних і юридичних осіб.

На нашу думку, врахування викладених у дослідженні пропозицій запобігатиме порушенню конституційних прав та законних інтересів громадян у подальшому, оскільки саме звернення являються правильним, цивілізованим шляхом до вирішення актуальних проблем суспільства.

АНОТАЦІЯ

Звернення до органів державної влади та ОМС є важливим механізмом взаємодії між державою і громадянами. За сучасних умов в Україні звернення громадян може стати дієвим інструментом впливу громадянського суспільства на публічну владу, участі в управлінні державними справами. Наразі актуалізується здійснення не тільки системного аналізу спрямованості та характеру звернень громадян, а й створенні умов для підвищення дієвості їх участі у процедурах прийняття управлінських рішень.

Стаття присвячена конституційному праву громадян впливати на рішення, дії чи бездіяльність органів державної влади, ОМС, посадових і службових осіб цих органів шляхом направлення індивідуальних, колективних або особистих звернень. Досліджено основні проблеми реалізації громадянами своїх прав та законних інтересів. Розглянуто нормативно-правову базу, напрямки діяльності органів державної влади в удосконаленні інституту звернень громадян. Проаналізовано ефективні форми впливу громадян на формування політики держави. В даній роботі

визначено основні види та форми звернень, їх значення в державному управлінні.

Проаналізовано механізми реагування держави на звернення громадян у сучасних умовах розвитку суспільства та запропоновано шляхи та принципи їх удосконалення; обґрунтовано напрями розвитку інституту звернень громадян.

Визначено складові елементи правового регулювання порядку розгляду та вирішення звернень громадян та проаналізовано основні проблемні питання та недоліки законодавчого регулювання процедури розгляду та вирішення звернень громадян. Зазначено, що удосконалення правового регулювання звернень громадян передбачає необхідність внесення сутнісних змін до Закону України «Про звернення громадян».

Ключові слова: державне управління звернення громадян, робота зі зверненнями громадян, інститут звернень громадян, право на звернення громадян, форми звернення.

SUMMARY

The destruction to the organs of the sovereign power and the OMS by an important mechanism of interaction between the power and the huge people. For the wicked minds in Ukraine, of the giants can become an instrument of pouring the gross suspension into the public power, participation in the governing of the sovereign right. It's not just a systemic analysis of the nature of the wild, but of the minds for advancing the other's participation in the procedures of taking managerial decisions.

The statute is assigned to the constitutional right of the hunters to pour into decisions, for the lack of power of the state authorities, the local self-government bodies, the posadovyh and service individuals of the authorities, with the direction of the individual, collective or special animals. The main problems of realizing by the citizens of their rights and legal interests have been reported. The normative-legal base, directly from the powers of the state authorities, in accordance with the Institute of Huge Beasts, has been discerned. Analyzed effectively form the inflow of huge people on the formulation of the policy of the state. In the days of robotics, the main type of form is assigned, which is significant in the sovereign

government.

It was analyzed by the mechanics of the state's response to the beast of the huge people in the minds of the fortunate minds, the development of the suspension, and the proponents of the way, and the principle of ix justified; lined with a straight line of development to the institute, the beast of the hulks.

The warehouses of the elements of legal regulation are assigned to the order of viewing the display of wild animals and the analysis of the main problems of nutrition and the shortcomings of the legislative regulation of the procedure for viewing and viewing the animals of the giant. It has been designated that the legal regulation of the wild beasts of the hunters is met, the need for the introduction of the day before the Law of Ukraine.

The key words are: the state control of the beast of the hulks, the robot through the beast of the hulks, the institute of the beast of the hulks, the right to the beast of the monsters, the formation of the beast.