

# ЗВІТ З ПЕРЕВІРКИ НА ПЛАГІАТ

ЦЕЙ ЗВІТ ЗАСВІДЧУЄ, ЩО ПРИКРПЛЕНА РОБОТА

*Губар\_АЛ\_ПУА\_212\_м*

БУЛА ПЕРЕВІРЕНА СЕРВІСОМ ДЛЯ ЗАПОБІГАННЯ ПЛАГІАТУ MY.PLAG.COM.UA І

МАЄ:

СХОЖІСТЬ

**21%**

РИЗИК ПЛАГІАТУ

**100%**

ПЕРЕФРАЗУВАННЯ

4%

НЕПРАВИЛЬНІ ЦИТУВАННЯ

0%

Назва файлу: Губар\_АЛ\_ПУА\_212\_м.docx

Файл перевірено: 2023-12-20

Звіт створено: 2023-12-20

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

ПрАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ  
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра Права та публічного управління

ДО ЗАХИСТУ ДОПУЩЕНА

Зав. кафедрою \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ  
ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО  
САМОВРЯДУВАННЯ

Виконав:

магістрант гр. ПУА-212м \_\_\_\_\_

А.Л. Губар

Керівник:

к.ю.н., доц. \_\_\_\_\_

О.В. Косяк

Запоріжжя

2024

ПрАТ «ПВНЗ «ЗАПОРІЗЬКИЙ ІНСТИТУТ ЕКОНОМІКИ  
ТА ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ»

Кафедра Права та публічного управління

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав. кафедрою \_\_\_\_\_

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ

Студенту гр. ПУА – 212 м, спеціальності «Публічне управління та адміністрування»

---

Губар Антону Леонідовичу

1. Тема: Удосконалення роботи із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування

затверджена наказом по інституту \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ р.

2. Термін здачі студентом закінченої роботи:

3. Перелік питань, що підлягають розробці:

1. Визначити сутність звернень громадян та чинники їх ефективного розгляду в органах публічної влади

2. Дослідити управлінські аспекти організації роботи із зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування

3. Розглянути методику аналізу та оцінки організації роботи зі зверненнями громадян у муніципальних органах виконавчої влади

4. Провести аналіз динаміки та структури звернень до виконавчого комітету Кам'янської міської ради за 2020-2022 роки

5. Дослідити роботу із зверненнями громадян за можливими фактами корупції у Кам'янській міській раді

6. Розглянути зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян як джерело пошуків шляхів підвищення ефективності місцевого самоврядування

7. Дослідити упровадження цифрових технологій для налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян

8. Надати пропозиції щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кам'янської міської ради

Дата видачі завдання «\_\_» \_\_\_\_\_ 2023 р.

Керівник магістерської роботи \_\_\_\_\_

(підпис)

О.В. Косяк

(прізвище та ініціали)

Завдання прийняв до виконання \_\_\_\_\_

(підпис)

А.Л. Губар

(прізвище та ініціали)

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Зав.кафедрою \_\_\_\_\_

**КАЛЕНДАРНИЙ ГРАФІК**  
**підготовки магістерської дипломної роботи**  
**студентом інституту ЗІЕІТ денної форми навчання**  
**гр. ПУА-212м П.І.Б. Губар Антоном Леонідовичем**  
**на 2023-2024 навчальний рік**

№ етапу	Зміст	Терміни виконання	Готовність по графіку %, підпис керівника	Підпис керівника про повну готовність етапу, дата
1.	Корегування теми магістерської дипломної роботи, збір практичного матеріалу за темою магістерської дипломної роботи	04.09.23-17.10.23		
2.	<b>I атестація</b> I розділ магістерської дипломної роботи	23.10.23-28.10.23		
3.	<b>II атестація</b> II розділ магістерської дипломної роботи	20.11.23-25.11.23		
4.	<b>III атестація</b> III розділ магістерської дипломної роботи, висновки та рекомендації, додатки, реферат, перевірка програмою «Антиплагіат»	18.12.23-23.12.23		
5.	Доопрацювання магістерської дипломної роботи, підготовка презентації, отримання відгуку керівника і рецензії	25.12.23-06.01.24		
6.	<b>Попередній захист магістерської дипломної роботи</b>	08.01.24-13.01.24		
7.	Подача магістерської дипломної роботи на кафедру	за 3 дні до захисту		
8.	<b>Захист магістерської дипломної роботи</b>	15.01.24-20.01.24		

Керівник \_\_\_\_\_ (П.І.Б) “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Студент \_\_\_\_\_ (П.І.Б.) “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

## РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна магістерська робота: 84 с., 6 таблиць, 7 рисунків, 44 джерела літератури

Метою магістерської дипломної роботи є виявлення організаційних, правових, інформаційно-технологічних та кадрових чинників, що впливають на ефективність роботи органів місцевого самоврядування з петиціями громадян, а також розробка рекомендацій щодо підвищення якості надання адміністративних послуг населенню в частині роботи з петиціями громадян.

Об'єкт дослідження - процес функціонування органів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження - організація роботи зі зверненнями громадян в (core.ac.uk) органах місцевого самоврядування (на прикладі виконавчого комітету Кам'янської міської ради)

Практичне значення одержаних результатів полягає у (phd.znu.edu.ua) можливості використання результатів розробки щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян у процесі подальшого вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в (essuir.sumdu.edu.ua) умовах сучасного стану розвитку та вдосконалення системи надання послуг представникам територіальних громад.

**ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН, МІСЬКА РАДА, СУСПІЛЬНО-ПОЛІТИЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ, МІСЦЕВЕ САМОВРЯДУВАННЯ, КОРУПЦІЯ, ЕЛЕКТРОННИЙ ДОКУМЕНТООБІГ, ЦИФРОВІЗАЦІЯ**

## ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ, СКОРОЧЕНЬ ТА ТЕРМІНІВ .....	8
ВСТУП .....	9
РОЗДІЛ 1. НАУКОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	13
1.1. Сутність звернень громадян та чинники їх ефективного розгляду в (essuir.sumdu.edu.ua) органах публічної влади .....	13
1.2. Управлінські аспекти організації роботи із зверненнями громадян в органах (science.donntu.edu.ua) місцевого самоврядування .....	18
1.3. Методика аналізу та оцінки організації роботи зі зверненнями громадян у муніципальних органах виконавчої влади .....	25
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВІТЧИЗНЯНОГО І ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....	29
РОЗДІЛ 3. ПІДХОДИ ДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЩОДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН .....	58
3.1. Зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян як джерело пошуків шляхів підвищення ефективності місцевого самоврядування .....	58
3.2. Упровадження цифрових технологій для налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян .....	64
3.3. Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кам'янської міської ради.....	75
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	82
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	89

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ, СИМВОЛІВ, ОДИНИЦЬ,  
СКОРОЧЕНЬ ТА ТЕРМІНІВ

Слово / словосполучення	Скорочення	Умови використання
А		
абсолютний, абсолютне	абс.	при цифрах
В		
відносний, відносно	відн.	при цифрах
виробництво	вир-во	при цифрах
Г		
гривня, гривень	грн.	при цифрах
К		
копійка	коп.	при цифрах
М		
місто	м.	по тексту
Р		
розділ	розд.	при цифрах та у примітках
район	р-н	по тексту
редакція, редактор	ред.	по тексту
рис.	рис.	по тексту
С		
сторінка	стор.	при цифрах и у примітках
Т		
таблиця	табл.	по тексту
тисяч гривень	тис. грн.	при цифрах и у примітках



## ВСТУП

Робота зі зверненнями громадян відіграє важливу роль у діяльності органів місцевого самоврядування. Соціально-економічні перетворення немислимі без участі громадян в управлінні муніципальними справами, врахування їхніх інтересів після прийняття рішень різними органами влади, (dspace.dsau.dp.ua) зворотного зв'язку між громадянами та державою.

Право на звернення до органів місцевого самоврядування є невід'ємним правом кожного громадянина. Воно є не лише засобом реалізації та захисту прав і свобод громадян, а й своєрідним громадським контролем за діяльністю муніципальних організацій.

Звернення громадян є одним із джерел інформації про соціально-економічне становище різних груп населення, місце проживання (район, місто, село), їхні настрої та потреби. Звернення громадян сприяють посиленню контролю громадянського суспільства за діяльністю органів місцевого самоврядування, боротьбі з бюрократизмом, корупцією та іншими недоліками. З одного боку, звернення відображають довіру громадян до своєї суспільної діяльності та політичної системи держави, а з іншого - певні негативні явища (dspace.dsau.dp.ua) в різних сферах життя та муніципального управління.

Іншими словами, звернення громадян є важливим джерелом інформації для прийняття рішень з питань державного, економічного, соціального та культурного будівництва.

Своєчасне і якісне вирішення проблем, (dspace.dsau.dp.ua) викладених у зверненнях, вносить значний внесок у задоволення потреб і запитів громадян, зниження соціальної напруженості, підвищення авторитету органів влади і управління, зміцнення зв'язків з населенням.

Для муніципальних виконавчих органів звернення громадян є найважливішим джерелом інформації, необхідної для прийняття якісних

рішень та своєчасного реагування на ([dspace.dsau.dp.ua](https://dspace.dsau.dp.ua)) запити і потреби суспільства, а також ефективним засобом комунікації з громадянами та задоволення їх індивідуальних побажань та інтересів. Звернення громадян виявляють думки та настрої суспільства, а також позитивні та негативні тенденції у здійсненні владних повноважень органами державної влади.

Тому роль звернень громадян у суспільстві є важливою. Це пов'язано з тим, що звернення є каталізатором громадської думки ([dspace.dsau.dp.ua](https://dspace.dsau.dp.ua)) та рівня довіри громадян до влади. Частота, з якою громадяни звертаються до органів влади, та різні теми їхніх звернень свідчать про ключові проблеми в суспільстві. Однак для того, щоб громадяни могли успішно реалізовувати свої конституційні права, необхідні механізми розгляду та реагування на такі звернення.

Проблематику організації роботи органів місцевого самоврядування досліджували такі науковці, як Н. Александрова, В. Антипов, О. Бандурка, Ю. Битяк, А. Васильєв, І. Голосніченко, С. Гончарук, І. Залюбовська, С. Кисіль, В. Колпаков, В. Полухович, В. Столбовий, М. Тищенко, В. Шамрай, В. Шкарупа та ін.

Однак саме те, як працівники органів місцевого самоврядування (які часто працюють ([essuir.sumdu.edu.ua](https://essuir.sumdu.edu.ua)) за "шаблоном", не цікавляться зарубіжним досвідом і враховують лише вітчизняну практику роботи з петиціями громадян) підходять до своєї роботи у цій сфері, впроваджуючи сучасні стандарти та методи роботи, сучасне інформування на всіх етапах роботи з петиціями громадян, є важливим питанням для вдосконалення їхньої діяльності. Дослідження цих питань, яке б розглядало можливість удосконалення діяльності органів місцевого самоврядування з організації роботи зі зверненнями громадян шляхом ширшого використання технологій, досі не проводилося.

Метою цього дослідження є виявлення організаційних, правових, інформаційно-технологічних та кадрових чинників, що впливають на ефективність роботи органів місцевого самоврядування з петиціями

громадян, а також розробка рекомендацій щодо підвищення якості надання адміністративних послуг населенню в частині роботи з петиціями громадян.

Для досягнення поставленої мети було визначено такі завдання

Узагальнити наявну наукову літературу та нормативно-правові документи з питань організації роботи зі зверненнями громадян;

визначити сутність, роль та місце звернень громадян як засобу взаємодії з органами місцевого самоврядування

охарактеризувати функції та повноваження органів місцевого самоврядування щодо розгляду та вирішення питань, порушених громадянами у зверненнях;

проаналізувати ефективність роботи виконавчого комітету Кам'янської міської ради щодо розгляду звернень громадян;

аналіз зарубіжного досвіду роботи зі зверненнями громадян з метою виявлення потенціалу цінних для України напрацювань у цій сфері;

аналіз зарубіжного досвіду роботи зі зверненнями громадян з метою виявлення напрацювань у цій сфері, які можуть бути цінними для України.

Об'єкт дослідження - процес функціонування органів місцевого самоврядування.

Предмет дослідження - організація роботи зі зверненнями громадян в (core.ac.uk) органах місцевого самоврядування (на прикладі виконавчого комітету Кам'янської міської ради)

Для розв'язання поставлених завдань і досягнення мети в дослідженні використано загальнонаукові та спеціально-наукові теоретичні й емпіричні методи дослідження: діалектичний, програмно-цільовий, системно-структурний, порівняльний та контрастивний (аналіз наукової літератури, з'ясування наукових і практичних напрацювань, необхідних для успішного вирішення конкретних завдань, вивчення нормативно-правових, інструктивно-методичних матеріалів та визначення шляхів їх застосування для вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування). (essuir.sumdu.edu.ua) При дослідженні кількісних показників звернень

громадян до виконавчого комітету Кам'янської міської ради за період 2020-2022 рр. використовувалися методи порівняльного аналізу та математичної статистики. Методи аналізу, синтезу, класифікації, диференціації, індукції та дедукції, а також метод системного аналізу використовувалися для розробки пропозицій щодо напрямів оцінки та вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) з реагування на звернення громадян.

Практичне значення одержаних результатів полягає у ([phd.znu.edu.ua](http://phd.znu.edu.ua)) можливості використання результатів розробки щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян у процесі подальшого вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) умовах сучасного стану розвитку та вдосконалення системи надання послуг представникам територіальних громад.

## РОЗДІЛ 1

# НАУКОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

### 1.1. Сутність звернень громадян та чинники їх ефективного розгляду в ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) органах публічної влади

Звернення громадян є важливим засобом прояву зацікавленості мешканців у суспільно-політичній діяльності та вирішенні суспільних питань.

Звернення громадян до органів місцевого самоврядування дають можливість мешканцям брати участь у визначенні завдань і напрямів діяльності органів місцевого самоврядування, підготовці проектів рішень та здійсненні контролю за діяльністю органів і посадових осіб місцевого самоврядування.

Усі звернення громадян до органів місцевого самоврядування ([um.co.ua](http://um.co.ua)) виконують три найважливіші функції

Правозахисна функція: її суть полягає в тому, що звернення як правовий інститут є одним із засобів захисту прав громадян;

Інформативна функція: звернення громадян є найціннішим джерелом інформації про проблеми громадян для державних інституцій;

Комунікативна (партисипативна) функція означає, що звернення громадян стають засобом комунікації між державою та громадянами, виступаючи своєрідним каналом впливу, через який громадяни можуть певним чином впливати на державні рішення та брати участь у процесі, за допомогою якого ці рішення приймаються [23, с. 42].

Вивчаючи звернення громадян, звертаючи увагу та будучи чутливою до питань, які вони порушують, влада має більше можливостей та ефективніше реагувати на сучасні високодинамічні суспільні зміни. Саме тому інститут звернень громадян посідає найважливіше місце в сучасній

правовій дійсності [24, с. 222].

При розгляді звернення не допускається розголошення інформації, що міститься у зверненні, а також відомостей про приватне життя громадянина без його згоди. Не вважається розголошенням інформації, що міститься у зверненні, пересилання звернення на розгляд державному органу, органу місцевого самоврядування або посадовій особі, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненні питань ([jurliga.ligazakon.net](http://jurliga.ligazakon.net)) [27, с. 13].

Право громадян направляти індивідуальні та колективні звернення до органів ([www.dy.nauka.com.ua](http://www.dy.nauka.com.ua)) і посадових осіб місцевого самоврядування закріплено в Конституції України (стаття 33) [1].

У науковій літературі вчені давали і продовжують давати різні визначення права на звернення до органів публічної влади, але, на думку автора, найбільш повним є визначення органів оскарження громадян до органів публічної влади, запропоноване В.Г. Румянцевою. На думку В.Г. Румянцевої, під органами звернення громадян до органів державної влади ([www.niss.gov.ua](http://www.niss.gov.ua)) та органів місцевого самоврядування слід розуміти самостійні та комплексні правові інститути, врегульовані національним та міжнародним правом прав людини, на підставі яких окремі особи та громадяни, їх об'єднання, безпосередньо або через своїх представників, усно чи письмово або колективно мають право звертатися до органів державної влади ([www.niss.gov.ua](http://www.niss.gov.ua)) та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту своїх прав, свобод, законних інтересів, прав, свобод і законних інтересів, прав, свобод і законних інтересів.

У ([idpprint.files.wordpress.com](http://idpprint.files.wordpress.com)) зв'язку з цим можна погодитися з думкою Л.А. Нудненко та Н.Ю. Хаманєва, що правова природа скарг громадян України на органи державної влади та органи місцевого самоврядування є багатогранною [38, с. 5].

По-перше, це право громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та їх посадових

(idpprint.files.wordpress.com) осіб. Воно є абсолютним, необмеженим і непорушним.

По-друге, практичним фактом є те, що право громадянина на звернення не тільки захищає його порушені права та законні інтереси, але й виправляє недоліки, усуває порушення, враховує думку окремих громадян та бере участь в управлінні справами регіонального та місцевого самоврядування.

По-третє, право громадян на звернення закріплено в Конституції України, тобто є конституційним, оскільки відображає найбільш суттєві відносини між громадянами та органами місцевого самоврядування.

По-четверте, звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування є необхідним елементом зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади (jpl.donnu.edu.ua) та місцевого самоврядування. Звернення громадян є важливим джерелом інформації про суспільні процеси і є корисними для вирішення проблем, що мають державне і суспільне значення [38, с. 5].

Звернення громадян до органів публічної влади є багатограним. Це і засіб вираження громадської думки, і засіб, за допомогою якого органи державної влади та місцевого самоврядування отримують інформацію від громадян про якість та недоліки своєї роботи, і засіб, за допомогою якого громадяни відстоюють свої права та законні інтереси.

Розглядаючи питання класифікації звернень громадян, слід зазначити, що на сьогодні не існує суворої єдиної класифікації звернень громадян. У працях різних дослідників звернення класифікуються за різними критеріями [51, с. 200].

Перша класифікація - звернення класифікуються за формою подання за способом оскарження. Звернення можуть подаватися у формі усних, письмових або електронних документів. Усні звернення зазвичай використовуються, коли викладені факти є однозначними, не потребують додаткової перевірки, а відповідь по суті звернення (dspace.dsau.dp.ua) може бути надана посадовою особою оперативно. В іншому випадку більш



доцільним є письмове звернення [13, с. 55].

Правильний підхід до усних звернень забезпечує максимальну швидкість і законність їх вирішення. На прості питання громадянину набагато простіше відповісти усно, а чиновнику іноді краще спробувати відповісти на питання одразу. Таким чином, використання усних звернень ([dspace.dsau.dp.ua](https://dspace.dsau.dp.ua)) може допомогти скоротити час розгляду питання, позбавити від необхідності чекати на відповідь і швидше вирішити питання. Усні звернення можна поділити на особисті, які подаються під час особистого прийому, та телефонні, які подаються по телефону. Як особлива форма усного звернення допускаються також звернення, подані під час відеоконференцій глави держави з громадянами [38, с. 5].

Звичайно, усне звернення не завжди і не ([dspace.dsau.dp.ua](https://dspace.dsau.dp.ua)) з усіх питань є доцільним, і в такому випадку громадяни можуть подати письмове звернення. Такі звернення зазвичай надсилаються поштою, телеграфом, пейджером або особисто, наприклад, через Секретаріат. Незалежно від того, чи є звернення письмовим, чи усним, ефект від нього однаковий.

Крім того, все більшої популярності набувають звернення в електронній формі. Громадяни, які мають доступ до Інтернету, можуть надсилати пропозиції, скарги та заяви безпосередньо на муніципальні веб-сайти [23, с. 50].

Розглянемо найпоширеніші форми звернень громадян до муніципальних органів виконавчої влади, викладені у статті 4 Федерального закону № 59-ФЗ від 2 травня 2006 року "Про порядок розгляду звернень громадян України" [3].

Заява - це офіційне ([schollufsin.ru](https://schollufsin.ru)) прохання про реалізацію особистого права або законного інтересу у зв'язку з його порушенням. Зазвичай заяви містять прохання про задоволення конкретних потреб або вимог (наприклад, про поліпшення житлових умов, призначення пенсії або інших виплат, звільнення від ([schollufsin.ru](https://schollufsin.ru)) сплати податків або надання податкових пільг). Висловлюючи прохання особистого або ([kidsplaneta.ru](https://kidsplaneta.ru)) громадського



характеру, петиції можуть також вказувати на конкретні **недоліки в діяльності державних (schollufts.in.ru) або муніципальних органів влади, компаній, установ або державних органів.** На відміну від пропозицій, вони не визначають шляхи та способи вирішення питання.

**Скарга - це звернення до держави, муніципалітету, органу публічної влади або його посадових осіб з приводу порушення прав або охоронюваних законом інтересів конкретної особи.**

Як правило, скарга містить не тільки інформацію **про порушення суб'єктивних прав і прохання про їх відновлення, а й (kidsplaneta.ru) критику на адресу державного, муніципального чи громадського органу, підприємства, установи, організації, посадової чи службової особи, фізичної особи, які вчинили необґрунтовану дію або необґрунтовану відмову у вчиненні передбаченої законом дії, що призвело до порушення суб'єктивних прав заявника [27, 13].**

Пропозиції - це звернення громадян, спрямовані на вдосконалення порядку організації і **діяльності державних органів, (kidsplaneta.ru) органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій та установ на території муніципального утворення, а також на вирішення важливих проблем місцевого значення (наприклад, (dspace.dsau.dp.ua) удосконалення місцевого самоврядування, підвищення якості пасажирських перевезень) [32, с. 88].**

Крім того, звернення громадян можна класифікувати наступним чином **індивідуальні та колективні звернення, залежно від кількості заявників [35, с. 90];**

За способом оскарження розрізняють **прямі та опосередковані звернення.**

А саме, громадяни мають право звертатися у такі способи

а) **безпосередньо (наприклад, звернення до посадової особи на особистому прийомі громадянина).**

б) **Через представника (наприклад, агента, адвоката, прокурора, опікуна, піклувальника або просто довірену особу);**

в) через засоби масової інформації (наприклад, відкриті листи до газет, прямі ефіри); та

г) через виступи на публічних зборах і конференціях [23, с. 42].

Залежно від правової природи вони можуть бути заявами, скаргами, проханнями, клопотаннями, пропозиціями тощо [47, с. 99]. [47, с. 99].

Таким чином, на основі аналізу літератури та законодавства слід сформулювати наступне визначення

Під органами оскарження муніципальної влади слід розуміти самостійні та комплексні правові інститути, врегульовані національним та міжнародним правом прав людини, які створюються окремими особами, громадянами та їх об'єднаннями безпосередньо або через своїх представників, в усній або письмовій формі, індивідуально або колективно, для інтереси, а також право на звернення до органів місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту прав, свобод і законних інтересів інших осіб.

## 1.2. Управлінські аспекти організації роботи із зверненнями громадян в органах (science.donntu.edu.ua) місцевого самоврядування

У сучасній адміністративній моделі, заснованій на принципах партисипативності, йдеться не лише про якість надання адміністративних послуг населенню, а й про спільну діяльність населення та влади для вирішення спільних проблем. Відповідно до класифікації професійної діяльності, реагування органів державної влади та органів місцевого самоврядування на скарги та звернення громадян є (science.donntu.edu.ua) функціональною діяльністю. Це означає, що скарги громадян є насамперед джерелом інформації для органів влади для прийняття та реалізації управлінських рішень. По-друге, існують ситуації, коли є можливість організувати безпосередню взаємодію з населенням з метою спільного вирішення найбільш актуальних питань.

Адміністративні аспекти організації роботи зі зверненнями громадян включають такі напрями

Організаційне забезпечення процесу роботи зі зверненнями громадян;  
документування процесу розгляду звернень громадян;

Матеріально-технічне забезпечення процесу розгляду звернень громадян;

Організації, які безпосередньо здійснюють прийом громадян.

Організація процесу роботи зі зверненнями;

Аналіз звернень громадян

Накопичення практичного досвіду роботи зі зверненнями громадян дозволило виявити основні труднощі в процесі перетворення цього процесу на інструмент реалізації принципів партисипативного управління. Висновки про негативні тенденції в роботі зі зверненнями громадян ґрунтуються на особистому практичному досвіді організаційного консультування в органах державної влади та органах місцевого самоврядування Самарської області в період з 2010 по 2020 роки.

Перш за все, слід зазначити, що кількість звернень громадян постійно зростає, що є наслідком збільшення каналів комунікації між громадянами та органами державної влади і місцевого самоврядування. На зміну традиційним особистим та письмовим зверненням громадян приходять різноманітні інтернет-канали комунікації між громадянами та органами влади, тобто різноманітні інтернет-приймальні, соціальні мережі та "пряме спілкування".

По-друге, помітно посилюється контроль вищих органів влади, зокрема органів прокуратури, за діяльністю органів влади та ([science.donntu.edu.ua](http://science.donntu.edu.ua)) місцевого самоврядування щодо реагування на скарги громадян. Наприклад, місцеві органи влади щотижня звітують перед прокуратурою про стан реагування на скарги громадян. Підвищення рівня підзвітності змусило керівників органів місцевого самоврядування ([science.donntu.edu.ua](http://science.donntu.edu.ua)) запровадити додаткові процеси та процедури для посилення внутрішнього

контролю. Зокрема, в одному з муніципальних районів Самари запроваджено додаткові процедури контролю за виконанням звернень громадян. Цей контроль передбачає спеціальний облік звернень громадян з простроченими термінами виконання, які адміністрація не в змозі виконати у встановлений законом місячний термін. Функція додаткового адміністрування є дуже сумнівною, оскільки за своєю природою та задумом законодавця робота зі зверненнями громадян має декларативний характер. Якщо робота не завершена, заявник може повторно звернутися до адміністративного органу, але перевіряти всі звернення на предмет додаткового контролю - це зайва функція. Виходить, що апріорі діяльність адміністрації у відповідь на звернення ([science.donntu.edu.ua](http://science.donntu.edu.ua)) громадян передбачає можливість невиконання рішення (невиконання робіт) через перше звернення. При цьому законом не передбачена відповідальність заявника в процесі оскарження рішення та його виконання, що призвело до появи низки деструктивних звернень громадян, які апріорі не можуть бути вирішені.

По-третє, аналіз практики відбору звернень громадян на ([science.donntu.edu.ua](http://science.donntu.edu.ua)) постійне зберігання показує, що трудомісткість опрацювання документів постійного зберігання та наявність переліків статей, які дозволяють оцінювати звернення як тимчасові документи через їх нібито "другорядний та оперативний характер", іноді дають підстави для їх знищення, що призводить до втрати важливої історичної, соціальної та управлінської інформації що може призвести до втрати важливої історичної, соціальної та адміністративної інформації. Як наслідок, статистика звернень громадян часто не використовується для прийняття рішень. Відсутність аналізу звернень за період унеможливорює своєчасне усунення письмових причин звернень, що призводить до повторних скарг до вищих органів.

По-четверте, запровадження різноманітних автоматизованих систем роботи зі зверненнями громадян на основі ([science.donntu.edu.ua](http://science.donntu.edu.ua)) використання інформаційних технологій, які по суті покликані оптимізувати процес роботи зі зверненнями громадян, фактично не порушує процес

паперового документообігу, а паралельно з ним - електронного документообігу. а породжує його.

По-п'яте, через жорстку функціональну систему виконавчої влади багато звернень громадян іноді є складними і їх важко розрізнити за рівнем та змістом відповідального органу виконавчої влади. Це призводить до численних бюрократичних витрат і перенаправлення звернень до різних органів влади.

Ці труднощі в роботі зі зверненнями громадян значно збільшують кількість та обсяг обов'язків, які виконують державні службовці та посадові особи місцевого самоврядування. (pdf.usaid.gov) Деякі структурні підрозділи (житлово-комунального господарства, благоустрою), які традиційно отримують найбільшу кількість звернень громадян, витрачають 80% робочого дня на відповіді на звернення громадян та розгляд скарг. Як наслідок, структурні підрозділи намагаються збільшити чисельність персоналу, що не пов'язано з політикою Уряду щодо скорочення державної служби.

Негайне реагування на скарги громадян у межах місячного терміну, відведеного на вирішення проблем, змушує структурні підрозділи переходити на режим роботи "відписки", що серйозно порушує планомірність роботи структурних підрозділів з реалізації поточних заходів державних і муніципальних програм та стратегічних завдань.

Найсерйознішим наслідком виявлених проблем для адміністративної системи в цілому є виникнення синдрому "незадоволення" серед населення. Цей синдром створює в суспільстві настрої утриманства, знижує рівень самоорганізації населення та рівень розвитку громадянського суспільства в Україні. У цій ситуації задоволені скарги в геометричній прогресії створюють новий потік скарг. Скарга характеризується тим, що суб'єкт знає про проблему, але не розуміє варіантів її вирішення. Скаржник не знає про свої ресурси для вирішення проблеми і не готовий їх використовувати. Таким чином, з точки зору (science.donntu.edu.ua) принципів партисипативності,

скарги є деструктивною формою життя. Загалом, існуюча система розгляду скарг не сприяє підвищенню довіри громадян до влади.

Як наслідок, виявлені проблеми призводять до зниження рівня суспільної довіри до системи звернень громадян до органів влади, зниження ефективності діяльності органів влади та (science.donntu.edu.ua) перешкоджають участі населення у формуванні та прийнятті управлінських рішень. Для того, щоб процес роботи зі зверненнями громадян став справді партисипативною моделлю державного управління, необхідний наступний комплекс заходів

Розробити механізми включення скарг громадян у роботу існуючих та майбутніх державних програм. Це зробить процес більш структурованим та ефективним з точки зору (science.donntu.edu.ua) ресурсів та результатів.

Відмовитися від паперового документообігу. Це можливо лише за умови завершення переходу всієї адміністративної системи на модель електронного уряду [8]. У ФДМУ система електронного документообігу впроваджена в центральному апараті та регіональних агентствах з 2004 року. Обмін документами в електронному форматі дозволив значно скоротити час, необхідний для обробки звернень громадян.

Це підвищує роль державного управління та участі громадськості в процесі розгляду звернень громадян і в оцінці результатів цього процесу, зменшуючи при цьому частку наглядового контролю в секторі.

Системи роботи зі зверненнями громадян повинні розрізняти скарги та ініціативи, надаючи пріоритет останнім. На відміну від скарг, ініціативи ґрунтуються на трансформаційних діях, які змінюють середовище. По-друге, ініціативи обов'язково передбачають особисту участь автора в їх реалізації. Це може виражатися у докладанні власних трудових зусиль, матеріальних внесків (інструментів), фінансовій участі, організаційній роботі із залученням учасників ініціативи тощо. Базова природа цієї умови ідентифікації ініціатив пов'язана з переконанням, що високо цінується лише те, що люди зробили самі. По-третє, особистий внесок у реалізацію ініціативи визначає

відповідальність автора за успіх її реалізації та результати. Ця базова вимога до авторів ініціатив покликана усунути або суттєво зменшити тенденцію до соціальної залежності від влади, яка є поширеною серед мешканців невеликих дотаційних муніципалітетів. Загалом, спостерігається відхід від патерналістської моделі у відносинах між владою та мешканцями до справжньої автономії.

Критерієм роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування у сфері реагування на звернення ([science.donntu.edu.ua](http://science.donntu.edu.ua)) громадян має бути не лише кількість проблем, вирішених за допомогою адміністративного ресурсу, а й частка проблем, вирішених шляхом самоорганізації населення. Ефективність їхньої діяльності має визначатися тим, наскільки державні службовці здатні організувати населення.

Оптимізувати процес роботи зі зверненнями громадян шляхом посилення міжфункціональних зв'язків та взаємодії між структурними підрозділами та рівнями влади. Першим кроком до оптимізації стало запровадження анотацій отриманих звернень, які базуються на визначенні відповідальної посадової особи фахівцем, що опрацьовує звернення громадянина. Анотації містять стислу і точну інформацію про характер і зміст звернення, а також ([science.donntu.edu.ua](http://science.donntu.edu.ua)) мету перенаправлення його до відповідного органу. Стиль інструкцій повинен забезпечувати максимальну ясність і зрозумілість. Для систематизації заперечення та допомоги в подальшому аналізі й розробці управлінських рішень можна додавати анотації. Правильно складені інструкції дають уявлення про оскарження, позбавляючи необхідності звертатися до тексту самого документа [11]. Більш комплексний підхід до вдосконалення складного процесу роботи зі зверненнями громадян може бути досягнутий шляхом використання інструментів моделювання бізнес-процесів, які дозволяють виявити та оптимізувати міжвідомчі зв'язки.

Підвищення ролі процедур реєстрації та аналізу звернень громадян і використання цих даних для подальшого прийняття рішень. Облік

величезного потоку звернень громадян є одним із завдань інформаційної підтримки управління. Важливим елементом роботи зі зверненнями громадян є інформаційно-довідкова робота. Саме складання узагальнень, аналітичних оглядів, довідок, доповідних записок та звітів, які відображають кількість і характер порушень у зверненнях питань, дають змогу з'ясувати причини порушення прав та інтересів громадян, вивчити громадську думку з тих чи інших питань. Загалом, реалізація зазначених напрямів удосконалення роботи зі зверненнями громадян ([dspace.dsau.dp.ua](https://dspace.dsau.dp.ua)) створює необхідні умови для реалізації потенціалу цього інституту як механізму партисипативної держави, що в кінцевому підсумку сприяє підвищенню ефективності управління.



### 1.3. Методика аналізу та оцінки організації роботи зі зверненнями громадян у муніципальних органах виконавчої влади

Методики аналізу та оцінки організації роботи зі зверненнями громадян в органах міської виконавчої влади розроблені різними авторами. Розглянемо деякі із запропонованих методик.

На думку (dspace.dsau.dp.ua) А.В. Єрмолаєва та М. Малика, для визначення соціальної ефективності роботи зі зверненнями громадян можна розглядати такі показники [21; 28]

створення єдиної та захищеної мережі виконавчих органів державної влади та органів місцевого самоврядування муніципальних утворень для роботи зі зверненнями громадян (dspace.dsau.dp.ua)

організація обміну даними про звернення громадян (science.donntu.edu.ua) в електронній формі між виконавчими органами державної влади та органами місцевого самоврядування муніципалітетів [21].

Забезпечення автоматичного отримання громадянами інформації про розгляд та хід виконання документів через систему зворотного зв'язку на муніципальних веб-сайтах [22];

Створення спеціального порталу в мережі Інтернет "Звернення громадян: практичний досвід";

створення електронної картотеки архівних матеріалів;

створення інформаційно-пошукової системи "Прийом громадян"; (dspace.dsau.dp.ua)

організація особистого прийому громадян на місцях [28].

Одну з найбільш комплексних методик оцінки ефективності організації роботи зі зверненнями громадян (dspace.dsau.dp.ua) в муніципальних органах управління запропонували М.В. Щинська та В.І. Шукатура [43].

На їхню думку, оцінка організації роботи зі зверненнями громадян (dspace.dsau.dp.ua) в міських адміністраціях може здійснюватися за допомогою таких показників

Недотримання термінів розгляду звернень;  
відсутність безпідставного перенесення термінів розгляду звернень; та своєчасність подання документів до підрозділу, відповідального за розгляд звернень громадян;  
відсутність будь-яких заходів реагування з боку прокурора щодо порушень порядку розгляду звернень громадян;  
Здійснення доступу громадян  
Здійснення доступу громадян в муніципалітеті;  
наявність "електронної приймальні" на офіційному веб-сайті місцевого муніципального виконавчого органу;  
Створення "гарячих ліній" з суспільно важливих питань;  
Оприлюднення на офіційних веб-сайтах інформації про звернення громадян (science.donntu.edu.ua) [43].

В якості вихідних даних для оцінки індикаторів використовується офіційна інформація, представлена у звітах, довідках та результатах моніторингу на офіційному веб-сайті.

Індикатори оцінюються наступним чином:

Якщо індикатор виконано, зараховується "1 (один) бал". Водночас, індикатор "Здійснення прийому громадян на місцях" оцінюється у два (2) бали;

Якщо індикатор не виконано, бали не нараховуються ("0").

Підсумковий результат визначає загальну оцінку.

З метою об'єктивної оцінки діяльності виконавчих органів міської ради за шість, дев'ять та один рік індикатори оцінюються поетапно:

Бали зараховуються, якщо індикатор досягнуто в наступному періоді; бали не зараховуються, якщо індикатор не досягнуто.

Отримані значення множаться на коефіцієнти, що відповідають періоду (піврічний коефіцієнт  $-1/2$ , дев'ятимісячний коефіцієнт  $-1/3$  та річний коефіцієнт  $-1/4$ ). Ці коефіцієнти використовуються для кожного індикатора використовується для індикатора.

Підсумковий результат визначається як сума балів, отриманих за всіма індикаторами, із застосуванням правил математичного округлення (до цілого числа).

Максимальна оцінка для виконавчого органу міської ради - 10 балів.

Оцінка за індикатором "Проведення виїзних прийомів громадян в районах міста" базується на кількості виїзних прийомів, проведених кожною посадовою особою протягом звітного періоду. Оцінка базується на даних, що містяться у звітах про результати виїзних прийомів. Шкала оцінювання за цим індикатором наступна: один виїзний прийом на квартал - 1 бал "1"; два прийоми на квартал - 1,5 бала "1,5"; три прийоми на квартал - 2 бали "2".

Максимальна кількість балів за цей індикатор - 2 бали "2".

При цьому шкала оцінювання виглядає наступним чином: за квартал виставляється максимум 2 бали "2", а якщо не було організовано жодного прийому на місцях, то не виставляється жодного балу "0" [43].

На основі аналізу наявних у літературі думок, основними показниками для визначення соціальної ефективності роботи муніципальних виконавчих органів у сфері [реагування на звернення \(science.donntu.edu.ua\)](http://science.donntu.edu.ua) громадян вважаються такі

Задоволеність громадян, які звернулися до муніципальної влади (висока - понад 90%, середня - 70-90%, низька - менше 70%). За високу задоволеність нараховується два бали, за середню - один бал, за низьку - нуль балів.

Дотримання встановлених термінів розгляду скарг;  
відсутність скарг, що надійшли від громадян до міської влади щодо роботи зі зверненнями громадян; та

Оприлюднення інформації на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування

Інформація про роботу зі зверненнями громадян оприлюднюється на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування;

Організація зустрічей за круглим столом з громадянами

Проведення виїзних прийомів громадян

наявність "електронної приймальні" на офіційному веб-сайті органу місцевого самоврядування, що дозволяє подавати скарги в електронній формі; та

Якщо індикатори, зазначені в пунктах 2-7, виконані, то зараховується 1 бал, якщо ні - 0 балів.

Таким чином, максимальна оцінка соціальної ефективності роботи муніципальної влади зі зверненнями громадян становить 8 балів. Якщо оцінка знаходиться в діапазоні від 8 до 6 балів, то соціальна ефективність роботи муніципальної влади зі зверненнями громадян є високою; якщо оцінка знаходиться в діапазоні від 5 до 3 балів - середньою; якщо оцінка знаходиться в діапазоні від 0 до 2 балів - низькою.

Перш ніж оцінювати соціальну ефективність роботи міських виконавчих органів зі зверненнями громадян, ([essuir.sumdu.edu.ua](mailto:essuir.sumdu.edu.ua)) необхідно провести попередній аналіз структури звернень громадян до міських виконавчих органів за сферами життєдіяльності (охорона здоров'я, житлово-комунальне господарство, освіта тощо) з метою виявлення пріоритетності питань, порушених у зверненнях. Необхідно вивчати динаміку звернень та повторних звернень громадян, які перебувають на контролі.

## РОЗДІЛ 2

### АНАЛІЗ ВІТЧИЗНЯНОГО І ЗАРУБІЖНОГО ДОСВІДУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

#### 2.1. Аналіз динаміки та структури звернень до виконавчого комітету Кам'янської міської ради за 2020-2022 роки

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», у виконавчому комітеті Кам'янської міської ради забезпечується всебічний розгляд питань, які порушуються громадянами перед органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

Протягом останніх трьох років (2020-2022 рр.) у діяльності Кам'янської міської ради та її виконавчого комітету простежується чітка тенденція до зосередження зусиль керівництва міської ради ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) та керівників виконавчих органів на здійсненні комплексу заходів, спрямованих на покращення реагування на звернення громадян.

При вирішенні питань, порушених громадянами, значна увага приділялася оперативному вирішенню ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) проблем не тільки виконавчими органами міської ради, а й депутатами всіх рівнів міської ради.

Двічі на рік (січень та липень) проводився аналіз та узагальнення письмових та усних звернень громадян, а також критичних зауважень, що містилися в них. Такий аналіз дозволяв своєчасно виявляти причини, що призводили до порушення прав та інтересів громадян, вивчати громадську думку. Особлива увага ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) приділялася усуненню причин, що призводили до колективних скарг громадян, а також ([www.naiou.kiev.ua](http://www.naiou.kiev.ua))

тому, щоб громадяни не зверталися до ЗМІ та вищих органів влади з проблемами, які можуть і повинні вирішуватися на місцевому рівні.

За результатами розгляду звернень громадян готувалися аналітичні та статистичні ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) звіти (щомісячні, щоквартальні та річні).

Для аналізу роботи зі зверненнями за певний період часу збиралися та узагальнювалися такі дані: загальна кількість звернень за змістом, кількість звернень, що надійшли до вищих органів влади, які могли бути вирішені на місцевому рівні, кількість звернень від ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) пільгових категорій громадян, кількість звернень через незнання громадянами чинного законодавства. Кількість звернень. Ця інформація була узагальнена у порівнянні з відповідним періодом попереднього року.

Система опрацювання листів громадян передбачає як комплексний, так і тематичний аналіз звернень. Кожен з цих видів має свої цілі та завдання.

При комплексному аналізі звернень, окрім змісту листа, враховується категорія звернення (первинне, повторне), характеристика/категорія заявника (колективне, індивідуальне, інвалід, учасник Великої Вітчизняної війни тощо), а також зміст звернення та ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) порушені в ньому питання. Також слід зазначити зміст відповіді та результати розслідування (наприклад, прохання задоволено/не задоволено, факти підтверджено/не підтверджено тощо). Комплексний аналіз листів можна проводити за кількома напрямками, кожен з яких відображає ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) один з важливих аспектів суспільного життя.

Поєднання комплексного та тематичного аналізу є особливо ефективним при роботі з листами громадян. Комплексний аналіз листів відображає загальний характер отриманих листів та збільшення або зменшення листів у певній сфері, тоді як тематичний аналіз є інструментом для більш вузького та поглибленого дослідження.

У методології тематичного аналізу листів є свої особливості. Неможливо визначити формат дослідження. Все залежить від характеру проблеми та її масштабу. Коли комплексний аналіз базується виключно на

змісті листа

Якщо комплексний аналіз ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) ґрунтується виключно на змісті листа, він, як правило, є лише відправною точкою для тематичного аналізу. Тематичний аналіз вимагає дослідження та перевірки ситуації на місці, уточнення певних деталей та збору додаткового матеріалу.

Цінність комплексного аналізу звернень громадян полягає в тому, що він допомагає керівникам зосередитися на нагальних проблемах, глибоко вивчити їх та успішно вирішити.

Ці два види аналізу тісно ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) пов'язані між собою. Тематичний аналіз часто базується на результатах комплексного аналізу. Як правило, він фокусується на найбільш актуальних на даний момент питаннях. Тематичний аналіз звернень є дуже активним, оскільки дозволяє виявити не лише негативні явища, а й їх причини.

Важливим етапом розгляду звернень є опрацювання статистичних даних, зокрема даних про кількість та зміст усних і письмових звернень громадян. Важливість ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) цього етапу полягає, зокрема, в тому, що він пов'язує аналіз з подальшим узагальненням проаналізованих даних.

Виконавчий комітет Кам'янської міської ради виконує вимоги Закону України "Про звернення громадян" та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua)) з метою забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) і виконання вимог законодавства систематично вживається низка заходів.

Статистика свідчить, що за останні три роки до виконавчого комітету Кам'янської міської ради надійшло загалом 6840 звернень, з них 5142 письмових та 1698 на особистому прийомі. У цих зверненнях було порушено 7873 питання.

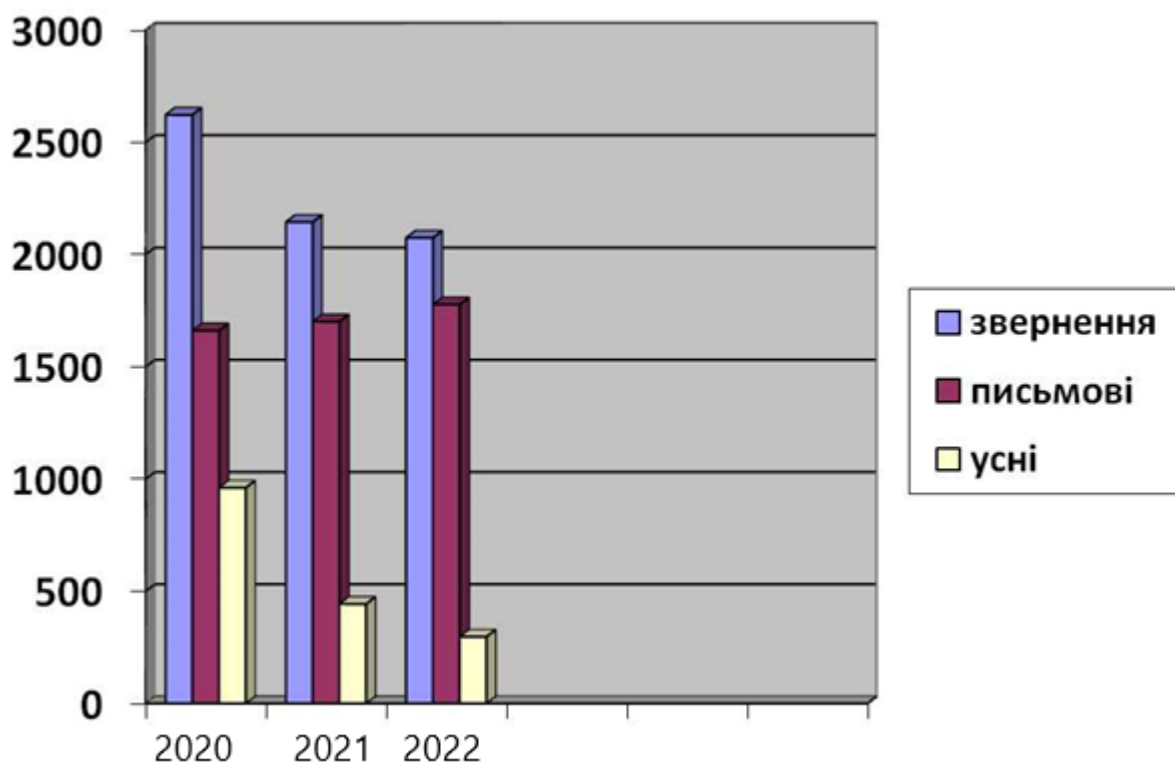


Рис. 2.1. Кількісні показники надходження звернень громадян із (essuir.sumdu.edu.ua) 2020 по 2022 рр.

Оскільки Кам'янська міська рада та її виконавчий комітет (essuir.sumdu.edu.ua) ставлять за мету покращення життя своїх громадян, переважно пенсіонерів, інвалідів та ветеранів війни, і розглядають питання, які вони порушують у своїх зверненнях, як індикатори рівня соціально-економічного розвитку міста та ефективності роботи місцевої влади, зверненням від цієї категорії мешканців приділяється особлива увага їх розгляду.

Так, протягом останніх трьох років спостерігається (dspace.mnau.edu.ua) тенденція до значної кількості звернень громадян від вразливих верств населення, які потребують соціального захисту та допомоги, а саме: ветеранів праці, пенсіонерів, дітей-сиріт війни, інвалідів загального захворювання та інвалідів з дитинства, а також тих, хто втратив здоров'я та працездатність у різному ступені. Серед цих категорій громадян пенсіонери отримують листи найчастіше - майже третину всієї



([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) кореспонденції. Аналіз цих листів показує, що пенсіонери особливо потерпають від фінансових труднощів, незважаючи на те, що отримують пенсію вчасно. Всього було отримано та зареєстровано 1743 звернення від громадян, які належать до вищезазначених категорій. Їм було приділено особливу увагу, і, за необхідності, команда висококваліфікованих фахівців та депутатів Кам'янської міської ради виїжджала до заявників додому, щоб запропонувати допомогу та обстежити умови їхнього проживання. Більшість звернень стосувалися надання матеріальної та соціальної допомоги, більшість з яких були вирішені позитивно.

Відповідно до Указу Президента України № 109 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", ([www.archives.gov.ua](http://www.archives.gov.ua)) звернення інвалідів війни розглядалися міськими головами або особами, які особисто здійснюють їх повноваження, у першочерговому порядку [31].

У період з 2020 по 2022 рік було отримано загалом 12 звернень від ветеранів з інвалідністю.

Не залишилися поза увагою і звернення ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) інших пільгових та вразливих категорій громадян, які потребують соціальної допомоги, таких як ветерани війни, учасники бойових дій, постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітні сім'ї, одинокі матері тощо: надійшло 286 звернень, які були розглянуті у встановлені законодавством терміни та надано допомогу у вирішенні чи роз'ясненні питання відповідно до чинного законодавства. ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) Виконано.

Зазначене вище відображено в табл. 2.1.

Це пояснюється тим, що посадові особи місцевого самоврядування усвідомлюють свою відповідальність за долю цих людей ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) і прагнуть забезпечити досягнення задекларованого

стратегічного стану державності в розвитку нашої країни в цілому - стану суспільної злагоди та безпеки - на рівні місцевих громад. Таким чином, просте завдання із закликком чітко трансформується в соціальну місію.

Таблиця 2.1

Звернення від пільгової категорії населення з 2020 по 2022 рр.

Категорія заявників	2020 рік	2021 рік	2022 рік
від інвалідів ВВВ	4	5	3
мати-героїня	-	-	-
від учасників війни	7	7	8
від учасників бойових дій	4	5	15
від ветеранів праці, пенсіонерів	642	462	639
від дітей війни	16	10	21
від учасників АТО та членів їх сімей	19	12	4
від осіб, які постраждали на ЧАЕС	3	3	1
багатодітна сім'я, одинока мати	38	13	36

Аналізуючи рисунок 2.2, можна побачити, що у 2021 та 2022 роках кількість звернень, (essuir.sumdu.edu.ua) які надійшли через Дніпропетровську ОДА, була майже однаковою, а низька кількість свідчить про довіру громадян до влади та забезпечує ефективне функціонування міських служб, які надають послуги мешканцям міста. Можна зробити висновок, що у 2020 році спостерігалася тенденція до збільшення звернень громадян до органів влади вищого рівня, (dspace.wunu.edu.ua) в яких висловлювалася втрата довіри до влади, нестабільність соціально-економічного становища міста, нездійснені надії та очікування, скарги на порожні обіцянки та нестабільну роботу житлово-експлуатаційних підприємств міста. Втім, більшість питань, порушених у зверненнях, належали до компетенції органів місцевого самоврядування. (dspace.wunu.edu.ua) Серед порушених питань - робота комунальних житлово-експлуатаційних підприємств (ремонт будинків, покриття та асфальтування доріг, неналежне теплопостачання, неякісне утримання будинків комунальними ЖЕКами, високі тарифи на послуги ЖЕКів), соціальний захист (надання субсидій, вчасне надання соціальних пільг), транспортне (недотримання графіків руху автобусів, зневажливе ставлення

водіїв до пасажирів, відмова у пільговому перевезенні), а також робота комунальних ЖЕКів та ОСББ.

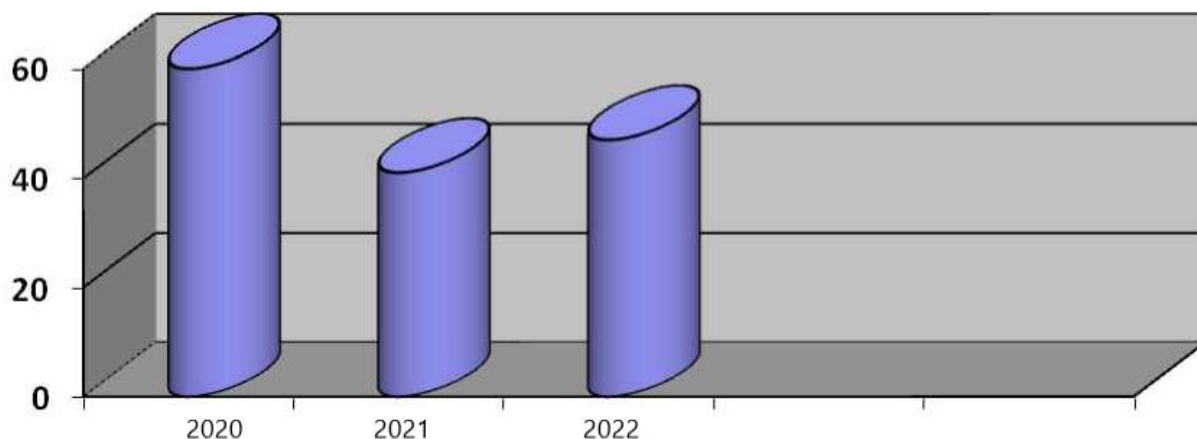


Рис. 2.2. Динаміка надходження звернень через обласну державну адміністрацію з 2020 по 2022 рр.

За результатами розгляду 29,2 % питань вирішено позитивно, на 67,7 % надано роз'яснення відповідно до чинного законодавства, 3,1 % перебувають на контролі. (konotor-rada.gov.ua)

З метою зменшення кількості звернень (essuir.sumdu.edu.ua) до вищих органів влади систематично проводиться роз'яснювальна робота щодо розгляду звернень за обласним підпорядкуванням у місцевих засобах масової інформації.

Відповідно до розпоряджень міського голови (essuir.sumdu.edu.ua) 270-р від 9 листопада 2007 року "Про "Гарячу лінію міського голови" та 64-р від 22 березня 2012 року "Про "Гарячу лінію при виконавчому комітеті міської ради", у (konotor-rada.gov.ua) виконавчому комітеті міської ради щовівторка з 9 до 10 години працює "гаряча лінія", на якій здійснюється моніторинг звернень громадян. За цей період було проведено 145 сеансів телефонного зв'язку та отримано 544 повідомлення [22], [24].

Виконавчим комітетом міської ради, відповідно до (bibl.com.ua) розпорядження міського голови від 28 січня 2010 року № 25-р "Про розгляд повторних та колективних звернень громадян" та розпорядження міського голови від 16 грудня 2010 року № 333-р "Про комісію з питань розгляду

повторних звернень громадян" Створено комісію, яка аналізує причини виникнення повторних звернень та шляхи вирішення порушених у них питань; у 2020-2022 роках засідання комісії з розгляду повторних звернень не проводилися у зв'язку з відсутністю повторних звернень. За досліджуваний період надійшло 568 колективних (core.ac.uk) звернень та 80 повторних звернень (див. Таблицю 2.2).

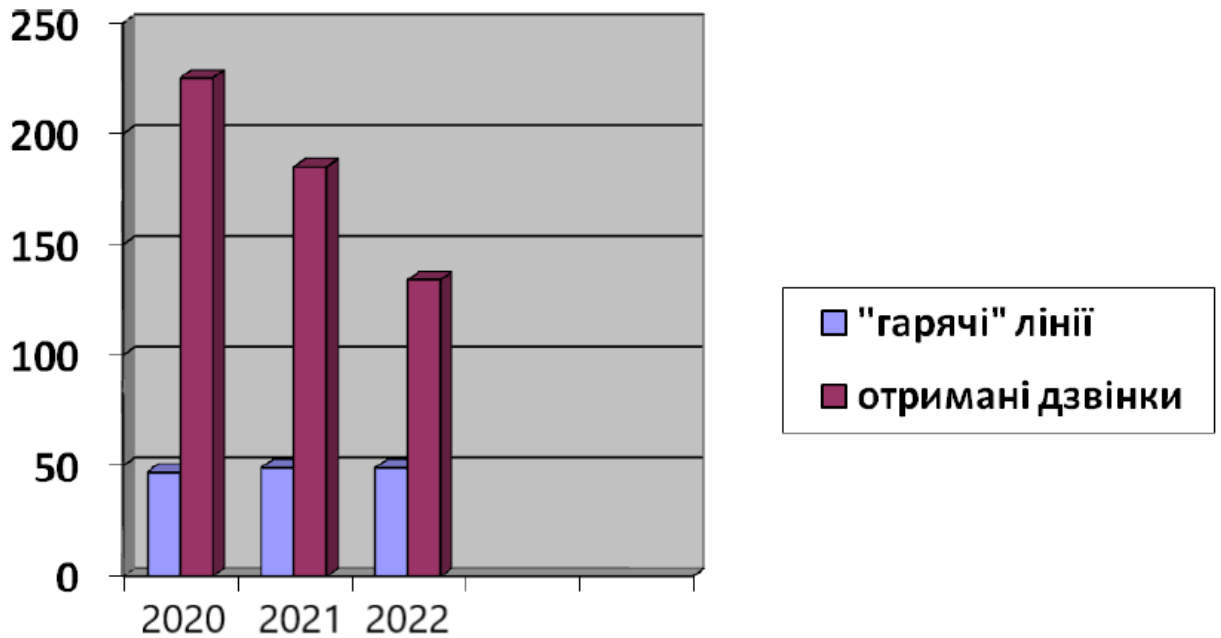


Рис. 2.3. Проведені «горячі» телефонні лінії та отримані дзвінки з 2020 по 2022 роки

Таблиця 2.2

Динаміка надходження звернень за видами з (core.ac.uk) 2020 по 2022 рр.

Вид звернення	2020 рік	2021 рік	2022 рік
Колективні	257	144	167
Повторні	-	-	-
Неодноразові	30	30	20

Протягом останніх трьох років основними темами звернень громадян, що надходили до виконавчого комітету Кам'янської міської ради, незмінно були житлово-комунальне господарство, на другому місці (core.ac.uk) - соціальний захист, житлова політика, економіка, ціни, інвестиції,

зовнішньоекономічна діяльність, регіональна політика, будівництво та підприємництво, на третьому - аграрна політика та земельні відносини, на четвертому - транспорт і зв'язок, на п'ятому - питання, пов'язані з "благоустроєм міста". були.

Узагальнюючи, можна сказати, що багато нарікань мешканців Конотопа є цілком справедливими і вартими уваги, але вони зумовлені формальним ставленням окремих представників місцевої влади та бізнесу до законних вимог мешканців, які не здатні швидко та ефективно вирішувати проблеми громади та кожного громадянина окремо. Найбільш проблемні питання обговорюються з точки зору кількості та якості звернень, що надходять до органів місцевого самоврядування від мешканців Конотопа. Детальний цифровий аналіз наведено у додатку (Додаток Б) до статистичного звіту про розгляд звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Кам'янської міської ради від мешканців міста за 2020-2022 роки.

Оскільки всі мешканці в тій чи іншій мірі є споживачами послуг, що надаються комунальними підприємствами, питання житлово-комунального господарства з року в рік залишається найактуальнішим викликом. У цій сфері була проведена велика робота з підготовки житлово-комунального господарства до осінньо-зимового періоду, але через обмежене фінансування були проведені лише поточні роботи, а капітальні роботи не проводилися. Як наслідок, з'явилося багато скарг на незадовільний стан системи опалення, а роботи з видалення аварійних дерев були розпочаті, але тимчасово призупинені через брак фінансування. Це призвело до зростання громадського невдоволення та постійного занепокоєння громадськості щодо благоустрою міста та ремонту вулиць і будівель.

І найголовнішим питанням, яке сприяло збільшенню кількості скарг громадян на житлово-комунальні послуги, є зміна українського законодавства.

У зв'язку з прийняттям 22.06.2020 року Закону України "Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання", рішенням

виконавчого комітету Кам'янської міської ради від 21.11.2020 року № 281 "Про встановлення тарифів для комунальних підприємств виробничої сфери водопровідно-каналізаційного господарства міста Конотоп" було встановлено централізовані послуги з централізованого постачання холодної води, водовідведення без урахування витрат на встановлення, обслуговування та заміну вузлів ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) обліку води для комерційного та розподільчого використання; з 1 листопада 2020 року (дата набрання чинності вищезазначеного тарифу) регулярна повірка та ремонт індивідуальних засобів обліку здійснюватиметься за рахунок споживача; з 1 листопада 2020 року (дата набрання чинності вищезазначеного тарифу) регулярна повірка та ремонт індивідуальних засобів обліку здійснюватиметься за рахунок споживача.

Закон України "Про теплопостачання" передбачає, що тариф на теплопостачання повинен гарантувати відшкодування всіх економічно обґрунтованих витрат на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії. Встановлення ціни (тарифу) на ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua)) теплову енергію та послуги з постачання гарячої води ([kpvtm.com.ua](http://kpvtm.com.ua)) для населення нижче економічно обґрунтованого рівня здійснюється Радою Міністрів України відповідно до Постанови № 560 від 26 червня 2022 року "Про деякі питання захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг". ([ukraine.fes.de](http://ukraine.fes.de))

Наразі, з метою усунення загрози відключення міст від газопостачання через економічно необґрунтовані тарифи, Кабінет Міністрів України прийняв постанову № ([dspace.uzhnu.edu.ua](http://dspace.uzhnu.edu.ua)) 929 від 15.11.2022 року "Про визнання такою, що втратила чинність, постанови Кабінету Міністрів України від ([docplayer.net](http://docplayer.net)) 26 червня 2022 р. № 560".

Питання соціального захисту стосувалося призначення субсидій, у тому числі ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua)) надання матеріальної допомоги та своєчасного отримання соціальних виплат, як винятків.

Відповідно до Положення про порядок надання житлових субсидій, з 1

травня 2021 року житлова субсидія не призначається, якщо у складі домогосподарства є працездатні особи, які не мають доходів або доходи яких нижчі за мінімальну заробітну плату та які не сплачують єдиний соціальний внесок. Багато хто також закликав до монетизації пільг та субсидій.

Питання житлової політики хвилювало громадян, які не мали власного житла і чекали на поліпшення житлових умов. У місті черга громадян, які потребують житла, не просувається через брак фінансування, що викликає законні нарікання мешканців, оскільки будівництво житла не ведеться вже тривалий час. Однак третина громадян, які отримали обґрунтовану відмову або роз'яснення, продовжують звертатися повторно до різних органів влади з одного й того ж питання. Деякі зверталися по 30-35 разів на рік з житлових питань.

Громадян також цікавили питання економіки, цін, інвестицій, зовнішньої економіки, регіональної політики, будівництва та підприємництва, а більшість звернень стосувалися узаконення перепланувань у вже збудованих будівлях чи будинках. На більшість цих звернень було надано роз'яснення відповідно до чинного законодавства, і (essuir.sumdu.edu.ua) лише 20% було вирішено позитивно.

Земельні спори між сусідами, розмежування земельних ділянок та документація із землеустрою були причинами звернень громадян до органів місцевої влади, які розглядалися Комісією під час виїздів на місця розташування земельних ділянок. На 95% звернень було надано відповіді з роз'ясненням, що ці питання вирішуються виключно в судовому порядку. (search.ligazakon.ua)

Питання транспорту та зв'язку (essuir.sumdu.edu.ua) продовжують турбувати мешканців міста, оскільки цими послугами користуються всі жителі. Основні скарги стосувалися недотримання графіків руху автобусів та грубого поведіння водіїв з пасажирами, особливо з тими, хто має право на (search.ligazakon.ua) пільговий проїзд.

У зв'язку з реформою системи охорони здоров'я, питання охорони



здоров'я також не залишаються поза увагою мешканців.

Державним бюджетом на перший квартал 2020 року ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) передбачено фінансування медичних закладів, що надають медичну допомогу на вторинному рівні за рахунок медичної субвенції, з розрахунковим дефіцитом 2592,2 тис. грн для Кам'янської центральної районної лікарні та 1408,6 тис. грн для Кам'янської міської лікарні. Як наслідок, лікарні були змушені оптимізувати кількість ліжок та скоротити кількість медичного персоналу. Керівництво Кам'янської центральної районної лікарні вирішило скоротити кількість ліжок на 80 в ході аналізу використання ліжок. Наразі лікарня має 473 ліжка, з 1 січня 2020 року кількість ліжок становитиме 393. Кам'янська міська лікарня скоротить п'ять ліжок. Наразі вона має 88 ліжок, а з 1 січня 2020 року - 83.

Для того, щоб отримати більш повне уявлення про ефективність розгляду звернень, пропонується представити дані у вигляді ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) таблиць.

Аналіз причин, що перешкоджають вирішенню питань, показує, що процес гальмує низка факторів, серед яких відсутність законодавчої бази для задоволення вимог громадян, недостатнє фінансування окремих сфер муніципального життя та питання, які можуть бути вирішені лише в судовому порядку. ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua))

Таблиця 2.3

Динаміка результативності розгляду звернень громадян за період з 2020 по 2022 рік

Результат розгляду	2020 рік	2021 рік	2022 рік
Вирішено позитивно (питань)	1358 (44%)	1109 (45.2%)	1034 (44.4%)
Дано роз'яснення (питань)	1377 (44.6%)	1271 (51.7%)	1235 (52.9%)
Взято на контроль (питань)	352 (11.4%) ( <a href="http://essuir.sumdu.edu.ua">essuir.sumdu.edu.ua</a> )	75 (3.1%)	62 (2.7%)

Аналіз свідчить, що прийняття пропозицій, заяв і скарг здебільшого відображає глибоку зацікавленість населення у вирішенні соціально-економічних проблем розвитку міст, з одного боку, а з іншого - економічну



та політичну кризу в країні, погіршення рівня життя важливих соціальних груп, політичні конфлікти в суспільстві, іноді формальне ставлення місцевої влади до задоволення потреб і законних вимог громадян, що призводить до іноді формальне ставлення до них, серед інших причин.

Вважаю, що листи громадян ([essuir.sumdu.edu.ua](mailto:essuir.sumdu.edu.ua)) є живим каналом зв'язку між місцевими органами влади та громадянами, допомагають їм краще зрозуміти поточну ситуацію, об'єктивніше оцінити виконану роботу, отримати більш чітке уявлення про недоліки та шляхи їх усунення, а також прийняти правильні рішення.

Організація діяльності виконавчого комітету Кам'янської міської ради щодо розгляду звернень громадян: оцінка ефективності

Спираючись на свій досвід роботи в органах місцевого самоврядування та роботи зі зверненнями громадян ([essuir.sumdu.edu.ua](mailto:essuir.sumdu.edu.ua)) протягом 16 років, я проаналізую повноваження, надані чинним законодавством та законами України, та оціню ефективність роботи виконавчого комітету Кам'янської міської ради з розгляду звернень громадян у 2022 році.

Організаційне забезпечення своєчасного розгляду звернень громадян ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua)) у ([essuir.sumdu.edu.ua](mailto:essuir.sumdu.edu.ua)) виконавчому комітеті Кам'янської міської ради здійснює загальний відділ міської ради.

Виконавчий комітет міської ради дотримується вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua)) громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, ([quality.nuph.edu.ua](http://quality.nuph.edu.ua)) в засобах масової інформації, ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua)) затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348. Ведеться індивідуальне діловодство за зверненнями громадян. ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua))

Пропозиції, заяви і скарги приймаються і реєструються в день їх надходження. ([quality.nuph.edu.ua](http://quality.nuph.edu.ua)) При цьому використовується автоматичний облік особистого прийому громадянина шляхом внесення

відповідних даних до персонального комп'ютера. Наприклад, дата надходження звернення, прізвище, ім'я, по батькові заявника, категорія (соціальний стан), місце, де відбувся прийом, порушене питання - короткий зміст, індекс, зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавця, термін виконання, дата відправлення документа, індекс і зміст, рішення, дата зняття з контролю, номер справи за номенклатурою.

У процесі автоматичної реєстрації формується банк реєстраційних даних. За потреби інформація може бути виведена на екран комп'ютера, а за потреби - на принтер, що дає змогу швидко отримати інформацію про всі документи та їх місцезнаходження.

У 2022 році до виконавчого комітету міської ради надійшло 2074 звернення громадян, що на 70 звернень менше, ніж у 2021 році, у яких порушено 2331 питання. (essuir.sumdu.edu.ua) З них вирішено позитивно 1034 (44,4%) та надано роз'яснення на 1235 (52,9%).

(52,9%) та 62 (2,7%) - залишено на контролі.

У виконавчому комітеті міської ради дотримується порядок формування та комплектування справ за зверненнями громадян.

Відповідно до Закону України від (search.ligazakon.ua) 2 липня 2015 (essuir.sumdu.edu.ua) року № 577-VIII "Про внесення змін до Закону України "Про (kpvtn.com.ua) звернення громадян" та (referat-ok.com.ua) електронні петиції" виконавчим комітетом міської ради реалізовано вимоги чинного законодавства та запроваджено можливість подання громадянами електронних петицій. Громадяни можуть подавати електронні петиції через єдину систему місцевих електронних петицій, інтегровану з веб-сайтом Кам'янської міської ради.

До виконавчого комітету міської ради надійшло 11 електронних петицій. Е-петиції розглядаються відповідно до (search.ligazakon.ua) Положення про розгляд електронних петицій, затвердженого рішенням Кам'янської міської ради від 27 вересня (essuir.sumdu.edu.ua) 2021 року. За результатами розгляду три справи набрали необхідну кількість голосів у

встановлений законом термін і були розглянуті відповідно до частини 1 статті 23 Закону України "Про (kpvtn.com.ua) звернення громадян", сім справ розглядаються як колективні звернення громадян і одна справа ще перебуває на стадії збору підписів.

Громадяни можуть реалізувати своє право на звернення через мережу Інтернет (zvernkon@gmail.com), у 2022 році надійшло 20 електронних звернень, які були розглянуті відповідно до чинного законодавства. За результатами розгляду 41,9 % питань вирішено позитивно, на решту надано роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

У виконавчому комітеті міської ради створені належні умови для прийому громадян з особистих питань. Приймальня розташована на першому поверсі (core.ac.uk) будівлі виконкому, з зручним пандусом ззовні, окремим місцем для написання звернень (стілець, столи, канцелярське приладдя) та широкоекранним монітором для відвідувачів. Громадянам надається інформація про процедуру розгляду звернень та зразки бланків звернень (Додаток В).

На інформаційному стенді розміщено положення про роботу зі зверненнями громадян, графік особистого та виїзного прийому громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради, (essuir.sumdu.edu.ua) перелік місцезнаходження виконавчих органів міської ради та відповідальних осіб, контактні номери телефонів та графік роботи "гарячої лінії".

На першому поверсі адміністративної будівлі Кам'янської міської ради функціонує "Скринька міського голови", яка приймає звернення громадян, але, як свідчить аналіз, (essuir.sumdu.edu.ua) більшість звернень є анонімними.

Особисті прийоми громадян проводяться посадовими особами виконавчого комітету згідно з графіком, який затверджується кожним рішенням виконавчого комітету міської ради. Прийом громадян здійснюється щоденно, в робочий та позаробочий час. Виконавчий комітет міської ради провів 56 засідань, на яких прийнято 244 особи, порушено 299 питань. За

результатами розгляду 127 (42,5%) вирішено позитивно. Значна кількість питань була вирішена безпосередньо на прийомі, інші були переадресовані відповідним фахівцям.

З метою вдосконалення формату особистого прийому громадян Кам'янською міською радою та її виконавчим комітетом і більш ефективного вирішення питань, порушених громадянами, на особисті прийоми запрошуються керівники виконавчих органів Кам'янської міської ради та керівники житлово-комунальних підприємств.

Відповідно до Закону, виконавчий комітет міської ради організовує не менше чотирьох особистих прийомів громадян на місяць за місцем їх проживання або роботи. В результаті було проведено 40 виїзних круглих столів, прийнято 53 громадянина, розглянуто 70 питань. За результатами (essuir.sumdu.edu.ua) обговорень 30 питань (42,9%) було вирішено позитивно.

У випадках, коли засідання круглого столу не вдалося провести через організаційні труднощі, зустріч переносилася на іншу дату у зручній для громадянина час, про що заявник повідомлявся в телефонному режимі.

Розпорядженням міського голови № 64-р від 22 березня 2012 року "Про гарячу телефонну лінію у виконавчому комітеті міської ради" визначено порядок роботи гарячої телефонної лінії. Ведеться облік дзвінків та затверджено графік роботи.

У 2022 році проведено 47 прямих телефонних ліній, отримано 133 звернення, з яких порушено 149 питань, 72 (48,3%) вирішено позитивно, на інші надано роз'яснення. Термін вирішення питань не (essuir.sumdu.edu.ua) перевищував трьох днів.

Щовівторка проводиться особистий прийом громадян, які потребують безоплатної первинної правової допомоги; (oblrada.dp.gov.ua) 92 особам надано правову допомогу; кількість осіб, яким надано безоплатну первинну правову допомогу, у 1,5 рази перевищила кількість осіб, яким надано безоплатну первинну правову допомогу (212.1.86.13) у попередньому році (у 1,2 рази).

У 2022 році від пільгової категорії громадян, передбаченої 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 та органів місцевого самоврядування" (далі: Указ), ([search.ligazakon.ua](http://search.ligazakon.ua)) надійшло три справи від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни надійшло три звернення від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни. ([zakon.rada.gov.ua](http://zakon.rada.gov.ua)) Термін надання відповідей не перевищував семи днів. Відповіді були підписані автором.

Планом роботи виконавчого комітету міської ради передбачено узагальнення результатів роботи зі зверненнями громадян.

Виконавчий комітет міської ради розглядає питання організації роботи зі зверненнями громадян двічі на рік, у січні та липні, підбиває підсумки роботи зі зверненнями громадян за ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) півріччя та рік відповідно та приймає рішення щодо вдосконалення роботи у цьому напрямку.

Зауважень чи пропозицій щодо організації розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради не було.

Стан розгляду звернень громадян обговорюється на щотижневих щопонеділкових нарадах у міського голови. Наприклад, 07.10.2022 р. "Стан розгляду звернень громадян, що надійшли до відділу освіти Кам'янської міської ради"; 11.11.2022 р. "Стан розгляду звернень громадян, ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) що надійшли до Підріпненської сільської ради з січня по жовтень 2022 року"; 02.12.2022 р. "Стан розгляду звернень громадян, що надійшли до Підріпненської сільської ради за минулий Підріпненської сільської ради за минулий тиждень та у листопаді 2022 року", "Стан роботи зі зверненнями громадян за минулий тиждень та у листопаді 2022 року". За результатами розгляду надано відповідні доручення.

Для забезпечення вільного доступу до інформації про діяльність органів управління офіційний веб-сайт Кам'янської міської ради є відкритим

для громадськості. У розділі "Звернення громадян" розміщено графік прийому, нормативно-правову базу, загальну інформацію про роботу зі зверненнями громадян та зразок форми звернення.

Загальна інформація про графік прийому та розгляд звернень громадян систематично публікується в інформаційно-рекламному тижневику "Факти+програми ТВ".

25.07.2022 року, відповідно до Положення про розгляд звернень громадян, на звернення щодо неотримання відповіді на звернення громадянина до ТОВ "Житлово-комунальна компанія "Сім вітрів" стосовно ремонту покрівлі під'їзду та стелі під'їзду, було надано наступну інформацію. За вказаними фактами було проведено позапланову перевірку. Факти, викладені у скарзі, не підтвердилися. Звернення було зареєстровано та надіслано відповідь на вказану адресу. Документацію долучено до матеріалів справи.

У рамках "Дня управління" було розглянуто звернення:

Особа звернулася з проханням відновити освітлення місць загального користування в будинках № 179 та № 181 по вул. Професійна в м. Конотоп. Освітлення місць загального користування за вказаними адресами було відновлено;

Особа, щодо надання житла як такого, що перебуває у складних життєвих обставинах. Громадська комісія з житлових питань прийняла рішення про надання кімнати в гуртожитку строком на один рік на позачерговій основі;

Колективне звернення (280 підписів) Комунального некомерційного підприємства Кам'янської міської ради "Кам'янська центральна районна лікарня (essuir.sumdu.edu.ua) (імені вченого Михайла Давидова)" щодо продовження роботи денного стаціонару для дорослих; з 1 січня 2020 року працює денний стаціонар дорослої поліклініки на 30 ліжок. Кількість ліжок становила

Відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із

зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630, організація роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради оцінюється як така, що повністю відповідає вимогам законодавства.

Вважаю, що одним із пріоритетних напрямків діяльності органів місцевого самоврядування є постійна і неухильна увага до роботи зі зверненнями громадян.

2.3. Аналіз роботи із зверненнями громадян ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) за можливими фактами корупції у Кам'янській міській раді

Загальна кількість звернень, що надійшли з 01.01.2023 до 31.12.2023 до адміністрації Кам'янської міської ради, склала 425, що на 25 звернень більше, ніж за аналогічний період 2022 року. У зверненнях було поставлено 497 питань. Активність звернення склала 194 (на 10 тис. населення), що вище за активність за 2022 рік (400 звернень). Загальна кількість звернень, що надійшли в усі органи місцевого самоврядування ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) муніципальної освіти (включаючи звернення, що надійшли до адміністрації Кам'янської міської ради) - 525.

За минулий період кількість звернень мешканців, які проживають у м. Кам'янське, до вищих органів влади на 12% більше у порівнянні з звітним періодом 2022 року. За 2023 рік до адміністрації Кам'янської міської ради з вищих органів влади надійшло на розгляд 139 звернень, 123 звернення – за 2022 рік.

Порівняльний аналіз щодо повторних та колективних звернень до адміністрації Кам'янської міської ради за 2023 рік свідчить про збільшення кількості колективних звернень, що склало 52 звернення (у 2022 році – 42). Кількість повторних зменшилася на 8 звернень та становила 69 звернень (у 2022 році – 77).

Найбільша кількість звернень до адміністрації Кам'янської міської ради



за 2023 рік надійшла на розгляд на тему «Господарська діяльність», їх кількість склала 236 звернень, що становить 47,5 % від загальної кількості звернень, що надійшли у 2023 році (найчастіше жителі зверталися з питань: вуличне освітлення, експлуатація та збереження автомобільних доріг; комплексний благоустрій). Цей показник вищий за звітний період 2022 року в 1,4 рази.

Кількість звернень на тему «Житло» становило 133 звернення, що становить 26,8 % від загальної кількості звернень, що надійшли до адміністрації Кам'янської міської ради (найчастіше розглядалися питання: поліпшення житлових умов, надання житлового приміщення за договором соціального найму; перебої у водопостачанні; переселення; з аварійного житла; вирішення житлових спорів). Цей показник нижчий за рівень звітного періоду 2022 року на 9 звернень.

Кількість звернень мешканців м. Кам'янське з питань соціального забезпечення та соціального страхування склала 23 звернення, що становить 5 % від загальної кількості (lis.gov.ua) звернень, що надійшли до адміністрації Кам'янської міської ради. Цей показник нижчий за рівень звітного періоду 2022 року на 10 звернень. Найчастіше жителі зверталися з питань надання фінансової допомоги, соціального забезпечення, соціальної підтримки та соціальної допомоги сім'ям, які мають дітей.

За 2023 рік було проведено 11 прийомів громадян із особистих питань Головою адміністрації Кам'янської міської ради. Надійшло 46 звернень громадян з питань: (lis.gov.ua) переселення з аварійного житла, вуличне освітлення, будівництво та реконструкція доріг, надання фінансової допомоги, покращення житлових умов, працевлаштування та ін.

У 2023 році Першим заступником Голови адміністрації Кам'янської міської ради проведено особистий прийом громадян у рамках проекту «Тематична п'ятниця», зареєстровано звернення щодо закриття початкової школи школа № 18.

Проведено особистий прийом громадян Заступником Голови



адміністрації Кам'янської міської ради, розглянуто 1 звернення щодо відновлення пасажирського рейсу Дніпро-Кам'янське.

Проведено 10 виїзних прийомів кураторами селищ Кам'янського району, зареєстровано 14 звернень (на 1 звернення менше, ніж у 2022 році).

Кількість позитивно вирішених питань щодо усних та письмових звернень громадян у м. Кам'янське за звітний період становила 30 %.

За можливими фактами корупції надійшло 8 звернень:

1) У січні 2023 року надійшло письмове звернення мешканця смт. Єлизаветівка Кам'янського району з питань покращення житлових умов. Заявник повідомляє, що у 2016 році був першим у списку черговиків за програмою покращення житлових умов, але виплати не отримав.

З 01.01.2021 р. набула чинності програма «Комплексний розвиток сільських територій», згідно з умовами якої в ній можуть брати участь лише працівники агропромислового комплексу та соціальної сфери зі стажем роботи у відповідній сфері не менше 1 року.

Відповідно до п.5 статті II Положення про надання соціальних виплат на будівництво (придбання) житла громадянам, які проживають на сільських територіях, право на отримання соціальної виплати громадянин має у разі, якщо дотримуються в сукупності такі умови:

а) громадянин, який постійно проживає на сільських територіях і при цьому: здійснює діяльність за трудовим договором або індивідуальну підприємницьку діяльність у сфері агропромислового комплексу, або соціальній сфері, або в організаціях, які здійснюють ветеринарну діяльність для сільськогосподарських тварин на сільських територіях;

б) має власні та (або) позикові кошти у розмірі не менше 30 відсотків розрахункової вартості будівництва (придбання) житла;

в) визнаний таким, що потребує поліпшення житлових умов.

У ході розгляду звернення було з'ясовано, що заявником було надано неповний пакет документів для участі у програмі на покращення житлових умов громадян, які проживають на сільських територіях, а саме документів,

що підтверджують наявність власних та (або) позикових коштів, відповідно до списку учасників сім'ю було виключено .

Фахівцями відділу будівництва та архітектури адміністрації Кам'янської міської ради автору надано усні роз'яснення з цього питання.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

2) У березні 2023 року надійшло колективне звернення викладачів Кам'янської середньої школи № 19, просять дати роз'яснення, чому з 01 січня 2023 року не було проіндексовано окладів викладачів дитячих шкіл мистецтв Кам'янського району, згідно з Постановою Губернатора Дніпропетровської області від 221. -П.

На підставі прийнятої ухвали адміністрації Кам'янської міської ради «Про внесення змін до ([essuir.sumdu.edu.ua](http://essuir.sumdu.edu.ua)) постанови адміністрації Кам'янської міської ради від 08.08.2013 №698» здійснено перерахунок заробітної плати працівників освітніх установ з 01 січня 2023 року.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

3) З особистого прийому Голови адміністрації Кам'янської міської ради 04.05.2023. Автор просить виділити йому земельну ділянку 4 га в оренду або на тимчасове користування, яка розташована за її домівкою за адресою: с. Шушарі, вул. Верхня, д. 26. Повідомляє, що звертався до Голови села Колесова Є.Ф., який направив заявника до Баратової Н.В., Голови. Остання своєю чергою направила автора звернутися до Колесову Є.Ф. по данному питанню.

Для отримання земельної ділянки у власність або оренду заявнику необхідно звернутися до кадастрового інженера для підготовки схеми розташування земельної ділянки на кадастровому плані території. Після підготовки схеми необхідно подати заяву на затвердження [схеми розташування земельної ділянки або земельних ділянок на кадастровому плані території](#) ([constitutionalist.com.ua](http://constitutionalist.com.ua)) зі складу земель, що перебувають у муніципальній власності або державна власність, на які не розмежована, на порталі державних послуг. Заявнику надіслано письмову відповідь про

проходження необхідної певної процедури.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

4) У травні 2023 року колективно звертаються мешканці буд. 5 вул. Гусева с. Петриківка з проханням про допомогу у вирішенні проблем, що стосуються їх житлового багатоквартирного будинку. За весь час експлуатації до сьогодні не було проведено жодного капітального ремонту. Виходячи з довідки по ЛЗ про зібрані кошти, відображену у звіті фонду модернізації ЖКГ Дніпропетровської області, за останній рік з цього будинку було зібрано 708 257 руб. 06 коп. Мешканці будинку справно виконують свої зобов'язання: оплачують рахунки за капітальний ремонт і чекають від компанії зворотного зв'язку, що управляє, у вигляді освоєння даних коштів у законному порядку.

У ході розгляду звернення було з'ясовано, що накопичення на особовому рахунку фонду модернізації ЖКГ Дніпропетровської області на суму 708257,06 грн. призначені щодо капітального ремонту будинку. Поточна заборгованість власників із внесків на капітальний ремонт становить 214 940 грн. Керівна компанія цими засобами не розпоряджається. Проведення капітального ремонту багатоквартирного будинку №5 на вул. Гусева с. Петриківка Кам'янського району заплановано на строк не раніше 2026 року.

Поточний ремонт багатоквартирного будинку виконує керуюча організація коштом наймачів та власників житлових приміщень за утримання та ремонт житлового приміщення, які накопичуються в керуючій компанії виходячи із встановленого тарифу на утримання та ремонт будинку. Рішення про розпорядження цими засобами та направлення їх на певні види робіт приймаються на загальних зборах будинку.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

5) У червні 2023 року колективно звертаються мешканці вулиці обличчя Степана Разіна та перехрестя Садова-Степана Разіна с. Петриківка. Повідомляють, що на ці ділянки доріг є важкопрохідними навіть у хорошу

погоду, на перехресті з вулицею Садової ями та гострого каміння, у погану погоду пройти та проїхати стає просто неможливим. За словами заявників, запланований торік ремонт дороги було проведено неякісно та результати незадовільні.

У 2022 році в рамках муніципальної програми було виконано роботи з часткового ремонту щебеневого покриття дороги по вул. Степана Разіна у с. Петриківка.

У 2023 році силами МУП «Господарська контора» у рамках весняного утримання автомобільних доріг місцевого значення здійснено вирівнювання дорожнього полотна методом грейдування по вул. Степана Разіна с. Петриківка Кам'янського району.

Ремонт дороги вулицею Степана Разіна не увійшов до плану заходів вищезгаданої програми на 2023 рік. Під час формування переліку об'єктів ремонту доріг на 2024 рік буде розглянуто питання включення даної вулиці до плану з метою приведення дорожнього полотна у проїжджий стан.

Ремонт ділянки дороги на перехресті вулиць Садова та Степана Разіна с. Петриківка буде виконано під час проведення ремонтних робіт дорожнього покриття вулиці Ломоносова. Орієнтовні строки проведення робіт – 3 квартал 2023 року.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

б) У липні 2023 року надійшло письмове звернення мешканки Кам'янського району Дніпропетровської області, зареєстрованої у с. Мовно в будинку, який перебуває в аварійному стані. В даний час реалізується програма переселення з аварійного фонду, де передбачені переселення та виплати компенсацій, але заявник отримала відмову, мотивовану відсутністю вільного муніципального житла. Просить сприяти у вирішенні питання.

За інформацією адміністрації Кам'янського району Дніпропетровської області, багатоквартирний будинок розташований за адресою: Ульяновська область, Кам'янський район, с. Мовне, вул. Леніна, д. 23, включений до обласної адресної програми «Переселення громадян, які проживають на

території Дніпропетровської області, з багатоквартирних будинків, визнаних аварійними після 01.01.2012, у 2018 – 2030 роках». Переселення громадян, які проживають у вказаному багатоквартирному будинку, перенесено на більш ранній термін, а саме на 2026 рік. Розселення буде здійснено відповідно до термінів реалізації програми.

Вільного упорядкованого муніципального житла у власності адміністрації Кам'янського району Дніпропетровської області немає. У разі звільнення або будівництва муніципального житлового фонду буде розглянуто питання про надання житлового приміщення заявнику.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

7) У липні 2023 року з Регіональної громадської приймальної партії «Слуга народу» на Дніпропетровщині надійшло звернення мешканки села Соснівка Кам'янського району Дніпропетровської області, яка повідомляє, що ремонтні роботи щодо дороги по вулиці Межовій у селі Соснівка виконуються не в повному обсязі. Зокрема, за словами заявника, не здійснюється відсипання щебенем, що призводить до сильної деформації ґрунтового покриття у весняно-осінній період. В результаті жителі, серед яких велика кількість людей похилого віку, відчують незручності. Заявник також повідомила, що за усною інформацією, поданою адміністрацією, коштів на зазначені цілі в бюджеті немає.

У липні 2023 року в рамках муніципальної програми «Безпечні та якісні дороги місцевого значення на 2023-2025 роки» у с. Соснівка Кам'янського району Дніпропетровської області виконано роботи з відсипання дороги по вулиці Межова с. Соснування щебенем (місцевим маломіцним матеріалом). Кошторисна вартість робіт становила 479669,83 грн. Протяжність ремонтної ділянки – 520 метрів.

По зазначеній вулиці відсипалася ділянка дороги, найбільш схильна до затоплення в осінньо-зимовий період. Для відведення води було укладено дві водопропускні труби. Роботи виконані в повному обсязі, відповідно до складеного кошторису. На даний час автомобільна дорога по вулиці Межова

у с. Соснівка знаходиться в задовільному стані.

Ділянка дороги, що залишилася, по вулиці Межова с. Соснівка Кам'янського району буде включено до плану ремонту доріг у 2026 році.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

8) У листопаді 2023 року колективно звернулися мешканці багатоквартирного будинку №41 вул. Шевченка с. Петриківка Кам'янського району. Повідомляють, що у 2021 році було зібрано кошти на проект будинку у розмірі 18000 грн. для його обшивки, що були передані до адміністрації району. За словами заявників, у 2022 році цей будинок був включений до програми з благоустрою багатоквартирних дворів. У звіті було зазначено, що роботу було виконано на 97%, але дворова територія багатоквартирного будинку упорядкована не було. При вході в під'їзди на прибудинковій території доріжки зруйновані, компанія управляє посиляється на брак грошей на рахунку мешканців. Мешканці пишуть, що комунальні послуги сплачують регулярно щомісяця. Також скаржаться на відсутність освітлення у дворі будинку. Повідомляють, що адміністрація району посиляється на те, що ліхтарі входять до прокладання дороги. Вказують, що мешканців вищезгаданого багатоквартирного будинку не включили до плану.

У ході розгляду звернення було з'ясовано, що у 2021 році на загальних зборах власників житлових приміщень було ухвалено рішення про виготовлення експертного висновку про технічний стан багатоквартирного будинку, розташованого за адресою: Кам'янський район, с. Петриківка, вул. Шевченка, д. 41 з метою проведення капітального ремонту фасаду у більш ранні терміни. Зібрані кошти на виготовлення експертного висновку будинку до адміністрації району не передавалися. Старшим по дому велася самостійна робота щодо укладання та оплати договору на виготовлення експертизи зі спеціалізованою організацією. Після надання цієї документації до адміністрації району було направлено пакет документів до Фонду модернізації ЖКГ Дніпропетровської області. Комісією при даному фонді було ухвалено рішення про можливість проведення ремонту фасаду даного

будинку більш ран

Ремонт дворової території не було здійснено у 2022 році через відсутність підрядної організації. Електронний аукціон, що завершився, визнаний таким, що не відбувся через відсутність заявок. Під час формування переліку ремонту автомобільних доріг на 2024 рік буде розглянуто питання щодо включення ремонту прибудинкової території багатоквартирного будинку за адресою: Кам'янський район, с. Петриківка, вул. Шевченка, д. 41 до муніципальної програми.

При внесенні змін до муніципальної програми на 2024 рік буде розглянуто питання про включення відновлення вуличного освітлення у дворі будинку на вул. Шевченка, буд. 41.

Земельна ділянка під багатоквартирним будинком за адресою: Дніпропетровська область, Кам'янський район, с. Петриківка, вул. Шевченка, буд. 41 перебуває на кадастровому обліку. Зазначений багатоквартирний будинок знаходиться в управлінні керуючої компанії МУП «Ремонтно-будівельна ділянка» с. Петриківка. Згідно з Житловим кодексом України керуюча компанія забезпечує належний утримання спільного майна у даних багатоквартирних будинках та на прибудинковій території.

Фактів корупційної спрямованості не виявлено.

Звернення розглядалися у встановлений законодавством термін, фактів корупційної спрямованості у розглянутих зверненнях не виявлено.

З метою зниження кількості звернень громадян та інформування населення щодо діяльності органів місцевого самоврядування адміністрацією м. Кам'янське проводиться інформаційна робота з населенням. Основу інформаційної діяльності адміністрації м. Кам'янське становлять офіційний сайт адміністрації, публікації у засобах масової інформації (далі – ЗМІ), проведення інформаційних зустрічей із населенням, особистих прийомів, обговорення соціально-значущих питань місцевого значення на засіданнях колегії, на засіданнях Громадської ради. Дані форми роботи дозволяють забезпечити доступ населення до інформації про діяльність органів місцевого

самоврядування, залучити населення до здійснення місцевого самоврядування, а також здійснювати громадський контроль за діяльністю органів місцевого самоврядування.

Активна інформаційна діяльність адміністрації м. Кам'янське дозволила знизити кількість звернень мешканців Кам'янського району на 22% до адміністрації м. Кам'янське (рис. 8), та на 19% до адміністрації Дніпропетровської обл.

Розробка органами місцевого самоврядування комплексного плану заходів, спрямованих на усунення причин та умов, що сприяють підвищеній активності звернень мешканців району з найбільш актуальних питань, дозволить знизити кількість звернень громадян. У план заходів рекомендується включити:

1. Заходи щодо інформування населення про діяльність органів місцевого самоврядування:

1.1 Проведення інформаційних зустрічей.

1.2 Організація виїзних прийомів громадян, у сільських поселеннях.

1.3 Опублікування інформації про діяльність органів місцевого самоврядування у ЗМІ.

1.4 Розміщення інформації про напрями роботи адміністрації на офіційному веб-сайті.

1.5 Проведення громадських обговорень державних та муніципальних програм.

1.6 Обговорення напрямів соціально-економічного розвитку муніципального району з участю громадськості, членів Громадської ради.

2. Розгляд звернень за участю авторів звернень.

3. Проведення перевірки якості роботи зі зверненнями громадян шляхом отримання вмотивованої думки автора звернення за результатом вжитих органами місцевого самоврядування заходів.

4. Забезпечення функціонування у постійному режимі програмного



комплексу в організацію особистого прийому жителів муніципального району як відео-конференцзв'язку, аудіозв'язку.

5. Залучення населення до вирішення питань місцевого значення (znau.edu.ua) через організацію територіального громадського самоврядування та участь у програмі підтримки місцевих ініціатив.

Реалізація вищезазначеного плану заходів дозволить підвищити відкритість органів місцевого самоврядування, (znau.edu.ua) соціальну активність населення, а також ефективно вести діалог між органами місцевого самоврядування та громадянами з метою спільного вирішення проблем території, що сприятиме підтримці суспільної стабільності на території, створенню позитивного іміджу органів місцевого самоврядування, (core.ac.uk) формуванню довіри населення до місцевої влади.

Проведений аналіз діяльності окремо взятої муніципальної освіти щодо організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування (core.ac.uk) наочно визначає проблеми багатьох муніципальних утворень на території України.

### РОЗДІЛ 3

## ПІДХОДИ ДО ВДОСКОНАЛЕННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЩОДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН

3.1. Зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян як джерело пошуків шляхів підвищення ефективності місцевого самоврядування

Метою цієї частини магістерської роботи є узагальнення зарубіжного досвіду роботи зі зверненнями громадян. (core.ac.uk)

Порівняння із законодавством багатьох країн ЄС показує, що системи оскарження громадян не передбачені в спеціальному законодавстві. Право на оскарження дій органів державної влади передбачено лише на конституційному рівні.

Конституції країн ЄС гарантують право подавати заяви, пропозиції та скарги[37], подавати інформаційні листи та клопотання[39], подавати апеляції[43] та подавати петиції[44]. З розглянутих країн Польща прийняла закон про петиції, Естонія - закон про інформаційні листи та відповіді на петиції, Латвія - закон про звернення та Литва - закон про петиції. На рівні ЄС громадяни ЄС мають право подавати петиції відповідно до Договору про функціонування ЄС та Хартії ЄС про основоположні права [11].

Поняття петиції є дуже широким. Під терміном петиція можна розуміти прохання, запит, власне петицію, заяву, підписаний лист або скаргу. Наприклад, на рівні ЄС петиція може мати форму скарги або пропозиції, але в польському законодавстві петиція, пропозиція і скарга - це різні поняття. У Латвії під скаргою розуміють подання заяви, скарги (euinfocenter.rada.gov.ua) або пропозиції, але закон не дає чіткого визначення цих понять. На рівні Польщі, Литви та ЄС петиціями займаються спеціальні парламентські комітети з питань петицій.

З моменту набуття чинності Маастрихтського договору будь-який

громадянин ЄС має право подати петицію до Європейського парламенту у формі скарги ([www.nvrpp.in.ua](http://www.nvrpp.in.ua)) або пропозиції з питання, що належить до сфери компетенції ЄС. Петиції розглядаються Комітетом з петицій Європейського Парламенту, який приймає рішення про прийнятність петиції та відповідає за її розгляд. Правова основа: статті 20 і 227 Договору про функціонування Європейського Союзу, ([www.nvrpp.in.ua](http://www.nvrpp.in.ua)) стаття 44 Хартії основних прав Європейського Союзу.

Право на ([docplayer.net](http://docplayer.net)) петицію має на меті надати громадянам та резидентам ЄС простий спосіб зв'язку з європейськими інституціями через запити та скарги. Усі громадяни ЄС, а також будь-яка фізична чи юридична особа, що має місце проживання або зареєстрований офіс у державі-члені ЄС, мають право подати петицію як індивідуально, так і колективно.

Процедура подання петицій викладена в Правилах 215-218 Додатку 6 до Регламенту Парламенту, де за розгляд петицій відповідає Комітет з питань петицій.

Відповідно до статті 63 Конституції Республіки Польща, кожен має право подати скаргу/клопотання, пропозицію або скаргу до органу державної влади або організації/публічного органу у зв'язку з виконанням ([euinfocenter.rada.gov.ua](http://euinfocenter.rada.gov.ua)) ним/нею своїх обов'язків у сфері публічної адміністрації, в інтересах суспільства, для власної користі або для користі інших осіб, за його/її згодою [ 37]. Конституція встановлює, що порядок розгляду заяв, пропозицій і скарг встановлюється законом. Конституція не визначає поняття петиції, а також не визначає відносини щодо пропозицій і скарг. Правила подання та розгляду петицій встановлюються Законом "Про петиції". Частина VIII Закону "Про адміністративну процедуру" описує процедури подання та розгляду скарг і пропозицій. Відповідно до Регламенту Ради Цин, спеціальний комітет з розгляду петицій розглядає петиції, адресовані Раді Цин.

Відповідно до Закону ([euinfocenter.rada.gov.ua](http://euinfocenter.rada.gov.ua)) про петиції, предметом петиції є прохання внести зміни до закону, вжити заходів або здійснити інші

дії, що стосуються питань, порушених у петиції, а також суспільного життя і цінностей, які потребують особливого захисту. Петиція повинна бути розглянута без невинновданої затримки, але не пізніше ніж протягом трьох місяців з дня отримання петиції.

Відповідно до Закону про адміністративну процедуру.

"Підставами для подання скарг є недбалість або неналежне виконання обов'язків компетентними органами ([euinfocenter.rada.gov.ua](http://euinfocenter.rada.gov.ua)) або їхніми працівниками, порушення норм права або інтересів заявника, а також тривалий і бюрократичний розгляд справи" [40].

Скарги повинні бути розглянуті в найкоротші терміни, але не пізніше одного місяця з дня їх отримання;

Пропозиції повинні стосуватися питань, пов'язаних з удосконаленням організації, зміцненням законодавства, підвищенням ефективності роботи та запобіганням зловживанням, захистом власності та реагуванням на потреби населення [40].

Пропозиції мають бути розглянуті якомога швидше, але не пізніше одного місяця з дня отримання пропозиції [40].

В Естонії немає жодного закону, який би передбачав право громадян на звернення. Відповідно до статті 46 Конституції Естонської Республіки, кожен має право звертатися з інформаційними листами та петиціями до органів державної влади, місцевого самоврядування та їх посадових осіб. ([www.yourfuture.org.ua](http://www.yourfuture.org.ua)) Порядок розгляду інформаційних листів і петицій та надання відповідей на них викладено в Законі "Про інформаційні листи та відповіді на петиції". Відповідно до Закону "Про інформаційні листи та відповіді на петиції"

Інформаційний лист (доповідна записка) - це звернення, подане фізичною особою, що має такий зміст

Пропозиції до адресата щодо розвитку організації або сфери діяльності установи чи організації;

надання адресату інформації з питань суспільного життя та управління;

та

Запит на роз'яснення - це звернення, подане особою, яка

Просить адресата надати інформацію, яка потребує аналізу, узагальнення або збору додаткової інформації; або

просить надати правове роз'яснення.

Колективна петиція - пропозиція, підготовлена на основі громадської ініціативи та подана до Агентства захисту прав з метою внесення змін до законодавства або поліпшення суспільного життя, реалізація якої належить до повноважень Агентства захисту прав.

Адресат - орган державної влади, орган місцевого самоврядування, орган окремої юридичної особи публічного права, їхні працівники чи посадові особи або член колегіального органу.

Закон "Про адміністративну процедуру" застосовується до адміністративних процедур, передбачених Законом "Про відповіді на листи та запити на інформацію". Якщо метою запиту є отримання доступу до інформації, відповідь має бути надана відповідно до Закону "Про доступ до інформації". Право на звернення до суду в разі порушення прав і свобод людини гарантується статтею 15 Конституції. [Rahvaalgatus.ee](http://Rahvaalgatus.ee) - це спеціальна платформа для створення та подання колективних звернень (петицій), які можна подати до Рійгікогу. На цій платформі будь-хто може внести пропозиції щодо покращення суспільства або зміни законів, обговорити їх з іншими та скласти колективне звернення на основі результатів обговорення. Потім можна зібрати підписи на його підтримку (жителі Естонії віком від 16 років) і надіслати їх до Рійгікогу, щоб простежити за процесом розгляду. Платформа була створена Парламентом співпраці Естонії у тісній співпраці з офісом прем'єр-міністра Рійгікогу.

Спочатку громадяни США могли звертатися лише до федеральних органів влади (Конгресу та федеральних судів). Однак сьогодні це право реалізується в усіх 50 штатах, включаючи законодавчі, судові та виконавчі органи. При цьому право на петицію і право на мирні зібрання розглядаються

як один процес.

Останнім часом у США розгорнулася жвава дискусія про межі лобіювання, в деяких випадках - відвертого тиску на певних посадових осіб. Противники вказували на те, що це загрожує незалежності державних інституцій, тоді як прихильники стверджували, що обмеження лобіювання порушує конституційне право держави чути думку своїх громадян.

Цікаво, що на відміну від України та багатьох інших країн, право на оскарження в США не вимагає відповіді від державного органу. Іншими словами, воно функціонує лише у напрямку від громадян до держави.

Сьогодні більшість паперових та електронних звернень у США очолюють приватні, неприбуткові лобістські групи. Окрім збору підписів на підтримку певної ідеї, вони також можуть збирати кошти для досягнення цілей групи. Це стосується широкого кола питань - від охорони здоров'я та соціального забезпечення до конкретних законодавчих ініціатив.

Розвиток електронних сервісів дав потужний поштовх системі звернень громадян. Це відкрило шлях для масштабних петицій громадян, які раніше подавалися лише спорадично (самостійно). Найяскравішим прикладом є подання 1,5 мільйона підписів за відставку губернатора Каліфорнії у 2003 році.

Таким чином, у США прийнята так звана мінімалістична модель системи громадянських петицій, яка має лише мінімальні правила у цій сфері. Формально держава не зобов'язана відповідати на кожне звернення, якщо тільки воно не є предметом судової справи.

У 2015 році Законом № 577-VIII від 02 липня 2015 року розділ 2 Закону України "Про звернення громадян" було доповнено статтею 23-1 про електронні петиції, порядок їх подання та розгляду [6].

Таким чином, у демократичній державі, яка прагне до подальшого утвердження пріоритету прав людини в усіх сферах державного і суспільного життя, гарантія реалізації права громадян на звернення є своєрідним фундаментом, на якому має будуватися конструктивний діалог між народом і

владою, що здійснюється у формі адміністративно-правових відносин.

### 3.2. Упровадження цифрових технологій для налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян

Для вдосконалення роботи зі зверненнями громадян (core.ac.uk) у м. Кам'янське необхідні такі проектні пропозиції:

-побудова єдиної захищеної мережі для роботи зі зверненнями громадян виконавчих органів державної влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське та органів місцевого самоврядування муніципальних утворень у Камчатському краї;

-Організація обміну даними за зверненнями громадян в електронному вигляді між виконавчими органами державної влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське, органами місцевого самоврядування муніципальних утворень у Камчатському краї;

організація автоматизованого доступу громадян для отримання інформації про розгляд та хід виконання документів, через систему зворотного зв'язку сайту виконавчих органів державної влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське;

створення спеціального порталу у мережі Інтернет «Звернення громадян: досвід роботи»;

Створення електронної картотеки архівних матеріалів;

Створення інформаційно-пошукової системи «Прийом громадян»;

-Організація проведення виїзних особистих прийомів громадян керівниками виконавчих органів державної влади (dspace.dsau.dp.ua) Дніпропетровської області та м.Кам'янське на території муніципальних утворень Дніпропетровської області та м.Кам'янське.

Одним із найбільш дієвих способів підвищення ефективності державного та муніципального управління є технологічна модернізація всіх управлінських процесів, включаючи організацію роботи зі зверненнями громадян. (dspace.dsau.dp.ua)

З метою вдосконалення документаційного забезпечення впровадження



автоматизованої програми електронного документообігу дозволить:

забезпечити обробку та реєстрацію звернень громадян окремо від іншої вхідної кореспонденції;

спрямовувати на виконання до структурних підрозділів заповнені реєстраційні картки на звернення громадян в електронному вигляді без застосування паперового носія;

перевіряти на повторність надходження звернень громадян у автоматичному режимі;

посилити роботу щодо організації дієвої системи контролю з боку керівників структурних підрозділів виконання (розгляду) звернень громадян;

своєчасно доводити звернення громадян до кінцевого виконавця та встановити персональну відповідальність посадових осіб за якісним виконанням (розглядом) звернень громадян;

посилити відповідальність керівників структурних підрозділів шляхом покладання обов'язку самостійно приймати рішення про виконання листа та списання його «у справу»;

проводити якісний аналіз звернень громадян з тематики звернень, місцезнаходження заявників та інших параметрів.

У зв'язку із зростаючим обсягом ділових робіт необхідно провести заходи щодо побудови єдиної захищеної мережі для роботи зі зверненнями громадян.

Завдяки цьому всі необхідні документи надсилатимуться спеціалістам виконавчих органів державної влади Дніпропетровської області та м. Кам'янське та органів місцевого самоврядування муніципальних утворень у Камчатському краї локальною мережею в електронній формі. Це швидкий та зручний спосіб передачі інформації, проте нині у процесі оперативної роботи електронні документи часто доводиться перекладати паперовий носій. Письмові звернення громадян проходять усі етапи діловодства, так би мовити, у «класичному» варіанті. Інша справа зі зверненнями громадян, які надходять в електронному вигляді електронною поштою та через інтернет-

приймальною. Практика така, що вони конвертуються, тобто. переводяться з електронного вигляду на паперовий носій для роботи з ними виконавців. Звернення громадян локальною мережею не вирушають, т.к. файли користувачів мережі знаходяться у відкритому доступі.

У зв'язку з особливим правовим статусом даних, які можуть утримуватися у зверненнях громадян, організація діяльності щодо впровадження електронного документообігу до порядку розгляду звернень громадян не може здійснюватися відповідно до загальних правил ведення діловодства. Обов'язковість вжиття заходів щодо захисту інформації, закріплена нормами чинного законодавства, відсутність однаковості форм обліку та обміну даними в електронному вигляді, нестабільність каналів зв'язку, несприятливі погодні умови, особливості рельєфу місцевості, що впливають на швидкість доступу до мережі Інтернет, значна віддаленість населених пунктів один від одного та від крайового центру, гостра кадрова проблема, пов'язана з відсутністю у виконавчих органах державної влади та органах місцевого самоврядування кваліфікованих фахівців, які мають знання в галузі інформаційних технологій, обмеженість фінансових ресурсів – становлять лише частину проблем, що значно ускладнюють реалізацію заходів щодо створення єдиної системи інформаційного обміну. та вимагають пошуку найбільш оптимальних варіантів організації електронного обміну.

Для цілей створення єдиної ієрархічної інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури, здатної забезпечити обмін даними щодо звернень громадян між виконавчими органами державної влади та органами місцевого самоврядування на території Дніпропетровської області та м.Кам'янське до рішення пропонуються такі завдання:

Вивчення ринку програмних продуктів на прикладі досвіду впровадження та використання систем електронного документообігу в роботі зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, з метою можливого вибору на користь найбільш прийняттого варіанта;

вивчення можливості створення захищеного сегмента (модуля, підпрограми) у межах існуючих у виконавчих органах державної влади систем електронного документообігу;

вивчення функціонуючого в органах місцевого самоврядування Дніпропетровської області та м. Кам'янське програмного забезпечення щодо роботи зі зверненнями громадян на предмет відповідності необхідним вимогам та наявності можливості використання як системи електронного документообігу;

прийняття рішення та проведення заходів щодо впровадження нової інформаційної системи чи модернізації вже існуючої. Автоматизація діловодства за зверненнями громадян сприятиме: забезпеченню підвищення оперативності та якості роботи зі зверненнями; скорочення документообігу в організаціях шляхом переходу від традиційного паперового документообігу до електронної безпаперової технології; створення для виконавців необхідних умов підвищення продуктивної праці та зниження трудовитрат на операції; забезпечення контролю виконання; автоматизованого контролю за (ua-referat.com) проходженням звернень у виконавчих органах державної влади з моменту їх отримання до завершення; забезпечення автоматизованого запобіжного контролю за своєчасним виконанням документів, оперативне отримання інформації про стан виконання та місце знаходження звернення; зменшенню термінів проходження та виконання звернення; забезпечення доступу до інформації через централізоване зберігання звернень, підготовлених в електронній формі, (igrpg.ru) додатків до них, запитів, відповідей на них.

При переході на «безпаперовий» документообіг для позитивного ефекту необхідно:

- Розгляд звернень громадян у тому органі влади, куди громадянин звернувся, а не використання пересилання по інстанціям;
- Забезпечення повної конфіденційності звернень;
- Розв'язання не тільки будь-якого аспекту проблеми, що звернувся, але

і проблеми в цілому.

-Виділення найбільш гострих питань та їх вирішення.

Реалізація такої проектної пропозиції як організація автоматизованого доступу громадян для отримання інформації про розгляд та хід виконання документів через систему зворотного зв'язку сайту виконавчих органів державної влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське дозволить: знизити втрати робочого часу заявників, які виникають через необхідність припиняти виконання своїх документів. службових обов'язків на час, що витрачається на подання та отримання документів до органів державної влади, зробити більш комфортним для громадян процес контролю виконання та отримання документів, підвищити оперативність в обробці звернень.

Робота щодо вдосконалення організації та підвищення якості розгляду звернень громадян охоплює широкий комплекс питань правового, організаційного, соціального, інформаційно-технологічного характеру, що реалізуються щодо регіонального державного органу у двох сферах – зовнішньої та внутрішньої. Це, у свою чергу, обумовлює необхідність здійснення органами влади (на основі системного підходу) заходів як щодо вдосконалення внутрішньоорганізаційної діяльності, так і щодо налагодження ефективної взаємодії з населенням.

Водночас у цій сфері ще є чимало проблем як організаційно-методичного, так і правового характеру. Відчувається, зокрема, необхідність удосконалення роботи з узагальнення та поширення позитивного досвіду роботи зі зверненнями громадян стосовно всіх рівнів влади та управління.

Як крок у цьому напрямі було б доцільно створення спеціальних порталів у мережі Інтернет «Звернення громадян: досвід роботи», насамперед на регіональному та муніципальному рівнях. Мета створення зазначених порталів – акумулювання досвіду роботи зі зверненнями громадян, створення умов для його аналізу, оцінки та поширення найефективніших форм.

Ще одним напрямом удосконалення роботи зі зверненнями громадян у місцевих органах самоврядування Дніпропетровської області та м.

Кам'янське є необхідність проведення робіт зі створення електронної картотеки архівних матеріалів. У зв'язку з цим для фахівців Відділу з організації роботи зі зверненнями громадян слід обладнати автоматизовані робочі місця та їх комп'ютери включити до локальної єдиної мережі. Це забезпечить доступ до єдиної бази даних про звернення громадян. В результаті за допомогою електронної картотеки архівних матеріалів будуть створені умови для оперативної добірки необхідних матеріалів для підготовки інформаційно-аналітичних записок та довідок.

З метою успішнішої організації роботи у процесі особистого прийому громадян доцільно створити інформаційно-пошукову систему «Прийом громадян» з урахуванням персональних комп'ютерів, які дозволять пов'язувати фахівців, які ведуть запис прийом, з фахівцями, безпосередньо здійснювали особистий прийом. Система «Прийом громадян» дозволить співробітникам Відділу підвищити продуктивність праці, звільнитися від ручної праці, скоротити час на розгляд звернень громадян, спростити виконання багатьох операцій. Водночас це відкриває можливість так організувати роботу зі зверненнями громадян, що в результаті навіть зі збільшенням кількості письмових та усних звернень схема не допускає збою роботи.

Розроблене програмне забезпечення дозволить отримувати щодня в узагальненому вигляді у формі зведень, таблиць, діаграм інформацію про кількість і соціальний склад відвідувачів, про характер питань, що їх хвилюють, а також про заходи, вжиті для вирішення цих питань.

Розробка заходів щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах державної влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське встановить інші вимоги щодо організації роботи зі зверненнями громадян, ([www.archives.gov.ua](http://www.archives.gov.ua)) а також до порядку взаємодії органів із громадянами та організаціями, у тому числі в електронному вигляді.

Важливою деталлю у вдосконаленні роботи зі зверненнями громадян ([www.archives.gov.ua](http://www.archives.gov.ua)) є підвищення кваліфікації фахівців. З цією метою

необхідно обов'язково визначити для працівників, які займаються розглядом звернень громадян, кваліфікаційні вимоги; щорічно проводити обмін досвідом роботи, навчальні семінари працівників, які розглядають звернення громадян з державними цивільними службовцями органів виконавчої влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське, муніципальними службовцями органів місцевого самоврядування, надавати їм методичну допомогу, активніше використовувати форми виїзних семінарів-нарад; практикувати спрямування фахівців з організації роботи зі зверненнями громадян для стажування до державних органів. Велике значення має підвищення ефективності та прозорості діалогу органів влади та населення на основі зміцнення взаємодії з громадськими палатами, громадськими радами, галузевими, регіональними громадськими організаціями, які об'єднують громадян за професійним, соціальним чи іншим статусом.

Дуже важливо встановити єдиний день прийому громадян керівниками виконавчих органів державної влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське на території муніципальних утворень Дніпропетровської області та м.Кам'янське.

Практика проведення виїзних особистих прийомів громадян керівниками органів виконавчої влади Дніпропетровської області та м.Кам'янське на території муніципальних утворень Дніпропетровської області та м.Кам'янське, сприятиме позитивному впливу на оперативність рішень поставлених заявниками питань на місцях та підвищенню ефективності взаємодії влади та суспільства у регіоні.

Вважаємо, що необхідно встановити відповідальність посадових осіб за несвоєчасний та неповний розгляд звернень громадян; вжити необхідних заходів щодо зміцнення виконавчої дисципліни з метою недопущення порушення строків розгляду звернень громадян, підвищити особисту відповідальність фахівців за повноту та своєчасність вирішення поставлених у зверненнях питань.

З метою підвищення ефективності розгляду звернень громадян

державними органами та органами місцевого самоврядування Дніпропетровської області та м.Кам'янське необхідно використати різні методи, у тому числі облаштування пандусами адміністративних будівель, в яких керівниками приймаються заявники, які мають обмежені можливості. Необхідно тісно співпрацювати із засобами масової інформації та в максимально доступному та зрозумілому вигляді викладати в них інформацію для населення: куди і з якого питання вони можуть звернутися, публікувати матеріали з найбільш актуальних питань, що порушуються у зверненнях громадян, а також інформувати населення про практику роботи з письмовими та усними зверненнями громадян та про результати їх розгляду. Це можливо зробити, розміщуючи відповідну інформацію в мережі Інтернет на сайті виконавчих органів державної влади Дніпропетровської області та м. Кам'янське, актуалізуючи відомості, що містяться на інформаційних стендах, з метою виключення прогалин в інформуванні громадян.

Напрями підвищення рівня компетентності посадових осіб місцевого самоврядування з питань організації роботи зі зверненнями громадян

Всім відомі слова Отто фон Бісмарка: "Цілком можливо керувати країною з поганими законами і хорошими чиновниками. Але якщо чиновники погані, навіть найкращі закони не допоможуть". Це пояснюється тим, що саме якості, досвід і знання державних службовців сприяють успіху (core.ac.uk) ефективного державного управління. На жаль, рівень готовності вітчизняної державної служби ще не повною мірою відповідає сучасним вимогам. У зв'язку з цим особлива увага приділяється системному навчанню та розвитку чиновників в рамках додаткової професійної освіти та діяльності державних органів.

На прикладі виконавчого комітету Кам'янської міської ради розглянемо напрями підвищення рівня компетентності місцевих державних службовців в організації роботи зі зверненнями громадян.

З метою підвищення (core.ac.uk) компетентності муніципальних службовців у роботі зі зверненнями громадян загальний відділ Кам'янської

міської ради щоквартально організовує навчання для спеціалістів, які працюють зі зверненнями громадян у виконавчому органі Кам'янської міської ради за темами: "Дотримання інструкції про порядок (fortetsya.org.ua) роботи зі зверненнями громадян", "Класифікатори звернень громадян", "Робота зі зверненнями громадян", "Робота зі зверненнями громадян", "Робота зі зверненнями громадян". "Класифікатори звернень громадян", "Застосування українського ділового мовлення", "Дотримання Закону України "Про звернення громадян" та вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 (search.ligazakon.ua) "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", (fortetsya.org.ua) "Основні недоліки, типові помилки та шляхи вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради".

"Надання постійної методичної допомоги працівникам виконавчих органів міської ради з питань роботи зі зверненнями громадян". (doc.city.kharkov.ua)

Для вирішення проблеми низької культури діловодства серед муніципальних службовців були розроблені методичні рекомендації щодо підготовки розпорядчих документів та приклади відповідей на звернення громадян, (core.ac.uk) частина з яких наведена в Додатку Г. Це нововведення дозволило як новоприйнятим муніципальним службовцям, так і муніципальним службовцям, які працюють вже тривалий час, але не мали досвіду підготовки документів, краще зрозуміти процедури та структуру підготовки документів.

Для полегшення процесу подачі документів було розроблено шаблон заяви, який заявники, які приходять безпосередньо до адміністративної будівлі, можуть самостійно заповнити та подати його на реєстрацію. Це полегшує процес подання заявок, особливо для пільгових категорій населення, скорочує час та економить кошти (core.ac.uk) заявника. Шаблони



надруковані в достатній кількості і розміщені в добре помітних і доступних місцях, де заявники можуть працювати самостійно. Ці нововведення були добре сприйняті мешканцями та гостями ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) міста, які вже відчули переваги такого впровадження.

На інформаційних стендах та веб-сайті міської ради розміщено положення про роботу зі зверненнями громадян.

Стан роботи зі зверненнями громадян щоквартально доводиться до відома громадськості через місцеві засоби масової інформації та оприлюднюється на офіційному веб-сайті ([www.nizhynrada.gov.ua](http://www.nizhynrada.gov.ua)) Кам'янської міської ради.

12. інформаційно-рекламний тижневик "Факти + телепрограми" також публікує матеріали про стан діяльності органів місцевого самоврядування ([www.nizhynrada.gov.ua](http://www.nizhynrada.gov.ua)) в рамках тематичної сторінки "Конотоп: міське самоврядування" у відповідь на особисті звернення громадян. "Запитали - відповіли", "Реакція", "Друковані газети", "Що зроблено", "Екрани ефективності", "Влада в дії", "Виконавчі комітети", "Зворотній зв'язок", "Актуально", ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) "Офіційно" - це рубрики матеріалів, в яких детально висвітлюється стан порушених громадянами питань, способи їх вирішення та результати. Щороку публікується звіт міського голови про діяльність виконавчого органу міської ради з питань соціально-економічного та культурного розвитку міста. ([eprints.oa.edu.ua](http://eprints.oa.edu.ua))

З метою підвищення кваліфікації державних службовців та ([policy-analysis.org](http://policy-analysis.org)) посадових осіб місцевого самоврядування працівники загальних відділів щорічно проходять навчання за програмою "Звернення громадян" у Дніпровському центрі післядипломної освіти та отримують сертифікати про підвищення кваліфікації.

Вважаю, що ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) виконавчий комітет Кам'янської міської ради вживає всіх заходів для підвищення компетентності своїх працівників та громадян у сфері організації роботи зі зверненнями громадян.



### 3.3. Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кам'янської міської ради

Незважаючи ([www.StudFiles.ru](http://www.StudFiles.ru)) на те, що виконавчим комітетом Кам'янської міської ради були зроблені кроки щодо встановлення правильного напрямку роботи зі зверненнями громадян, систематичного моніторингу всіх наявних недоліків, докорінної перебудови роботи зі зверненнями громадян ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) та притягнення до відповідальності ([www.StudFiles.ru](http://www.StudFiles.ru)) окремих виконавців за передчасне та упереджене ставлення до них, залишаються проблеми, які потребують вирішення. Залишаються проблеми, однією з яких є недостатня поінформованість мешканців міста про події, що відбуваються в країні та місті.

Тому для підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради пропонується вжити наступних заходів:

1. розробити анкету для визначення рівня задоволеності громадян ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) якістю послуг, що надаються муніципальними службовцями, та запропонувати громадянам, які звернулися за послугами, відповісти на запитання анонімно. Скринька для опитування буде встановлена таким чином, щоб обмежити спілкування та вплив працівників виконавчого комітету Кам'янської міської ради, які нав'язують відвідувачам свою думку та приховують дані опитування у разі незадовільних відповідей про роботу структурних підрозділів. Отримані відповіді на анкету мають щотижня узагальнюватися та доводитися до відома міського голови на робочій нараді. Таким чином можна оцінити якість роботи керівників виконавчих органів міської ради та їх підлеглих.

2. встановити мультимедійний екран у приймальні громадян на першому поверсі адмінбудівлі. Транслювати лише новини та події, що відбуваються в ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) країні та місті. Інформація повинна оновлюватися щодня. Це забезпечить отримання громадянами достовірної, правдивої та актуальної інформації безпосередньо. Це, в першу чергу, ([core.ac.uk](http://core.ac.uk))

сприятиме покращенню іміджу влади та підвищенню рівня обізнаності населення.

3. Забезпечити постійне оновлення веб-сайту Кам'янської міської ради інформацією про структуру місцевого самоврядування, основні завдання та нормативно-правову базу виконавчого комітету міської ради, останні документи (новини, міські події), керівників керівництва міської ради та (old.niss.gov.ua) виконавчого комітету міської ради, (core.ac.uk) керівників житлово-комунальних підприємств, затверджених місцевою радою та делегатами Дніпровської державної ради. 3. графік роботи громадських приймалень, перелік та тексти рішень, виданих та прийнятих міською радою

4. усім засобам масової інформації міста випускати прес-релізи для інформування населення про соціально-економічний розвиток міста та діяльність органів місцевого самоврядування.

5. 5. запровадити щомісячний "Вісник міської ради", який розповсюджувати під час інформаційних зустрічей з відвідувачами міської ради, керівниками підприємств, установ (core.ac.uk) та організацій міста, депутатами міської ради та громадськістю.

6. 6. розглянути можливість введення до штату працівників психолога для надання їм психологічної підтримки, оскільки робота зі зверненнями громадян (core.ac.uk) є особливо складним завданням.

Спеціалізоване бізнес-рішення "Звернення громадян" було створено для формування ефективного процесу управління зверненнями громадян відповідно до норм законодавства.

Основне завдання даного бізнес-рішення - не просто автоматизувати роботу, пов'язану зі зверненнями громадян, а (chaspik.dn.ua) використовувати досвід та найкращі практики для визначення найбільш оптимальної форми роботи для конкретної установи, узгодження бізнес-процесів та впровадження бізнес-рішення.

Рішення Directum "Звернення громадян" спрямоване на вирішення наступних бізнес-завдань

Робота з побудови номенклатури звернень громадян (створення, ведення та списання).

Формування та ведення списку громадян, що звернулися.

Встановлення усних контактів із громадянами, що звернулися.

Розгляд звернень громадян та формування доручень виконавцям (внутрішнім та зовнішнім).

Автоматичне формування звітних запитів щодо виконання тих чи інших (core.ac.uk) доручень.

Автоматичне відправлення нагадувань про наближення терміну виконання доручення.

Підготовка (chaspik.dn.ua) та контроль передачі відповідей кореспондентам.

Пошук написів, доручень та супутніх документів.

Підготовка звітів про роботу із запитами та дорученнями з різних розділів.

Накопичення історії листування.

При надходженні звернення, як письмового, і усного, відповідальний співробітник створює запис у довіднику "Звернення громадян". Звертанню автоматично надається номер відповідно до встановлених правил.

Якщо звернення вирішується дома, воно заноситься у довідник. Якщо ні, відповідальний співробітник надсилає звернення спеціалісту, до компетенції якого входить вирішення питання, використовуючи функцію документообігу.

Фахівець розглядає звернення, пропонує рішення та формує за ним інструкції. Інструкції надсилаються відповідним співробітникам за стандартними маршрутами. Отже, звернення розглядаються у суворо визначеному порядку (встановленому кожної категорії звернень), а терміни залишаються під контролем.

Якщо звернення стосується питання, яке не входить до (www.StudFiles.ru) компетенції одного державного органу, воно

перенаправляється до іншого державного органу. У цьому випадку звернення ставиться на контроль або закривається, про що повідомляється заявнику.

У цьому випадку заявка закривається, а заявнику надсилається відповідь із зазначенням причин відмови.

У цьому випадку заявка закривається, а заявнику надсилається відповідь із зазначенням причин відмови. Картка також пов'язана з документами, що з'явилися в процесі реалізації, наприклад, з даними відвідування об'єктів, запитами інформації від сторонніх організацій і т. д. Це дозволяє будь-якої миті отримати швидкий доступ до повного пакета документів, що належать до заявки. Водночас забезпечується конфіденційність та безпека всієї інформації.

За необхідності термін виконання завдання може бути продовжено, про що повідомляється заявнику.

Як правило, один співробітник відповідає за декілька завдань одночасно. Для найбільш ефективної роботи та запобігання пропуску термінів співробітники можуть налаштувати зручне угруповання запитів за важливістю та термінами у довіднику "Замовлення".

Відповідальні співробітники також можуть настроїти автоматичні нагадування про наближення термінів.

Щоб додатково керувати виконанням доручень, фахівцям можна призначити контролера, який отримує повідомлення про всі роботи по заявці.

Коли всі виконавці виконають необхідну роботу, відповідальний спеціаліст сформує єдиний звіт та надішле заявку на реєстрацію. При закритті звернення до картки автоматично вноситься фактична дата закінчення. За потреби можна використовувати звіт про прострочені замовлення, щоб виявити заявки, які не були закриті у встановлений термін.

Після виконання всіх доручень співробітник готує та надсилає відповідь заявнику. Якщо відповідь надсилається Поштою Росії, на конверті може бути автоматично надруковано друк із даними заявника. Це підвищує ефективність роботи та виключає помилки.

Громадянин заповнює спеціальну форму для подання звернення на сайті Держоргану та надсилає її на розгляд. При необхідності до тіла звернення можна додати електронні документи, які громадянин хоче привести як доповнення, докази або скарги.

У цьому випадку громадянин автоматично отримує електронний лист із повідомленням про те, що його заява була подана та містить усі елементи заповненої форми. Громадянин може зберегти чи роздрукувати отриманий лист в електронному вигляді.

Як тільки лист створено, автоматично створюється запис у довіднику "Звернення громадян та (core.ac.uk) організацій" системи directum.

Функція документообігу надсилає звернення до співробітника, відповідального за реєстрацію звернення. Відповідальний співробітник заповнює дані, що залишилися, у картці звернення та перевіряє правильність залишеного громадянином звернення.

Потім зверненню автоматично надається реєстраційний номер. Після реєстрації заявнику на електронну пошту надсилається лист із реєстраційним номером звернення та PIN-кодом, за яким громадянин може відстежувати статус звернення, перебіг розгляду та прийняте рішення в інтерактивному режимі на сайті Держоргану.

При необхідності в момент реєстрації звернення із системи directum можна надрукувати квитанцію з основними реквізитами звернення, реєстраційним номером звернення та PIN-кодом. Якщо громадянин особисто отримує квитанцію, вона вручається йому на руки. Якщо звернення надіслано традиційним способом – поштою – або подано через інтернет-приймальню, квитанція може бути надіслана листом на поштову адресу.

Якщо в рамках розгляду звернення громадянина прийняття рішення щодо нього виходить за межі компетенції державного органу, воно передається за компетенцією до відповідного органу. У цьому випадку громадянину автоматично надсилається електронний лист, що містить інформацію про факт передачі, її призначення та контактні дані. Якщо

державний орган, до якого передається заява, також використовує систему directum для своєї внутрішньої діяльності, інформація про заяву та сама заява можуть бути передані в електронному структурованому вигляді через сервіс міжсистемної координації directum.

Заявники, які отримали електронною поштою або на паперовому носії квитанцію про прийом звернення з реєстраційним номером та PIN-кодом, можуть зайти на офіційний сайт державного органу, щоб дізнатися про статус звернення, хід розгляду або прийняте рішення. Для цього громадянину достатньо перейти на сторінку сайту, що містить форму запиту відомостей про звернення, та ввести реєстраційний номер та значення ПІН-коду звернення.

Потім відкривається сторінка для заявників, яка містить основні інформаційні блоки. Структура та параметри відображення інформаційних блоків можуть бути налаштовані відповідно до конкретних (core.ac.uk) завдань та вимог органів влади:

Основна інформація про статус звернення (заявник, тема, текст, статус, рішення);

докладна інформація про звернення (наприклад, номер, дата, термін, контактні дані); і

коротка інформація про інструкції.

Веб-сайт дозволяє заявнику отримати повний огляд поданої апеляції:

Дані, заповнені заявником

Параметри реєстрації

Інформація про особливі заходи контролю

Умови розгляду, факт перенесення умов та причини такого перенесення,

Дерево доручень із зазначенням доручального органу, виконавця, строку виконання та фактичної дати,

Список зовнішніх виконавців, якщо доручення було передано органом влади, відображається факт передачі та контактні дані зовнішнього



виконавця.

Організація відображуваних даних, розташування інформаційних блоків та інтерфейс інтернет-приймальної можуть бути налаштовані відповідно до завдань та побажань конкретного державного органу.

За підтримки рішення "Звернення громадянина" процес роботи над зверненням громадянина значно спрощується, стає керованим, передбачуваним та контрольованим.

Усі етапи роботи над зверненнями суворо контролюються, що знижує ризик недотримання термінів обробки звернень.

Гарантується дотримання норм законодавства.

Забезпечується конфіденційність інформації щодо звернень з урахуванням гнучкого розмежування прав доступу.

Спрощується та прискорюється робота зі звітністю за зверненнями та дорученнями.

## ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

У дослідженні проаналізовано проблеми діяльності органів місцевого самоврядування щодо реагування на звернення громадян та запропоновано кілька шляхів її вдосконалення. У результаті дослідження зроблено такі висновки

Узагальнення наявної наукової літератури та нормативно-правових документів свідчить про те, що звернення громадян є базовою умовою становлення демократичного врядування в державі та на її території, ([www.StudFiles.ru](http://www.StudFiles.ru)) а якість їх розгляду - основним критерієм ефективності управління. Тим не менш, питання звернень громадян ще недостатньо вивчене, особливо з точки зору пошуку більш ефективних підходів до їх розгляду. ([core.ac.uk](http://core.ac.uk))

Звернення громадян - це, по суті, сукупність активних добровільних дій громадян, спрямованих на взаємодію з державними інституціями. Роль громадян у вирішенні місцевих проблем полягає в тому, щоб

Забезпечення законності та дисципліни в діяльності адміністрації;  
попередженні та усуненні порушень чинного законодавства та недоліків у роботі окремих державних установ і організацій ([www.StudFiles.ru](http://www.StudFiles.ru))

заохочення адміністративних органів до здійснення контрольно-наглядових заходів з метою усунення порушень і недоліків;

спрямовувати подальший розвиток діяльності адміністративних органів.

Таким чином, звернення громадян виконують ряд важливих функцій для гармонізації місцевого життя.

Характеризуючи функції та повноваження органів місцевого самоврядування в контексті розгляду та вирішення питань, порушених громадянами, автор виявляє, що вони гарантують реалізацію принципу верховенства права, судовий захист прав громадян та органів влади, розвиток

належного врядування та сприяння підвищенню ефективності діяльності.

Аналіз ефективності реагування посадових осіб органів місцевого самоврядування на скарги громадян слід проводити з використанням як кількісних, так і якісних методів. Наприклад, протягом 2020-2022 років до виконавчого комітету Кам'янської міської ради надійшло загалом 6840 скарг, з яких 5142 - письмових та 1698 - під час особистих зустрічей з керівництвом. З одного боку, ця цифра невелика і може свідчити про ефективність роботи місцевої влади, а з іншого - про недовіру до вирішення питань або небажання населення. У будь-якому випадку, необхідний якісний аналіз звернень. Наприклад, чітка тенденція до зменшення кількості усних звернень та збільшення звернень від вразливих верств населення може свідчити про те, що громадяни налаштовані продовжувати відстоювати свої права і що письмові звернення та (core.ac.uk) відповіді на них є необхідними. Варто зазначити, що лише невелика кількість звернень була подана через Інтернет, в основному через велику кількість звернень від людей похилого віку. Найчастіше порушувані питання стосуються житлово-комунального господарства, далі йдуть питання соціального захисту, житлової політики, економіки, цін, інвестицій, зовнішньої економіки, місцевої політики, будівництва та підприємництва, аграрної політики та земельних відносин, (core.ac.uk) транспорту та зв'язку, охорони здоров'я. Таким чином, ці звернення дають уявлення про найбільш актуальні сфери міського розвитку і мають бути враховані при (core.ac.uk) формуванні міських стратегій та програм на наступний період. Щодо результативності досліджень, то приблизно 44-45% питань, порушених у зверненнях, (core.ac.uk) були вирішені позитивно, решта не може бути задоволена через ресурсні можливості та чинне законодавство.

Аналіз зарубіжного досвіду звернень громадян виявляє такі цікаві підходи та тенденції

У країнах ЄС система звернень регулюється не спеціальним законодавством, а на конституційному рівні.

Процедура розгляду звернень закріплена в регламентах адміністративних органів;

У США право на звернення не передбачає обов'язкового реагування з боку органів державної влади;

Лобіювання є поширеним явищем у США і зараз навіть розглядається як одна із загроз незалежності державних органів (найяскравіший приклад - подання 1,5 млн. підписів за відставку губернатора Каліфорнії у 2003 році);

Загалом електронні петиції активно розвиваються в усьому світі, в тому числі через платформи, спеціально створені для індивідуальних та колективних звернень громадян.

З метою вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) у сфері реагування на звернення громадян у дослідженні пропонується:

проведення просвітницьких заходів з метою популяризації е-петицій та більш активного використання е-петицій;

підвищити правові, організаційні та комунікаційні навички посадових осіб, які працюють зі зверненнями громадян;

висвітлення діяльності органів місцевого самоврядування щодо розгляду петицій громадян у засобах масової інформації з метою інформування громадськості про ефективні підходи;

запровадити систему оцінки роботи зі зверненнями громадян, ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) наприклад, за допомогою анкетування;

ввести до штату психологів для надання психологічної підтримки працівникам, які контактують з громадянами;

передбачити в законодавстві місцевої громади положення щодо ініціювання та розгляду звернень громадян, у тому числі щодо загальної культури та етичної поведінки як персоналу, так і громадян;

розробка та постійне вдосконалення планів організації роботи зі зверненнями громадян ([core.ac.uk](http://core.ac.uk)) відповідно до конкретної ситуації в громаді та її органах місцевого самоврядування.

В результаті реалізації пропозицій щодо ([dspace.uzhnu.edu.ua](mailto:dspace.uzhnu.edu.ua)) вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян в обласній Раді Дніпропетровської області та м.Кам'янське передбачається:

- зниження витрат громадян, і організацій подолання адміністративних бар'єрів, взаємодію Космосу з органами влади;
- Підвищення якості та ефективності виконання прийнятих рішень;
- доступність для громадян та організацій інформації про порядок та хід розгляду звернень громадян.

Впровадження нових технологій сприятиме модернізації системи роботи зі зверненнями громадян, оскільки:

- Скоротиться час розгляду звернень і будуть зекономлені державні кошти;

- збільшиться обсяг оброблюваних звернень, зменшиться черга та кількість дублюючих запитів, оскільки має бути створена єдина база звернень;

- Перехід може забезпечити підвищення ефективності в рази, але потрібна підтримка з боку адміністрації та виконавців.

На наш погляд, перехід до електронного документообігу сприятиме:

- Скорочення термінів виконання звернень громадян (терміни повинні змінюватись в залежності від складності проблеми);

- Збільшення публічності;

Реалізація комплексних заходів та впровадження нових технологій дозволять розширити можливість громадян на звернення та стане важливою умовою формування та функціонування громадянського суспільства.

Проблема взаємовідносини держави та громадян в Україні полягає у недостатній довірі населення до владних структур, оскільки за необхідності (або бажання) звернутися до держави за допомогою та підтримкою громадяни стикаються з певними труднощами. Громадяни часто не можуть отримати від державних органів влади своєчасний та якісний захист їх прав та ([dspace.uzhnu.edu.ua](mailto:dspace.uzhnu.edu.ua)) інтересів, не можуть впливати на політику, що

проводиться державою. Водночас держава стикається з відсутністю «зворотного зв'язку» зі своїми громадянами, що заважає своєчасно коригувати політичну тактику. Створити ефективну систему діалогу влади та громадян можна лише зробивши комунікації більш відкритими та прозорими. Інститут звернень громадян, що є найдавнішим елементом комунікації влади та народу, потребує модернізації. Проте, щоб виявити шляхи такої модернізації, необхідно осмислити місце та роль інституту звернень громадян у (dridu.dp.ua) сучасній політичній системі. (dridu.dp.ua)

Вивчений досвід діяльності органів виконавчої влади (ips.ligazakon.net) та проведені спостереження дозволили сформулювати основні пропозиції щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та організацій[1].

З метою усунення причин та умов, що сприяють підвищеній активності звернень громадян до органів виконавчої влади, (ips.ligazakon.net) рекомендується:

- аналізувати тематику звернень громадян, виділяючи повторні звернення та звернення, направлені на адресу органів виконавчої влади та посадових осіб;

- здійснювати контроль за (ips.ligazakon.net) прийняттям рішень за результатами об'єктивного, всебічного та своєчасного розгляду за зверненнями;

- систематично проводити кількісним та якісний аналіз з використанням декількох видів контролю: оперативного, поточного, подальшого, контролю повного виконання;

- забезпечувати облік думки авторів звернень щодо заходів, вжитих за їх зверненням;

- забезпечувати супровід, у разі потреби, у тому числі колективних, резонансних та соціально-значущих, з виїздом на місце та за участю авторів звернень;

- створювати електронні архіви, які забезпечують зберігання електронних зразків звернень, відповіді звернення та результатів їх розгляду.

З метою покращення якості роботи зі зверненнями громадян, підвищення ефективності та результативності цього напряму діяльності, органам виконавчої влади краю рекомендується продовжити роботу[2]:

Напрямок:

1. щодо застосування таких форм роботи, як «телефон довіри»; телефони «гарячої лінії», «прямої лінії», виїзні прийоми громадян, колегіальний розгляд звернень, розгляд звернень за участю авторів, які направили звернення, у тому числі із залученням: а) представників відповідних інших органів чи відповідних інших посадових осіб, до компетенції яких належить вирішення (dspace.nlu.edu.ua) поставлених у зверненні питань; б) представників відповідних інших органів чи відповідних інших посадових осіб, до компетенції яких належить контроль чи нагляд за вирішенням поставлених у зверненні питань або за

відповідними органами або відповідними іншими посадовими особами, до компетенції яких належить вирішення поставлених у зверненнях питань;

2. щодо здійснення правового інформування авторів, що направили звернення: а) регулярному інформуванню населення про практику результати роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації через розміщення інформації на сайтах органів виконавчої влади, під час зустрічей з громадянами, з трудовими колективами, громадськими об'єднаннями;

3. щодо підготовки інформаційно-аналітичних матеріалів про роботу зі зверненнями громадян а) Своєчасно оформляти та надавати аналітичні дані про роботу зі зверненнями громадян.

Таким чином, можна зробити висновок про те, що інститут звернень громадян займає одне з найважливіших місць і буде завжди актуальним, оскільки є найважливішим джерелом інформації, корисною для вирішення державних питань та засобом захисту прав і свобод людини, містить відомості про процеси, що відбуваються в суспільстві, про ставлення громадян до органів державної влади.

Сьогодні особливо важливо чітко організувати роботу з розгляду

звернень громадян, розібратися в їхніх сигналах про допомогу, ділові поради та пропозиції. І головним помічником у цьому є автоматизовані інформаційні технології. Використання програм під час роботи зі зверненнями громадян дає можливість працювати кільком фахівцям одночасно, здійснювати автоматизований контроль виконання термінів документів, зберігати велику кількість контрольно-реєстраційних карток, вести пошук звернення за будь-якою ознакою, а головне, спростити та прискорити процес розгляду звернень громадян[3].

Підбиваючи підсумки, слід ще раз наголосити на необхідності комплексного підходу у вирішенні питання вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, що передбачає вибудовування гарантій якісного розгляду поставлених у зверненнях проблем.

Реалізація комплексних заходів і впровадження нових технологій дозволять розширити можливість громадян на звернення і стане важливою умовою формування та функціонування громадянського суспільства в Україні.



## ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Губа О. П. Удосконалення діяльності керівника в органах державної влади : теоретико-методологічний аналіз : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к. н. держ. упр. / О. П. Губа. – Дніпропетровськ, 2004. – 20 с.
2. Дегтярьова І. О. Основні засади функціонування місцевого самоврядування / І. О. Дегтярьова, А. Є. Тамм // Організаційні засади функціонування місцевого самоврядування в Україні : [Моногр.] / Ю. О. Куц, С. В. Болдирєв, А. Є. Тамм ; За заг. ред. доц. Ю. О. Куца. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2004. – С. 58–88.
3. Державне управління і менеджмент : [Навч. посіб. у таблицях і схемах] / Г. С. Одінцова, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін. ; За заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одінцової. – Х. : ХарПІ УАДУ, 2002. – 492 с.
4. Дзюндзюк В. Б. Фактори ефективної роботи органів виконавчої влади: експертна оцінка / В. Б. Дзюндзюк // Зб. наук. праць Харківського філіалу УАДУ при Президентові України «Актуальні проблеми державного управління». – 2000. – №1. – С. 69–74.
5. Дмитренко Г. Підвищення ефективності державної служби в Україні: методологічний підхід / Г. Дмитренко, А. Гошко // Вісник державної служби України. – 2000. – № 3. – С. 34–39.
6. Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України – 1996. – № 47, ст. 256.
7. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. № 280 / 97 – ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. –  
([https://kodeksy.com.ua/pro\\_mistseve\\_samovryaduvannya\\_v\\_ukraini/statja-46.htm](https://kodeksy.com.ua/pro_mistseve_samovryaduvannya_v_ukraini/statja-46.htm))
8. Закон України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» від 23.12.1997 № 776/97- ВР // Відомості Верховної Ради

України. – 1998. – № 20. – Ст. 99.

9. Зеленіна С. Визначення поняття «звернення громадян» до органів  
71

державної влади / С.Зеленіна // Право і суспільство. – 2013. - № 2. –  
С.122-128

10. Конституція України (1996) = Конституція України : [із змін. та  
допов.] станом на лют. 2011 р. – Х. : Одіссей, 2012. – 55 с.

11. Конституційні акти Європейського Союзу . Частина I /

Упорядник Г.Друзенко, за загальною редакцією Т.Качки.-К.:  
Видавництво " Юстиніан", 2005 р.-512с.

12. Котляревська Г. М. Законодавче регулювання звернень громадян у  
країнах СНД [Електронний ресурс] : наук. ст. / Г. М. Котляревська. – Режим  
доступу : <http://radnuk.info>.

13. Крутій О. М. Діалогова взаємодія органів державної влади та  
громадськості : [Моногр.] / О. М. Крутій. – Х. : Вид. ХарПІ НАДУ «Магістр»,  
2008. – 236 с.

14. Лагутов Ю.Е. Звернення громадян як важлива складова захисту  
прав і свобод людини та громадянина в Україні [Електронний ресурс] /  
Ю.Е. Лагутов // Національний інститут стратегічних досліджень. – Київ,  
2009. – Режим доступу: <http://old.niss.gov.ua/monitor/february2009/4.htm>

15.Малиновський В. Я. Словник термінів і понять з державного  
управління / В. Я. Малиновський. – К. : Атіка, 2005. – 240 с.

16.Новіков В.Д., Мицак Б.Н. До питання захисту прав та законних  
інтересів громадян [Електронний ресурс] / В.Д. Новіков, Б.Н. Мицак //  
Наукові записки Львівського університету бізнесу та права: зб. наук. пр. /  
Львів. ун-т бізнесу та права. – Львів, 2011. – Режим доступу: [http://irbis-nbuv.gov.ua/Nzlubp\\_2011\\_6\\_37.pdf](http://irbis-nbuv.gov.ua/Nzlubp_2011_6_37.pdf)

17. Онуфрієнко Г. С. Науковий стиль української мови : [навч. посіб.] /

Г. С. Онуфрієнко. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 312 с.

18. Основи професійної підготовки державних службовців : [навч. посіб.] / За заг. ред. Є. І. Бородіна, В. Г. Логвінова, О. Ф. Мельникова, П. І. Шевчука, С. К. Хаджирадєва, С. А. Яроміч. –Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2004. – 100 с.

19. Політика регіональних органів влади: теорія і практика : [Моногр.] /

72

В. П. Єлагін, В. В. Лісничий, О. Д. Куценко та ін. ; За заг. ред. В. П. Єлагіна. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2004. – 180 с.

20. Постанова Кабінету Міністрів України [Електронний ресурс] : Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації від 14 квітня 1997 р. № 348 (із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 19 січня 2011 р. №26). – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/348-97-п>.

21. Рачинський А. П. Статус державного службовця в Україні: теоретико-правовий аспект : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к. н. держ. упр. / А. П. Рачинський. – К., 2000. – 20 с.

22. Розпорядження міського голови від 09.11.2007 № 270-р «Про «гарячу» телефонну лінію міського голови» // Розпорядження міського голови з основної діяльності : протокол : 2007 – ч. 4, С. 248–249.

23. Розпорядження міського голови від 12.08.2011 № 239-р «Про організацію надання населенню безоплатної правової допомоги» // Розпорядження міського голови з основної діяльності : протокол : 2011 – ч. 3, С. 161–162.

24. Розпорядження міського голови від 22.03.2012 № 64-р «Про «гарячу» телефонну лінію з керівництвом виконавчого комітету міської ради» / / Розпорядження міського голови з основної діяльності : протокол : 2012 – ч. 1, т. 2, С. 259–260.

25. Рішення міської ради від 27.09.2018 «Про затвердження Порядку розгляду електронних петицій у Конотопській міській раді» (28 сесія, 7 скликання)

26. Сагач Г. М. Риторика : [навч. посіб. для студентів серед. і вищ. навч. закладів] / Г. М. Сагач. – [Вид. 2-ге, перероб. і доп.]. – К. : ВД «Ін Юре», 2000. – 568 с.

27. Статистичні звіти «Про розгляд звернень громадян, що надійшли до  
73

виконавчого комітету Конотопської міської ради від жителів з 2017 року по 2019 рік.

28. Стеценко С.Г. Адміністративне право України. Навчальний

посібник [Електронний ресурс]. – К. Атіка, 2007. – 624 с. – Режим доступу: <http://radnuk.info/pidrychnuku/admin-pravo/493-stetsenko/21601-2012-07-05-15-25-18.html>

29. Тарануха В. П. Звернення громадян як засіб забезпечення законності в діяльності місцевих органів виконавчої влади : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к. юрид. н. : спец. 12.00.07 «Теорія управління ; адміністративне право і процес ; фінансове право ; інформаційне право» / В. П. Тарануха. – К., 2003. – 23 с.

30. Теорія та історія державного управління : [навч. посіб.] / Г. С. Одінцева, В. Б. Дзюндзюк, Н. М. Мельтюхова та ін. – К. : ВД «Професіонал», 2008. – 288 с.

31. Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо

забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» : Указ Президента України від 07 лютого 2008 р. №109 // Офіційний вісник України. – 2008. – № 10, стор. 10, стаття 239, код акту 42159/2008.

32. Факультативний протокол до Міжнародного пакту про громадянські та політичні права [Електронний ресурс] : Факультативний протокол від 25 жовтня 1991 р. – Режим доступу : <http://www.igfm.org.ua/dokumenty/fakultativnii-protokol-do-m-zhnarodnogo-paktu-pro-gromadyansk-ta-pol-tichn-prava?page=3>.

33. Фролов С. С. Соціологія : учебник / С. С. Фролов. – [3-е изд., доп.]. – М. : Гардарики, 2000. – 344 с.

34. Цимбалюк В. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні / В. І. Цимбалюк, К. О. Кіселевич // Молодий вчений, - 2017. – 5.1, спецвипуск. – С. 149-154.

35. Цимбалюк В. Сутність права громадян на звернення до публічної  
74

адміністрації / В. Цимбалюк // Право і суспільство. – 2012. - № 2. – С. 88-92.

36. Юськов Г. Гарантії права звернення громадян до державних органів влади в Україні / Г. Юськов // Інвестиції: Практика та досвід. – 2019.

37. Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU19970780483>

38. Kodeks postępowania administracyjnego [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://isap.sejm.gov.pl/DetailsServlet?id=WDU20130000267>

39. The Constitution of the Republic of Estonia [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу:

<https://www.riigiteataja.ee/en/eli/530102013003/consolide>

40. Administrative Procedure Act (consolidated text of October 26, 2016)  
[Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:  
[https://www.riigiteataja.ee/en/compare\\_original/530102013037](https://www.riigiteataja.ee/en/compare_original/530102013037).

41. Public Information Act (consolidated text of January 16, 2016)  
[Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:  
<http://www.wipo.int/wipolex/en/details.jsp?id=16467>.

42. Rahvaalgatus.ee [Электронный ресурс] – Режим доступа до ресурсу:  
<https://www.rahvaalgatus.ee> .

43. The Constitution of the Republic of Latvia [Электронный ресурс] –  
Режим доступа до ресурсу: <http://www.saeima.lv/en/legislation/constitution>.

44. The Constitution of the Republic of Lithuania [Электронный ресурс] –  
Режим доступа до ресурсу: <http://www3.lrs.lt/home/Konstitucija/Constitution.htm>.