

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ І МАРКЕТИНГУ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА
АДМІНІСТРУВАННЯ**

**ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри,
д.н. держ.упр., проф.
_____ Н.В. Бондарчук
« _____ » грудня 2021 р.**

ДИПЛОМНА РОБОТА

**на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за освітньо-професійною
програмою «Публічне управління та адміністрування» зі спеціальності
281 «Публічне управління та адміністрування»**

на тему:

**УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В
ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ**

Здобувач

Мазурик О.О.

**Науковий керівник,
д.н. держ.упр., проф.**

Бондарчук Н.В.

Дніпро – 2022

ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ АГРАРНО-ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**Факультет** менеджменту і маркетингу**Кафедра** менеджменту, публічного управління та адміністрування**Спеціальність** 281 «Публічне управління та адміністрування»**Освітня-професійна програма:** «Публічне управління та адміністрування»**Освітній ступінь:** «Магістр»**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Зав. кафедри _____

« _____ » _____ 20 р.

ЗАВДАННЯ**на дипломну роботу здобувачу****Мазурику Олександрю Олександровичу**

- 1. Тема роботи** «Удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади»
- 2. керівник роботи** Бондарчук Н.В., д.н.держ.упр. зав. каф.
затверджені наказом ректора ДДАЕУ від «__» листопада __ 20__ р. № ____.
- 3. Строк подання студентом роботи** – 8 лютого 2022 року.
- 4. Вихідні дані до роботи** річні звіти, виробничо-фінансові плани, бухгалтерська документація, літературні джерела.
- 5. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розкрити).** 1. Теоретичні основи організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади. 2. Аналіз роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади. 3. Удосконалення роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади. Висновки.
- 5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень).**
 1. Функції звернень громадян до органів публічної влади.
 2. Класифікація звернень громадян в органи публічної влади.
 3. Система отримання звернень громадян в органах публічної влади.
 4. Процеси забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення.
 5. Порядок роботи із зверненнями громадян у секторі зв'язків із громадськістю та ЗМІ

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 16 жовтня 2020 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Теоретичні основи організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади	Жовтень 2020	
2	Аналіз роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади	Листопад 2020 - квітень 2021	
3	Удосконалення роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади	Вересень – листопад 2021	
5	Написання висновків та пропозицій	Грудень 2021	
6	Оформлення дипломної роботи	Січень 2022	

Студент _____
(підпис)

Мазурик О.О.
(прізвище та ініціали)

Керівник роботи _____
(підпис)

Бондарчук Н.В.
(прізвище та ініціали)

РЕФЕРАТ

Тема: «Удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади»

Дипломна робота: 79 с., 13 рис., 1 табл., 74 літературних джерел.

Метою дипломної роботи є розробка теоретичних та практичних рекомендацій щодо удосконалення рекомендацій щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян до органів публічної влади.

Об'єкт дослідження – це процес організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади.

Предмет дослідження – сукупність теоретико - методичних та прикладних аспектів удосконалення організації роботи з зверненнями громадян в органах публічної влади.

Методи дослідження – Теоретичною й методологічною основою дослідження становить сукупність методів і прийомів наукового пізнання, як загальнонаукових (діалектичного, логічного, системного аналізу), так і спеціальних (статистичного, нормативно-правового, документального аналізу). Так, використання формально-логічного методу дозволило визначити та уточнити окремі поняття та категорії і тим самим впорядкувати понятійно-категоріальний апарат. Порівняльний метод використовувався у дослідженні звернень громадян до публічних органів влади в різних країнах, а також при розгляді питань дії окремих нормативно-правових актів. У всіх розділах роботи використовувалися методи формальної й змістовної логіки, зокрема методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, аналогії та узагальнення.

В результаті проведених досліджень визначено теоретико-методичні положення щодо удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади.

Результати впроваджено у діяльність Підгородненської міської територіальної громади.

КЛЮЧОВІ СЛОВА

Звернення громадян, органи публічної влади, механізм реалізації права на звернення, письмове звернення, пропозиція

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА

Обращение граждан, органы публичной власти, механизм реализации права на обращение, письменное обращение, предложение

KEYWORDS

Citizens' appeals, public authorities, mechanism for exercising the right to appeal, written appeal, proposal

ЗМІСТ

РЕФЕРАТ	5
ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	10
1.1. Сутність, цілі та види звернень громадян до органів публічної влади	10
1.2. Аналіз зарубіжного досвіду організації роботи із зверненнями громадян до органів публічної влади	19
1.3. Методика аналізу та оцінки організації роботи із зверненнями громадян до органів публічної влади	25
Висновок до розділу 1	31
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	34
2.1. Аналіз нормативно-правового та організаційного забезпечення роботи із зверненнями громадян в Україні	34
2.2. Організація роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді	38
2.3. Проблеми організації роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді	44
Висновки до розділу 2	50
РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ	53
3.1. Основні напрями та рекомендації щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді	53
3.2. Удосконалення методики оцінки результативності організації роботи із зверненнями в органах публічної влади	56
3.3. Оцінка ефективності заходів щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді	61
Висновки до розділу 3	65
ВИСНОВКИ	67
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72
ДОДАТКИ	79

ВСТУП

Актуальність обраної теми Робота зі зверненнями громадян займає важливе місце у діяльності органів місцевого самоврядування. Соціальні та економічні перетворення немислимі без участі громадян в управлінні справами муніципального освіти, без урахування їх інтересів при прийнятті рішень різними органами влади, без зворотний зв'язок громадянин – держава.

Право на звернення до органів місцевого самоврядування – невід'ємне право кожного громадянина. Воно є не тільки засобом здійснення та охорони права і свободи громадян, а й своєрідний засіб соціального контролю за діяльністю муніципального апарату. Звернення громадян є одним із джерел інформації про соціально економічне становище різних груп населення або їхнє місце проживання. (район, місто, село), про їх настрої та потреби. Звернення громадян сприяють посиленню контролю громадянського суспільства за діяльністю органів місцевого самоврядування, боротьби з бюрократизмом, корупцією та іншими недоліками у роботі.

Звернення відображають, з одного боку, соціальну активність громадян, довіра до політичних інститутів держави, а з іншого – певні негативні явища у різних сферах життєдіяльності та муніципального управління. Звідси випливає, що звернення громадян виступають суттєвим джерелом інформації, необхідної для прийняття рішень з питань державного, господарського та соціально-культурного будівництва.

Своєчасне та якісне вирішення проблем, що містяться в зверненнях, значною мірою сприяє задоволенню потреб та запитів громадян, зняття напруги у суспільстві, підвищення авторитету органів влади та управління, зміцненню їхнього зв'язку з населенням.

Для муніципальних органів виконавчої влади звернення громадян є найважливішим джерелом інформації, необхідної для прийняття якісних рішень, своєчасного реагування на бажання та потреби суспільства, ефективного засобу спілкування з населенням, задоволення волі та б інтересів

особи. Через звернення громадян виявляються думки та настрої суспільства, позитивні та негативні тенденції у реалізації органами публічної влади їхньої компетенції.

Отже, роль звернень громадян у суспільстві велика, тому що саме звернення є каталізатором громадської думки, рівня довіри населення до органів влади. Від того, як часто громадяни звертаються до влади, якою є різна тематика послань, можна виявити основні проблеми суспільства. Проте для успішної реалізації громадянином свого конституційного права необхідний чинний механізм розгляду таких звернень та реагування на них, інакше конституційна норма перетворюється на просту декларацію.

Питання звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування були розглянуті в працях таких вчених як В.Б. Аверянова, О.М. Бандурки, І.В. Бойко, І.С. Гриценко, С.Т. Гончарук, Т.О. Губанова, Р.С. Мельника, О.А. Мостового, Г.М. Котляревської, Д.С. Сірика та інших.

І все ж, незважаючи на велику кількість досліджень з цієї проблеми, не у повному обсязі висвітлено її практичний аспект, що в багато в чому визначає актуальність та практичну значимість даного дослідження.

Мета і завдання дослідження полягають у розробці теоретичних та практичних рекомендацій щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян до органів публічної влади.

Для досягнення поставленої мети слід вирішити наступні завдання:

- вивчити теоретичні основи звернень громадян до органів публічної влади;
- дослідити методичні підходи до оцінювання організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади України;
- визначити нормативно-правові основи організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади України;
- оцінити роботу із зверненнями громадян та виявити проблеми у діяльності відділу роботи зі зверненнями громадян Підгородненської міської територіальної громади;

- розробити заходи щодо удосконалення організації роботи з зверненнями громадян до органів публічної влади.

Об'єктом дослідження є процес організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади.

Предмет дослідження – сукупність теоретико - методичних та прикладних аспектів удосконалення організації роботи з зверненнями громадян в органах публічної влади

Методи дослідження. Теоретичною й методологічною основою дослідження становить сукупність методів і прийомів наукового пізнання, як загальнонаукових (діалектичного, логічного, системного аналізу), так і спеціальних (статистичного, нормативно-правового, документального аналізу). Так, використання формально-логічного методу дозволило визначити та уточнити окремі поняття та категорії і тим самим впорядкувати понятійно-категоріальний апарат. Порівняльний метод використовувався у дослідженні звернень громадян до публічних органів влади в різних країнах, а також при розгляді питань дії окремих нормативно-правових актів. У всіх розділах роботи використовувалися методи формальної й змістовної логіки, зокрема методи аналізу та синтезу, дедукції та індукції, аналогії та узагальнення.

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

Наукова новизна одержаних результатів полягає в розробці теоретичних положень та практичних рекомендацій щодо удосконалення організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади. Наукова новизна отриманих результатів полягає у наступному:

удосконалено:

- методичні підходи щодо визначення ефективності роботи органів публічної влади з зверненнями громадян, шляхом введення для бальної оцінки наступних основних показників ефективності роботи державних органів влади та місцевого самоврядування із зверненнями громадян: рівень задоволеності громадян, які звернулися до органу влади із зверненням, дотримання встановленого строку розгляду звернень, відсутність скарг, що надходять від населення до органу влади щодо роботи зі зверненнями громадян, розміщення на офіційному сайті органу влади інформації про роботу зі зверненнями громадян, проведення особистих та виїзних прийомів громадян наявність на офіційному сайті органу влади «електронної приймальні»;

набуло подальшого розвитку:

- дефініція «інститут звернень громадян до органів публічної влади», під яким запропоновано розуміти самостійний комплексний правовий інститут, регламентований національним та міжнародним правозахисним законодавством, на основі якого закріплюється право людини та громадянина, їх об'єднань безпосередньо чи через представників звертатися в усній або письмовій формі, індивідуально чи колективно до державних органів влади та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту своїх прав, свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участі в управлінні справами муніципалітету.

Практичне значення роботи полягає в тому, що сформульовані в дипломній роботі магістра теоретичні положення, пропозиції та рекомендації сприятимуть удосконаленню організації роботи із зверненнями громадян в органах публічної влади.

Апробація результатів роботи. Основні теоретичні положення і практичні результати дипломного дослідження доповідались та обговорювались на X Міжнародній науково-практичній інтернет-конференції „Забезпечення сталого розвитку аграрного сектору економіки: проблеми, пріоритети, перспективи” (м. Дніпро, 2021 р.), IX науково-практичній

інтернет-конференції „Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації” (м. Дніпро, 2021 р.).

Дипломна робота складається з вступу, трьох розділів, висновків і пропозицій, додатків, списку використаних джерел, що нараховує 74 найменування, містить 1 таблицю, 13 рисунків, 4 додатка. Основний зміст дипломної роботи магістра викладено на 80 сторінках друкованого тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

1.1 Сутність, цілі та види звернень громадян до органів публічної влади

Звернення громадян є важливим засобом прояву суспільно-політичної активності, зацікавленості мешканців у громадських справах. Громадяни постійно вступають у різноманітні за конкретним змістом відносини з різними державними органами, посадовими особами. Це відповідно визначає необхідність їх більш чіткої урегульованості та впорядкованості. Важливою умовою нормального функціонування політичної системи, розвитку державності є зміцнення гарантій прав громадян та охорона їх законних інтересів.

Стаття 40 Конституції України гарантує громадянам України право звертатися особисто, а також спрямовувати індивідуальні та колективні звернення до державних органів та органів місцевого самоврядування [27].

Правовідносини у цій сфері регулюються Законом України від 2 жовтня 1996 р. № 47 «Про звернення громадян» (із змінами та доповненнями) [49]. Стаття 4 вищезгаданого закону дає таке визначення: «звернення громадян – це викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги». [49].

Відповідно до цього ж нормативного документу громадяни мають право звертатися особисто, а також спрямовувати індивідуальні та колективні звернення до державних органів, органів місцевого самоврядування та посадових осіб. Розгляд звернень громадян здійснюється безплатно [49].

Звернення громадян до органів публічного управління дають можливість населенню брати участь у визначенні завдань та напрямів

діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, у розробці проектів їх рішень, у контролі за діяльністю органів та посадових осіб.

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



Рис. 1.1. Функції звернень громадян до органів публічної влади

Функції, що наведені на рис. 1.1. полягають у наступному:

- правозахисна функція, сутність якої полягає у тому, що звернення як юридичний інститут є одним із засобів захисту прав громадян: вони дозволяють попередити правопорушення, і якщо воно вже скоєно, усунути його наслідки та відновити порушене право;

- інформаційна функція, яка полягає в тому, що звернення громадян є цінним джерелом відомостей для державного апарату проблем громадян;

- комунікаційна (партиципаторна) функція, яка полягає в тому, що звернення громадян можуть бути засобом комунікації між державою та громадянами, служити свого роду каналом впливу, з допомогою якого громадяни зможуть, так чи інакше, впливати на владні рішення, брати участь у процесі їх прийняття [36, с. 42].

Вивчаючи звернення громадян, уважно ставлячись до тих питань, які в них підіймаються, влада швидше встигатиме за змінами у сучасному надзвичайно динамічному суспільстві. Це має допомогти державній владі стати більш ефективною. В силу всього цього інститут звернень громадян в сучасній правовій дійсності займає одне з найважливіших місць.

При розгляді звернення не допускається розголошення відомостей, які містяться у зверненні, а також відомостей, що відносяться до приватного життя громадянина, без його згоди. Не є розголошенням відомостей, що містяться у зверненні, направлення письмового звернення до державного органу, органу місцевого самоврядування або посадової особи, до компетенції яких входить вирішення поставлених у зверненні питань [39].

Право громадян на індивідуальні та колективні звернення до органів місцевого самоврядування та до посадових осіб місцевого самоврядування закріплено у Конституції України (ст. 40) [27].

У науковій літературі вченими давалися та даються різні визначення права на звернення до органів публічної влади. Розглянемо деякі з них.

Так, Савич Є. своїй праці зазначив, що звернення громадян до органів публічної влади є її фактичним та юридичним правом та має певні юридичні наслідки таких звернень «у вигляді задоволених легітимних прохань» [54].

В.А. Соболев зазначає, що звернення громадян є конституційним правом та формою участі населення у державному управлінні та їх вплив на діяльність органів державної влади [56].

Грибанова М.А. у своїй роботі пише, що звернення громадян є конституційною гарантією на реалізацію прав і свобод людини і саме через звернення «втілюється в життя один із конституційних принципів – участь громадян в управлінні державними та громадськими справами» [12, с. 4–7.]

На думку В.А. Мерещагиної значення інституту звернень громадян органи публічної влади вважатимуться комплексним. На її думку, під інститутом звернень громадян до органів державної та місцевої влади необхідно розуміти самостійний комплексний правовий інститут, регламентований національним та міжнародним правозахисним законодавством, на основі якого закріплюється право людини та громадянина, їх об'єднань безпосередньо чи через представників звертатися в усній або письмовій формі, індивідуально чи колективно державні органи та органи місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту своїх

прав, свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участі в управлінні справами держави [41, с. 891–897.].

У цьому можна погодитися з думкою Скакун О.Ф., що правова природа звернень громадян України до органів державної влади та органи місцевого самоврядування багатогранна [55].

По-перше, існує право громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та до посадових осіб. Воно має абсолютний, необмежений та невідчужуваний характер.

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

По-третє, через те, що право громадянина на звернення відображає найбільш суттєві відносини між громадянином та органами державної влади та місцевого самоврядування, воно закріплене у Конституції України, тобто. є конституційним.

По-четверте, звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування – необхідний елемент зворотного зв'язку між громадянами та органами державної влади та місцевого самоврядування. Отже, звернення громадян є важливим джерелом інформації про процеси у суспільстві, яка корисна для вирішення питань як державної, так і суспільної значущості [57, с. 150].

Інститут звернень громадян до органів публічної влади є багатограним, він є способом вираження суспільної думки та засобом отримання державними органами та органами місцевого самоврядування інформації від громадян про якість та недоліки своєї роботи, а також способом захисту громадянами власних прав та законних інтересів.

У загальному вигляді слід виділити три основні моделі участі громадян у державному управлінні:

1. Інформування. Уряд надає населенню інформацію про своєї діяльності. Інформування може відбуватися як з ініціативи органів влади (поширення звітів про роботу, інформаційні сюжети у ЗМІ тощо), так і населення (запити громадян до органів влади про надання інформації, що їх цікавить).

2. Консультації. Уряд організовує різні форми взаємодії з населенням (референдуми, всенародні обговорення, публічні слухання, «круглі столи» тощо) з метою виявити думку громадян щодо певного кола питань.

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

В даний час більшість розвинених і демократичних країн, що розвиваються, повною мірою освоїли лише першу модель - інформування. Більш ніж у сімдесяти держав діє закон про доступ громадян до інформації про діяльність органів влади. Більшість з цих документів мають подібний зміст, тому що тією чи іншою мірою орієнтуються на закон США «Про свободу інформації» (Freedom of Information Act), прийнятий в 1966 р. Цей закон встановлює право громадян на доступ до інформації про діяльність державних органів, конкретний термін для підготовки відповіді на запит громадянина, обмеження на доступ до окремих видів інформації, а також процедури незалежного контролю за наданням інформації та звітність органів влади щодо роботи із запитами громадян [46].

З іншого боку, нині розширюється використання форм консультацій влади із населенням. У різних країнах ці форми набули різного рівня розвитку. Щодо активної участі громадян у державних справах – сьогодні це лише експериментальні проекти окремих країн [46].

Розглядаючи питання щодо класифікації звернень громадян, варто зазначити, що суворої єдиної класифікації звернень громадян нині не існує. У

працях різних дослідників звернення класифікуються вони за різними ознаками [56].

Перша класифікація – звернення класифікуються залежно від форми їх подання за способом звернення. Звернення може бути подане в усній, у письмовій формі та у формі електронного документа. Усні звернення зазвичай використовуються у випадках, коли факти, що викладаються, очевидні, не вимагають додаткової перевірки та по суті звернення посадовим Особою може бути дано оперативну відповідь, нерідко також в усній формі. В інших випадках правильнішим є використання письмових звернень [19].

Правильний підхід до усного звернення забезпечує максимальну швидкість та законність його вирішення. З нескладного питання громадянину набагато простіше звернутися саме з усним зверненням, а посадовій особі Іноді доцільно відразу ж постаратися дати на нього відповідь. Таким чином, використання усних звернень сприяє скороченню термінів їх розгляду, усуває листування та допомагає більш оперативно вирішити питання, яке виникло. Усні звернення можуть поділятися на особисті, подані під час особистої зустрічі та подані по телефону. Особливою формою усних звернень можна визнати та звернення, подані в ході телемостів найвищих керівників держави та громадян [17, с 76-83].

Звичайно, не завжди і не з усіх питань доцільно усне звернення. Тоді громадяни можуть подати письмове звернення. Такі звернення зазвичай пересилаються поштою, телеграфом або подаються особисто, через секретаріат тощо. І письмові, і усні звернення мають однакову силу.

Також, в даний час все більшою популярністю користуються звернення, подані в електронному вигляді. Громадяни, які мають можливість виходу в Internet, можуть надсилати свої пропозиції, скарги та заяви безпосередньо на сайти муніципальних утворень [17, с. 76-83].

Розглянемо найпоширеніші форми звернень громадян у державні органи влади та місцевого самоврядування по суті, встановлені ст. 3 Закону України

« Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 394/96 (із змінами та доповненнями).

Заява – це офіційне звернення щодо реалізації особистих прав або законних інтересів, які пов’язані з їх порушенням. Заява, як правило, містить прохання про задоволення конкретних потреб та потреб (наприклад, про поліпшення житлових умов, призначення пенсій чи інших виплати, звільнення від податків або надання податкових пільг).

Висловлюючи прохання особистого чи громадського характеру, заява може сигналізувати і про певні недоліки у діяльності державних, муніципальних органів, підприємств, установ, громадських організацій. На відміну від пропозиції у заяві не розкриваються шляхи та не передбачаються способи вирішення поставлених завдань [49].

Скарга – це звернення до державного, муніципального чи громадський орган або до їх посадових осіб з приводу порушення прав інтересів конкретної особи, які охороняються державою. Як правило, у ній міститься не лише інформація про порушення суб’єктивних прав та прохання про їх відновлення, а й критика на адресу державних, муніципальних чи громадських органів, підприємств установ, організацій, посадових осіб та окремих громадян, в результаті необґрунтованих дій яких або необґрунтованої відмови у вчиненні передбачених законом дій відбулося, на думку заявника, порушення його суб’єктивних прав [49].

Пропозиція – звернення громадянина, яке спрямоване на покращення порядку організації та діяльності державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, організацій та установ на території муніципального освіти, вирішення питань місцевого значення (наприклад, щодо поліпшення благоустрою муніципальної освіти, підвищенню якості роботи пасажирського транспорту тощо) [49].

Окрім того даним Законом України введено можливість звернення громадян за допомогою Інтернет - ресурсів, а саме за допомогою електронних петицій. Звернення за допомогою електронних петицій відбувається

обов'язково із дотриманням всіх встановлених даним нормативним документом вимог та має бути оприлюднена на офіційному веб-сайті того органу, до якого саме відбулося таке звернення.

В електронній петиції має бути відображено сутність звернення, прізвище, ім'я та по-батькові особи ініціатора такого звернення, адреса електронної пошти. Для початку розгляду такої петиції необхідно щоб вона отримала необхідну кількість підписів на її підтримку, а саме не менше 25 000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня її оприлюднення.

Крім того, звернення громадян можна класифікувати наступним чином:

– за кількістю звернень виділяють: індивідуальні та колективні звернення [41, с. 892];

– за способом внесення звернення виділяють: безпосередні та опосередковані звернення, тобто. громадянин має право внести звернення наступними способами:

а) особисто (наприклад, звернення до посадової особи на особистому прийомі громадян);

б) через представника, якою можуть виступати депутати, адвокати, прокурор, органи опіки та піклування або просто довірені особи

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

г) через виступи на зборах та конференціях громадян:

– за характером юридичної природи виділяють: заяви, скарги, прохання, клопотання, пропозиції тощо.

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

Види звернень громадян

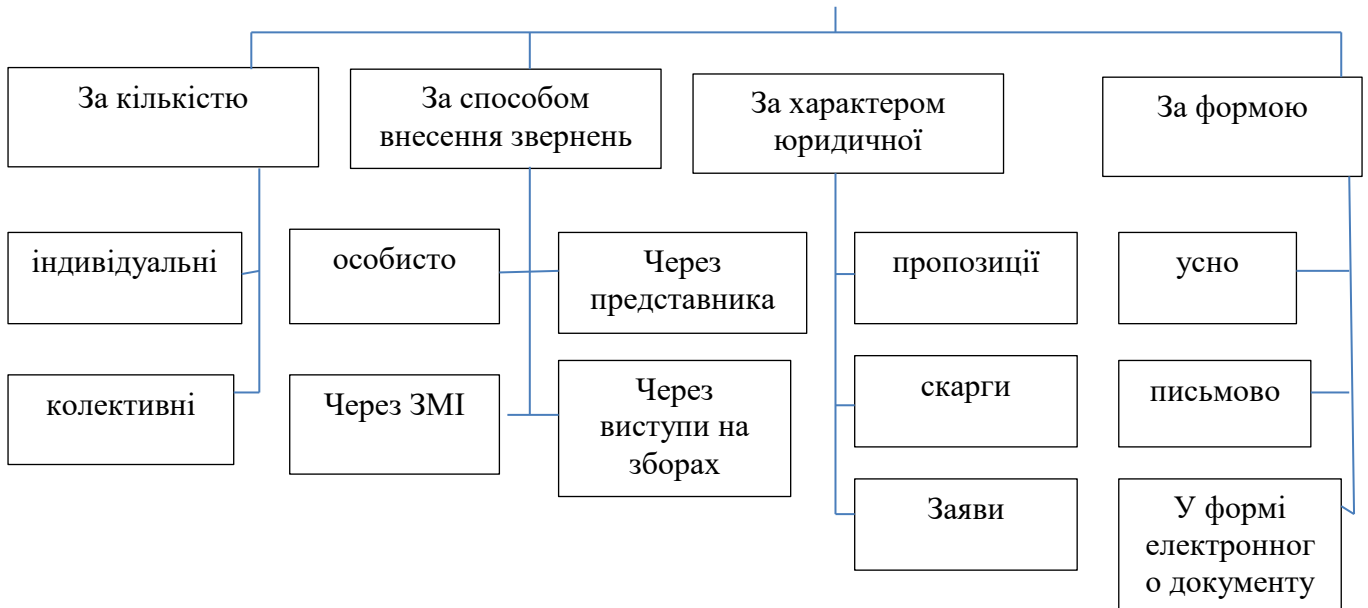


Рис. 1.2. Класифікація звернень громадян в органи публічної влади

Такі виділені у літературі та законодавстві форми звернень, що направляються громадянами до органів державної влади та органів місцевого самоврядування влади.

Отже, ґрунтуючись на проведеному аналізі літератури та законодавства, ми пропонуємо під інститутом звернень громадян до органів публічної влади розуміти самостійний комплексний правовий інститут, регламентований національним та міжнародним правозахисним законодавством, на основі якого закріплюється право людини та громадянина, їх об'єднань безпосередньо чи через представників звертатися в усній або письмовій формі, індивідуально чи колективно до державних органів влади та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту своїх прав, свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участі в управлінні справами муніципалітету.

1.2. Аналіз зарубіжного досвіду організації роботи із зверненнями громадян до органів публічної влади

Як вже зазначалося вище, звернення громадян до органів державної ладн та місцевого самоврядування можуть бути виражаються як у письмовій, так і в усній формі. У зверненнях може бути поставлено питання, що стосуються прав та законних інтересів, як автора звернення, так і інших громадян чи інтересів всього суспільства.

У кожному закладі влади є спеціальний відділ, який займається зверненнями громадян. Робота зі зверненнями складається з низки етапів: реєстрація, розгляд, виконання, контроль виконання, напрям відповіді заявнику. Часто проходження цих етапів займає тривалий час та не завжди відповідає затвердженим регламентам. Це призводить до зниження якості роботи зі зверненнями та, як наслідок, негативно впливає на репутацію та імідж органів публічної влади [44, с. 12].

Контроль за своєчасним вирішенням документів, що розглядаються, покладається на посадових осіб, які зобов'язані забезпечувати своєчасний, правильний та повний розгляд звернень та виконання рішень, прийнятих за зверненнями громадян [31, с. 298].

Всі звернення, які надійшли до органів державної влади та місцевого самоврядування, підлягають обов'язковій реєстрації в автоматизованій інформаційній системі протягом трьох днів із моменту їх надходження.

Облік звернень здійснюється в автоматизованій інформаційній системі. Реєстраційно-контрольні картки та журнал обліку письмових звернень оформляються у паперовому та електронному вигляді, ведуться та зберігаються відповідно до правил діловодства [31, с. 299]. В даний час в органах державної влади та місцевого самоврядування ведеться робота з розвитку інформаційної та телекомунікаційної інфраструктури в досліджуваної сфери діяльності.

За кордоном склалася така практика, згідно з якою робота із зверненнями громадян є лише однією з адміністративних процедур, інститут

яких дуже добре розвинений (Італія, Іспанія, Німеччина, Австрія тощо). В деяких країнах діють спеціальні процесуальні закони, які відносяться до певних галузей управління (Франція, Великобританія, США тощо) [8]. На високому рівні знаходиться інститут адвокатури, який, у разі потреби, завжди «поспішає на допомогу» громадянам, які не задоволені діяльністю державного органу чи посадової особи.

Система одержання звернень громадян в розвинених країнах світу наведено на рис. 1.3.

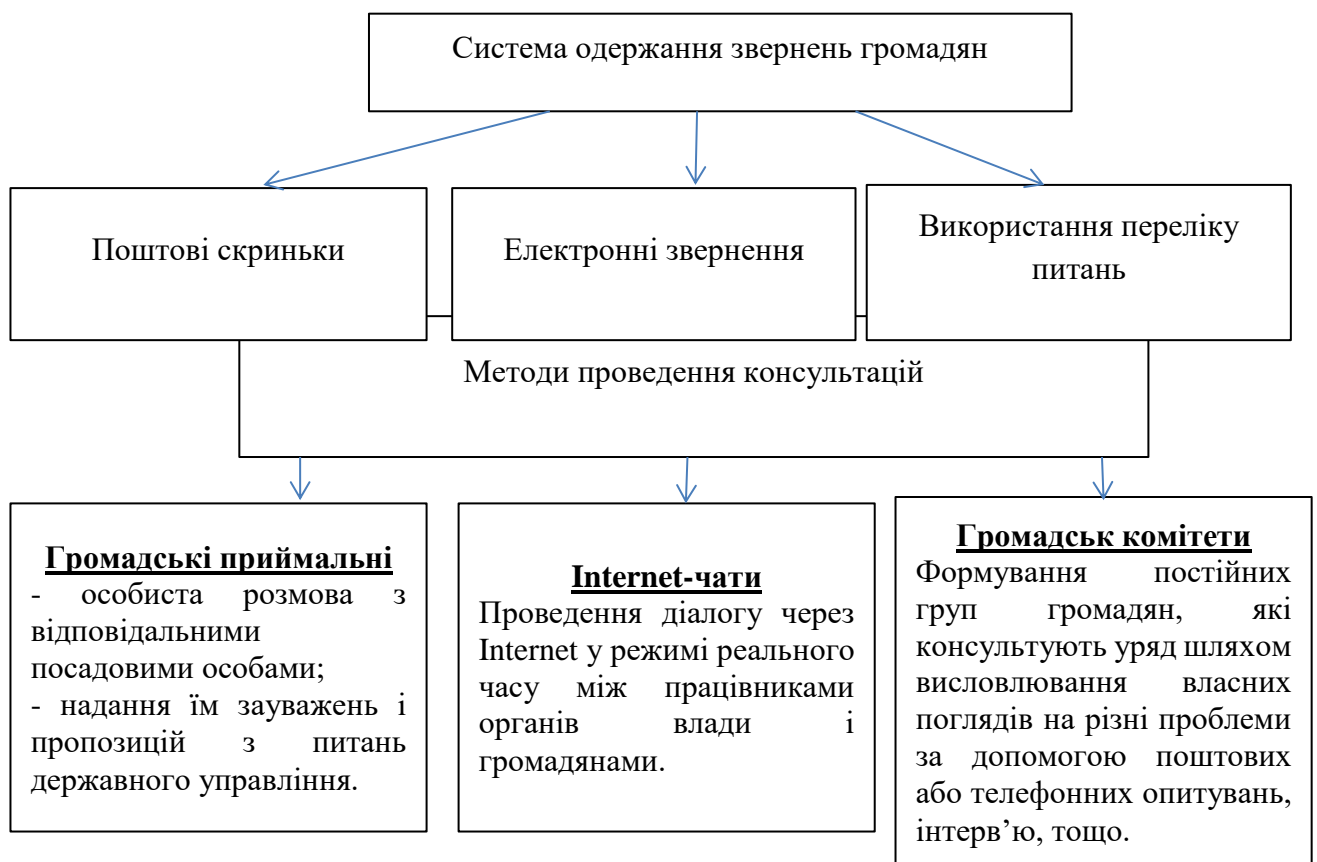


Рис. 1.3. Система отримання звернень громадян в органах публічної влади

Можна сказати, що робота зі зверненнями громадян у нашому розумінні, наприклад у США, має місце лише в тому випадку, коли у розгляді справи беруть участь як мінімум три сторони: громадянин, який звернувся із заявою,

представник державного органу та адвокат, який захищає інтереси громадянина.

Законодавство багатьох іноземних держав давно ввібрало в себе інститут адміністративних процедур. Багато держав мають власні традиції, які регламентують адміністративні процедури.

Практично у всіх сучасних державах є право на звернення громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування. В одних із них це право отримало конституційне закріплення, в інших – у законах та підзаконних актах.

Наприклад, у США в першій Поправці до Конституції йдеться про те, що «Конгрес не видаватиме законів..., що обмежують... право народу мирно збиратися і звертатися до уряду з петиціями про виправлення зловживань». Право на петиції у палати «з вимогою законодавчих заходів або викладом суспільних потреб» закріплено у розділі IV Політичні відносини Конституції Італійської Республіки 1945 р. [45].

Відповідно до норм Конституції ФРН 1949 р., у цій країні кожна людина може лише у письмовій формі у складі колективу або самотійно звертатися до компетентних установ або органів представництва. Згідно із ст. 17 Конституції, такими зверненнями можуть бути тільки прохання та скарги. Крім того, аналізоване право обмежено для військовослужбовців.

У багатьох країнах у вигляді законів закріплені суворі формалізовані правила вчинення управлінських дій посадовими особами, державними органами та установами [8].

Так, у Швейцарії на рівні федерації та кантонів є закони про адміністративні процедури переважно із судовими елементами. У з 1996 р. діють правила адміністративної процедури, в яких регулюються статус, повноваження, документи, рішення, дії адміністративних агенцій з розгляду звернень. Ці елементи відображаються у спеціальних законах та регламентах, які застосовуються та судами [46].

У зарубіжній практиці прийнято виділяти наступний перелік адміністративних процедур [46]:

1. Організаційні (розпорядок роботи, розподіл обов'язків, регламент взаємин).
2. Прийняття рішень як правових актів, усних рішень та інших.
3. Використання інформації (документообіг).
4. Вчинення певних юридичних дій (ліцензування тощо).
5. Проведення координації.
6. Здійснення контролю.
7. Виконання цільових програм.
8. Розгляд звернень громадян.
9. Розгляд пропозицій громадських об'єднань.
10. Вирішення розбіжностей та суперечок та ін.

При порівнянні роботи зі зверненнями громадян у західних країнах та в Україні можна зробити низку висновків. Зарубіжні країни наділяють поняття «звернення громадян» статусом адміністративної процедури.

Для вирішення спірних питань, які передбачають змішану компетенцію існує інститут омбудсмена. Керівник захисту прав людини може бути досвідченим професіоналом у сфері права. Його основний обов'язок - розгляд найважливіших, колективних та масових звернень. Масове звернення - це звернення, наприклад, понад 100 громадян, або повторне колективне звернення по тому самому питанню.

Для того, щоб припинити величезну кількість так званих «відписок», письмові відповіді громадянам замінюють викликами у призначений час у муніципальний орган влади. Посадовець, у присутності компетентного спостерігача, доступною мовою повідомляє заявника про виконану за фактом звернення до роботи та про прийняте рішення. Якщо громадянин задоволений відповіддю, він повинен поставити свій підпис під графою «питання по даному зверненню дозволені та додаткових роз'яснень не вимагають» [46].

Право на звернення гарантується конституціями багатьох держав, незалежно від своїх форм правління. Воно поширене як у розвинених демократичних країнах Заходу, так і на пострадянському просторі, а також у мусульманських державах. Це не випадково, оскільки глобалізація та міжнародне право сприяють уніфікації правових систем різних держав. Міжнародні принципи, серед яких повага до прав і свобод людини, є обов'язковими для всіх країн світової спільноти.

Зарубіжними державами надається велике значення праву на звернення у зв'язку з тим, що воно дозволяє громадянам брати участь у прийнятті важливих публічних рішень, захищати свої права та свободи, контролювати владу від зловживань. У той самий час, у правових актах цих держав відсутня єдиний підхід до регламентації та розуміння цього права. В одних воно належить лише громадянам, в інших – усім та кожному. Конституціями деяких держав гарантуються лише письмові звернення. Крім того, в деяких країнах терміни звернення та петиції мають різне значення.

Петиції найчастіше розглядаються як звернення до парламенту. Так, згідно зі ст. 45 Конституції ФРН, Бундестаг зобов'язаний формувати Комітет по петиціям, який розглядає прохання та скарги, що надійшли до парламент. Цікавим є той факт, що згідно зі спеціальним законом, ухваленим з процедурних питань цього органу, Комітет має право заслуховувати подача петиції, свідків та експертів, запитувати інформацію та відвідувати будь-які установи, крім секретних. Комітет щорічно виступає з доповіддю про розглянуті ним петиціях та прийняті за ними рішення.

У Франції правила подачі та розгляду петицій закріплені у регламентах палат Національних зборів. Кожен із них надається номер. Головою Національних зборів вона прямує до постійного комітету з конституційних законів, законодавства та загального управління. Після її розгляду у комісії вона може бути проаналізована парламентом, передана до іншої постійної комісії або відповідного міністра. У кожному з цих випадків заявник повідомляється про прийняте рішення

Особливий інтерес у реалізації права на петицію становить Великобританія, оскільки вона є батьківщиною сучасного парламентаризму. Право петицій у цій країні використовується або як ініціювання прийняття нормативно-правового акта, або як інформація, потребує негайного законодавчого регулювання. Оскільки палата громад формується шляхом виборів, то до неї надходить більшість петицій. Вони є частиною прямої демократії, що дозволяє здійснювати зв'язок між громадянами Великобританії та представниками, які вони обирають у парламенті, і тим самим впливати на рішення державного значення. У формі петицій вносяться законопроекти до парламенту. Позначено і термін їх внесення – до 27 листопада кожного року. Після цього вони підлягають офіційному опублікуванню.

Розглянуті можуть бути лише петиції, оформлені належним чином. Крім того, вважається, що із законопроектом мають бути ознайомлені всі особи, права яких можуть бути обмежені. Розгляд петицій у британському парламенті нагадує складний судовий процес. Тому заявники найчастіше звертаються за юридичною допомогою до «парламентських агентів», які входять до складу фірм. Крім того, опоненти також можуть брати участь у розгляді петицій у парламенті та вправі наймати своїх парламентських агентів. За результатами розгляду в комітеті приймається рішення: законопроект не підлягає подальшому розгляду, або розглядається палатами як публічний билль [44, с 12-15].

Незважаючи на такий складний процес розгляду петицій, їх кількість у Великій Британії неухильно зростає і дозволяє громадянам країни брати участь у політичній та інших сферах життя країни. Проте петиції у Великій Британії не завжди дозволяють досягти бажаного результату. Прикладом може бути така про заборону легалізації одностатевих шлюбів, що набрала 407 тис. підписів, яка не завадила у 2013 р. британському парламенту ухвалити закон про їх легалізацію. Здебільшого законами держав встановлюється мінімальна кількість підписів громадян країни, потрібна для того, щоб звернення в обов'язковому порядку було предметом розгляду палат парламенту.

Так, у Великій Британії та США це 100 тис., в Італії – 50 тис. Крім того, у сучасний період у багатьох державах з'явилася нова форма петиції, що полегшує збір підписів та спрощує порядок її подання – електронна петиція. Вони можуть подаватись на порталі відповідного державного органу. Проте, до неї також пред'являються вимоги щодо порядку оформлення, або, якщо вона стосується громадського інтересу, ще й певної кількості підписів. Це громадянами країн активно використовується. Тому сучасні автори небезпідставно говорять про формування нині інституту електронної демократії.

З вищевикладеного можна стверджувати, що декларація про звернення гарантовано конституціями більшості країн світу. Проте його зміст та розуміння залежать від типу політичного режиму, встановленого в державі, та безпосередньо пов'язані з правом на свободу думки та слова. У країнах із демократичним політичним режимом право на звернення має такі цілі: захист та відновлення прав людини, участь громадян у політичному житті країни.

1.3. Методика аналізу та оцінки організації роботи із зверненнями громадян до органів публічної влади

Методики аналізу та оцінки організації роботи зі зверненнями громадян у муніципальних органах виконавчої влади розроблялися різними авторами. Розглянемо деякі з запропонованих методик.

На думку Маматової Т. саме впровадження стандартів і процедур є основою для підвищення роботи органів публічної влади. Це допоможе визначити ефективність роботи зі зверненнями громадян [39]:

Проведений аналіз звернень громадян до органів публічної влади дозволив дійти висновків, що кількість таких звернень неухильно зростає. Це свідчить про зростання політичної активності громадян. Аналіз офіційних

джерел свідчить, що більша кількість звернень надходить на адресу Прем'єр-міністра України та Уряду України.

У Дніпровську міську раду у 2020 році за статистикою надійшло 69422 звернення. Це на 50 % або на 70386 звернень менше ніж у 2019 році [4].

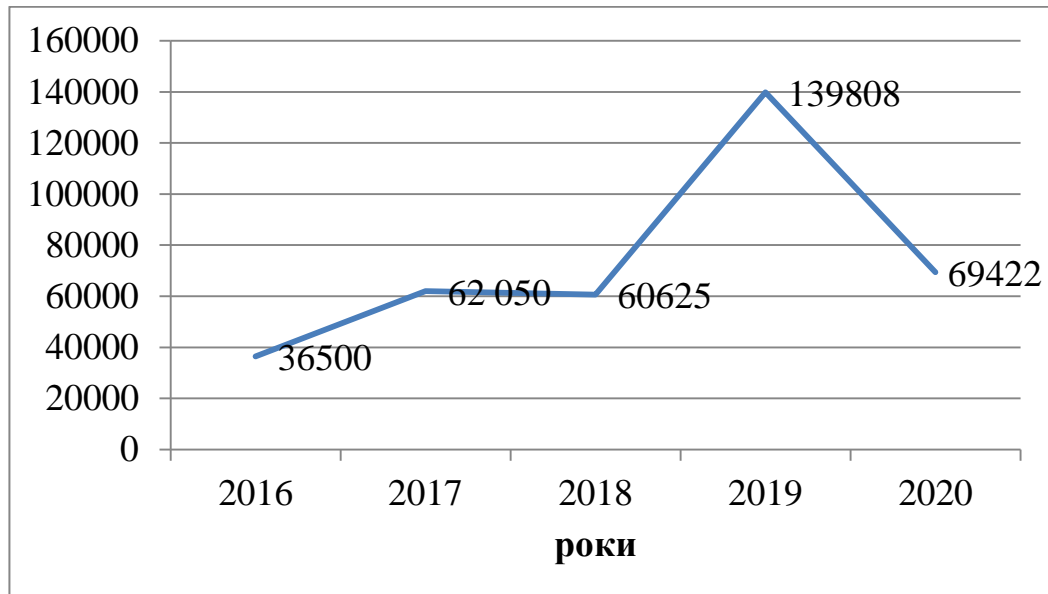


Рис. 1.4. Загальна кількість звернень громадян до Дніпровської міської ради

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у 2020 році домінували заяви – 98,2 % від загальної кількості звернень. Скарги становили 1,7 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 0,1 %.

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція. У 2020 році у Дніпровській міській раді зареєстровано 201 петицію, з яких 189 петицій в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку та були розглянуті як звернення громадян. Робочою групою для опрацювання електронних петицій Дніпровської міської ради було розглянуто 12

електронних петицій, що набрали необхідну кількість голосів на свою підтримку [4].

У 2020 році найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 11 614 (16,8 % від загальної кількості звернень), Шевченківського – 10 330 (14,9 %), Амур-Нижньодніпровського – 8 882 (12,8 %), Індустріального – 8 846 (12,8 %), Соборного – 8 611 (12,4 %), Чечелівського – 8 381 (12,1 %), Центрального – 6 137 (8,9 %), Самарського – 5 315 (7,7 %). Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 1 070 звернень (1,5 % від загальної кількості звернень) [4].

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (34 % від загальної кількості звернень), робітників (15,7 %), безробітних (2,7 %), підприємців (1,3 %).

Основні питання за якими зверталися громадяни були:

- питання житлово-комунального господарства та ремонт місцевих доріг (48,6%)
- охорони здоров'я (6,9 %);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (5,1 % від загальної кількості);
- питання, пов'язані з введенням карантину у зв'язку з коронавірусом – 4,6 %;
- діяльності органів місцевого самоврядування (4,4 %);
- економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва (3,5 %);
- аграрної політики та земельних питань (0,8 %);
- праці та заробітної плати (0,3 %);
- інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації (0,07 %) [4].

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» розроблена методика оцінювання організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади [45].

Оцінюється робота із зверненнями громадян за такими основними показниками [45]:

- дотримання порядку реєстрації тримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян;

- дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація;

- дотримання строку розгляду звернень громадян;

- дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам;

- дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян;

- наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання;

- наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади, контактні телефони тощо;

- наявність телефонної «гарячої лінії» або контактного центру для прийому усних звернень громадян, форми для надсилання електронних звернень, затвердженого графіка роботи телефонної «гарячої лінії» або контактного центру, його дотримання, ведення обліку усних звернень громадян;

- проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян (аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що

зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників тощо);

- проведення нарад, семінарів, засідань колегій з питань звернень громадян;

- планування роботи із зверненнями громадян;

- систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян;

- розміщення на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, інформації про телефонну «гарячу лінію», подання та розгляд електронних звернень громадян, графіка особистого прийому громадян, роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо.

Загальний процес забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення наведено на рис. 1.5.

Не викликає сумніву, що робота зі зверненнями громадян потребує постійного удосконалення.

З цією метою слід здійснити наступні заходи:

- будувати єдину захищену мережу для роботи зі зверненнями громадян виконавчих органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- організація обміну даними за зверненнями громадян в електронному вигляді між виконавчими органами державної влади, органами місцевого самоврядування;

ПРОЦЕСИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РЕАЛІЗАЦІЇ КОНСТИТУЦІЙНОГО ПРАВА ГРОМАДЯН НА ЗВЕРНЕННЯ

Робота з письмовим зверненням громадян

Організація особистого прийому громадян

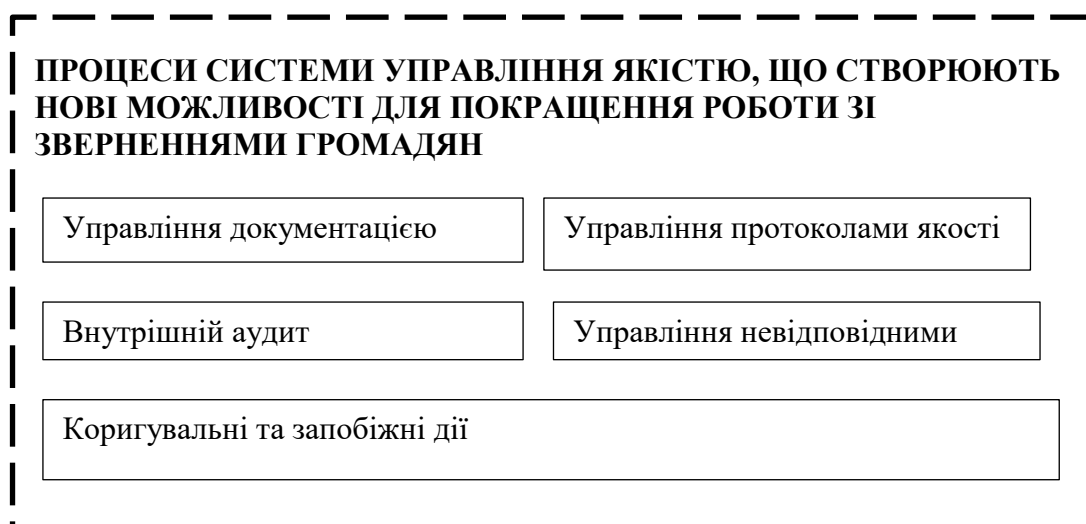
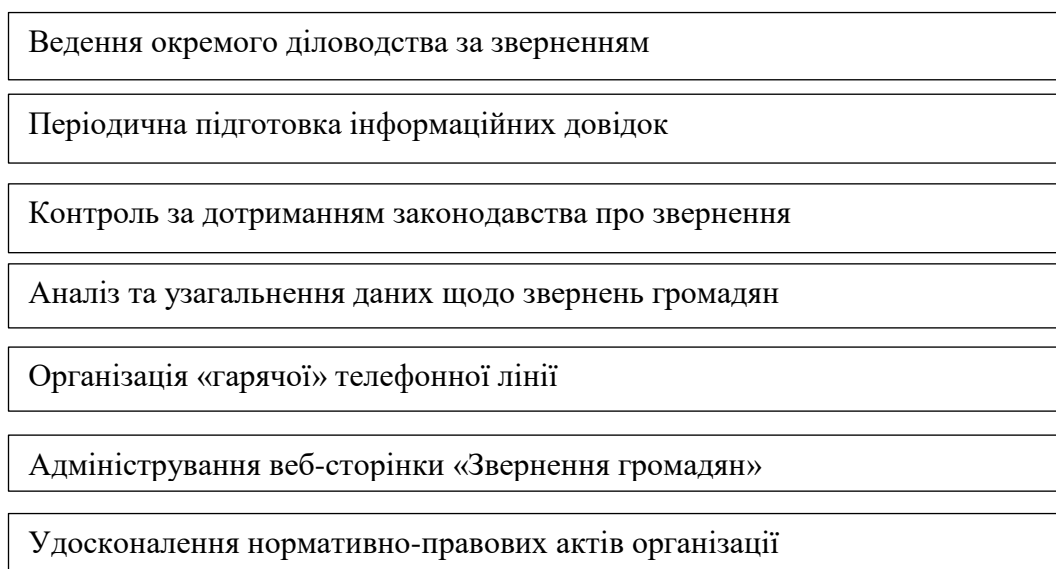


Рис. 1.5. Процеси забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення

- організація автоматизованого доступу громадян для отримання інформації про розгляд та хід виконання документів, через систему зворотний зв'язок сайту органів державної влади та місцевого самоврядування;
- створення спеціального порталу в мережі Інтернет «Звернення громадян: досвід роботи»;
- створення електронної картотеки архівних матеріалів;
- створення інформаційно-пошукової системи «Прийом громадян»;
- організація проведення виїзних особистих прийомів громадян.

Висновки до розділу 1

1. В ході дослідження визначено сутність, цілі та види звернень до органів публічної влади. Констатовано, що звернення громадян є важливим засобом прояву суспільно-політичної активності, зацікавленості мешканців у громадських справах. Усі звернення громадян до органів публічної влади виконують такі основні функції: правозахисна, інформаційна, комунікаційна.

Основними формами звернень громадян до органів публічної влади є : заява, скарга, пропозиція.

2. В ході дослідження було запропоновано під інститутом звернень громадян до органів публічної влади розуміти самостійний комплексний правовий інститут, регламентований національним та міжнародним правозахисним законодавством, на основі якого закріплюється право людини та громадянина, їх об'єднань безпосередньо чи через представників звертатися в усній або письмовій формі, індивідуально чи колективно до державних органів влади та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту своїх прав, свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участі в управлінні справами муніципалітету.

3. В ході дослідження розглянуто іноземний досвід звернення громадян до органів публічної влади. Встановлено, що Зарубіжними державами надається велике значення праву на звернення у зв'язку з тим, що воно дозволяє громадянам брати участь у прийнятті важливих публічних рішень, захищати свої права та свободи, контролювати владу від зловживань. У той самий час, у правових актах цих держав відсутня єдиний підхід до регламентації та розуміння цього права. В одних воно належить лише громадянам, в інших – усім та кожному. Конституціями деяких держав гарантуються лише письмові звернення. Крім того, в деяких країнах терміни звернення та петиції мають різне значення.

4. Проведений аналіз звернень громадян до органів публічної влади дозволив дійти висновків, що кількість таких звернень неухильно зростає. Це свідчить про зростання політичної активності громадян. Аналіз офіційних джерел свідчить, що більша кількість звернень надходить на адресу Прем'єр-міністра України та Уряду України. У Дніпровську міську раду у 2020 році за статистикою надійшло 69422 звернення. Це на 50 % або на 70386 звернень менше ніж у 2019 році. За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у 2020 році домінували заяви – 98,2 % від загальної кількості звернень. Скарги становили 1,7 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 0,1 %.

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (34 % від загальної кількості звернень), робітників (15,7 %), безробітних (2,7 %), підприємців (1,3 %).

5. В Україні робота із зверненнями громадян в органи публічної влади оцінюється за такими основними показниками: дотримання порядку реєстрації звернень громадян у реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян; дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація; дотримання строку розгляду звернень громадян; дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам; дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян; наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання; наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян тощо.

6. Обґрунтовано, що робота зі зверненнями громадян потребує постійного удосконалення. З цією метою слід здійснити наступні заходи:

- будувати єдину захищену мережу для роботи зі зверненнями громадян виконавчих органів державної влади та органів місцевого самоврядування;

- організація обміну даними за зверненнями громадян в електронному вигляді між виконавчими органами державної влади, органами місцевого самоврядування;

- організація автоматизованого доступу громадян для отримання інформації про розгляд та хід виконання документів, через систему зворотний зв'язок сайту органів державної влади та місцевого самоврядування;

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

- створення електронної картотеки архівних матеріалів;

- створення інформаційно-пошукової системи «Прийом громадян»;

- організація проведення виїзних особистих прийомів громадян

РОЗДІЛ 2.

АНАЛІЗ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

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

Інститут звернень громадян до органів влади має глибокі історичні коріння і є найважливішим засобом діалогу держави та суспільства. У сучасному демократичному суспільстві інститут обігу громадян – самостійний комплексний правовий інститут, регламентований національним та міжнародним правозахисним законодавством, основі якого закріплюється право людини та громадянина, їх об'єднань безпосередньо або через представників звертатися до усної або письмовій формі, індивідуально чи колективно до державних органи та органи місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту (відновлення) своїх прав, свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участі в управлінні справами держави.

У суб'єктивному сенсі інститут звернень громадян є наступні правомочності:

- право на критичний аналіз діяльності органів влади;
- право подавати рекомендації з метою покращення діяльності органів влади та їх посадових осіб;
- право громадян ініціювати своїми діями (шляхом подання колективних звернень) прийняття та скасування або зміна та доповнення нормативно-правових актів та інших рішень органів влади та їх посадових осіб;
- право домагатися сприяння органів влади у реалізації конкретних прав і свобод;

- право на звернення за захистом (відновленням) своїх порушених прав, свобод та законних інтересів, а також прав, свобод та законних інтересів інших;

- право повідомляти про порушення законності, що стали ним, допущених органами влади та їх посадовими особами.

Правовою основою вітчизняного інституту звернень громадян є Конституція України, у якій закріплено статтю 40, яка гарантує права громадян звертатися до владних структур та встановлено обов'язки органів влади реагувати на такі звернення та надавати обґрунтовані відповіді. Так згідно із ст. 40: «Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк» [27].

Наступним головним нормативно-правовим документом є Закон України «Про звернення громадян» № 393/96-ВР від 02.10.1996 (із змінами та доповненням). Даний нормативний документ визначає загальні засади реалізації прав і свобод громадян, які визначені Конституцією України. У даному Законі дано визначення таких понять як «звернення», «пропозиції», «заяви», «скарги» громадян. Подано порядок звернень громадян, їх розгляд, а також відповідальність за порушення норм цього Закону [49]. Основні положення Закону України «Про звернення громадян» наведено в Додатку А.

Також питання щодо звернень громадян регулюється Указом Президента «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» № 109/2008 від 07.02.2008р. [49].

Постанова КМУ «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громад, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації». Даною Інструкцією

визначено порядок діловодства по зверненню громадян та зазначено, що виконувати дані функції мають спеціально назначені посадові особи або на підрозділи службового апарату [50].

Зазначеною Інструкцією № 348 передбачено, що всі пропозиції, заяви та скарги, що надійшли, повинні прийматися і централізовано реєструватися в день їх надходження на реєстраційно-контрольних картках, придатних для обробки персональними комп'ютерами або в журналах.

Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади» від 24.06.2009 № 630, згідно з якою встановлено основні показники, які дозволяють оцінити рівень організації роботи органів держаної влади та місцевого самоврядування [51].

Так, до основних показників, які дозволяють позитивно чи негативно оцінити роботи із зверненнями громадян органів публічної влади відносяться наступні:

1. «дотримання порядку реєстрації звернень громадян;
2. дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян;
3. дотримання строку розгляду звернень громадян;
4. дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам;
5. дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян;
6. наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання;
7. наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, інформаційних буклетів, зразків оформлення звернень та інших документів, відомостей про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, місце і час прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів органу виконавчої влади, контактні телефони тощо;

8. наявність телефонної «гарячої лінії» або контактного центру для прийому усних звернень громадян, форми для надсилання електронних звернень, затвердженого графіка роботи телефонної "гарячої лінії" або контактного центру, його дотримання, ведення обліку усних звернень громадян;

9. проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян;

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

11. планування роботи із зверненнями громадян.

12. систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян.

13. розміщення на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади матеріалів щодо організації роботи із зверненнями громадян» [51].

Постанова Кабінету Міністрів «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень» від 27.11.2019 №976 затверджує «Порядок взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету» та «Положення про Єдину систему опрацювання звернень» [32].

Постанова КМУ «Про організацію особистого прийому громадян у Кабінеті Міністрів України» № 1446 від 11.09.2003р., яка регулює та встановлює порядок встановлення особистого прийому громадян членами Кабінету Міністрів [52].

Постанова КМУ «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» № 858 від 24.09.2008р [53]. Даною Постановою класифікуються звернення громадян за ознаками: за формою надходження; за ознакою надходження; за видами; за статтю авторів звернення; за суб’єктом; за типом; за категоріями авторів звернень; за соціальним станом авторів звернень; за результатами

розгляду. Окрім того даним нормативним документом визначено основні питання, які порушуються у зверненнях громадян.

За результатами звернень до Кабінету Міністрів України формується відповідна аналітична довідка відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Така довідка являє собою узагальненням усіх звернень за певний проміжок часу та проведеної роботи органами державної влади та місцевого самоврядування.

2.2. Організація роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді

Відповідно до Статуту Підгородненської територіальної громади, Адміністрація Підгородненської територіальної громади є виконавчо-розпорядчим органом місцевого самоврядування, наділений повноваженнями за рішенням питань місцевого значення та повноваженнями для здійснення окремих повноважень громади.

Адміністрація об'єднаної територіальної громади здійснює свою діяльність відповідно до законами та нормативними актами органів державної влади, Статутом, Регламентом міської ради та іншими нормативно-правовими актами органів місцевого самоврядування, виданими у межах компетенції зазначених органів.

Адміністрація Підгородненської територіальної громади має права юридичної особи. До пріоритетних цілей діяльності Підгородненської територіальної громади можна віднести:

- забезпечення сталого функціонування та розвитку об'єднаної територіальної громади;
- створення сприятливих умов життя городян;

- розвиток місцевого самоврядування у місті та становлення місцевого співтовариства.

Організаційна структура управління міської ради є лінійно-функціональною і, як показала практика, є оптимальною для Адміністрації Підгородненської територіальної громади [53].

Лінійні керівники є єдиноначальниками, а їм надають допомогу функціональні органи. Лінійні керівники нижчих щаблів адміністративно не підпорядковані функціональним керівникам вищих щаблів. Результати роботи будь-якої служби апарату управління оцінюються показниками, які характеризують реалізацію ними своїх цілей та завдань.

Структура Адміністрації Підгородненської територіальної громади включає: Голову міста, Першого заступника міського голови, заступників міського голови, структурні підрозділи апарату, галузеві (функціональні).

Очолює Адміністрацію Підгородненської територіальної громади засадах єдиноначальності та керує діяльністю територіальної громади міський голова, який призначається на сесії Підгородненської міської ради. Міський голова є посадовою особою місцевого самоврядування, наділяється виконавчо-розпорядчими повноваженнями за рішенням питань місцевого значення та організації діяльності територіальної громади. В даний час цей пост займає Горб Андрій Іванович.

Міський голова розробляє та подає у встановленому порядку на затвердження міської ради структуру Адміністрації територіальної громади, формує штат та розподіляє обов'язки між заступниками.

Перший заступник міського голови вирішує питання: забезпечення розробки та реалізації міської соціальної, культурної, інформаційної, молодіжної політики, житлової політики, політики у сфері освіти, охорони здоров'я, фізичної культури, спорту та туризму; взаємодії з органами державної влади, правоохоронними органами та військовими частинами, розташованими на території міста, організаціями політичного та соціального спрямування, громадськими об'єднаннями.

Всього у міського голови два заступника: заступник міського голови за напрямом соціального та культурного розвитку, заступник міського голови з економіки та фінансів, правових та майнових питань.

Правове, організаційне, інформаційне, матеріально-технічне та інше забезпечення діяльності Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади здійснюють структурні підрозділи апарату Адміністрації (управління, відділи) відповідно до положень про ці підрозділи, які затверджуються правовими актами Адміністрації територіальної громади.

Робота із зверненнями громадян ведеться Загальним відділом Підгородненської міської територіальної громади, який є підзвітним та підконтрольним Підгородненській міській раді, підпорядковується її виконавчому комітету та міському голові. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, постановами Кабінету Міністрів України, наказами профільного міністерства та його обласного територіального підрозділу, рішеннями Підгородненської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями та дорученнями міського голови, Статутом Підгородненської об'єднаної територіальної громади, Регламентом Підгородненської об'єднаної територіальної громади та Положенням про відділ і іншими нормативно-правовими актами.

Відділ очолює начальник, який призначається та звільняється з посади Головою Підгородненської міської територіальної громади.. Контроль за діяльністю відділу здійснює міський Голова.

Основними завданнями відділу є:

- 1) забезпечення єдиної системи електронного документообігу в апараті міської ради;
- 2) забезпечення права громадян, об'єднань громадян, у тому числі юридичних осіб, на безперешкодне звернення до Голови Підгородненської міської територіальної громади, його заступникам з пропозиціями, заявами, скаргами щодо публічних та приватних питань, у тому числі за захистом своїх конституційних прав, свобод та інтересів, які охороняються законом, або прав

та свобод інших осіб, колективно, індивідуально, особисто або за допомогою Інтернет-технологій;

3) забезпечення своєчасного та якісного розгляду письмових та усних звернень громадян, об'єднань громадян, зокрема юридичних.

З метою поліпшення поінформованості та освіти населення щодо питань реалізації права на звернення створено сектор зв'язків з громадськістю.

З метою забезпечення своєчасного та якісного розгляду звернень відділ:

- 1) забезпечує централізований облік звернень;
- 2) обробляє персональні дані відповідно до чинного законодавством;
- 3) формує на базі звернень інформаційний фонд та подає необхідні відомості посадовим особам та структурним підрозділам Адміністрації міста;
- 4) бере участь у підготовці прийому громадян з особистих питань;

З метою інформаційно-аналітичного та методичного забезпечення діяльності Адміністрації міста з розгляду звернень відділ:

1) проводить вивчення та аналіз питань, які ставлять громадяни письмових зверненнях та на особистому прийомі;

2) готує оперативні та періодичні інформації міському голові міста, його заступникам про кількість та характер звернень, які надійшли до міської ради, соціальному складі заявників, результатах розгляду питань, що ставлять громадяни;

3) вивчає досвід роботи зі зверненнями громадян, надає методичну допомогу спеціалістам, які організують роботу зі зверненнями.

У загальному відділі кількісний склад персоналу складає 3 особи, включаючи начальника відділу. Усі співробітники мають вищу освіту. Віковий склад персоналу складає 25-45 років. Плинність кадрів не характерна для даного відділу. У 2018 році, у зв'язку з виходом на пенсію спеціаліста відділу, у відділі з'явився новий співробітник.

На рис. наведено порядок роботи зі зверненнями громадян у відділі роботи зі зверненнями громадян Підгородненської міської територіальної громади (рис. 2.1).



Рис. 2.1. Порядок роботи зі зверненнями громадян у секторі зв'язків із громадськістю та ЗМІ Підгородненської міської територіальної громади

Звернення громадян розглядаються в Підгородненській міській раді відповідно до Закону України «Про звернення громадян», регламентом Підгородненської міської ради, Інструкцією з діловодства міської ради.

Усі письмові звернення, які надходять до міської ради, передаються до сектору зв'язків із громадськістю та ЗМІ, де обробляються в установленому порядку та реєструються в електронній базі даних у день їх надходження до міської ради.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою автоматизованої системи обліку звернень громадян.

Письмові звернення, що містять питання, вирішення яких не входить до компетенції Підгородненської міської територіальної громади, надсилаються протягом 7 днів з дня реєстрації до відповідного органу або відповідної посадової особи, до компетенції якої належить рішення поставлених у зверненні питань, з повідомленням громадянина, який направив звернення.

Під час реєстрації на кожне подане звернення в електронній базі даних формується електронна реєстраційна картка встановленої форми, в якій вказується реєстраційний номер, який присвоюється зверненню при надходженні, короткі відомості про звернення та рух звернень з моменту надходження до міської територіальної громади до завершення виконання та направлення до справи.

Звернення громадян розглядаються протягом 15 днів із дня реєстрації. Термін розгляду звернення може бути продовжено, якщо порушені в ньому питання вимагають спеціального вивчення та додаткових 30 днів.

Звернення громадян вважаються виконаними, якщо всі поставлені в них питання розглянуті, дозволені або по кожному питанню надано докладні роз'яснення. Документи щодо прийому та розгляду звернень та заяв громадян формуються у справі та зберігаються у відділі роботи зі зверненнями громадян та організацій відповідно до номенклатури справ [11].

Сектор зв'язків з громадськістю та ЗМІ регулярно надає практичну та методичну допомогу всім організаторам роботи зі зверненнями громадян, проводить семінари, навчання, індивідуальні консультації та ін.

Робота з організації прийому громадян з особистих питань у Підгородненській міській територіальній громаді ґрунтується на принципах забезпечення максимальної доступності до керівникам, дозволи на усні поведження з позитивними результатами.

Прийом громадян з особистих питань ведеться за графіком, затвердженим міським головою.. Графік щокварталу публікується у засобах масової інформації та розміщується на офіційному сайті Підгородненської міської територіальної громади у мережі Інтернет.

Отже, загальний відділ є структурним підрозділом Підгородненської міської територіальної громади. Його основне завдання – забезпечення своєчасного та якісного розгляду письмових та усних звернень громадян, об'єднань громадян, у тому числі юридичних осіб. У своїй діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, постановами Кабінету Міністрів України, Статутом Підгородненської міської територіальної громади, Положенням про відділ, Інструкцією з діловодства в Підгородненській міській територіальній громаді.

2.3 Проблеми організації роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді

Слід зазначити, що у літературі окреслено наступні недоліки організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування в Україні.

По-перше, встановлено відсутність локальних документів, наприклад, локального регламенту, який визначає порядок розгляду звернень громадян у відділі забезпечення, що сприяє відсутності системи, дублювання розгляду скарг, порушень термінів та якості їх підготовки тощо

По-друге, виявлено відсутність науково та професійно збудованої системи роботи в цілому та окремо кожного спеціаліста відділу зі зверненнями громадян.

По-третє, не сформовано систему контролю та аналізу за підготовкою відповідей на звернення громадян та виконання рішень, викладених у відповідях на скарги та ін.

По-четверте, встановлені чинним законодавством строки розгляду звернення (протягом 30 днів з дня реєстрації) занадто розтягнуті, що може згубно позначитися під кінець справи [23, с. 50].

З метою виявлення проблем організації роботи зі зверненнями громадян у Підгородненській міській територіальній громаді проведено опитування громадян щодо якості роботи зі зверненнями. Так, було опитано 70 осіб, з яких 54 осіб звернулися з письмовими та 16 осіб з усними зверненнями. Респондентам було поставлено два питання:

1) Які результати розгляду Вашого звернення (варіанти відповідей: проблема вирішена, дано роз'яснення, відмовлено)?

2) Чи задоволені результатами роботи з Вашим зверненням?

На питання, що стосується отриманих відповідей на розгляд звернень, отримано наступний результат:

- на 48 звернень (69%) надано роз'яснення, тобто за результатами розгляду (питання у вигляді) пропозиції, заяви або скарги заявника проінформовано про порядок їх реалізації або задоволення.

- 14 звернень (20%) вирішені, тобто за результатами розгляду (питання у вигляді) пропозиція визнана доцільною, заява або скарга – обґрунтованими та підлягають задоволенню.

- За 8 зверненнями (11 %) було відмовлено, тобто за результатами розгляду (запитання у вигляді) пропозиції визнано недоцільними, заява чи скарга – необґрунтованими та не підлягають задоволенню (рис . 2.2).

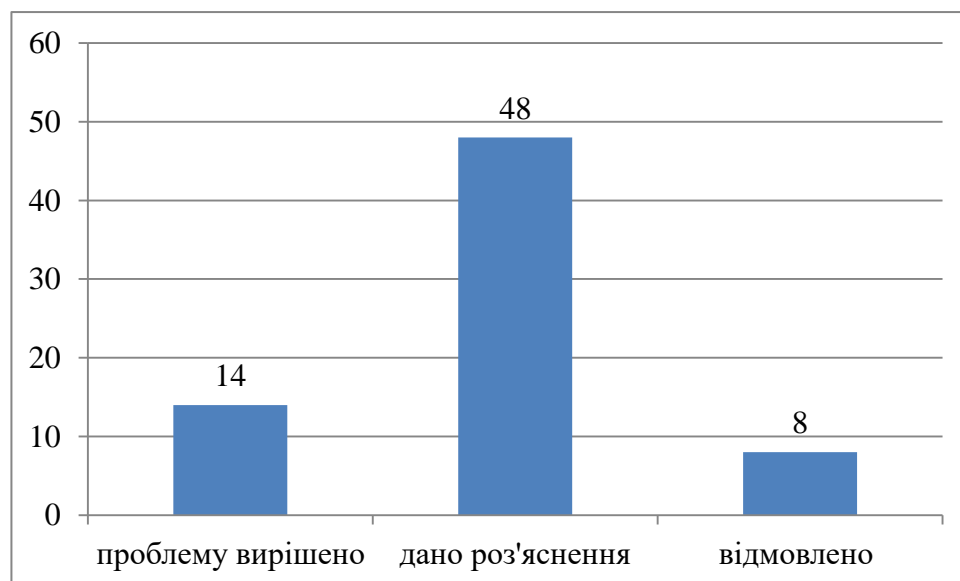


Рис.2.2. Результати розгляду звернень громадян

Результатами роботи із зверненнями задоволено 60% від загальної кількості опитаних. Незадоволеними роботою зі зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді залишилися 26%. Інші (14%) вагалися з відповіддю на питанням (рис. 2.3)

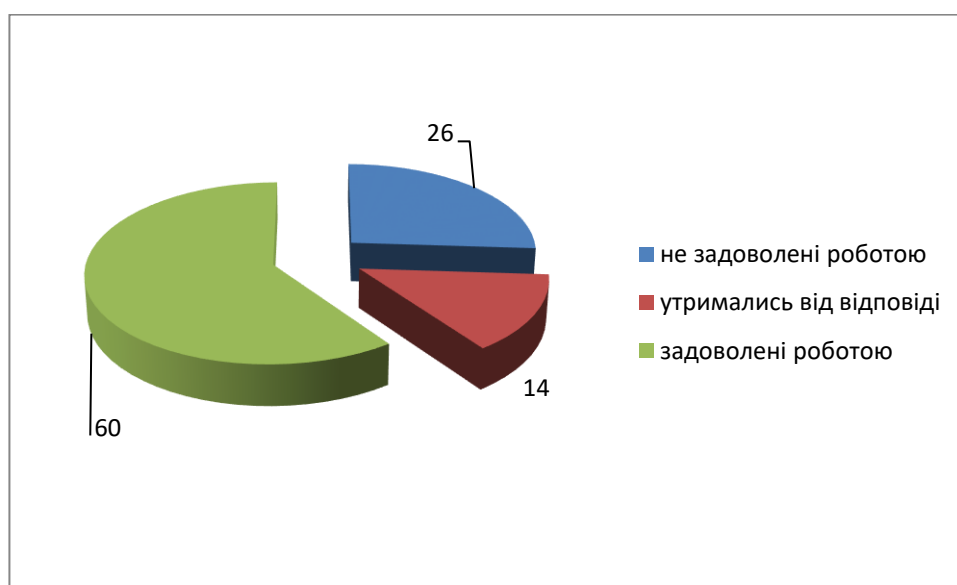


Рис. 2.3 Результати опитування громадян результатами роботи зі зверненнями громадян у Підгородненській міській територіальній громаді, %

Таким чином, методом опитування було встановлено, що населення не завжди задоволено роботою Підгородненської територіальної громади під час розгляду звернень, що негативно позначається не лише на репутації адміністрації як конкретного муніципального органу, так і всієї системи муніципального управління.

Яскравим показником задоволеності громадян роботою зі своїми зверненнями є кількість скарг, які надходять до адміністрації. У таблиці 2.1 відображено кількість скарг, які надійшли до Підгородненської територіальної громади щодо роботи зі зверненнями громадян у 2019-2020 роках.

Таблиця 2.1.

Кількість скарг, що надійшли Підгороненської територіальної громади з приводу роботи зі зверненнями громадян у 2019 – 2020 роках

роки	Кількість скарг, шт.
2019	695
2020	556

Як свідчать дані таблиці кількість скарг за період дослідження зменшилась на 20 % (або на 139 скарг). Але незважаючи на зменшення кількості скарг, це все рівно значний показник.

Основними причинами, які впливають на виникнення скарг є наступні:

1) низька правова грамотність населення (упорядники звернення часто не мають уявлення про порядок складання та подання звернення, про строки його виконання, у зв'язку з чим скарги бувають безглуздими та законодавчо необґрунтованими. Причиною є недостатність необхідної довідкової інформації);

2) неналежне та формальне виконання службових обов'язків муніципальними службовцями відділу роботи зі зверненнями громадян і організацій. Причиною цього є відсутність механізму зворотного зв'язку та можливість оцінити якість наданої послуги населенням, що безсумнівно стало б стимулом для муніципальних службовців, які працюють з зверненнями громадян, та усунення формального підходу до роботи;

3) крім того, зазначимо, деякі скарги пов'язані з порушенням встановленого терміну розгляду звернення. Звернемо увагу на збільшення звернень, розглянутих із порушенням встановленого строку, порівняно з 2019 роком. Кількість таких звернень збільшилося на 35%.

Динаміка кількості звернень з порушенням встановлених термінів наведено на рис. 2.4.

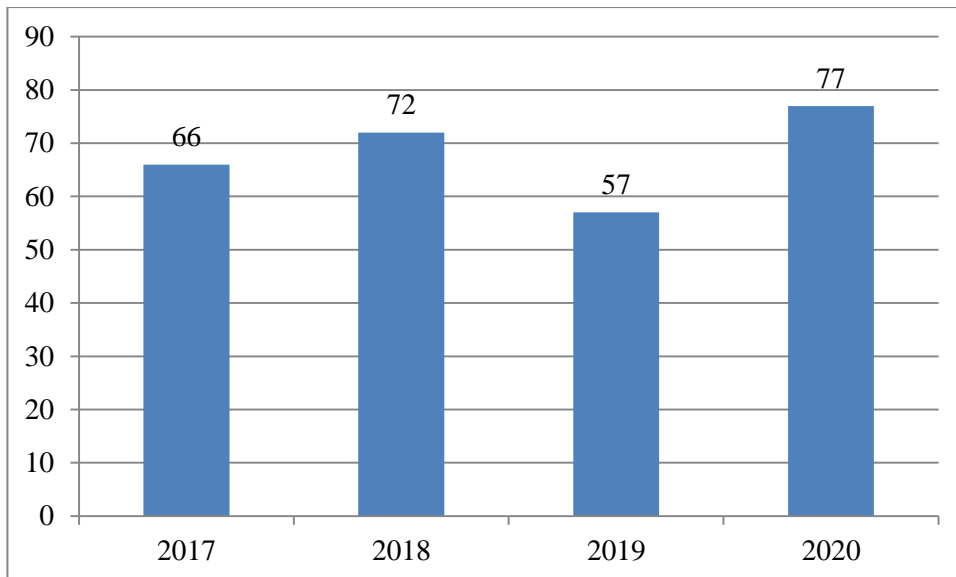


Рис. 2.4. Кількість звернень, з порушенням встановлених термінів

Зупинимося докладніше на об'єктивних причинах зростання скарг та зростання кількості звернень з порушенням поставлених термінів. Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» звернення громадян повинні бути розглянуті та вирішені та розглянуті невідкладно але не пізніше 15 днів із дня реєстрації, якщо не потрібно такі звернення додатково вивчати. При цьому загальний термін розгляду звернень не повинен перевищувати одного місяця від дня їх надходження.

Якщо не вдається вирішити порушені у зверненні питання у місячний термін, то в такому випадку керівник відповідного органу встановлює необхідний термін для вирішення проблемного питання.

Право продовження строку розгляду звернення надається Голові Підгородненської територіальної громади, заступниками Голови Підгородненської міської територіальної громади, у компетенції яких перебуває вирішення питань, поставлених у зверненні, іншим уповноваженим особам Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади.

Окрім того аналіз роботи роботи зі зверненнями громадян в Підгородненській територіальній громаді дозволив дійти висновку, що нові

співробітники мають досвід роботи менше трьох років та не мають достатніх знань щодо роботи з системою електронного документообігу. Звичайно, начальник відділу завжди допомагала та консультувала нових співробітників з усіх питань, але при цьому губився час і знижувалася оперативність роботи із зверненнями.

Прийом громадян з особистих питань в Підгородненській територіальній громаді проводиться відповідно до графіку, який затверджений міським головою. Графік щокварталу публікується в засобах масової інформації та розміщується на офіційному сайті Підгородненської територіальної громади. Системна робота в даному напрямі дозволяє забезпечити можливість для мешканців громади обговорити власні проблеми безпосередньо із керівництвом адміністрації міста та домогтися їх позитивного вирішення.

Але, на жаль, не всі громадяни, мають змогу звернутися особисто на прийом через проблеми зі здоров'ям, пов'язаних із проблемами пересування. Тобто проблема із зверненням через особистий прийом є серед пільгової категорії громадян. Такі пільгові категорії громадян мають право на особистий прийом, тому необхідно знайти можливість задовольнити їх право.

Отже, на підставі вищевикладеного до проблем у роботі Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян можна віднести:

- 1) порушення встановленого строку розгляду звернень;
- 2) є скарги, що надходять від населення до Адміністрації міста за щодо роботи зі зверненнями громадян;
- 3) високий відсоток громадян, незадоволених роботою за зверненнями (26% за результатами опитування);
- 4) неможливість для деяких пільгових категорій потрапити на особистий прийом через проблеми зі здоров'ям та обмеженістю в пересуванні.

До основних причин, які породжують вищезгадані проблеми, відносяться:

– недостатня поінформованість та низька правова грамотність населення у сфері реалізації права на звернення, зумовлена відсутністю правової та довідкової інформації;

– відсутність механізму зворотного зв'язку та можливості оцінити якість послуги, що надається населенням, при цьому недостатньо реалізовані можливості інтернет-сторінки «Звернення громадян» у цій сфері;

- недостатні знання нових співробітників.

Висновки до розділу 2

1. В ході вивчення літературних джерел визначено, що правовою основою вітчизняного інституту звернень громадян є Конституція України. Основними нормативно-правовими документами, які регламентують організацію та порядок звернення громадян до органів публічної влади є: Закон України «Про звернення громадян»; Указом Президента «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади»; Постанова КМУ «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та ін..

2. Відповідно до Статуту Підгородненської територіальної громади, адміністрація Підгородненської територіальної громади є виконавчо-розпорядчим органом місцевого самоврядування, наділений повноваженнями за рішенням питань місцевого значення та повноваженнями для здійснення окремих повноважень громади. Робота із зверненнями громадян ведеться Загальним відділом Підгородненської міської територіальної громади, який є підзвітним та підконтрольним Підгородненській міській раді, підпорядковується її виконавчому комітету та міському голові. У своїй

діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, постановами Кабінету Міністрів України, наказами профільного міністерства та його обласного територіального підрозділу, рішеннями Підгородненської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями та дорученнями міського голови, Статутом Підгородненської об'єднаної територіальної громади, Регламентом Підгородненської об'єднаної територіальної громади та Положенням про відділ та іншими нормативно-правовими актами.

Відділ очолює начальник, який призначається та звільняється з посади Головою Підгородненської міської територіальної громади. Контроль за діяльністю відділу здійснює міський Голова.

Основним завданням відділу є забезпечення своєчасного та якісного розгляду письмових та усних звернень громадян, об'єднань громадян, у тому числі юридичних осіб

3. Визначено, що до проблем у роботі Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян можна віднести: порушення встановленого строку розгляду звернень; є скарги, що надходять від населення до Адміністрації міста за щодо роботи зі зверненнями громадян; високий відсоток громадян, незадоволених роботою за зверненнями (26% за результатами опитування); неможливість для деяких пільгових категорій потрапити на особистий прийом через проблеми зі здоров'ям та обмеженістю в пересуванні.

РОЗДІЛ 3. УДОСКОНАЛЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

3.1 Основні напрями та рекомендації щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді

Аналіз роботи Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян виявив ряд недоліків, які свідчать про необхідність удосконалення цієї сфери її діяльності за конкретними напрямами. Окреслимо основні з них.

1) Одним із перспективних напрямів удосконалення роботи Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян є більш активне та ефективне використання сучасних інтернет-технологій. Насамперед, це відноситься до сайту Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади, за допомогою якого можна запровадити принцип відкритості інформації щодо розгляду звернень громадян та організацій. Наприклад, публікації на сайті статусу звернення чи скарги (розглянута по суті, перенаправлена до компетентних органів, які не можуть бути розглянуті з певних причин), вказівкою конкретного відповідального виконавця, який займається рішенням ситуації, та прийнятого рішення. Публічність розгляду звернень дозволить збільшити ефективність роботи зі зверненнями громадян та поставити відповідних службовців громади у рамки, які мінімізують можливість безвідповідального ставлення до власних обов'язків.

З метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян необхідно запровадження механізму зворотного зв'язку з населенням, через організацію

опитування населення та проведення інтерактивних опитувань щодо оцінки роботи зі зверненнями громадян, які дозволять визначити рівень задоволеності громадян, які звернулися із зверненням до адміністрацію міста.

Так, у розділі інтернет-приймальної не працює функція «Зворотного зв'язку з громадянами». Це робить взаємодію влади та населення одностороннім. Введення механізму зворотного зв'язку дало б громадянам можливість оцінити якість послуги, що може бути зроблено у вигляді анкетування, онлайн-відкликання або надання оцінки відповідно до спеціально розробленою шкали. Автором була розроблена спеціальна форма анкети, яка наведена у **Додатку Б.**

Введення механізму зворотного зв'язку з населенням, через організацію опитування населення та проведення інтерактивних опитувань щодо оцінки роботи зі зверненнями громадян дозволять визначити рівень задоволеності громадян, які звернулися із зверненням до Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади.

Опитування виступатиме методом збору соціологічної інформації за допомогою письмового та інтерактивного звернення до жителів громади питаннями, для виявлення думки населення щодо якості роботи зі зверненнями громадян та статистичної обробки отриманих відповідей.

Іншою важливою формою взаємодії органів із громадянами є організація «гарячої (прямої) лінії». В умовах глобалізації економіки та суспільства використання інформаційних технологій є зручним каналом зв'язку між державою та її громадянами. Послуга гарячої лінії значно спрощує процес обробки запитів населення, сприяє боротьбі із корупцією, дозволяє надавати широкий спектр державних послуг населенню, в цілому, стимулює економічне зростання та соціальний добробут.

Робота «гарячої лінії» здійснюється з метою забезпечення прав на доступ до інформації про діяльність муніципальних органів влади та оперативної взаємодії з населенням з питань, що належать до діяльності того чи іншого органу влади.

Важливим моментом є своєчасне інформування громадян про початок роботи «гарячої лінії» через засоби масової інформації та забезпечення безкоштовного звернення громадян щодо «гарячої лінії». Таким чином, «гаряча лінія» дозволяє зробити взаємовідносини між муніципальними органами та громадянами більш прозорими, підвищити рівень довіри населення та ефективність вирішення проблемних ситуацій.

2) Підвищення ефективності взаємодії органів влади та громадян у сучасних умовах неможливо без впровадження елементів автоматизації та інформатизації, у зв'язку з чим, в даний час отримують широке розповсюдження електронні форми та відповідні способи взаємодії за допомогою використання мережі Інтернет, наприклад, організації відео-прийомів для пільгових категорій громадян – осіб із обмеженими можливостями.

Відео-прийом дозволить громадянам безпосередньо звернутися до будь-якої посадової особи зі своєю проблемою, а можливо, і з пропозицією. Цей захід сприятиме підвищенню ефективності взаємодії органів влади із населенням.

3) У зв'язку із впровадженням у роботу Підгородненської міської територіальної громади системи електронного документообігу та з метою усунення прогалин у знаннях нових співробітників, які мають досвід роботи менше трьох років у цій галузі, слід проводити навчальні відео-курси. Наявність таких відео-курсів дозволить молодим працівникам самостійно пройти навчання для роботи в системі електронного документообігу та не забирати час на навчання у інших фахівців. Цей захід дозволить збільшити продуктивність праці всього відділу роботи зі зверненнями громадян та організацій.

4) Як було виявлено, однією з причин появи скарг та звернень з порушенням термінів є недостатня поінформованість та низька правова грамотність населення. У зв'язку з цим, з метою удосконалення роботи Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади пропонується

створити на сайті Підгородненської міської територіальної громади блоку міського голови, збільшити кількість інформаційних матеріалів у місцевих ЗМІ про роботу Підгородненської міської територіальної громади, а також збільшити кількість регулярних виступів Голови Підгородненської міської територіальної громади на сайті.

Необхідно також збільшити кількість виїзних заходів з участю мешканців міста та безпосереднім спілкуванням з керівництвом Підгородненської міської територіальної громади. Під час проведення заходів за участю Голови Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади громадяни безпосередньо звертаються з проблемами, пропозиціями та зауваженнями, яким даються своєчасні та оперативні доручення, приймаються конкретні заходи.

Вважаємо, що всі перелічені вище заходи дозволять оперативно донести до населення важливу інформацію, тим самим знизиться соціальна напруженість в окрузі та підвищиться довіра до влади з боку населення.

З метою підвищення юридичної грамотності населення необхідно посилити роботу з ознайомлення населення із змістом нормативних правових актів про місцеве самоврядування. Можна також розробити спеціальні відео-курси з нормативно-правових актів та за зверненнями громадян та розмістити їх на сайті Адміністрації Підгородненської міської територіальної громади.

Нами розроблено план заходів для внесених пропозицій, у якому зазначено заходи, відповідальні особи, терміни виконання та результат

(Додаток В)

3.2. Удосконалення методики оцінки результативності організації роботи із зверненнями в органах публічної влади

У першому розділі ми розглядали методику оцінювання роботи органів державної влади із зверненнями громадян, розглядали основні показники, які

характеризують роботу органів публічної влади. Надання оцінки організації роботи із зверненнями громадян органами публічної влади дозволяє оцінити фактичний стан прав на кожному етапі звернення, задоволеність громадян та як реалізуються їх права і свободи.

Дослідивши фактичний стан організації роботи із зверненнями, ми дійшли висновку, що оцінку організації роботи органів публічної влади зі зверненнями громадян слід проводити за наступними показниками:

- відсутність порушень термінів розгляду звернень;
- відсутність необґрунтованих перенесень термінів розгляду звернень;
- своєчасне надання документів у відділ роботи з зверненнями громадян;
- проведення особистих прийомів громадян;
- проведення виїзних прийомів громадян;
- наявність на офіційному сайті органів публічної влади «електронної приймальні»;
- наявність «гарячих ліній» з соціально значущих питань;
- розміщення на офіційному сайті інформації щодо роботи зі зверненнями громадян.

Для оцінки організації роботи органів публічної влади із зверненнями громадян за окресленими показниками використовуються офіційні відомості, подані у звітах, довідках та результати моніторингу офіційного сайту.

Оцінювання показників слід проводити наступним чином:

- у разі виконання показника – «надається 1 бал («1»), за винятком показника «Проведення виїзних прийомів громадян», який оцінюється у 2 бали («2»);
- у разі невиконання показника – бал не присвоюється («0»).

Підсумковий результат визначає сумарну кількість балів. З метою забезпечення об'єктивної оцінки результативності діяльності органів публічної влади за півріччя, 9 місяців та рік оцінка показників проводиться наростаючим підсумком:

- за виконання показника у наступному періоді додаються бали, невиконання – не додається.

Отримане значення множиться на коефіцієнт, що відповідає тимчасовому періоду (коефіцієнт півріччя - $\frac{1}{2}$; коефіцієнт 9 місяців - $\frac{1}{3}$; коефіцієнт року – $\frac{1}{4}$). Дані коефіцієнти використовуються для кожного показника.

Підсумковий результат визначається сумарною кількістю привласнених балів за всіма показниками з використанням правила математичного округлення чисел (до цілого числа).

Максимально можливий результат роботи органу державної влади та місцевого самоврядування становить 10 балів.

Оцінка за показником «Проведення виїзних прийомів громадян у міському окрузі» здійснюється з урахуванням кількості проведених у звітному періоді виїзних прийомів кожною посадовою особою. Під час проведення оцінки використовуються дані, які містяться у звітах за підсумками проведення виїзних прийомів.

Оціночна шкала за цим показником виглядає наступним чином:

- один виїзний прийом на квартал - 1 бал «1»;
- два прийоми на квартал - 1,5 бали "1,5";
- три прийоми на квартал – 2 бали «2».

Максимальна кількість балів за цим показником 2 бали «2».

Оцінювальна шкала у вказаному випадку виглядає так: у квартал максимум присвоюється 2 бали «2», не проведено виїзний прийом - бали не надаються «0».

Вбачається, що на основі аналізу думок, визначення ефективності роботи органів публічної влади зі зверненнями громадян можна розглядати такі основні показники:

- рівень задоволеності громадян, які звернулися до муніципального органу влади зі зверненням (високий – понад 90%; середній – 70-90%; низький – менш 70%).

У разі досягнення високого рівня задоволеності надається 2 бали, середнього – 1 бал, низького – 0 балів.

- дотримання встановленого терміну розгляду звернень;
- відсутність скарг, що надходять від населення до муніципального органу влади щодо роботи зі зверненнями громадян;
- розміщення на офіційному сайті муніципального органу влади інформації щодо роботи зі зверненнями громадян;
- проведення особистих прийомів громадян; -
- проведення виїзних прийомів громадян;
- наявність на офіційному сайті муніципального органу влади «електронної приймальні» з метою надання можливості подання звернення в електронному вигляді.

У разі виконання показника з п.п. 2-7 – «надається 1 бал («1»), в у разі невиконання показника - бал не присвоюється («0»).

Наочно сутність запропонованої методики визначення соціальної ефективності роботи органів влади зі зверненнями громадян наведена у таблиці 3.1.

Таким чином, максимальна оцінка ефективності роботи органів державної влади та місцевого самоврядування зі зверненнями громадян становитиме 8 балів. У разі досягнення від 8 до 6 балів слід говорити про високу ефективність роботи державного органу влади зі зверненнями громадян.

При нижчих показниках 5-3 бали – про середній рівень ефективності; при досягненні показника від 0 до 2 балів – слід говорити про низьку ефективність роботи муніципального органу влади з зверненнями громадян.

Таблиця 3.1

Оцінка ефективності роботи органів публічної влади зі зверненнями громадян, у балах

№	Показник ефективності роботи органів публічної влади із зверненнями громадян	Оцінка ефективності роботи органу влади із зверненнями громадян
1	Рівень задоволеності громадян , які звернулися до органів публічної влади	Високий – більше 90% - 2 бали Середній – 70-90 % - 1 бал Низький – менше 70 % - 0 балів
2	дотримання встановленого терміну розгляду звернень	У випадку виконання показників п.п. 2-7- надається 1 бал У разі невиконання – бал не присвоюється - 0
3	відсутність скарг, що надходять від населення до муніципального органу влади щодо роботи зі зверненнями громадян	
4	розміщення на офіційному сайті муніципального органу влади інформації щодо роботи зі зверненнями громадян	
5	проведення особистих прийомів громадян	
6	проведення виїзних прийомів громадян	
7	наявність на офіційному сайті муніципального органу влади «електронної приймальні» з метою надання можливості подання звернення в електронному вигляді	
разом	Максимальна оцінка – 8 балів 8-6 балів – високий рівень ефективності 5-3 балів – середній рівень ефективності 2-0 балів – низький рівень ефективності	

Окрім того, ми вважаємо за доцільне перед проведенням оцінки ефективності роботи державних органів влади та місцевого самоврядування з зверненнями громадян попереднє проводити аналіз структури звернень громадян до муніципальних органів виконавчої влади за сферами

життєдіяльності (охорони здоров'я, житлово-комунального господарства, освіти тощо) з метою виявлення пріоритетності питань, поставлених у зверненнях. Необхідно вивчення динаміки звернень громадян, поставлених на контроль, та повторних звернень.

3.3 Оцінка ефективності заходів щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді

Оцінка ефективності заходів щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян в Підгородненській міській територіальній громаді будуватиметься на основі оцінки основних її показників. Погоджуючись із думками Маматової Т., для визначення ефективності роботи співробітників працівників Підгородненської міської територіальній громаді з зверненнями громадян внаслідок запровадження запропонованих заходів будемо розглядати три основні показники.

1. Рівень задоволеності громадян, які звернулися до міської ради.

За результатами проведеного опитування результатами роботи зі зверненнями було задоволено 60% від загальної кількості опитаних.

При впровадженні запропонованих заходів щодо запровадження механізму зворотної зв'язку з населенням, через проведення інтерактивних опитувань щодо оцінки роботи з зверненнями громадян проведення відео-курсів щодо роботи для нових співробітників відділу роботи зі зверненнями громадян та організацій (мають досвід роботи менше трьох років) ступінь задоволеності громадян, які звернулися до Адміністрації міста зі зверненням імовірно підвищиться на 10% (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Рівень задоволеності громадян, які звернулися до Адміністрацію міста зі зверненням, до та після впровадження запропонованих заходів

Критерії оцінки роботи із зверненнями громадян	Рівень задоволеності громадян, у %
До впровадження запропонованих заходів	60
після впровадження запропонованих заходів (проноз)	70

2. Дотримання встановленого терміну розгляду звернень.

Поліпшиться дотримання встановлених термінів: імовірно зросте на 10%, що наведено на рис. 22

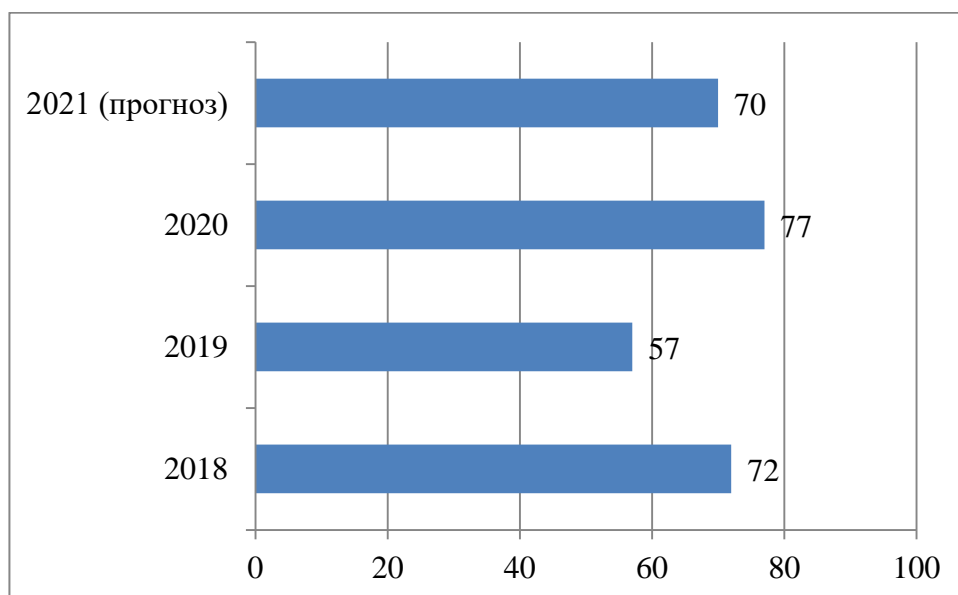


Рис. Динаміка кількості звернень із порушеннями встановлених строків після удосконалюючих заходів, од

3. Кількість скарг, що надходять від населення до Підгородненської міської територіальної громади щодо роботи зі зверненнями громадян.

Кількість скарг, які надходять від населення до керівництва Підгородненської міської територіальної громади, ймовірно, знизиться на 10% і становитиме 500 (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Кількість скарг, які надійшли до Підгородненської міської територіальної громади з приводу роботи зі зверненнями громадян, до та після впровадження запропонованих заходів

Отримані скарги	Кількість скарг, отриманих щорічно, од
До впровадження удосконалюючих заходів	556
Після впровадження удосконалюючих заходів (прогноз)	500 (зниження на 10%)

На закінчення проведемо запропоновану бальну оцінку ефективності роботи даного Підгородненської міської територіальної громади із зверненнями громадян за запропонованою методикою та після застосування запропонованих заходів (табл. 3.4).

Таким чином, буде досягнутий показник 5 балів, тобто можна говорити про досягнення середнього рівня ефективності роботи Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян, але все ж таки відбудеться зростання рівня ефективності у цій сфері.

Таким чином, ефективність запропонованих заходів полягає в наступному:

- зниження кількості скарг, що надійшли до Підгородненської міської територіальної громади щодо роботи зі зверненнями громадян;
- зростання задоволеності громадян, які звернулися із зверненнями до керівництва Підгородненської міської територіальної громади;

- поява можливості організації особистих прийомів пільгових категорій населення та осіб з обмеженими можливостями;

Таблиця 3.4

Аналіз ефективності роботи Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян після запровадження запропонованих заходів

№	Показник ефективності роботи органів публічної влади із зверненнями громадян	Оцінка ефективності роботи органу влади із зверненнями громадян
1	Рівень задоволеності громадян , які звернулися до органів публічної влади	70 % - 1
2	дотримання встановленого терміну розгляду звернень	0
3	відсутність скарг, що надходять від населення до муніципального органу влади щодо роботи зі зверненнями громадян	0
4	розміщення на офіційному сайті муніципального органу влади інформації щодо роботи зі зверненнями громадян	1
5	проведення особистих прийомів громадян	1
6	проведення виїзних прийомів громадян	1
7	наявність на офіційному сайті муніципального органу влади «електронної приймальні» з метою надання можливості подання звернення в електронному вигляді	1
разом		5

– зростання довіри населення до діяльності керівництва Підгородненської міської територіальної громади зокрема та до діяльності державних органів влади і місцевого самоврядування загалом;

– підвищення ефективності роботи нових співробітників сектору роботи з зверненнями громадян та ЗМІ збільшить ефективність роботи всього відділу;

– зниження прояву соціальної напруги у суспільстві.

Висновки до розділу 3

1. З метою удосконалення роботи Підгородненської територіальної громади із зверненнями громадян запропоновано проведення наступних заходів: налагодження «Зворотного зв'язку з громадянами» у розділі Інтернет - приймальної; проведення лекцій та практичних заходів щодо покращення знань нових співробітників; збільшення кількості інформаційних матеріалів у місцевих ЗМІ про роботу громади, а також збільшити кількість регулярних виступів Голови Підгородненської міської територіальної громади на сайті збільшення кількості виїзних заходів за участю мешканців міста та безпосереднім спілкуванням з керівництвом Підгородненської міської територіальної громади. Розроблено план заходів для внесених пропозицій, у якому зазначено заходи, відповідальні особи, терміни виконання та результат

2. На основі аналізу наявних у літературі методик оцінки результативності організації роботи зі зверненнями громадян у публічних органах влади була розроблена авторська методика визначення ефективності роботи органів публічної влади з зверненнями громадян. Запропоновано для бальної оцінки наступні основні показники ефективності роботи державних органів влади та місцевого самоврядування із зверненнями громадян: рівень задоволеності громадян, які звернулися до органу влади із зверненням, дотримання встановленого строку розгляду звернень, відсутність скарг, що надходять від населення до органу влади щодо роботи зі зверненнями громадян, розміщення на офіційному сайті органу влади інформації про роботу зі зверненнями громадян, проведення особистих та виїзних прийомів громадян наявність на офіційному сайті органу влади "електронної приймальної".

3. Проведено аналіз ефективності роботи Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян після запровадження запропонованих заходів на основі запропонованої методики. Після розрахунку

було отримано значення показника 5 балів, який свідчить про досягнення середнього рівня ефективності роботи Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян

4 Ефективність запропонованих заходів полягає в наступному:

– зниження кількості скарг, що надійшли до Підгородненської міської територіальної громади щодо роботи зі зверненнями громадян;

– зростання задоволеності громадян, які звернулися із зверненнями до керівництва Підгородненської міської територіальної громади;

- поява можливості організації особистих прийомів пільгових категорій населення та осіб з обмеженими можливостями;

– зростання довіри населення до діяльності керівництва Підгородненської міської територіальної громади зокрема та до діяльності державних органів влади і місцевого самоврядування загалом;

– підвищення ефективності роботи нових співробітників сектору роботи з зверненнями громадян та ЗМІ збільшить ефективність роботи всього відділу;

– зниження прояву соціальної напруги у суспільстві.

ВИСНОВКИ

1. У ході дослідження визначено сутність, цілі та види звернень до органів публічної влади. Констатовано, що звернення громадян є важливим засобом прояву суспільно-політичної активності, зацікавленості мешканців у громадських справах. Усі звернення громадян до органів публічної влади виконують такі основні функції: правозахисна, інформаційна, комунікаційна. Основними формами звернень громадян до органів публічної влади є : заява, скарга, пропозиція.

2. В ході дослідження було запропоновано під інститутом звернень громадян до органів публічної влади розуміти самостійний комплексний правовий інститут, регламентований національним та міжнародним правозахисним законодавством, на основі якого закріплюється право людини та громадянина, їх об'єднань безпосередньо або через представників звертатися в усній чи письмовій формі, індивідуально чи колективно до державних органів влади та органів місцевого самоврядування з метою забезпечення реалізації та захисту своїх прав, свобод та законних інтересів, прав, свобод та законних інтересів інших осіб та участі в управлінні справами муніципалітету.

3. В ході дослідження розглянуто іноземний досвід звернення громадян до органів публічної влади. Встановлено, що зарубіжними державами надається велике значення праву на звернення. Як наслідок, громадянам надається право брати активну участь у прийнятті важливих публічних рішень, захищати свої права та свободи, контролювати владу від зловживань. У той самий час, у правових актах цих держав відсутній єдиний підхід до регламентації та розуміння цього права. Конституціями деяких держав гарантуються лише письмові звернення. Крім того, в деяких країнах терміни звернення та петиції мають різне значення.

4. Проведений аналіз звернень громадян до органів публічної влади дозволив дійти висновків, що кількість таких звернень неухильно зростає. Це

свідчить про зростання політичної активності громадян. Аналіз офіційних джерел свідчить, що більша кількість звернень надходить на адресу Прем'єр-міністра України та Уряду України. У Дніпровську міську раду у 2020 році за статистикою надійшло 69422 звернення. Це на 50 % або на 70386 звернень менше ніж у 2019 році. За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у 2020 році домінували заяви – 98,2 % від загальної кількості звернень. Скарги становили 1,7 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 0,1 %.

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (34 % від загальної кількості звернень), робітників (15,7 %), безробітних (2,7 %), підприємців (1,3 %).

5. В ході вивчення літературних джерел визначено, що правовою основою вітчизняного інституту звернень громадян є Конституція України. Основними нормативно-правовими документами, які регламентують організацію та порядок звернення громадян до органів публічної влади є: Закон України «Про звернення громадян»; Указом Президента «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»; Постанова Кабінету Міністрів «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади»; Постанова КМУ «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та ін..

6. Відповідно до Статуту Підгородненської територіальної громади, Адміністрація Підгородненської територіальної громади є виконавчо-розпорядчим органом місцевого самоврядування, наділений повноваженнями за рішенням питань місцевого значення та повноваженнями для здійснення окремих повноважень громади. Робота із зверненнями громадян ведеться Загальним відділом Підгородненської міської територіальної громади, який є підзвітним та підконтрольним Підгородненській міській раді, підпорядковується її виконавчому комітету та міському голові. У своїй

діяльності відділ керується Конституцією України, законами України, постановами Кабінету Міністрів України, наказами профільного міністерства та його обласного територіального підрозділу, рішеннями Підгородненської міської ради та її виконавчого комітету, розпорядженнями та дорученнями міського голови, Статутом Підгородненської об'єднаної територіальної громади, Регламентом Підгородненської об'єднаної територіальної громади та Положенням про відділ та іншими нормативно-правовими актами.

Відділ очолює начальник, який призначається та звільняється з посади Головою Підгородненської міської територіальної громади. Контроль за діяльністю відділу здійснює міський Голова. Основним завданням відділу є забезпечення своєчасного та якісного розгляду письмових та усних звернень громадян, об'єднань громадян, у тому числі юридичних осіб

7. Визначено, що до проблем у роботі Підгородненської міської територіальної громади зі зверненнями громадян можна віднести: порушення встановленого строку розгляду звернень; наявність скарг, які надходять від населення до Адміністрації міста щодо роботи зі зверненнями громадян; високий відсоток громадян, незадоволених роботою за зверненнями (26% за результатами опитування); неможливість для деяких пільгових категорій потрапити на особистий прийом через проблеми зі здоров'ям та обмеженістю в пересуванні.

8. В Україні робота із зверненнями громадян в органи публічної влади оцінюється за такими основними показниками: дотримання порядку реєстрації тримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян; дотримання порядку формування справ і карток за зверненнями громадян та їх комплектація; дотримання строку розгляду звернень громадян; дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам; дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян; наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання;

наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян тощо.

9. Обґрунтовано, що робота зі зверненнями громадян потребує постійного удосконалення. З цією метою слід здійснити наступні заходи:

- будувати єдину захищену мережу для роботи зі зверненнями громадян виконавчих органів державної влади та органів місцевого самоврядування;
- організація обміну даними за зверненнями громадян в електронному вигляді між виконавчими органами державної влади, органами місцевого самоврядування;
- організація автоматизованого доступу громадян для отримання інформації про розгляд та хід виконання документів, через систему зворотний зв'язок сайту органів державної влади та місцевого самоврядування;
- створення спеціального порталу в мережі Інтернет «Звернення громадян: досвід роботи»;
- створення електронної картотеки архівних матеріалів;
- створення інформаційно-пошукової системи «Прийом громадян»;
- організація проведення виїзних особистих прийомів громадян

10. З метою удосконалення роботи Підгородненської територіальної громади із зверненнями громадян запропоновано проведення наступних заходів: налагодження «Зворотного зв'язку з громадянами» у розділі інтернет-приймальної; проведення лекцій та практичних заходів щодо покращення знань нових співробітників; збільшення кількості інформаційних матеріалів у місцевих ЗМІ про роботу громади, а також збільшити кількість регулярних виступів Голови Підгородненської міської територіальної громади на сайті, збільшення кількості виїзних заходів за участю мешканців міста та безпосереднім спілкуванням з керівництвом Підгородненської міської територіальної громади. Розроблено план заходів для внесених пропозицій, у якому зазначено заходи, відповідальні особи, терміни виконання та результат.

11. На основі аналізу наявних у літературі методик оцінки результативності організації роботи зі зверненнями громадян у публічних

органах влади була розроблена авторська методика визначення ефективності роботи органів публічної влади з зверненнями громадян. Запропоновано для бальної оцінки наступні основні показники ефективності роботи державних органів влади та місцевого самоврядування із зверненнями громадян: рівень задоволеності громадян, які звернулися до органу влади із зверненням, дотримання встановленого строку розгляду звернень, відсутність скарг, що надходять від населення до органу влади щодо роботи зі зверненнями громадян, розміщення на офіційному сайті органу влади інформації про роботу зі зверненнями громадян, проведення особистих та виїзних прийомів громадян наявність на офіційному сайті органу влади "електронної приймальні".

12. Ефективність запропонованих заходів полягає в наступному:

- зниження кількості скарг, що надійшли до Підгородненської міської територіальної громади щодо роботи зі зверненнями громадян;
- зростання задоволеності громадян, які звернулися із зверненнями до керівництва Підгородненської міської територіальної громади;
- поява можливості організації особистих прийомів пільгових категорій населення та осіб з обмеженими можливостями;
- зростання довіри населення до діяльності керівництва Підгородненської міської територіальної громади зокрема та до діяльності державних органів влади і місцевого самоврядування загалом;
- підвищення ефективності роботи нових співробітників сектору роботи з зверненнями громадян та ЗМІ збільшить ефективність роботи всього відділу;
- зниження прояву соціальної напруги у суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авер'янов В.Б., Пухтецька А.А. Удосконалення організації та діяльності системи органів виконавчої влади з урахуванням європейських принципів і стандартів. Часопис Київського університету права. 2010. №4. С. 110–117.

2. Аналіз організації роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до МОЗ України у I півріччі 2020 року URL: https://moz.gov.ua/uploads/5/25637-analiz_organizacii_roboti_zi_zvernennami_gromadan_1_pivricca_2020.pdf
3. Аналітична записка про стан роботи зі зверненнями громадян у 2020 році. URL: <https://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&id=2e90321d-53f9-4cd1-9642-7dec7b2a7392&title=AnalitichnaZapiskaProStanRobotiZiZvernenniamiGromadianU2020-Rotsi&isSpecial=true>
4. Аналітична записка про стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до Дніпровської міської ради у 2020 році URL: https://dniprorada.gov.ua/upload/editor/lipen_2021.pdf
5. Арістова І.В. Державна інформаційна політика: організаційно-правові аспекти: монографія / за заг. ред. О.М. Бандурки. Харків : Ун-т внутрішніх справ, 2000. 368 с.
6. Бабінова О.О. Взаємодія органів державного управління і місцевого самоврядування з громадськістю: теоретико-методологічний аспект: автореф. дис. канд. наук з держ. упр. Київ, 2006. 18 с.
7. Бажинова О.А., Кучабський О.Г. Механізми комунікації влади та громадськості в умовах глобалізації. Публічне управління: теорія та практика: зб. наук.пр. Харків: Вид-во ХарРІНАДУ ДокНаукДержУпр», 2012. № 4(12). С. 196–201.
8. Баклан О.В. Закордонний досвід щодо впровадження за зверненнями громадян до органів виконавчої влади. URL: http://www.law.nau.edu.ua/images/Nauka/Naukovij_jurnal/2007/statna_n1_2_2007/Baklan_50.pdf
9. Берідзе М.Н. Скарга як засіб захисту прав і свобод громадянина. Актуальні проблеми державного управління. Харків : Магістр. 2003. № 2. Ч. I. С. 199–205

10. Бесчастний В.М., Філонов О.В., Субботін В.М., Тітов А.М. Міжнародно-правові гарантії захисту прав та свобод громадян України: колект. монографія. Київ : Четверта хвиля, 2008. 220 с.
11. Гнатова Г. В. Шляхи вдосконалення роботи органів державної влади всіх рівнів зі зверненнями громадян як одного з основних чинників впевненості та довіри народу до влади. Держава та регіони. 2005. № 2. С. 62–64.
12. Грибанова М.А. Право звернення громадян як гарантія забезпечення їх прав і свобод. Держава та регіони. Серія «Право». 2001. № 3. С. 4–7
13. Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень: Постанова Кабінету Міністрів України. від 27.11.2019 №976 <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2019-%D0%BF#Text>
14. Дніпров О.С. Діалог органів державної виконавчої влади та громадянського суспільства. Вісник національного університету «Львівська політехніка». Серія : Юридичні науки. 2015. № 1–2. С. 26–30.
15. Дука В.В. Порівняльний аналіз Закону України «Про звернення громадян» із аналогічним законодавством країн Співдружності Незалежних Держав, що межують із Україною. Публічне право. 2018. № 2. С. 110–118.
16. Ємельянова А.Г. Аналіз нормативно-правового забезпечення електронних петицій на місцевому рівні: деякі аспекти реалізації. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Юридичні науки». 2017. № 5. 2017. С. 24–27
17. Ємельянова А.Г. Загальна характеристика форм реалізації права на участь в управлінні публічними справами. Журнал «Конституційно-правові академічні студії». 2017. № 1. С. 76–83.
18. Зайчук О.В., Журавський В.С., Оніщенко Н.М. та ін. Проблеми реалізації прав і свобод людини та громадянина в Україні: монографія. Київ : «Видавництво «Юридична думка», 2007. 424 с.

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

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

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

22. Каменська Н.П. Акти реалізації права на звернення до публічної адміністрації: функціонально-правовий аналіз. Підприємництво, господарство і право. 2017. № 2. С. 131–135.

23. Каменська Н.П. Законодавство про звернення до публічної адміністрації: актуальні проблеми та перспективи розвитку. Службове право: витоки, сучасність та перспективи розвитку: колект. монографія / за заг. ред. Т.О. Коломoeць, В.К. Колпакова. Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика», 2017. С. 17–29.

24. Кандзюба С.П., Кравцов О.В. Інформаційно–аналітична система «звернення громадян» як інструмент громадського контролю. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2011. № 2 URL: [http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11kspigk.pdf](http://www.dbuara.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11kspigk.pdf)

25. Кельман М.С., Мурашин О.Г. Загальна теорія держави і права: підручник. Київ : Кондор, 2006. 477 с.

26. Коломoeць Т. О. Адміністративне право України. Академічний курс : підручник. – К. : Юрінком Інтер, 2011. – 576 с

27. Конституція України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#Text>

28. Костюкевич О.К. Про функції права громадян на звернення. Право і Безпека. 2009. № 1. С. 194–197.
29. Котляревська Г.М. Електронна петиція як вид звернення громадян. Держава та регіони. Серія: Право. 2019. № 3. С. 113–119.
30. Котляревська Г.М. Інститут звернення громадян як показник результативності та ефективності функціонування публічної адміністрації. Приватне та публічне право. 2020. № 2. С. 94–100.
31. Котляревська Г.М. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян: поняття та зміст. Юридичний науковий електронний журнал. 2019. № 5. С. 297–302.
32. Котляревська Г.М. Механізм розгляду звернень громадян в рамках концепту «єдиного входу». Держава та регіони. Серія: Право. 2020. № 2. С. 66–73.
33. Котляревська Г.М. Сучасний стан та перспективи розвитку інституту звернення громадян в Україні: адміністративно –правовий аспект : монографія. Запоріжжя : Видавничий дім «Гельветика», 2020. 360 с
34. Котляревська Г.М. Щодо питання удосконалення законодавства про звернення громадян. Правова позиція. 2020. № 2 (27). С. 62–69.
35. Котюк В.О. Загальна теорія держави і права: навч. посіб. Київ. Атіка, 2005. 592 с.
36. Лагутов Ю.Е. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні. Національний інститут стратегічних досліджень. Київ, 2009. URL: <http://old.niss.gov.ua/monitor/february2009/4.htm>
37. Мазурик О. Удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади. Розвиток форм і методів сучасного менеджменту в умовах глобалізації: Матеріали 9-ї Наук.-практ. Інтернет-конф. – Дніпро, 20-21.11.2021: тези доповідей (Том 2). – Дніпро: Поліграфічний відділ ДДАЕУ, 2021. С. 66-67

38. Мазурчак О.В. Структура інституту звернень громадян. Університетські наукові записки. 2011. №1. С. 279–282.
39. Маматова Т. Процес «Робота зі зверненнями громадян» у системі управління якістю органу державного контролю. Демократичне врядування. Науковий вісник. 2009. Вип. 3. URL: http://lvivacademy.com/vidavnitstvo_1/visionik3/fail/+Mamatova.pdf
40. Манжола П.Г. Форми участі громадськості у діяльності органів влади та прийнятті політичних рішень. Стратегічні пріоритети. 2007. № 4(5). С. 13–18
41. Мерещагіна В.А. Конституционное право на обращение как элемент поддержания баланса интересов личности, общества и государства. Административное и муниципальное право. 2015. № 9 (93). С. 891–897.
42. Методичні підходи до організації діяльності з публічного адміністрування: наук. розробка / уклад. : Н.М. Мельтюхова, Л.В. Набока, Ю.В. Дідок; за заг. ред. Н.М. Мельтюхової. Київ: НАДУ, 2011. 48 с.
43. Методичні рекомендації по роботі із зверненнями громадян: для керівників та інших посадових осіб органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, підприємств, організацій, об'єднань громадян. Суми, 2019. 23 с.
44. Методика оцінювання організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади: Постанова КМУ № 630 від 24.06.2009. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF#Text>
45. Міжнародний досвід законодавчого регулювання права громадян за звернення. URL: <https://radaprogram.org/sites/default/files/infocenter/publications/29055.pdf>
46. Нестерович В.Ф. Британская модель конституционно-правового регулирования права петиций. Философия права. 2013. - № 4. - С. 12-15.
47. Новіков В.Д., Мицак Б.Н. До питання захисту прав та законних інтересів громадян. Наукові записки Львівського університету бізнесу та

права: зб. наук. пр. – Львів, 2011. – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/Nzlubp_2011_6_37.pdf

48. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»: Указ Президента № 109/2008 від 07.02.2008р

49. Про звернення громадян: Закон Верховної Ради України № [1089-IX](#) від 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

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

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

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

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

54. Савич Є. Особливості реалізації громадянином права на конституційне звернення. Адміністративне право і процес. 2020. № 11. С. 147-152

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

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

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

58. Шайгородський Ю.Ж., Андрійчук Т.С., Дідух А.Я.. Влада і суспільство: діалог через громадські ради: монографія; за заг. ред. Ю.Ж.Шайгородського. - К.: Вид-во Паливода А.В., 2011. - 147 с.

59. Янюк Н. Право громадян на звернення до органів влади: форми його реалізації. Вибори та демократія . 2006. № 1 (7). С. 85–89

Додатки

Основні положення Закону України «Про звернення громадян»

Статті Закону України «Про звернення громадян»	Зміст
Види звернень (Статті 3, 4)	<p>Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.</p> <p>Пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо: діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, і а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших і сфер діяльності держави і суспільства.</p> <p>Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад. Посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності.</p> <p>Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.</p> <p>Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.</p> <p>До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян); - створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод; - незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.
Підстави не розгляду чи повернення громадянину звернення (Статті 5, 7, 8)	<ol style="list-style-type: none"> 1. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями. (5 днів) 2. Звернення, оформлене без дотримання вимог, зазначених у статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (зокрема, якщо письмове звернення не підписано заявником із зазначенням дати) повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження. 3. Скарга на рішення, що оскаржувалось, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються. <p>Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу.</p>
Порядок пересилання звернення за належністю (Стаття 7).	<p>Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.</p> <p>Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.</p>
Розгляд звернень громадян першим керівником; - органу влади та першочергового розгляду звернень (Статті 14 – 16)	<p>Пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.</p>
Термін розгляду звернень громадян (Стаття 20)	<p>Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.</p> <p>Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.</p> <p>При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.</p>
Заборона розголошення відомостей, зазначених у зверненні (Стаття 10)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян. 2. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. 3. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи. <p>Ця заборона не поширюється на випадки повідомлення інформації, що міститься у зверненні, особам, які мають відношення до вирішення справи.</p>
Права громадянина при розгляді заяв чи скарг (Стаття 18)	<p>Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, посадових осіб, має право:</p> <ul style="list-style-type: none"> - особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;

Типові недоліки та порушення при розгляді звернень громадян	<ol style="list-style-type: none">1. Ненадання відповіді на звернення у строк, визначений статтею 20 Закону України «Про звернення громадян» або з порушенням цього терміну.2. Розгляд звернення та надання відповіді не по суті порушених у ньому питань.3. Надання відповіді не на всі питання, порушені заявником у зверненні.4. Надання недостовірної, неповної та необ'єктивної інформації заявнику, надання відповіді на скаргу без проведення попередньої перевірки повідомлених заявником обставин.5. Безпідставна передача заяв та скарг для розгляду іншим органам.6. Надання необгрунтованої відмови у задоволенні заяви чи скарги.7. Безпідставна відмова у прийнятті звернення, безпідставне повернення громадянину звернення без розгляду.8. Громадянину не роз'яснюється порядок оскарження рішення, прийнятого за результатами розгляду заяви чи скарги.9. Громадянина (за наявності його прохання) не запрошено на засідання органу, що здійснює розгляд його заяви чи скарги.10. Громадянина не проінформовано про надсилання його звернення за належністю, або порушено строк такого інформування.11. Відповідь на звернення надано не тим органом, який отримав звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у ньому питань.12. Розголошення відомостей про особисте життя заявника (громадян) без його згоди чи іншої інформації, якщо це порушує права і законні інтереси громадян.
---	--

Додаток Б

Додаток

Опитування про якість роботи зі зверненнями громадян та організацій

Оцініть будь ласка (поставте галочку у відповідній колонці):

	Задовільно	Незадовільно	Важко відповісти
Доступність інформації про терміни розгляду поданого звернення та формі (спосіб) отримання на нього відповіді			
Термін очікування відповіді на звернення			
Отримання інформації про стадії розгляду звернення			
Повнота та зрозумілість інформації у відповіді на Ваше звернення			
Задоволеність результатом звернення			

План заходів щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та організацій

Захід	Відповідальна особа	Строк виконання	Результат
Правове забезпечення розміщення форми оцінки результатів розгляду звернень громадян для заявників у інформаційному ресурсі «Особистий кабінет» на сайті адміністрації	Міський голова Начальник загального відділу	3 квартал	Розпорядження адміністрації про організацію розміщення форми оцінки результатів розгляду звернень громадян для заявників в інформаційному ресурсі «Особистий кабінет» на сайті адміністрації та поетапного проведення моніторингу цієї оцінки на сторінках інформаційного ресурсу «Особистий кабінет» офіційного сайту адміністрації
Створення в інформаційному ресурсі «Особистий кабінет» на сайті адміністрації автоматично відкривається для заповнення форми оцінки результатів розгляду звернень громадян для заявників	Голова відділу інформаційних технологій	4 квартал	Акт введення в експлуатацію

Продовження Додатка В

Забезпечення реалізації технічних заходів для впровадження системи інформаційного обміну в реальному режимі часу електронними даними по роботі зі зверненнями	Голова відділу інформаційних технологій	4 квартал	Довідка про результати реалізації технічних заходів
Забезпечення поетапного розміщення інформації про ході та результатах розгляду звернень, запитів або електронних повідомлень заявників на сторінках інформаційного ресурсу «Особистий кабінет» офіційного сайту адміністрації	Голова загального відділу Голова відділу інформаційних технологій	постійно	Розміщення інформації
Забезпечення проведення щомісячного та щорічного моніторинг результатів оцінки заявниками відповідей на їхнє звернення.	Голова загального відділу Голова відділу інформаційних технологій	Щомісячно Грудень (річний моніторинг)	Звітність помісячна, щорічна звітність