

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

ПОЖАРСЬКИЙ СЕРГІЙ ПЕТРОВИЧ

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ**

Спеціальність: 074 Публічне управління та адміністрування

АВТОРЕФЕРАТ

магістерської роботи на здобуття наукового ступеня
магістра публічного управління

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми дослідження зумовлена тим, що на сьогодні етап становлення громадянського суспільства в Україні потребує належного розвитку інституту звернень громадян, який виступає основним каналом взаємозв'язків громадянина та держави. Тривалі соціально-економічні перетворення в нашій країні, призводять до істотної актуалізації проблем зміцнення законності та правопорядку, стимулюють та сприяють забезпеченню безпеки особи, суспільства та держави. Однак, існуюча практика свідчить, що цілі та принципи правової держави й по сьогодні не перетворилися на реальність.

Більш того, наразі держава практично не здатна в повній мірі здійснювати надійний захист життя, здоров'я й гідності особи, забезпечити чітке виконання нормативно-правових норм, вести ефективну боротьбу з різними проявами порушень прав та свобод громадян. Як наслідок постає потреба у формуванні зваженої та результативної політики держави, яка сприятиме та стимулюватиме здійснення серйозного впливу на широке коло суспільно-політичних взаємовідносин. Розв'язання вказаних завдань щодо сфери різноманітних та досить складних взаємовідносин громадян та державних органів влади нерозривно пов'язано із вдосконаленням та практичним здійсненням звернень громадян.

Саме тому ясніє необхідність змінити діяльність органів місцевого самоврядування, що вповноваженні розглядати звернення громадян. Вагомими чинником зміни має стати чітка та деталізована процедура звернення громадян. Рациональна побудована та детально визначена нормативно-правовими актами та положеннями процедура щодо розгляду звернень громадян – є майже єдиною ефективною гарантією забезпечення під час звернення та розгляду неупередженого, об'єктивного, відповідального та прозорого ставлення службовців до правомірних вимог громадян. Існуючі норми чинного закону України «Про звернення громадян» не можуть в повному обсязі гарантувати таких необхідних умов.

Діяльність щодо розгляду звернень громадян органами місцевого самоврядування має певні особливості, що пов'язані із загальною компетенцією таких органів. Питання, що ставляться у зверненнях стосуються досить різних сфер суспільного життя, а їхня кількість сягає щорічно 1-1,5 млн. звернень громадян. Створені спеціальні відділи щодо роботи зі зверненнями потребують нормативного врегулювання. Отже, можемо стверджувати, що розгляд звернень громадян органами місцевого самоврядування як один із дієвих засобів щодо забезпечення законності, посилення захисту прав та свобод громадян, потребує детального дослідження.

Актуальність вказаного вище питання підкреслюється постійною увагою до нього як з боку органів місцевого самоврядування, так і з боку вітчизняних та зарубіжних дослідників. Серед вітчизняних науковців варто назвати: В. Аверянова, В. Тимощука, О. Бабінову, О. Батанова, Г. Гнатову, Г. Добровольську, А. Колодій, Г. Котляревську тощо. Серед зарубіжних авторів питаннями звернень громадян до

органів місцевого самоврядування займалися: Дж. Кін, О. Люхтергандт, В. Мальков, А. Мишин та інші. Однак системного дослідження вказаної проблеми не існує й по сьогодні, що ще раз підкреслює актуальність нашого дослідження.

Нормативну базу роботи становлять Основний закон і закони України, міжнародно-правові нормативно-правові акти, укази Президента України, постанови Кабінету Міністрів України та відомчі нормативні акти, що регламентують питання звернень громадян до органів влади та органів місцевого самоврядування. Емпіричну базу дослідження становлять статистичні й аналітичні матеріали регламентації процесів звернення громадян.

Метою дослідження є дослідити стан та особливості роботи із зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування.

Для досягнення мети дослідження було поставлено та вирішено такі *завдання*:

- проаналізувати теоретичні доробки щодо поняття та змісту звернень громадян;
- висвітлити особливості зарубіжного досвіду роботи із зверненнями громадян;
- визначення поняття і сутності права особи на звернення до органів місцевого самоврядування в демократичному суспільстві, основних принципів його реалізації та ролі адміністративно-правових норм в регулюванні розгляду звернень громадян;
- висвітлити та охарактеризувати особливості становлення й розвитку сучасної системи розгляду звернень громадян в Україні;
- проаналізувати стан і перспективи розвитку даного виду діяльності як важливої умови забезпечення захисту прав і свобод громадян.

Об'єктом дослідження – є суспільні взаємовідносини, що виникають внаслідок звернень громадян.

Предметом дослідження – є особливості та проблеми нормативно-правового регулювання організації та здійснення звернень громадян до органів місцевого самоврядування.

Методи дослідження. В даному дослідженні використовувалися загальнотеоретичні та спеціально-наукові методи дослідження, зокрема: метод системного аналізу, структурно-функціональний, історичний, порівняльно-правовий, соціологічний, статистичний, логіко-семантичний. Метод системного аналізу використовувався для співставлення різних нормативно-правових актів щодо дій з врегулювання суспільних взаємовідносин, котрі виникають у зв'язку із зверненнями громадян. Історичний метод надав змогу дослідити вітчизняне законодавство, що стосується діяльності органів місцевого самоврядування, а також процеси виникнення, становлення та розвитку поняття та процедури звернення громадян. Структурно-функціональний використовувався під час аналізу характерних ознак різних видів звернення громадян, а також механізму роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

Використання порівняльно-правового методу став підґрунтям аналізу кращих практик зарубіжних країн щодо розгляду звернень громадян. Логіко-семантичний дозволив окреслити окремі основні поняття та категорії дослідження.

Наукова новизна одержаних результатів визначається тим, що здійснене комплексне дослідження поняття та сутності, а також особливостей роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, що здійснено із врахуванням нових ідей та тенденцій щодо розвитку суспільно-політичних взаємовідносин у вказаній сфері, а також у визначенні основних напрямів удосконалення як нормативно-правових норм так й організаційних питань щодо роботи зі зверненнями громадян.

вперше:

– здійснено комплексний аналіз розгляду звернень органами місцевого самоврядування за умов визначення нової суспільно-політичної ролі держави в процесах розвитку вітчизняного демократичного суспільства;

удосконалено:

– критерії розмежування понять звернення громадян заявного виду та виконавчих (управлінських) послуг;

набули подальшого розвитку:

– положення про те, що розгляд і вирішення звернень громадян є закономірною та невід’ємною функцією місцевих органів виконавчої влади, роль якої значно поглиблюється в умовах подальшої демократизації українського суспільства і проведення адміністративної реформи в Україні.

Практичне значення одержаних результатів полягає в можливості використання проведеного аналізу для розповсюдження серед службовців, які стикаються з подібними проблемами, інформації щодо вирішення питання оптимальної організації роботи зі зверненнями громадян. Робота має стати на допомогу як теоретикам так і практикам для здійснення ефективної діяльності в галузі державного управління. Результати дослідження можуть бути використані у навчальному процесі при підготовці курсів та спецкурсів з проблем місцевого самоврядування та державного управління в Україні, зокрема, при підготовці курсів «Державне управління», «Публічна політика та інститути громадянського суспільства» тощо.

Структура магістерської роботи обумовлена метою, завданнями і логікою дослідження і складається з вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури. До тексту додано список використаних джерел (92 найменування). Загальний обсяг роботи становить 101 сторінка, з яких обсяг основного тексту – 85 сторінок.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ МАГІСТЕРСЬКОЇ 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 поняття та змісту звернень громадян» охарактеризовано проблематику та джерельну базу дослідження звернень громадян до органів місцевого самоврядування.

Підрозділ 1.1. «Теоретичні підходи щодо розуміння поняття та змісту «звернень громадян»» присвячений аналізу стану наукової розробки проблеми у вітчизняній та зарубіжній науці.

Важливою групою джерел для написання магістерської роботи є напрацювання вітчизняних (О. Батанов, М. Баймуратов, О. Бориславська, В. Борденюк, В. Григор'єв, Ю. Делія, О. Євтушенка, Л. Дунаєва, В. Куйбіда, П. Любченко, М. Орзіх, Ю. Панейко, та інші) та зарубіжних (Х. Алдерфер, Ф. Бро, Р. Даля, Д. Осборн і Т. Геблер, Г. Гегель, Р. Гнейст, Д. Норт, Б. Гурне, Вільям А. Даріті молодший, Г. Еллинек, А. Токвіль та ін.) науковців, а також нормативно-правові акти: закони України, укази Президента, Постанови й розпорядження Кабінету Міністрів, акти органів місцевого самоврядування.

Зроблено висновок, що на даний час не існує достатньої кількості системних, цілісних досліджень, в яких ґрунтовно досліджувалися питання щодо звернення громадян до ОМС, як вияв інституту реалізації прав та свобод у громадянському суспільстві та правовій державі. Здійснення конструктивної переоцінки підходів щодо інституту звернень громадян є необхідним для покращення процесу взаємодії та взаємовідносин держави й суспільства, політичної системи та індивідів. Нагальною є потреба щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, оптимізація діалогових взаємовідносин потребує комплексного дослідження вказаних проблем, підвищує їхню актуальність й прикладну значущість. Ці обставини визначили вибір теми магістерської роботи, об'єкта, предмета та мети дослідження.

У підрозділі 1.2. «Зарубіжний досвід щодо звернень громадян до органів місцевого самоврядування» розкрита сутність звернень громадян у зарубіжних країнах, як проявів громадянського суспільства та правової держави.

З'ясовано, що у доктринах більшості європейських країн скарга та звернення до публічної влади трактується, як форма реалізації участі громадян у справах суспільства та держави, вплив окремих осіб чи об'єднання на процес прийняття політичних та правових рішень. Однак в окремих країнах сенс та цільове направлення понять скарга та звернення не співпадають. Так, у Франції скаргу має право подати будь-яка особа, у той час, як право на звернення до публічної влади з будь-якою позитивною пропозицією надається тільки громадянам.

Зроблено висновок, 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 обма сторонами.

У другому розділі «Звернення громадян як механізм взаємодії громадськості та органів місцевого самоврядування» визначені основні види звернень громадян до органів місцевого самоврядування.

У підрозділі 2.1. «Звернення громадян як важлива складова захисту прав та свобод в Україні» визначено, що звернення громадян – це своєрідна форма громадського контролю, за допомогою якого можуть знаходити своє вираження погляди, пропозиції або невдоволення громадян тими або іншими діями державних органів влади та ОМС, які мають бути розглянуті та з приводу яких є необхідним прийняття того або іншого рішення.

З'ясовано, що згідно із ЗУ «Про звернення громадян», під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

Встановлено, що між заявами і скаргами є суттєва різниця, яка полягає у змісті та характері документів. Адже, як правило, заява – це прохання про задоволення суб'єктивних прав і законних інтересів, які слугують сигналом про порушення нормативної діяльності державного апарату, про зловживання, незаконні дії які зачіпляють права та інтереси заявника. Однак, заява, на відміну від скарги, не пов'язана з фактами порушення закону, прав та інтересів заявника.

Зроблено висновок, що інститут ЗГ – це своєрідна форма участі громадян у перебігу соціально-економічних, політичних процесів, які, в свою чергу, виступають складовою публічної політики. ЗГ здійснюють забезпечення взаємодії суспільства та держави, сприяють ефективнішому вирішенню нагальних проблем, котрі виникають під час процесів реалізації прав і законних інтересів. Позитивний рівень ефективного функціонування вказаного механізму прямо впливає на процеси становлення правової держави, та є свідченням демократизму в усіх сферах суспільного життя.

У підрозділі 2.2. «Особливості правового регулювання права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування» показано, що рівень правового захисту прав, свобод і законних інтересів людини і громадянина виступає ключовим показником розвитку сучасного суспільства та держави, що має будуватися на демократичних засадах у взаємовідносинах громадськості та влади. Досить важливою ознакою правової, демократичної держави при цьому є не тільки належним чином закріплені права громадянина на рівні національного законодавства, але й забезпечення наданих йому прав, що є гарантіями їх реалізації.

Встановлено *характерні особливості звернення громадянина до ОМС:*

1. відповідно до національного законодавства ЗГ поділяються на певні види, перелік яких є вичерпним;
2. звернення може бути виражене у письмовій або усній формі, надісланим

поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства;

3. відповідно до суб'єктів, які подають звернення, воно може носити індивідуальний або ж колективний характер;

4. кожний вид звернення громадянина має свою специфіку і виконує певну роль у відносинах між особою і державою, тобто має специфічну мету;

5. звернення має містити певні реквізити;

6. суб'єктивний склад різних видів звернення не є однаковим, адже суб'єктами, яким направляються звернення, можуть бути як компетентні органи державної влади та посадові особи, так і суд;

7. наявність специфічного адресата, яким можуть виступати органи державної влади та місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, посадові особи, народні депутати України, депутати місцевих рад, посадові особи;

8. кожний різновид звернення громадянина за специфікою своєї правової природи по-різному впливає на процес його розгляду та подальшого вирішення.

Зроблено висновок, що від правильного функціонування адміністративно-правових механізмів реалізації прав громадян, від своєчасного, чіткого та ефективного реагування вади на їх звернення залежить здатність держави щодо забезпечення належного захисту законних інтересів громадян. Існуючий досвід дає можливість стверджувати, що громадяни нашої держави досить активно використовують власне право на звернення.

У третьому розділі *«Удосконалення організації роботи із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування»* обґрунтовані правові основи і напрямки модернізації механізмів роботи із зверненнями громадян, сформулювати конкретні пропозиції щодо підвищення ефективності роботи із зверненнями до органів місцевого самоврядування.

У підрозділі 3.1. «Проблеми вдосконалення нормативно-правових норм щодо звернень громадян» визначено, що звернення громадян – є комплексним правовим інститутом, що дозволяє встановити правову основу взаємодії публічної адміністрації, ОМС з громадянами під час подання останніми пропозицій, заяв, клопотань, скарг, петицій й запитів на інформацію на розгляд до ОМС. Під час з'ясування сутності та змісту того або іншого звернення громадян варто звертати особливу вагу не на його назву, а саме на його зміст: чи має особа, що подає таке звернення особистий інтерес щодо результатів розгляду звернення, або чи отримає вона власну користь від вирішення ОМС вказаного питання, або чи ОМС мають право публічного розсуду під час прийняття рішень щодо звернень громадян.

У підрозділі 3.2. «Перспективи покращення роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування» показано, що вагомою гарантією забезпечення прав і свобод людини і громадянина є саме законодавчо визначене право на ЗГ саме до ОМС, що обумовлено природою повноважень зазначених органів та їх обізнаністю з проблемами населення певної території.

У зв'язку із зазначеним вище можна встановлено значущість названого питання не лише для науки як предмета наукового дослідження, але й для правозастосовної діяльності, що втілюється у можливість швидкого й найефективнішого розв'язання проблем, які турбують населення тієї чи іншої території.

Зроблено висновок, що існуючі проблеми щодо звернень громадян та намагання розв'язати існуючі суперечності між прагненням налагодити ефективну взаємодію та співпрацю громадян з ОМС й наявна незрілість інститутів громадянського суспільства лежать у площині необхідності подальшої консолідації зусиль щодо побудови розвинутої інфраструктури публічної сфери з метою стимулювати та заохочувати пошуки оптимальних варіантів поєднання інтересів різних соціальних груп, громадян та органів влади. Існуючі проблеми зі зверненнями громадян до ОМС потребують наявності високого рівня економічної, соціальної, духовної, політичної культури; розвиненості правових взаємовідносин; ефективної взаємодії громадян з державними органами та державою задля забезпечення спільного суспільного блага. Також засобами подолання вказаних проблем є впровадження кращих зарубіжних практики щодо соціального партнерства, соціальної спрямованості ОМС.

ВИСНОВКИ

Відповідно до визначених у магістерській роботі мети і завдань отримані результати, які в сукупності вирішують важливе наукове завдання щодо покращення особливостей роботи із зверненнями громадян до органів місцевого самоврядування. В узагальненому вигляді вони зводяться до таких теоретичних і практичних висновків:

1. Аналіз наукових джерел свідчить, що окреслити тенденції й особливості виникнення та функціонування інституту звернень громадян варто за допомогою розуміння особливостей співвідношення інтересів особи й суспільства, держави й особи, що може відповідним чином бути реалізовано не за допомогою протиставлення одних інтересів іншим, оголошення державних або особистих інтересів пріоритетними, а шляхом формування та встановлення їхнього реального співвідношення у системі «громадянин – суспільство – держава», що характеризуватиметься особливостями взаємодії та взаємовідносин між ними. Крім того аналіз наукової літератури дає можливість стверджувати про наявність високого рівня зацікавленості, яку виявляють науковці та практики щодо проблем формування громадянського суспільства й особливостей взаємодії та взаємовідносин громадян з ОМС. Наголосимо, що помітною тенденцією останніх років в зарубіжних країнах світу стало використання ОМС та органами влади існуючого потенціалу суспільної думки, врахування побажань, пропозицій та рекомендацій громадян щодо підвищення ефективності державного управління та владних органів. Все більше увага науковців концентрується на здійсненні

системного аналізу спрямованості й характеру звернень громадян та створенні нелажених умов задля підвищення дієвості їхньої участі в процедурах розробки та прийняття управлінських рішень.

2. Найважчий зарубіжний досвід щодо звернень громадян дає можливість наголосити, що необхідною передумовою дієвості такого механізму є подальше вдосконалення вітчизняного законодавства щодо відкритості державної влади, ОМС не лише щодо звернень громадян до ОМС. Існуючий досвід діалогу між державою, владою та суспільства свідчить про існування традицій обов'язкової звітності державних органів влади, ОМС про власну діяльність не зважаючи на наявність чи відсутність запитів та звернень громадян, обов'язкового характеру інформування громадян про їхню поточну діяльність. Саме в такому напрямі повинно відбуватися подальше коригування вітчизняного законодавства. На сьогодні держава сформувала цілу низку механізмів залучення громадян до прийняття рішень, однак більшість із них не є дієвими та ефективними. Серед головних причин такого стану речей: невміння чи небажання ОМС керуватися у власній роботі принципами прозорості та відкритості; розуміння необхідності здійснити перехід до процедур публічної політики; визнати організації громадянського суспільства рівноправними партнерами та проводити з ними необхідні консультації, що є досить поширеним в зарубіжних країнах, та таким, що вже довело свою дієвість. Крім того у вітчизняній практиці відсутні вказані механізми та критерії оцінювання виконання такої роботи відповідними ОМС, а також норми відповідальності за її невиконання чи неналежне виконання. Відсутність таких норм, що досить широко використовують зарубіжні країни, не створюють належних умов для покращення стану реалізації принципів прозорості та відкритості ОМС у частині роботи зі зверненнями громадян.

3. Право на звернення – це важливий конституційно-правовий засіб захисту та одна із організаційно-правових гарантій дотримання прав та свобод громадян. Щодо звернень громадян – це одна із форм участі суспільства в державному управлінні, у вирішенні державних, регіональних, місцевих та суспільних справ й проблем, можливість здійснення активного впливу громадянина на діяльність ОМС. Реалізація прав громадян на вільне вираження власних поглядів та переконань, вільне зібрання, одержання необхідної інформації від ОМС, доступ до їхніх ресурсів, звернення до них, участь в процесах управління – це найважливіша умова та критерій функціонування правової держави, чинник розвитку громадянського суспільства та діяльності державних органів та ОМС. На сьогодні звернення громадян потребує формування дієвих інституцій громадянського суспільства й сильної держави, яка виступатиме арбітром та гарантом цивілізованих економічних, політичних, правових та соціальних взаємовідносин.

4. Обґрунтовано основні напрями подальшого розвитку роботи зі зверненнями громадян, як одним із самих дієвих механізмів взаємодії громадян та ОМС в сучасних умовах. На часі є необхідність здійснення модернізації інституту звернень, яка має відбуватися поетапно: на першому етапі існує необхідність вдосконалити процедури щодо здійснення контролю за отриманням звернень, їхнім обліком,

розглядом в ОМС; переглянути правила діловодства ОМС; уніфікувати нормативно-правову базу; на другому етапі – реалізувати комплекс заходів щодо належного забезпечення прозорості системи роботи зі зверненнями за допомогою використання існуючих можливостей сучасних інформаційних технологій, зокрема в ОМС. Крім того розвиток інституту звернень громадян до ОМС потребує належного забезпечення дієвості реагування на звернення громадян шляхом підвищення ролі та значення ОМС, що, в свою чергу, потребує впровадження обдуманого та всебічно обгрунтованої реформи державного управління та місцевого самоврядування з одночасним вдосконаленням нормативно-правової бази.

5. Сучасна практика звернень громадян дає можливість виявити певні закономірності щодо розвитку механізмів державного управління із забезпечення конституційних прав громадян, що вказують на той факт, що незважаючи на наявні здобутки та переваги у вказаній сфері, все ще залишаються не достатньо використаними переваги, що пов'язані з розвитком інформаційних технологій. Існуючі на сьогодні диспропорції щодо процедур та змісту роботи зі зверненнями громадян в ОМС, потребують перегляду всієї системи контролю за своєчасністю й ефективністю вжитих заходів спрямованих на задоволення потреб та вимог людей, які, в першу чергу, пов'язані із ескалацією соціальної та політичної напруги, прискоренням появи конфліктних чинників та ситуацій. Вдосконалення потребує й аналітико-прогностична діяльність ОМС щодо оцінювання можливих небезпек, загроз, викликів й ризиків, які прямо чи опосередковано здійснюють вплив на спрямованість, форми, проблематику звернень громадян.

В подальшому розвиток системи опрацювання звернень громадян має відбуватися за допомогою раціонального сполучення централізованого впливу з існуючими горизонтальними мережами, багатьма автономними структурами, які володіють власними ресурсами й здатні самостійно приймати рішення. До таких мереж на ряду з державними організаціями, ОМС та установами можуть входити й приватні структури, органи самоорганізації населення, суспільні групи. Як результат, має сформуватися мережа, відкрита для кожного із громадян, що надасть можливість більш повною мірою реалізовувати право на свободу звернень громадян.

Існуючі особливості роботи ОМС із зверненнями громадян потребують подальшого вдосконалення, а саме:

- в інформаційній сфері (підвищити комп'ютерну освіченість громадян, забезпечити принцип «єдиного вікна», проводити та враховувати результати спеціальних соціологічних досліджень);
- в нормативно-правовій сфері (актуалізувати нормативно-правову базу);
- в організаційній сфері (переглянути структуру, функції, відповідальність та кадрове забезпечення компетентних підрозділів);
- в фінансовій сфері (здешевити шляхи взаємозв'язку громадян з ОМС, забезпечити фінансування програм розвитку інтерактивної взаємодії).

- Потребують покращення й механізми реагування ОМС на звернення громадян, а саме встановлення та дотримання:
 - відкритості й доступності інформаційних ресурсів та засобів комунікації;
 - поступової передачі повноважень щодо прийняття рішень на нижчих рівнях управління; гарантування законного захисту прав громадян;
 - належних умов для реалізації права громадян приймати участь в управлінні державними справами;
 - прозорості роботи із зверненнями шляхом використання сучасних інформаційних технологій;
 - норм чинного законодавства.

АННОТАЦІЯ

Магістерську роботу присвячено організації роботи із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування. У роботі здійснене комплексне дослідження поняття та сутності, а також особливостей роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, що здійснено із врахуванням нових ідей та тенденцій щодо розвитку суспільно-політичних взаємовідносин у вказаній сфері, а також у визначенні основних напрямів удосконалення як нормативно-правових норм так й організаційних питань щодо роботи зі зверненнями громадян.

Звернення до ОМС – це важливий механізм зворотного зв'язку між державою та громадянами, що також є одним із об'єктивних інтегральних індикаторів оцінювання рівня сформованості громадянського суспільства, показником зрілості та незворотності демократичних перетворень в країні. Існуючі проблеми щодо ЗГ та намагання розв'язати існуючі суперечності між прагненням налагодити ефективну взаємодію та співпрацю громадян з ОМС й наявна незрілість інститутів громадянського суспільства лежать у площині необхідності подальшої консолідації зусиль щодо побудови розвинутої інфраструктури публічної сфери з метою стимулювати та заохочувати пошуки оптимальних варіантів поєднання інтересів різних соціальних груп, громадян та органів влади. Існуючі проблеми зі зверненнями громадян до ОМС потребують наявності високого рівня економічної, соціальної, духовної, політичної культури; розвиненості правових взаємовідносин; ефективної взаємодії громадян з державними органами та державою задля забезпечення спільного суспільного блага. Також засобами подолання вказаних проблем є впровадження кращих зарубіжних практики щодо соціального партнерства, соціальної спрямованості ОМС.

Ключові слова: звернення громадян, місцеве самоврядування, суспільні відносини, громадянське суспільство, інформаційна сфера, нормативно-правові акти.

ANNOTATION

The master's thesis is devoted to organization of work with appeals of citizens in local self-government bodies. In this work, a comprehensive study of the concept and essence, as well as the peculiarities of work with appeals of citizens in local self-government bodies, carried out taking into account new ideas and trends regarding the development of socio-political relations in this area, as well as in certain basic directions of improvement as normative and legal norms and organizational issues concerning work with citizens' appeals.

Appeal to the OMC is an important mechanism for feedback between the state and citizens, which is also one of the objective integral indicators for assessing the level of formation of civil society, an indicator of the maturity and irreversibility of democratic transformations in the country. Today, in Ukraine, the role and place of the GG as an effective tool for influencing civil society on the authorities is not entirely meaningful and resolved. The need for a meaningful reassessment of the role and place of the GG institute for LGBM to improve the mechanisms of public administration in the system of ensuring human rights and freedoms, improving the relationship and interaction of the state and society, the emergence of a social and rule of law in Ukraine.

Existing GH problems and attempts to resolve the existing contradictions between the desire to establish effective interaction and cooperation between citizens with LGOs and the immaturity of civil society institutions lie in the need for further consolidation of efforts to build a well-developed public information infrastructure in order to stimulate and encourage the search for optimal combinations of interests different social groups, citizens and authorities.

Existing problems with appeals of citizens to LGOs require a high level of economic, social, spiritual, political culture; development of legal relations; effective interaction of citizens with state authorities and the state in order to ensure the common good of the public. It is also possible to overcome these problems by introducing the best foreign practices on social partnership, social orientation of municipalities.

Key words: citizens appeal, local self-government, public relations, civil society, information sphere, legal acts