

Міністерство освіти і науки України
Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу
Інститут гуманітарної підготовки та державного управління
Кафедра публічного управління та адміністрування

НАКЛАДЮК УЛЯНА ЯРОСЛАВІВНА

УДК 351

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА МЕХАНІЗМ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН У КОНТЕКСТІ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА

ОП «Публічне управління та адміністрування»
Спеціальність 281 – «Публічне управління та адміністрування»

_____ У. Я. Накладюк

(підпис, ініціали та прізвище здобувача освітнього ступеня)

Науковий керівник Лопушинський Іван Петрович, д.держ.упр., професор

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Допущено до захисту

Завідувач кафедри

д.держ.упр., проф. _____ І. П. Лопушинський

(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

Рецензент:

доцент, к.держ.упр. _____ В.І. Ключевський

(посада) (підпис) (дата) (ініціали та прізвище)

Робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

АНОТАЦІЯ

Накладюк У.Я. Механізм звернення громадян у контексті взаємодії держави та суспільства. – Рукопис.

Магістерська робота за спеціальністю 281 – "Публічне управління та адміністрування". – Івано-Франківський національний технічний університет нафти і газу. – Івано-Франківськ, 2024.

Роботу присвячено комплексному конституційно-правовому дослідженню права людини на звернення в Україні. У роботі розкрито науково-теоретичні засади реалізації права людини на звернення в громадянському суспільстві. Автором проаналізовано та охарактеризовано інститут звернення громадян як механізм взаємодії держави і суспільства. Крім того, у роботі розглянуто основні шляхи розвитку інституту звернення громадян в Україні.

Актуальність дослідження полягає в тому, сучасна вітчизняна адміністративно-правова доктрина спрямовує діяльність органів публічного адміністрування на ефективну взаємодію з суб'єктами, ненаділеними владними повноваженнями. Одним із ключових пріоритетів такого багатоаспектного зв'язку є забезпечення повноцінної реалізації та гарантування дієвого захисту декларованих на законодавчому рівні прав і законних інтересів фізичних та юридичних осіб. У механізмі взаємодії відповідних суб'єктів влади з представниками соціуму особливу роль відіграє інститут звернень до публічної адміністрації.

Ключові слова: громадянське суспільство, права і свободи, звернення громадян, інформаційне забезпечення, зарубіжний досвід.

SUMMARY

Nakladyuk U.Ya. Citizen appeal mechanism in the context of interaction between the state and society. - Manuscript.

Master's degree in specialty 281 – "Public Administration". – Ivano-Frankivsk National Technical University of Oil and Gas. – Ivano-Frankivsk, 2024.

The work is devoted to a comprehensive constitutional and legal study of the human right to appeal in Ukraine. The paper reveals the theoretical and methodological principles of the realization of the human right to appeal in civil society. The author analyzes and characterizes the institution of citizens' appeal as a mechanism of interaction between the state and society. And also in the work the basic ways of development of institute of the address of citizens in Ukraine are considered.

The relevance of the study is that modern domestic administrative and legal doctrine directs the activities of public administration bodies to effectively interact with entities not endowed with power. One of the key priorities of such a multifaceted relationship is to ensure the full implementation and guarantee the effective protection of the rights and legitimate interests of individuals and legal entities declared at the legislative level. The institution of appeals to the public administration plays a special role in the mechanism of interaction of the relevant subjects of power with the representatives of society.

Key words: civil society, rights and freedoms, citizens appeals, information support, foreign experience.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1 НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА ЛЮДИНИ	НА
ЗВЕРНЕННЯ.....	9
1.1 Понятійний апарат дослідження права людини на звернення.....	9
1.2 Значення звернення громадян для формування державної політики	В
Україні.....	17
1.3 Механізм розгляду звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.....	25
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ІНСТИТУТУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ЯК МЕХАНІЗМУ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА.....	31
2.1 Звернення громадян у системі взаємодії держави та суспільства..	31
2.2 Інформаційно-технічне забезпечення процесу звернення громадян.....	36
2.3 Нормативно-правове забезпечення інституту звернення громадян в Україні.....	48
РОЗДІЛ 3 ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ ІНСТИТУТУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН	В
УКРАЇНІ.....	55
3.1 Удосконалення законодавчої бази про звернення громадян в Україні.....	55

3.2 Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сфері реагування на звернення громадян.....	65
3.3 Адаптація в Україні закордонного досвіду розвитку інституту звернення громадян.....	72
ВИСНОВКИ.....	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	90

ВСТУП

Актуальність теми магістерської. Механізм звернення громадян відіграє важливу роль у системі взаємодії між владними структурами та суспільством, адже сприяє забезпеченню прав людини, формуванню політики, що відповідає потребам населення, а також зміцненню довіри до державних інституцій. У період трансформаційних змін, пов'язаних із реформуванням публічного управління в Україні, підвищенням рівня прозорості, відкритості й доступності управлінських процесів, удосконалення цього механізму набуває особливого значення. Використання ефективних інструментів для розгляду звернень громадян дозволяє своєчасно реагувати на запити суспільства, виявляти актуальні проблеми й розробляти шляхи їх вирішення.

Динамічний розвиток інформаційних технологій і впровадження електронного врядування відкривають нові можливості для взаємодії між населенням та органами влади. Однак, недостатня адаптація існуючих механізмів до сучасних умов та вимог створює загрозу зниження ефективності комунікації між владою та громадянами. Такий стан справ потребує перегляду підходів до організації процесу роботи зі зверненнями, а також врахування досвіду країн, які вже досягли успіху в цій сфері.

Звернення громадян виконує функцію соціального зворотного зв'язку, який є основою для прийняття управлінських рішень та формування державних стратегій. В умовах посилення громадянської активності, зростання запитів на прозорість та підзвітність влади, удосконалення інструментів реагування на звернення сприяє забезпеченню стабільного розвитку держави, підвищенню довіри до інститутів влади та покращенню якості публічних послуг.

Правова природа звернення громадян, як одного з механізмів взаємодії між державними органами та громадянським суспільством, є предметом дослідження багатьох вітчизняних і зарубіжних науковців. Значний внесок у вивчення цього феномену зробили В.М. Кравчук, Н.М. Оніщенко, О.Ф. Скакун та Ю.О. Фігель, які розглядали концептуальні основи функціонування звернень у контексті державно-правових відносин. Методологічні аспекти аналізу сучасних державно-правових явищ висвітлювалися в роботах Н.П. Бортника та М.С. Кельмана. Водночас питання посилення ролі громадськості у забезпеченні контролю за діяльністю органів державної влади стали центральною темою досліджень З.С. Гладуна, А.С. Крупника та Т.В. Семигіної. Актуальні проблеми захисту прав і свобод громадян у міжнародно-правовому вимірі розкривалися у працях М.В. Буроменського, І.Ю. Ліщини, В.В. Лутковської та В.І. Муравйова.

Результати цих досліджень підкреслюють необхідність глибшого теоретичного осмислення інституту звернень громадян як багатогранного явища, що поєднує правові, соціальні та організаційні аспекти. Складність і різноаспектність цього явища обумовлюють потребу в розробці інтегрованого підходу, що базується на міждисциплінарному аналізі, а також врахуванні найкращих практик організації взаємодії громадськості з органами державної влади. Усе це свідчить про вагомість обраного напрямку дослідження, спрямованого на комплексне вирішення теоретичних і прикладних завдань, які стосуються вдосконалення механізмів звернень громадян, адаптованих до умов сучасного демократичного суспільства.

Мета і завдання магістерської роботи. Метою роботи є науково-теоретичне обґрунтування основних засад функціонування та розвитку механізму звернення громадян у контексті взаємодії держави та суспільства в Україні.

Відповідно до поставленої мети було сформульовано такі **завдання**:

1) Розкрити понятійний апарат права людини на звернення, дослідити сутність і структуру цього права у контексті демократичних перетворень.

2) Визначити значення звернення громадян для формування державної політики в Україні, зокрема у сфері публічного управління та забезпечення прозорості діяльності державних інституцій.

3) Проаналізувати механізм розгляду звернень громадян у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, окресливши основні проблеми і недоліки.

4) Дослідити роль звернень громадян у системі взаємодії держави та суспільства, зосередившись на аспектах комунікації та соціальної відповідальності.

5) Оцінити інформаційно-технічне забезпечення процесу розгляду звернень громадян, зокрема використання цифрових платформ і електронних сервісів.

6) Проаналізувати нормативно-правове забезпечення функціонування інституту звернення громадян в Україні, визначити прогалини у законодавстві та їх вплив на ефективність розгляду звернень.

7) Розробити рекомендації щодо вдосконалення законодавчої бази з метою підвищення ефективності інституту звернення громадян.

8) Запропонувати шляхи інтеграції сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сферу реагування на звернення громадян, підвищивши швидкість і якість опрацювання запитів.

9) Вивчити можливості адаптації закордонного досвіду розвитку інституту звернення громадян в Україні та надати пропозиції щодо його імплементації у вітчизняну практику.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, що складаються в процесі взаємодії громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

Предметом дослідження є звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства.

Новизна отриманих результатів полягає в розробці рекомендацій щодо вдосконалення механізму звернення громадян шляхом використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій, а також адаптації найкращих практик міжнародного досвіду в цій сфері.

Методи дослідження. У роботі застосовано системний підхід, аналіз, синтез, порівняльно-правовий метод, методи моделювання та прогнозування, що дозволяють забезпечити достовірність отриманих результатів та обґрунтувати шляхи їх застосування.

Практичне значення отриманих результатів полягає у використанні теоретичних і методологічних положень та висновків, розроблених у межах дослідження, для вдосконалення механізмів реагування на звернення громадян. Запропоновані підходи можуть бути впроваджені в практичну діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування для підвищення ефективності, прозорості та результативності їхньої роботи. Результати дослідження також можуть слугувати основою для розробки нових нормативно-правових актів, що регламентують порядок розгляду звернень, і сприяти впровадженню сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у систему обслуговування громадян.

Окрім того, отримані напрацювання можуть бути використані для підготовки навчальних програм та методичних рекомендацій у сфері публічного управління, спрямованих на підвищення рівня професійної компетентності посадових осіб, які займаються розглядом звернень громадян.

Структура роботи. Магістерська робота складається із вступу, трьох розділів (дев'ять підрозділів), висновків та списку використаних джерел, загальний обсяг яких складає 102 сторінки. У роботі вміщено 2 рисунки. Список використаних джерел містить 99 найменувань.

РОЗДІЛ 1

НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ РЕАЛІЗАЦІЇ ПРАВА ЛЮДИНИ НА ЗВЕРНЕННЯ

1.1 Понятійний апарат дослідження права людини на звернення

Право людини на звернення є важливим демократичним інструментом, який забезпечує прямий зв'язок між громадянами та державою, сприяючи захисту прав, свобод та законних інтересів. Дослідження цього права потребує чіткого визначення основних понять, які лежать в основі інституту звернень, і розкриття їхньої ролі у забезпеченні ефективної взаємодії між державою та суспільством.

Поняття "звернення громадян" у науковій літературі та законодавстві визначається як індивідуальне чи колективне повідомлення, яке надходить від громадян до органів державної влади, органів місцевого самоврядування чи інших установ з метою захисту прав і свобод, реалізації інтересів або вирішення проблемних питань. Звернення може мати форму пропозиції, заяви чи скарги, кожна з яких має специфічний зміст і правову мету.

Держава, представляючи інтереси суспільства через діяльність органів державної влади та їхніх посадових осіб, активно залучає громадян до участі в управлінських процесах. Таке залучення реалізується через різноманітні форми суспільно-політичної взаємодії, що сприяють забезпеченню прозорості, підзвітності та ефективності державного управління. Однією з ключових форм такої взаємодії є інститут звернень громадян, який слугує механізмом комунікації між владою та суспільством.

Інститут звернень громадян виконує важливу функцію в демократичному суспільстві, адже забезпечує реалізацію права громадян на участь у вирішенні питань державного управління, висловлення думок, пропозицій, зауважень та скарг. Це є важливим елементом формування

соціального діалогу, в якому враховуються потреби та інтереси громадян. Таким чином, звернення громадян є не лише формою правового самовираження, але й інструментом участі у прийнятті рішень, що впливають на суспільно значущі процеси.

Важливість цього інституту полягає в його здатності поєднувати інтереси держави з інтересами суспільства, створюючи простір для конструктивного діалогу та забезпечуючи реалізацію принципів демократичності, підзвітності та верховенства права. Завдяки інституту звернень громадян держава має змогу не лише оперативно реагувати на проблеми, що виникають у суспільстві, але й формувати політику, яка відповідає актуальним потребам населення.

Аналізуючи законодавство, необхідно звернути увагу на низку аспектів, що впливають на ефективність реалізації права громадян на звернення. Одним із ключових недоліків чинного Закону України «Про звернення громадян» є відсутність чіткого визначення поняття «звернення громадян». У частині першій статті 3 цього нормативного акта зазначається, що зверненнями вважаються викладені в письмовій або усній формі пропозиції, заяви та скарги. Однак таке формулювання є занадто узагальненим і не враховує всіх особливостей цього правового інституту.

Недостатня конкретика у визначенні ключового терміна створює низку проблем. По-перше, виникають труднощі у класифікації звернень за їхньою формою та змістом, що ускладнює правозастосування. По-друге, відсутність чіткої регламентації обмежує можливості громадян щодо розуміння процедур подання звернень і захисту своїх прав. По-третє, неоднозначність у визначенні поняття звернення сприяє різночитанню норм закону на практиці, що може призводити до затримок у розгляді звернень та формальних підходів до вирішення питань.

При аналізі законодавства варто звернути увагу на те, що визначення поняття «звернення громадян» має враховувати не лише форму і зміст звернень, але й процедуру їх розгляду, суб'єктів, до яких вони

спрямовуються, та правові наслідки подання таких звернень. Зокрема, у міжнародній практиці в нормативних актах окреслюються не лише загальні положення, але й деталізуються права заявників, обов'язки відповідальних органів, строки розгляду та способи повідомлення про результати¹.

Відсутність чіткого законодавчого визначення поняття «звернення громадян» стала об'єктом наукових дискусій. Українська дослідниця конституційного права Г. Котляревська у своїй дисертаційній роботі акцентувала увагу на тому, що в більшості наукових праць поняття права на звернення аналізується без спроб сформулювати загальне визначення терміна «звернення громадян». Замість цього автори зазвичай зосереджуються на класифікації звернень за їхніми видами або обмежуються формальними дефініціями, які не розкривають змістовних аспектів поняття².

Авторка визначає, що термін «звернення громадян до органів влади» має обмежений обсяг, оскільки охоплює лише звернення від певної категорії суб'єктів — громадян — до органів влади. Дослідниця звертає увагу, що до уваги беруться звернення, які виникають через необхідність комунікації громадян із суб'єктами влади для вирішення загальних питань державного або суспільного значення, а також особистих питань. Такі звернення визначаються особливими владними функціями органів державної влади та місцевого самоврядування.

Запропоноване визначення відображає звернення громадян до органів влади як спосіб ініціювання взаємодії між громадянами та державними чи місцевими органами в усній або письмовій формі. Мета цієї взаємодії полягає у задоволенні інтересів громадян через владне вирішення порушених питань та забезпечення відповідного реагування з боку органів влади.

Авторка підкреслює, що таке визначення охоплює дві важливі складові. Змістовна частина включає мету звернення, питання чи привід, які стали підставою для звернення, а також способи реагування органів влади або

¹ Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

²Котляревська Г.М. Конституційне право громадян за звернення до органів влади в Україні (питання теорії та практики) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. / Г.М. Котляревська. – К., 2011. – С. 4-5.

посадових осіб, зокрема владне вирішення порушених питань та надання відповіді. Формальна частина стосується словесної форми звернення, яка може бути усною або письмовою, а також характеристик звернення за суб'єктом, наприклад, звернення окремого громадянина або групи осіб³.

Л. Лазаренко пропонує розширене трактування поняття звернення, підкреслюючи, що воно охоплює можливість кожної особи висловлювати у письмовій або усній формі пропозиції, зауваження, заяви, клопотання або скарги. Формулювання розглядається як інструмент забезпечення права громадян на комунікацію з органами державної влади та місцевого самоврядування⁴.

Згідно з підходом С. Широбокова, звернення розглядається як прояв волевиявлення особи, яке реалізується через певні дії, оформлені у письмовій або усній формі відповідно до норм, закріплених у нормативно-правових актах. Звернення адресуються органам державної влади або місцевого самоврядування у випадках, коли виникає необхідність реалізації, надання, захисту або відновлення прав і свобод громадян⁵.

В. Соболю підкреслює, що звернення громадян повинні стати важливим інструментом для формування системи глибокого і об'єктивного аналізу стану суспільних і державних справ, а також для виявлення ключових тенденцій, які можуть становити загрозу стабільному розвитку особистості, соціальних груп і суспільства загалом⁶.

Розуміння сутності поняття «звернення» в межах конституційного права має ґрунтуватися на системному підході, що включає аналіз змістовного наповнення його видів і функціонального призначення.

³Котляревська Г.М. Конституційне право громадян за звернення до органів влади в Україні (питання теорії та практики) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. / Г.М. Котляревська. – К., 2011. – С. 4-5.

⁴Лазаренко Л.А. Конституційне право на звернення людини і громадянина та його забезпечення в Україні : автореф. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. / Л.А. Лазаренко. – К. : Київський нац. ун-т внутр. справ, 2010. – С. 12.

⁵Безкровний Є. Організація роботи прокурора із зверненнями громадян / Є. Безкровний, Н. Яценко // Науковий часопис Національної академії прокуратури України. – № 1. – 2017. – С. 39-47. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.chasopysnapu.gp.gov.ua/ua/pdf/1-2017/bezkrovnyj.pdf>

⁶Соболь В. Актуальні проблеми забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади / В. Соболю // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – Вип. 1. – С. 184-195.

Законодавство України виділяє декілька основних видів звернень громадян, кожен з яких має своє специфічне значення та призначення.

Пропозиція (зауваження) розглядається як форма звернення, в якій громадяни висловлюють свої поради чи рекомендації щодо діяльності органів державної влади, місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб. Пропозиції можуть стосуватися врегулювання суспільних відносин, покращення умов життя, удосконалення правової бази, а також розвитку соціально-культурної чи інших сфер державного і громадського життя. Така форма звернень спрямована на залучення громадян до процесу формування політики та покращення якості управлінських рішень.

Заява (клопотання) є зверненням, у якому громадяни просять сприяти реалізації їхніх прав та інтересів, закріплених у Конституції та законодавстві. Заяви також можуть містити інформацію про порушення чинного законодавства або недоліки в діяльності державних органів, підприємств, організацій чи посадових осіб. Крім того, через заяви громадяни висловлюють пропозиції щодо підвищення ефективності діяльності відповідних органів.

Клопотання є письмовим зверненням, яке містить прохання про визнання за особою певного статусу, прав або свобод. Воно має чітко визначений юридичний характер і використовується для врегулювання специфічних правовідносин, пов'язаних із наданням певних гарантій чи підтвердженням статусу.

Скарга є формою звернення, у якій громадяни вимагають поновлення порушених прав або захисту законних інтересів. Такі звернення спрямовуються на оскарження рішень, дій чи бездіяльності державних органів, місцевого самоврядування, підприємств, організацій, об'єднань громадян чи посадових осіб. Скарги виконують функцію механізму правового захисту та забезпечення верховенства права.

Аналіз видів звернень дозволяє зробити висновок, що вони є важливим інструментом забезпечення прав і свобод громадян, залучення їх до процесу

прийняття управлінських рішень та підвищення ефективності діяльності органів влади. Кожен вид звернень виконує специфічну функцію, що відображає потреби суспільства та сприяє розвитку демократії і правової держави⁷.

Як бачимо законодавцем розмежовано звернення громадян за змістовною ознакою, залежно від кола питань, що в них порушуються.

Законодавець чітко розмежовує звернення громадян за змістовними критеріями залежно від кола питань, які у них порушуються. Такий підхід забезпечує належне регулювання різноманітних форм звернень, що дозволяє враховувати їх специфіку та сприяти ефективнішому функціонуванню інституту звернень. Особливу увагу варто звернути на включення до предмета правового регулювання такого виду звернень, як електронні петиції. Їх специфіка полягає у процедурі подання та розгляду, яка відрізняється від інших форм звернень, зокрема через використання цифрових технологій.

О.О. Чуб зазначає, що регламентація права на звернення в Основному Законі надає громадянам широкі можливості для політичної активності. Конституція України не обмежує коло суб'єктів звернень і питань, які можуть бути порушені у зверненнях, що створює основу для демократичної взаємодії між громадянами та владою. Проте позиція щодо необмеженості кола адресатів звернень викликає певні застереження. Аналіз статті 40 Конституції України свідчить, що зобов'язаними суб'єктами розгляду звернень є лише органи державної влади, органи місцевого самоврядування та їх посадові або службові особи⁸.

Деякі дослідники в контексті взаємодії держави та суспільства розглядають сутність конституційного права громадян на звернення як елемент інституту безпосередньої демократії. М.В. Цвік визначає це право як можливість громадян долучатися до державних і суспільних справ, а також

⁷ Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

⁸ Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-вр>

здійснювати вплив на покращення діяльності державних органів та недержавних інституцій. Такий підхід акцентує на взаємодії громадян із різними суб'єктами публічного і громадського життя.

Аналізуючи складові права на звернення, В.А. Соболь підкреслює його значення як однієї з форм участі громадян у державному управлінні. Він розглядає це право як механізм, що дозволяє громадянам брати участь у вирішенні питань державного і суспільного значення. Зазначається, що право на звернення є інструментом, за допомогою якого громадяни мають можливість активно впливати на діяльність органів державної влади і місцевого самоврядування, вносячи свої пропозиції, зауваження або скарги⁹.

М.А. Грибанова, аналізуючи право на звернення як механізм реалізації конституційних прав, підкреслює його значення для демократичного врядування. Право забезпечує можливість громадян висловлювати пропозиції, зауваження, скарги або заяви, виступаючи дієвим інструментом участі у вирішенні питань державного і громадського характеру. Завдяки зверненням реалізується принцип, який гарантує право кожного на участь в управлінні державними і суспільними справами.

Звернення громадян формують основу для зворотного зв'язку між суспільством і владою, сприяючи виявленню актуальних проблем та їх вирішенню через правові механізми. Інструмент створює умови для відкритого діалогу між громадянами і державними органами, сприяючи зростанню довіри до держави і підвищенню ефективності управлінських процесів.

Право на звернення виконує функцію громадського контролю за діяльністю державних органів і місцевого самоврядування. Воно надає можливість ініціювати вдосконалення роботи інституцій, пропонувати нові підходи або звертати увагу на порушення законодавства. Такий підхід сприяє

⁹ Соболь В. Актуальні проблеми забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади / В. Соболь // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – Вип. 1. – С. 184-195.

створенню прозорої і підзвітної системи публічного управління, яка відповідає інтересам суспільства.

Право на звернення забезпечує реалізацію принципу народовладдя, сприяючи залученню громадян до управління державними справами і зміцненню взаємодії між суспільством і владою¹⁰.

Законні інтереси поряд із суб'єктивними правами виступають важливим механізмом задоволення потреб, запитів і прагнень особи. Часто словосполучення «законні інтереси» та «суб'єктивні права» використовуються у взаємозамінному контексті, однак вони не є тотожними. Суб'єктивне право гарантує можливість певної поведінки, закріпленої та забезпеченої державою, тоді як законні інтереси відображають прагнення суб'єкта користуватися певними соціальними благами, звертатися за захистом до компетентних органів для задоволення своїх потреб. Законні інтереси, відповідно до норм права, гарантуються державою у формі юридичної дозволеності, яка закріплена в об'єктивному праві або впливає з його загального змісту.

Конституційне право на звернення має унікальну особливість. Реалізація цього права дозволяє особистим інтересам набувати публічно-правового значення. Наприклад, внесення громадянином пропозицій щодо покращення роботи органу державної влади чи місцевого самоврядування може вплинути на їхню діяльність і бути врахованим під час ухвалення управлінських рішень. Важливо відзначити, що категорія «інтерес» отримала закріплення у Законі України «Про звернення громадян». Згідно зі статтею 3 цього нормативного акта, скарга визначається як звернення з вимогою щодо поновлення прав і захисту законних інтересів, порушених діями або бездіяльністю державних органів, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян чи посадових осіб.¹¹

¹⁰ Грибанова М.А. Право звернення громадян як гарантія забезпечення їх прав і свобод / М.А. Грибанова // Держава та регіони : серія «Право». – 2001. – № 3. – С. 4.

¹¹ Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

Таким чином, понятійний апарат дослідження права людини на звернення відіграє ключову роль у забезпеченні належного функціонування інституту звернень громадян як одного з основних демократичних механізмів. Право на звернення виступає важливим інструментом для реалізації конституційних прав, сприяючи не лише захисту законних інтересів громадян, але й їхньому активному залученню до управлінських процесів.

Аналіз законодавчої бази свідчить про необхідність уточнення і вдосконалення правових норм, які регулюють процедури звернень. Зокрема, виявлено, що відсутність чіткого визначення поняття "звернення громадян" та його ключових складових створює правову невизначеність, яка ускладнює ефективну реалізацію цього права. Водночас різноманітність форм звернень, зокрема пропозицій, заяв, скарг і клопотань, а також специфіка електронних петицій вказують на актуальність системного підходу до дослідження інституту звернень.

Науковий дискурс підкреслює багатовимірний характер права на звернення, яке поєднує індивідуальні та публічні інтереси, сприяючи демократизації державного управління та забезпеченню верховенства права. Врахування сучасних викликів і залучення громадян до управлінських процесів через механізми звернень формує основу для побудови прозорої і підзвітної системи взаємодії між суспільством і державою.

Подальше вдосконалення інституту звернень громадян, зокрема у частині законодавчого закріплення дефініцій, процедур і обов'язків відповідальних органів, сприятиме підвищенню довіри до органів влади, ефективнішій реалізації прав громадян і зміцненню демократичних засад державного управління.

1.2 Значення звернення громадян для формування державної політики в Україні

Відповідно до статті 40 Конституції України¹², усі громадяни мають право на подання індивідуальних або колективних письмових звернень, а також на можливість особистого звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб. При цьому зазначені суб'єкти зобов'язані розглянути подані звернення та надати обґрунтовану відповідь у визначені законом строки. З одного боку, це положення забезпечує громадянам доступ до механізмів вирішення їхніх питань, а з іншого — покладає на органи публічної влади важливий обов'язок реагування.

Спочатку слід зауважити, що зазначене право отримало свою деталізацію у Законі України «Про звернення громадян». У статті 1 цього нормативного акта зазначається, що громадяни України мають можливість звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян та засобів масової інформації. Разом з тим такі звернення можуть стосуватися зауважень, скарг чи пропозицій щодо діяльності зазначених суб'єктів, а також реалізації соціально-економічних, політичних і особистих прав громадян чи захисту їх законних інтересів¹³.

Наприклад, військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ, державної безпеки та Державної кримінально-виконавчої служби мають право подавати звернення лише з питань, які не стосуються їхньої службової діяльності. Безумовно, це обмеження спрямоване на збереження функціональної нейтральності їхньої службової роботи, але водночас дозволяє їм реалізовувати інші аспекти громадянських прав.

Зокрема, законодавство передбачає різноманітні форми звернень, серед яких виділяються пропозиції, скарги, заяви та клопотання. Наприклад, пропозиція може стосуватися вдосконалення діяльності певного органу чи

¹² Конституція України. *Офіційний вебпортал парламенту України*. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254к/96-вр#Text> (дата звернення: 10.12.2024).

¹³ Роз'яснення щодо звернення громадян до органів влади. *Офіційний сайт УкрДем*. URL: https://ukrdem.org/zvg?gad_source=1&gclid=CjwKCAiA6t6BhA3EiwAltRFGFFc1cbjGpZ7P6UyesIU_GkZUYJIPq0Ccli6psYoUSt-TTXM78AOh1hoC9nMQAvD_BwE (дата звернення: 10.12.2024).

вирішення суспільно значущих питань, тоді як скарга — механізм поновлення порушених прав. Основні переваги такого підходу полягають у створенні умов для багатовимірного вирішення питань громадян.

Врешті, слід зупинитися докладніше на ролі законодавчого регулювання у забезпеченні ефективного функціонування інституту звернень. При цьому не викликає жодних сумнівів, що чіткість процедур та обов'язків сторін процесу звернень сприяє зміцненню принципів прозорості, підзвітності та законності. У подальшому це дозволяє забезпечити належний рівень взаємодії між громадянами та державою, сприяючи розвитку демократичного врядування.

Звернення громадян є важливим механізмом взаємодії між суспільством і органами публічної влади, оскільки без цього інструменту державному апарату було б значно складніше отримувати актуальну інформацію про реальні потреби та проблеми населення. Такі звернення виконують функцію каналу комунікації, який забезпечує не лише інформування про суспільні проблеми, але й створює можливості для моніторингу ефективності управлінських рішень. Для органів публічної влади звернення громадян є джерелом моніторингової інформації, що дозволяє відстежувати реакцію громадськості на владні рішення, оцінювати їх ефективність і вплив на суспільство.

Право на звернення слід розглядати як суб'єктивне публічне право, спрямоване на підвищення соціальної відповідальності держави, забезпечення реалізації принципів правової держави, зміцнення законності та обмеження порушень прав людини з боку публічної адміністрації. Цей інструмент сприяє не лише встановленню діалогу між громадянами та владою, але й формуванню довіри до публічної влади, оскільки створює механізми реагування на звернення, які відображають принципи справедливості та законності.

Науковці акцентують увагу на широких обов'язках держави і публічної адміністрації щодо забезпечення реалізації права на звернення. Зокрема, це

включає обов'язок об'єктивного, всебічного та своєчасного розгляду заяв чи скарг, залучення громадян до процесу розгляду їхніх звернень, скасування або зміну незаконних рішень, негайне припинення неправомірних дій, усунення причин та умов, які сприяли порушенням. Крім того, на органи влади покладається обов'язок забезпечувати реальне поновлення порушених прав, повідомляти заявників про результати розгляду їхніх звернень, а також здійснювати заходи щодо відшкодування матеріальних збитків у разі їх завдання.

Серед інших важливих аспектів можна виділити обов'язок органів публічної влади інформувати громадян про порядок оскарження рішень у випадку відхилення заяв чи скарг, уникати безпідставної передачі звернень до інших органів, а також проводити системний аналіз звернень і регулярно інформувати населення про результати цієї роботи. Такий підхід дозволяє не лише реагувати на конкретні випадки порушення прав громадян, але й сприяє запобіганню аналогічним порушенням у майбутньому¹⁴.

Спочатку слід зазначити, що вчасне регулювання державою механізму розгляду звернень громадян відіграє важливу роль у запобіганні порушенню прав і свобод особистості. Завдяки цьому можна вдосконалити здійснення публічної влади, вирішити конфлікт на початковій стадії, уникнути радикальних заходів впливу на владу та забезпечити впровадження принципів правової держави у суспільне життя.

З одного боку, звернення громадян є джерелом актуальної інформації для держави, що дозволяє оцінити ефективність роботи органів влади. З іншого боку, аналіз і узагальнення таких звернень надають можливість виявляти проблеми у суспільстві та розробляти рекомендації для вдосконалення правової політики у конкретних сферах. Особливо важливою ця інформація стає у процесі формування стратегії розвитку демократичних інститутів.

¹⁴ Зарічний О.А. Участь громадськості у здійсненні публічної влади : теоретико-правове дослідження : дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук : 12.00.01 – теорія та історія держави і права ; історія політичних і правових учень / О.А. Зарічний ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет «Львівська політехніка». – Львів, 2017. – С. 162.

Наприклад, за статистичними даними, кількість заяв, скарг та пропозицій громадян в Україні щороку становить від 1 до 1,5 мільйона. Це свідчить про значний рівень незадоволеності населення роботою органів публічної влади. Унаслідок цього постає потреба у розробленні додаткових механізмів комунікації між державою та суспільством.

Деякі науковці вважають, що вирішення цих проблем полягає у впровадженні електронного врядування. Завдяки цьому вдосконалюється швидкість і прозорість розгляду звернень, а також забезпечується доступність публічних послуг. Разом з тим, впровадження електронних технологій не є вичерпним вирішенням проблеми. Необхідно також удосконалювати нормативно-правову базу, забезпечувати реальне виконання рішень за результатами звернень і підвищувати відповідальність посадових осіб за несвоєчасне реагування.

Отже, основні переваги комплексного підходу до врегулювання звернень громадян полягають у створенні ефективного механізму взаємодії між державою і суспільством, що сприяє зміцненню довіри громадян до публічної влади, забезпечує оперативне вирішення їхніх питань та підтримує принципи верховенства права у демократичному суспільстві ¹⁵.

У контексті сучасних викликів, особливо в умовах правового режиму воєнного стану, інститут звернень громадян набуває особливої ваги як один із ключових механізмів забезпечення законності у сфері публічної влади. Як зазначає Ю. З. Біла-Тюріна, звернення громадян має подвійну правову природу, яка відображає багатовимірність цього правового інституту.

З одного боку, звернення громадян є складовою адміністративного права, функціональне значення якого полягає у створенні адміністративно-правового механізму захисту прав, свобод та законних інтересів громадян. Цей механізм забезпечує можливість звернення до органів державної влади та суб'єктів публічної адміністрації для оперативного реагування на

¹⁵ Зарічний О.А. Участь громадськості у здійсненні публічної влади : теоретико-правове дослідження : дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук : 12.00.01 – теорія та історія держави і права ; історія політичних і правових учень / О.А. Зарічний ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет «Львівська політехніка». – Львів, 2017. – С. 163.

порушення законності або вирішення актуальних соціально-правових питань. Особливо це актуально у надзвичайних умовах, коли ефективність роботи органів публічної влади та їхній взаємозв'язок із суспільством набувають пріоритетного значення.

З іншого боку, звернення громадян є інструментом громадського контролю, який дозволяє забезпечити прозорість діяльності органів державної влади та посадових осіб. За допомогою цього механізму громадяни мають можливість здійснювати оцінку рішень та дій органів влади, виявляти порушення законності, а також пропонувати заходи щодо вдосконалення роботи відповідних органів. Такий контроль сприяє посиленню підзвітності державних структур перед суспільством, що є важливою умовою для зміцнення демократичних засад державного управління.

Разом з тим, звернення громадян виконує ще одну важливу функцію – формування правосвідомості. За допомогою звернень громадяни не лише реалізують своє право на участь в управлінні державними справами, але й підвищують рівень своєї правової культури, що є важливою складовою громадянського суспільства. У цьому контексті інститут звернень слугує не лише засобом захисту прав, але й інструментом правового виховання, який сприяє інтеграції суспільних інтересів у систему державного управління.

Отже, подвійна правова природа інституту звернень громадян визначає його ключову роль як у забезпеченні ефективного управління, так і у створенні умов для формування активної громадянської позиції та утвердження принципів верховенства права¹⁶.

Законодавець, підкреслюючи важливість інституту звернень громадян, у пункті 9 частини шостої статті 15 Закону України «Про правовий режим воєнного стану» від 12 травня 2015 року № 389-VIII визначив відповідні

¹⁶ Біла-Тюріна Ю.З. Звернення громадян як засіб забезпечення законності у публічному адмініструванні / Ю.З. Біла-Тюріна // Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру (з нагоди 30-річчя проголошення незалежності України та 25- річчя прийняття Конституції України) : у 2 т. : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 трав. 2021 р.) / за загальною редакцією С. В. Ківалова. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2021. – Т. 2. – С. 29.

повноваження військових адміністрацій у сфері розгляду звернень громадян. Зокрема, зазначено, що начальник військової адміністрації зобов'язаний здійснювати особистий прийом громадян, а також забезпечувати дотримання законодавства у сфері розгляду звернень на підконтрольній території.

Водночас важливість цього положення пояснюється специфікою умов воєнного стану, за яких звернення громадян стають ключовим інструментом для вирішення невідкладних питань. З одного боку, це забезпечує оперативну комунікацію між громадянами та військовими адміністраціями, а з іншого — підвищує ефективність вирішення проблем, які виникають у зв'язку із воєнними діями. Особистий прийом громадян начальником військової адміністрації створює передумови для прямого обговорення найактуальніших питань та сприяє швидкому реагуванню на виклики.

Крім того, забезпечення додержання законодавства щодо розгляду звернень громадян військовими адміністраціями є важливим кроком у напрямі зміцнення законності навіть за умов обмеженого функціонування державних інститутів під час воєнного стану, що сприяє реалізації прав і свобод громадян, навіть у складних кризових умовах, а також формує довіру населення до державної влади в періоди особливих викликів.

Таким чином, визначення повноважень військових адміністрацій щодо звернень громадян є необхідним елементом правового регулювання у період воєнного стану, що дозволяє ефективно реагувати на потреби громадян, забезпечувати їх права та підтримувати функціонування державного управління у надзвичайних умовах¹⁷.

Варто звернути увагу на дві ключові проблеми, які стосуються вдосконалення права на звернення як механізму участі громадян у здійсненні публічної влади.

По-перше, проблема формальних відповідей. Органи публічної влади та їхні посадові особи часто обмежуються наданням формальної відповіді, не

¹⁷ Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 12 травня 2015 року № 389- VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 28. – Ст. 250.

вдаючись до детального аналізу питання, порушеного у зверненні. У таких відповідях зазвичай не відображено чіткої позиції органу щодо вирішення проблеми, зазначеної у зверненні. Хоча з точки зору дотримання процедурних норм порушень може й не бути, такі відповіді не відповідають принципу всебічності та об'єктивності. Це вказує на необхідність встановлення чітких вимог до змісту відповіді, які б унеможливили надання неповної чи неправильно сформульованої відповіді. У свою чергу, це допоможе уникнути додаткових витрат ресурсів на усунення наслідків таких недоліків.

По-друге, проблема відповідальності. Відповідальність за порушення права громадян на звернення потребує більш деталізованого закріплення в адміністративному законодавстві. Зокрема, необхідно передбачити відповідальність за:

- безпідставну відмову у прийнятті чи реєстрації звернення;
- неправомірну передачу звернення до іншого органу чи посадової особи;
- порушення порядку реєстрації, розгляду звернення та ухвалення рішення за його результатами;
- переслідування громадян через подання звернення;
- примус до подання звернення;
- розголошення інформації, що міститься у зверненнях;
- невжиття заходів щодо поновлення прав громадян, якщо таке поновлення передбачено рішенням за зверненням.

Установлення чітких санкцій за порушення цих норм сприятиме підвищенню рівня уваги з боку органів публічної влади до звернень громадян і створить додаткові механізми контролю з боку суспільства.

Таким чином, звернення громадян є важливим механізмом у формуванні державної політики, що забезпечує взаємодію між суспільством і публічною владою. Відповідно до Конституції України та законодавства, громадяни мають право подавати звернення у різних формах, включаючи

заяви, скарги та пропозиції, що дозволяє їм не лише захищати свої права, але й впливати на процес прийняття рішень органами державної влади. У цьому контексті звернення громадян виконує подвійну функцію: є інструментом реалізації конституційних прав і способом громадського контролю.

Важливо зазначити, що актуальність цього інституту зростає в умовах сучасних викликів, таких як правовий режим воєнного стану. Визначення повноважень військових адміністрацій щодо розгляду звернень підкреслює його вагу як ключового елемента забезпечення законності навіть у кризових ситуаціях. Разом з тим, звернення громадян дозволяють виявляти проблеми, які потребують термінового вирішення, та формувати рекомендації для вдосконалення державної політики у відповідних сферах.

Серед основних проблем, пов'язаних із реалізацією права на звернення, варто виділити формальні відповіді органів влади та недостатню відповідальність за порушення процедур. Вирішення цих проблем передбачає запровадження чітких вимог до змісту відповідей та встановлення конкретних санкцій за недотримання законодавства у сфері звернень громадян. Це, у свою чергу, підвищить рівень прозорості та підзвітності органів влади.

Інститут звернень громадян має стати не лише інструментом для вирішення індивідуальних питань, але й важливим елементом удосконалення державного управління. Реалізація цього права сприяє зміцненню принципів верховенства права, прозорості та демократичності, забезпечуючи належний рівень взаємодії між громадянами та владою.

1.3 Механізм розгляду звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування

Спочатку варто зазначити, що поняття «механізм» у науковій літературі часто розглядається як сукупність інструментів і методів, які спрямовані на досягнення визначених цілей. З одного боку, це поняття охоплює нормативно-правові засоби, а з іншого — включає організаційно-

управлінські інструменти. Завдяки цьому механізм адаптується до конкретних завдань, які постають перед державою.

Розглянувши сутність механізму, перейдімо до його адміністративно-правового аспекту. По-перше, основні переваги такого підходу полягають у можливості змінювати склад компонентів залежно від мети. По-друге, адміністративно-правовий механізм забезпечує реалізацію поставлених завдань через взаємодію правових норм, управлінських процедур та контрольних заходів.

Зокрема, відбір заходів для реалізації завдань відбувається залежно від їхньої актуальності та пріоритетності. Наприклад, у випадку забезпечення соціально-економічного розвитку залучаються фінансові, інформаційні та організаційні інструменти. При цьому нормативно-правові акти виконують функцію регулятора, забезпечуючи чіткість процедур і прозорість їх виконання.

Звертаючи увагу на гнучкість адміністративно-правового механізму, зазначимо, що його склад і методи можуть змінюватися залежно від обставин. Аналогічно до адаптивних систем, цей механізм реагує на зміни соціально-економічної ситуації, що дозволяє підвищити ефективність державного управління¹⁸.

Адміністративно-правовий механізм розгляду звернень громадян, на думку Г.М. Котляревської, трактується як спосіб узгодженого впливу суб'єктів управління на суспільні відносини, пов'язані із забезпеченням реалізації права на звернення. Узгодженість впливу досягається через комплексне використання правових, фінансових, організаційних, інформаційних, соціальних і спеціальних заходів, які реалізуються органами державної влади.

Спочатку слід зазначити, що правові заходи формують нормативну базу, яка регламентує процедури розгляду звернень. Вони встановлюють

¹⁸ Котляревська Г.М. Адміністративно-правове забезпечення механізму звернення громадян в Україні : Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук зі спеціальності 12.00.07 – адміністративне право і процес ; фінансове право ; інформаційне право / Г.М. Котляревська. – Запорізький національний університет, Запоріжжя, 2020. – С. 229.

чіткі правила і стандарти для суб'єктів публічної влади, спрямовані на забезпечення об'єктивності та своєчасності в розгляді звернень громадян. Разом із цим, організаційні заходи забезпечують координацію між різними структурними підрозділами державних органів для ефективного виконання їхніх функцій.

Деякі додаткові зауваги стосуються фінансових аспектів, які передбачають забезпечення достатнього фінансування відповідних структур, що відповідають за обробку звернень громадян. Інформаційні заходи спрямовані на поширення інформації серед громадян про їхнє право на звернення, порядок подання звернень, а також механізми оскарження рішень.

Розглянувши сукупність вищезазначених заходів, перейдімо до соціальних аспектів адміністративно-правового механізму, ці аспекти передбачають залучення громадськості до моніторингу процесу розгляду звернень, що сприяє підвищенню прозорості діяльності державних органів. Спеціальні заходи включають використання сучасних технологій для автоматизації процесу обробки звернень, що дозволяє підвищити оперативність і якість надання послуг громадянам¹⁹.

До елементів механізму розгляду звернень громадян, крім іншого, віднесено суб'єктів, які беруть участь у правовідносинах щодо розгляду звернень громадян.

На основі теоретичних досліджень, чинного законодавства, В.І. Цимбалюк визначає чотири групи суб'єктів провадження за зверненнями громадян²⁰:

Перша група охоплює осіб, які мають право звертатися. До цієї категорії належать дієздатні громадяни України, а також іноземці та особи без громадянства, які перебувають на території держави на законних підставах. Такий підхід забезпечує реалізацію конституційного принципу

¹⁹ Котляревська Г.М. Адміністративно-правове забезпечення механізму звернення громадян в Україні : Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук зі спеціальності 12.00.07 – адміністративне право і процес ; фінансове право ; інформаційне право / Г.М. Котляревська. – Запорізький національний університет, Запоріжжя, 2020. – С. 230.

²⁰ Цимбалюк В.І. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні / В.І. Цимбалюк, К.О. Кісілевич // Молодий вчений. – 2017. – № 5.1. – С. 149-154.

рівності прав і свобод для всіх осіб, які знаходяться під юрисдикцією держави.

Друга група включає суб'єктів, уповноважених розглядати звернення та ухвалювати рішення за їх результатами. До цієї групи належать органи державної влади, органи місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян та медіа. З одного боку, зазначені суб'єкти забезпечують виконання законодавчих вимог, а з іншого — виступають виконавцями політики держави в сфері розгляду звернень громадян.

До третьої групи належать особи, які сприяють розгляду звернень. Їх функція полягає у наданні інформації, необхідної для прийняття обґрунтованих рішень. У контексті аналізу Закону України «Про звернення громадян», до цієї групи відносять представників організацій, трудових колективів, осіб, з вини яких були допущені порушення прав заявника, а також осіб, які надають інформацію під час перевірки звернень. Особливість цієї групи полягає у важливій ролі посередництва між громадянами та компетентними органами.

Четверта група складається з представників, які можуть подавати звернення в інтересах інших осіб. До цієї групи належать адвокати, законні представники неповнолітніх і недієздатних осіб, трудові колективи, правозахисні організації та інші уповноважені особи. Унікальність цієї групи полягає у їх правомочності діяти в інтересах інших суб'єктів на стадії подання звернення²¹.

Таким чином, право на звернення, передбачене статтею 40 Конституції України, закріплює можливість усіх осіб звертатися з індивідуальними чи колективними зверненнями до органів державної влади, місцевого самоврядування та їх посадових осіб. Обов'язок зазначених суб'єктів полягає у розгляді таких звернень та наданні обґрунтованої відповіді у визначений

²¹ Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-вр>

законом строк, що сприяє розвитку прозорості, підзвітності й демократичності у публічному управлінні.

У науково-правовій площині заявником, відповідно до положень Закону України «Про звернення громадян», визнається громадянин України або особа, яка легально перебуває на території держави, що подає звернення з метою реалізації чи захисту своїх прав та законних інтересів, закріплених у Конституції та чинному законодавстві. Заявник також може повідомляти про порушення норм права або недоліки у функціонуванні суб'єктів господарювання, установ, організацій, посадових осіб чи депутатів різних рівнів, а також висловлювати пропозиції щодо вдосконалення їх діяльності²².

На думку Г.М. Котляревської, подання звернення заявником передбачає реалізацію прав та інтересів, гарантованих Конституцією України та чинним законодавством. Спочатку варто зазначити, що це охоплює участь у державному управлінні, включаючи можливість повідомляти про порушення законодавства чи недоліки у діяльності публічних суб'єктів.

З одного боку, подання звернень забезпечує громадянам механізм правового захисту, а з іншого — сприяє встановленню взаємозв'язку між суспільством і державою. Зокрема, це дозволяє формувати довіру до органів влади, що є однією з передумов демократичного врядування.

Необхідно розглянути правовий статус суб'єкта, який звертається. Як зазначає дослідниця, цей статус визначається як юридично закріплене положення особи у суспільних відносинах, пов'язаних із реалізацією фундаментальних прав людини та громадянина. У цьому контексті правовий статус заявника стає основою для його взаємодії з органами влади, сприяючи зміцненню верховенства права.

Разом з тим, подання звернень слід розглядати не лише як форму правового самовираження, але і як інструмент удосконалення державного управління. Зокрема, через можливість громадян інформувати про недоліки

²² Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

та пропонувати зміни у діяльності публічної адміністрації, створюються умови для її прозорості та ефективності.

Врешті, звернення громадян формують передумови для активізації участі суспільства у прийнятті управлінських рішень. Завдяки цьому забезпечується врахування громадської думки, що сприяє гармонізації інтересів громадян та держави. Отже, заявник виступає важливим елементом демократичного врядування, правовий статус якого базується на принципах законності, прозорості та доступності публічної влади²³.

Звернення, які розглядаються суб'єктами публічної адміністрації, мають низку специфічних особливостей. Передусім слід зауважити, що до розгляду приймаються лише ті звернення, які стосуються компетенції конкретного суб'єкта публічної адміністрації. Крім того, розгляд звернень відбувається згідно з процедурою, що враховує специфіку діяльності відповідного суб'єкта. Врешті, результати розгляду таких звернень можуть бути оскаржені у адміністративному або судовому порядку.

Розгляд звернень суб'єктами публічної адміністрації передбачає суворе дотримання принципів адміністративного права. Це включає правильне тлумачення норм та забезпечення відповідності процедур адміністративного розгляду чинному законодавству. Відповідно до цього, дотримання прозорості у процесах розгляду звернень є одним із ключових чинників належного врядування.

Прозорість у розгляді звернень забезпечується через відповідну організацію функціонування суб'єктів публічного адміністрування. Важливим є те, щоб усі процеси, а також інформація, пов'язана з діяльністю цих суб'єктів, були доступними для громадян. Для досягнення цієї мети використовуються засоби масової інформації, офіційні вебсайти органів публічної влади, інформаційні стенди тощо. Такий підхід дозволяє

²³ Котляревська Г.М. Адміністративно-правове забезпечення механізму звернення громадян в Україні : Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук зі спеціальності 12.00.07 – адміністративне право і процес ; фінансове право ; інформаційне право / Г.М. Котляревська. – Запорізький національний університет, Запоріжжя, 2020. – С. 236-237.

населенням бути обізнаними щодо ухвалених рішень, запланованих заходів та інших важливих аспектів роботи органів публічної адміністрації.

Процедури подання усних звернень також мають свої особливості. Вони передбачають, що будь-яке звернення має бути подано відповідно до визначеного законом порядку. Це дозволяє унеможливити випадки зловживання правами та свободами. Законодавчо врегульований порядок подання звернень охоплює усі можливі форми звернень, включаючи усну.

Як зазначає Г.М. Котляревська, процедура подання та розгляду звернень може змінюватися залежно від ряду критеріїв. Наприклад, від виду звернення, від суб'єкта, який подає звернення, від адресата звернення, а також від форми подання та порядку розгляду. Особливу увагу слід звернути на специфіку розгляду усних звернень, що обумовлює їх відмінності порівняно з письмовими. У цьому контексті важливо розглянути ключові аспекти, які впливають на ефективність і своєчасність розгляду таких звернень²⁴.

Насамперед слід зазначити, що процедура усних звернень характеризується чітко визначеною внутрішньою структурою, яка включає систему послідовних етапів, об'єднаних спільними цілями, завданнями та предметом управлінських дій, здійснюваних суб'єктами публічної адміністрації. Зазначена процедура передбачає поетапний розвиток, що охоплює такі елементи, як процедурні дії, етапи, стадії та загальну послідовність дій у межах процедури.

Процедура розгляду звернень проходить через кілька фаз, кожна з яких виконує специфічні функції та має власну мету. На кожній стадії можна визначити окремі завдання, коло учасників, відповідальних за їх реалізацію, а також конкретний зміст дій, які забезпечують досягнення поставлених цілей.

²⁴ Котляревська Г.М. Особливості процедури подання звернень громадян в усній формі / Г.М. Котляревська // Право та державне управління. – 2020. – № 1. – Т. 1. – С. 71-78.

Такий підхід дозволяє оптимізувати процеси розгляду звернень та підвищити ефективність діяльності органів публічної адміністрації²⁵.

Процедура усного звернення громадянина, закріплена у Законі України «Про звернення громадян», є важливим елементом взаємодії громадян із публічною владою. Вона передбачає низку послідовних дій, спрямованих на забезпечення ефективності розгляду звернень та належної комунікації між заявником і суб'єктом, до якого адресовано звернення. Основою такої процедури є дотримання принципів прозорості, об'єктивності та відповідності законодавчим нормам.

Подання звернення до відповідного суб'єкта є першою стадією цієї процедури. У межах цього етапу громадянин реалізує своє право на звернення, викладаючи пропозиції, зауваження, заяви або скарги щодо діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій чи посадових осіб. Такі звернення можуть стосуватися поліпшення їхньої роботи, виявлення недоліків чи оскарження конкретних рішень або дій. У цьому контексті важливою є чіткість формулювання звернення громадянином, що дозволяє ефективніше оцінювати його зміст та визначати подальші дії.

Розгляд звернення суб'єктом, до якого воно адресовано, є наступним ключовим етапом. Ця стадія включає детальний аналіз змісту звернення, встановлення його відповідності компетенції суб'єкта розгляду, а також прийняття необхідних рішень. Суб'єкти, до яких надійшло звернення, мають забезпечити його об'єктивний, повний і своєчасний розгляд, дотримуючись процедурних норм та забезпечуючи правомірність своїх дій.

Остаточним етапом є доведення результатів розгляду звернення до особи, яка його подала. На цьому етапі громадянин отримує відповідь, яка має містити обґрунтоване рішення щодо порушених питань. Згідно з законодавством, така відповідь повинна бути чіткою, структурованою та

²⁵ Адміністративне право України. Академічний курс : підручник: у 2 томах: Т. 1. Загальна частина / ред. кол. В.Б. Авер'янов (голова). – Київ : Юридична думка, 2004. – С. 287.

відповідати принципу об'єктивності, що дозволяє громадянину зрозуміти прийняте рішення та можливі подальші дії²⁶.

Отже, розгляд звернень громадян, поданих в усній формі, має ряд специфічних характеристик, що стосуються як способу подання, так і процедурних дій, які виконуються заявником і суб'єктом, відповідальним за розгляд звернення. Особливістю цього процесу є одночасність подання усного звернення та ознайомлення з його змістом уповноваженою особою. Проте варто зазначити, що процедура усних звернень має певні недоліки. Зокрема, це стосується прогалин в адміністративно-правовому регулюванні таких звернень, а також надмірної формалізації процедури особистого прийому у деяких суб'єктів публічної адміністрації. Також відзначається невідповідність ухвалених підзаконних актів положенням законодавства, що може створювати додаткові бар'єри для реалізації права громадян на звернення.

Письмові звернення громадян, відповідно до статті 40 Конституції України, є одним із ключових механізмів реалізації права громадян на участь у врядуванні. Цим правом забезпечується можливість громадян направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових осіб. Зобов'язання розглянути звернення і надати обґрунтовану відповідь у встановлені законом строки гарантує забезпечення прозорості та підзвітності діяльності публічних органів.

При цьому, як свідчить аналіз, порядок та умови розгляду письмових звернень детально врегульовані законодавством. Основним нормативно-правовим актом, що регулює це питання, є Закон України «Про звернення громадян». У цьому Законі чітко визначено, які суб'єкти мають розглядати звернення, встановлено строки для відповіді, а також передбачено заходи щодо контролю за виконанням обов'язків суб'єктами публічної адміністрації.

²⁶ Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

Попри те, що письмові звернення мають більш чітко регламентований порядок розгляду, існують і певні труднощі. Однією з них є бюрократизація процесу, яка часто супроводжується тривалим часом на розгляд звернень, надмірною формалізацією відповідей, а також недостатнім контролем за виконанням ухвалених рішень. Водночас вдосконалення нормативно-правової бази, усунення дублювання підзаконних актів та підвищення прозорості у процедурі розгляду звернень можуть стати ефективними інструментами для вирішення зазначених проблем²⁷.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», розгляд письмових звернень передбачає кілька основних етапів, які забезпечують цілісність та ефективність цього процесу. Спочатку відбувається подання звернення до відповідних органів державної влади, місцевого самоврядування, громадських об'єднань, підприємств, установ, організацій, засобів масової інформації чи посадових осіб, відповідно до їх функціональних обов'язків. З одного боку, цей етап дає змогу заявникам ініціювати розгляд порушених питань, а з іншого — започатковує адміністративний механізм їх вирішення.

Далі необхідно розглянути стадію аналізу звернення уповноваженими суб'єктами. Процедура розгляду охоплює ретельний аналіз поданої інформації, перевірку її обґрунтованості, а також ухвалення відповідного рішення щодо вирішення питання. При цьому важливо забезпечити дотримання принципів законності, неупередженості та своєчасності. Основні переваги такого підходу полягають у можливості ухвалення обґрунтованих і своєчасних рішень, що сприяють ефективному розв'язанню порушених проблем.

Наприкінці відбувається доведення результатів розгляду до відома заявника. Завдяки цьому етапу забезпечується реалізація права громадян на отримання відповіді від органів влади. Прозорість та обґрунтованість наданої

²⁷Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

інформації є ключовими чинниками, які сприяють зміцненню довіри до суб'єктів публічної адміністрації.

Разом з тим варто зауважити, що ефективність процедури залежить від нормативно-правового регулювання кожного з етапів. Надалі особливу увагу слід приділити удосконаленню механізмів взаємодії між заявниками та суб'єктами публічного адміністрування, що дозволить забезпечити ще більш прозорий та обґрунтований підхід до розгляду звернень²⁸.

У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

Отже, механізм розгляду звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування є важливим елементом забезпечення взаємодії між громадянами та державою. Він виконує функції не лише з реалізації права громадян на звернення, але й сприяє зміцненню прозорості, підзвітності та ефективності діяльності суб'єктів публічного адміністрування. Завдяки чіткому регулюванню процедур та взаємодії між учасниками процесу, адміністративно-правовий механізм розгляду звернень дозволяє оперативно реагувати на порушення прав та законних інтересів громадян, усувати недоліки в діяльності державних органів та запроваджувати ефективні управлінські рішення.

Важливо зазначити, що реалізація такого механізму потребує вдосконалення нормативно-правової бази, усунення зайвої формалізації та впровадження сучасних технологій для автоматизації процесів розгляду звернень, що сприятиме більш оперативному, обґрунтованому та прозорому розв'язанню питань, що порушуються у зверненнях. У перспективі вдосконалення механізму розгляду звернень громадян дозволить забезпечити більш активну участь громадськості у прийнятті управлінських рішень, сприяючи побудові демократичного суспільства та правової держави.

²⁸Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

РОЗДІЛ 2

АНАЛІЗ ІНСТИТУТУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ЯК МЕХАНІЗМУ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА

2.1 Звернення громадян в системі взаємодії держави та суспільства

У процесі реформування суспільних відносин виникає необхідність забезпечення громадянам доступу до інформації про управлінську діяльність, що формується під впливом нових політичних та соціальних умов. Прозорість у цьому контексті є важливим фактором створення механізмів взаємодії між суспільством і владою, які дозволяють враховувати потреби обох сторін²⁹.

Прозорість і відкритість діяльності органів державної влади є основними складовими ефективного державного управління та ключовими передумовами демократичного розвитку. Забезпечення прозорості сприяє вирішенню кількох важливих завдань, які мають значення як для суспільства, так і для самих органів влади. Зокрема, відновлюється довіра громадян до державних інституцій, що є критично важливим для зміцнення соціальної

²⁹ Кравцов М.О. Звернення громадян як чинник взаємодії влади і суспільства : світові системи та проблеми застосування / М.О. Кравцов // Державне управління : удосконалення та розвиток. – № 9. – 2017. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1268>

єдності та підтримки легітимності влади. Крім того, створюються умови, які ускладнюють можливості для поширення корупції, забезпечуючи вищий рівень відповідальності та підзвітності посадових осіб. Також реалізуються конституційні права громадян на отримання інформації відповідно до статей 32 і 34 Конституції України, що є основою для формування правової культури та участі громадян у прийнятті управлінських рішень³⁰.

Однією з найважливіших проблем сучасного суспільного розвитку є формування ефективних механізмів взаємодії між державою та громадянином. З одного боку, такі механізми мають забезпечувати реалізацію прав і свобод громадян, а з іншого — сприяти прозорості й ефективності роботи органів державної влади. Врешті, взаємодія держави та громадянина визначається ступенем реалізації конституційних прав, які стають індикатором рівня демократичності та правової орієнтації держави.

По-перше, необхідно розглянути основні принципи, які визначають прозорість діяльності органів влади. Зокрема, відповідно до статей 32 та 34 Конституції України, гарантується право громадян на інформацію та захист приватного життя. Завдяки цьому створюються умови для прозорості управлінських рішень, що дозволяє громадянам контролювати дії органів влади. По-друге, відкритість влади сприяє відновленню довіри громадськості, що є запорукою ефективної співпраці між державою та суспільством.

На думку науковців, наприклад, В.А. Соболя, важливим є діалог між владою та громадянським суспільством. Аналіз механізмів такої взаємодії засвідчує, що влада орієнтується на розробку правових форм участі громадян у політичному житті через систему посередництва. Завдяки цьому створюються інституційні умови для захисту прав громадян, забезпечуючи відповідність міжнародним стандартам³¹.

³⁰ Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-вр>

³¹ Соболю В.А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства : автореф. дис. канд. наук з держ.упр. : 25.00.02. / В.А. Соболю. – К., 2014. – С. 11.

Основними функціями, що виконує інститут звернень громадян, є такі: правозахисна, інформаційна, комунікативна та інструментальна. Правозахисна функція полягає у забезпеченні можливості громадян реалізувати своє право на захист від порушень, зловживань або негативних впливів, що дозволяє оперативно усувати їх наслідки та сприяє стабілізації суспільних відносин. Інформаційна функція забезпечує органи державної влади та місцевого самоврядування необхідними відомостями щодо актуальних проблем громадян, виступаючи ефективним каналом для збору соціальної інформації. Комунікативна функція реалізується через створення ефективного зв'язку між державою та суспільством, сприяючи формуванню двостороннього діалогу. Інструментальна функція виконує роль засобу впливу громадян на процес ухвалення та реалізації рішень органами виконавчої влади та місцевого самоврядування, сприяючи їх ефективності та відповідності потребам суспільства.

Звернення громадян є важливим механізмом забезпечення взаємодії між державою та суспільством, де держава представлена органами державної влади та органами місцевого самоврядування, а суспільство — окремими громадянами або групами осіб. Основними складовими інституту звернень громадян є реалізація права на звернення та належне реагування на них (рис. 2.1).

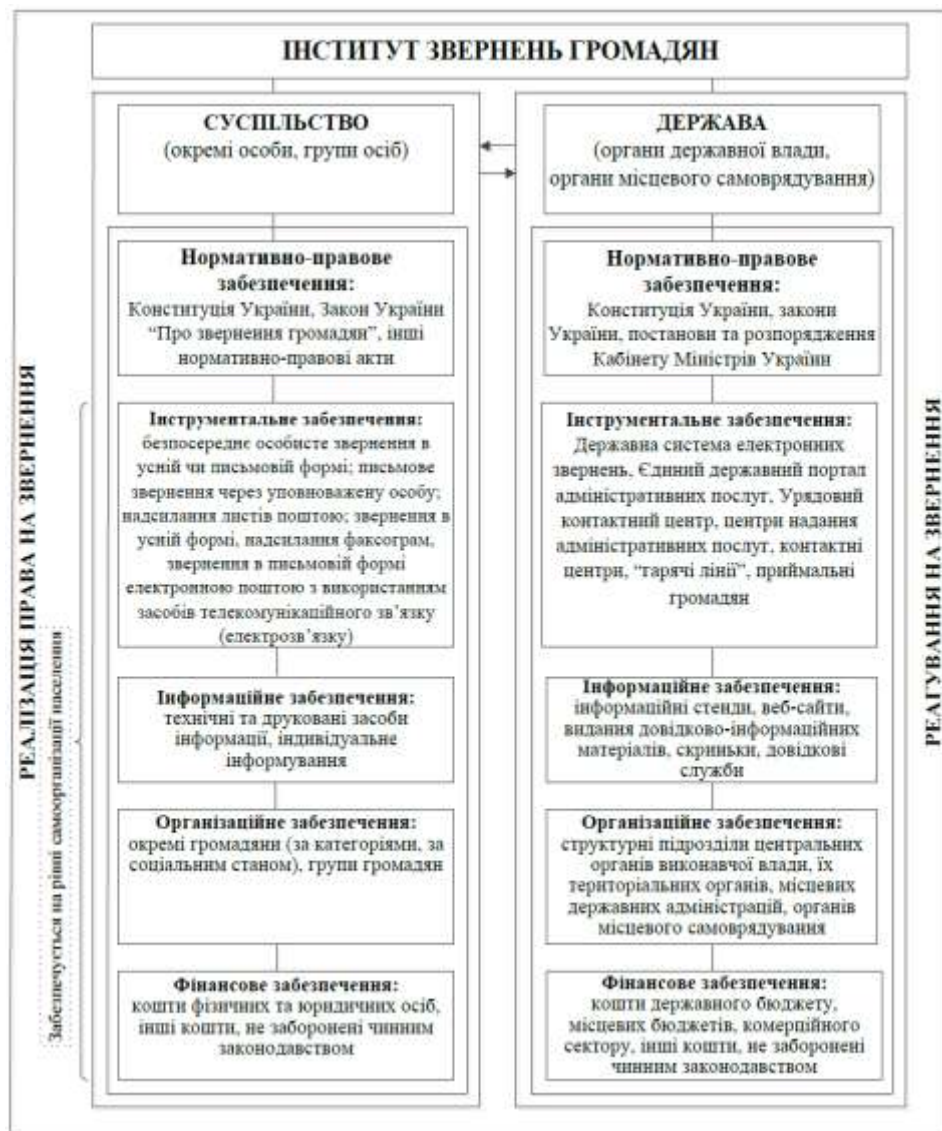


Рис. 2.1 – Комплексний механізм взаємодії держави та суспільства³²

У сучасних реаліях розвитку Української держави громадянські звернення – це не тільки форма правового захисту, але й можливість реалізації права населення в участі управління державними справами, закріплених за суспільством в Загальній декларації прав людини 1948 року (№ 995_015 від 10.12.1948 р.)³³ та Конституції України³⁴.

Право громадян на звернення та право на доступ до публічної інформації є взаємопов'язаними інститутами, які забезпечують реалізацію основоположних принципів прозорості й підзвітності в діяльності органів

³² Соболь В.А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства : автореф. дис. канд. наук з держ.упр. : 25.00.02. / В.А. Соболь. – К., 2014. – С. 12.

³³ Загальна декларація прав людини від 10 грудня 1948 / ООН Декларація, Міжнародний документ 995_015 [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text

³⁴ Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-vp>

державної влади та місцевого самоврядування. Відповідно до статті 3 Закону України «Про звернення громадян», право на звернення передбачає можливість громадян звертатися до суб'єктів владних повноважень, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, а також медіа у формі письмових чи усних пропозицій, заяв і скарг. Така форма комунікації дозволяє громадянам не лише висловлювати свої зауваження чи побажання, але й ініціювати розгляд важливих соціальних і правових питань.

Запит на інформацію, згідно зі статтею 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації», є офіційним зверненням особи до розпорядника інформації з метою отримання публічної інформації, яка перебуває у його розпорядженні. Норма забезпечує громадянам право на доступ до відкритих даних і сприяє реалізації принципів відкритості в управлінській діяльності. Взаємозв'язок між правом на звернення та правом на доступ до публічної інформації полягає у спільному завданні цих механізмів — забезпечити прозорість діяльності публічних органів та сприяти реалізації громадянами своїх прав на інформаційну обізнаність, правовий захист та участь у демократичному врядуванні.³⁵

Форми прозорості та відкритості у функціонуванні органів державної влади включають політичні, нормативно-правові, організаційні, інституційні, інформаційні та освітні механізми. Ключовим напрямом у забезпеченні відкритості є впровадження механізмів вільного, спрощеного та безоплатного доступу до інформації, яка міститься у державних реєстрах, у тому числі через використання Інтернет-ресурсів.

Інститут звернення громадян до органів влади відіграє суттєву роль у демократичному врядуванні, виконуючи три основні функції: правозахисну, інформаційну та комунікаційну. Правозахисна функція дозволяє розглядати звернення як інструмент правового захисту, що сприяє попередженню

³⁵ Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

правопорушень, відновленню порушених прав і ліквідації їх наслідків. Інформаційна функція підкреслює значення громадянських звернень як важливого джерела інформації для органів державної влади щодо актуальних соціальних проблем і потреб суспільства. Комунікаційна функція акцентує на ролі звернень у налагодженні ефективної взаємодії між громадянами та державою, створюючи канал зв'язку, який забезпечує можливість впливу громадян на ухвалення рішень та участь у процесі державного управління³⁶.

Інформативна функція громадянських звернень має першочергове значення для діяльності органів державної влади, оскільки забезпечує об'єктивне розуміння актуальних потреб і проблем суспільства. Як зазначає Т.В. Розова, інформація, що надходить від громадян у межах їх звернень, виступає важливим джерелом для виявлення соціальних труднощів, з якими стикаються окремі особи чи групи населення³⁷.

Взаємодія суспільства та органів публічної влади набуває ефективності за умови забезпечення двосторонньої комунікації, яка включає активну участь громадських організацій у процесах державного управління, зокрема у вирішенні соціально значущих питань. Такий механізм сприяє залученню громадськості до прийняття управлінських рішень, що підвищує рівень довіри до публічної влади та забезпечує відповідність рішень суспільним інтересам.

Громадянський зворотний зв'язок у системі взаємодії має два основні типи. Перший — добровільний зворотний зв'язок, який базується на ініціативних зверненнях громадян та організацій до органів влади. Другий — зворотний зв'язок на основі інформаційного запиту, коли громадяни використовують право на доступ до публічної інформації для отримання даних, необхідних для аналізу чи впливу на державні процеси.

Таким чином, звернення громадян відіграє важливу роль у формуванні прозорих і ефективних відносин між суспільством і владою. Прозорість і

³⁶ Сурмін Ю.П. Громадянське суспільство : проблеми і напрями інституційного розвитку : навч. посіб. / за заг. ред. Ю.П. Сурміна. – К. : НАДУ, 2008. – С. 202.

³⁷ Розова Т.В. Специфіка становлення громадянського суспільства в Україні : Монографія / Т.В. Розова – Одеса : Юридична література, 2003. – С. 78.

відкритість діяльності органів державної влади не лише забезпечують довіру громадян, а й сприяють підвищенню відповідальності та підзвітності державних інституцій. Інститут звернень громадян виконує ключові функції: правозахисну, яка забезпечує можливість правового захисту; інформаційну, яка є цінним джерелом даних про проблеми суспільства; та комунікативну, що створює ефективний зв'язок між громадянами й органами влади.

У сучасних умовах право на звернення громадян та доступ до публічної інформації становлять фундамент демократичного врядування, сприяючи розв'язанню суспільно значущих проблем. Забезпечення двостороннього зв'язку між громадянами і владою через механізми звернень та інформаційних запитів сприяє формуванню конструктивного діалогу, що є основою для ухвалення обґрунтованих управлінських рішень і ефективного вирішення соціальних викликів.

2.2 Інформаційно-технічне забезпечення процесу звернення громадян

Необхідно розглянути роль сучасних інформаційних технологій у контексті адміністративної реформи, яка спрямована на підвищення прозорості та ефективності діяльності органів виконавчої влади. Основні переваги цього методу полягають у забезпеченні вільного доступу до національних електронних інформаційних ресурсів, що створюють умови для своєчасного отримання необхідних даних громадянами та організаціями.

Перш ніж перейти до аналізу впровадження цих технологій, звернімося до основних категорій, які виокремлює А.В. Халецький: технології надання, поширення та обміну інформацією. По-перше, технології надання інформації, такі як вебсайти, дозволяють швидко поширювати великі обсяги даних, зокрема нормативно-правову інформацію, аналітичні та статистичні матеріали. По-друге, технології поширення, такі як новинні групи та розсилки, забезпечують адресне інформування громадян з мінімальними витратами. Разом з тим технології обміну інформацією, такі як електронна

пошта, форуми та відеоконференції, створюють можливості для інтерактивної взаємодії між органами влади та громадянами.

Розглянувши кожну категорію, перейдімо до оцінки їх впливу на управлінську діяльність. Спочатку важливо відзначити, що технології надання інформації сприяють створенню ідеального середовища для моніторингу та аналізу законодавчих актів і рішень органів місцевого самоврядування. При цьому такі інструменти забезпечують цілодобовий доступ до актуальної інформації, що значно підвищує обізнаність громадян.

З одного боку, технології поширення інформації дають змогу своєчасно інформувати громадськість про важливі управлінські рішення, а з іншого — підвищують рівень прозорості й підзвітності органів влади. Зокрема, використання електронної розсилки дозволяє ефективно доводити інформацію до широкої аудиторії без значних фінансових витрат.

Разом з тим технології обміну інформацією створюють можливості для міжвідомчої комунікації та обговорення управлінських рішень. Особливо це стосується організації багатостороннього діалогу між органами влади та громадськістю, що є ключовим фактором демократичного врядування.

При цьому важливо враховувати, що інтеграція сучасних інформаційних технологій потребує належного нормативно-правового та технічного забезпечення. Зокрема, необхідно забезпечити захист персональних даних та безпеку інформаційних систем, що використовуються органами публічної адміністрації³⁸.

Сучасні інформаційні технології інтегровані в концепцію електронного урядування, яку, згідно з дослідженнями А.В. Халецького, структуровано на чотири етапи.

Перший етап спрямований на формування порталу, що об'єднує інформаційні ресурси, доступні громадянам у режимі 24/7. Основною метою є забезпечення швидкого доступу до інформації про діяльність органів

³⁸ Халецький А.В. Використання онлайнкомунікацій в процесі взаємодії органів державної влади з громадськістю / А.В. Халецький, К.Т. Томашкова // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Серія : Державне управління. – Т. XII, випуск 198. – Донецьк : Донецький державний ун-т управління, 2011. – С. 261.

управління, моніторингу нормативних актів, отримання аналітичних і методичних матеріалів.

Другий етап передбачає реалізацію механізмів зворотного зв'язку між громадянами та управлінськими структурами. Серед ключових аспектів – забезпечення можливості отримання інформаційних довідок, опрацювання аналітичних матеріалів та заповнення електронних документів для спрощення адміністративних процедур.

Третій етап передбачає розвиток інтерактивної комунікації в реальному часі. Упровадження сервісів для сплати адміністративних послуг та створення регіональних платформ дозволяє поєднувати державні та приватні послуги, сприяючи оптимізації взаємодії між громадянами та владою.

На четвертому етапі відбувається побудова електронної інфраструктури управління, уніфікованої за стандартами, із наданням порталу статусу універсального пункту доступу до всіх послуг. Цей етап спрямований на збільшення інтерактивності, що дозволяє залучати громадян до процесів управління та прийняття рішень.

Електронне урядування функціонує як дієвий інструмент підвищення ефективності публічного управління через інтеграцію інноваційних технологій у структуру державного адміністрування³⁹.

Далі розглянемо, який арсенал інформаційно-комунікаційних і інформаційно-аналітичних систем, що дозволяє забезпечити комунікаційну і правозахисну функції звернень громадян, мають у своєму розпорядженні вітчизняні органи влади. Крім того, розглянемо системи, які можуть бути використані в недалекому майбутньому.

Затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 р. № 630⁴⁰ «Методика оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади» регламентує мінімальні

³⁹ Халецький А.В. Система взаємодії органів виконавчої влади з громадськими організаціями / А.В. Халецький // Вісник Академії митної служби України. – Серія : Державне управління. – 2010. – № 2. – С. 130.

⁴⁰ Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 р. N 630 [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF#Text>

вимоги до застосування інформаційних систем у цьому процесі. Зокрема, у межах цієї методики наголошується на необхідності розміщення на офіційному вебсайті органу виконавчої влади спеціалізованої вебсторінки, де розміщуються узагальнені матеріали щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіки прийому громадян посадовими особами, а також роз'яснення з найбільш актуальних питань, які цікавлять громадськість.

Наприклад, на вебсайтах багатьох міських рад України подібна інформація є доступною. Крім того, часто передбачена можливість надсилання електронного звернення безпосередньо міському голові. Подібні заходи, без сумніву, сприяють удосконаленню обслуговування громадян, розширенню їхніх можливостей для взаємодії з владою. Проте, попри ці позитивні зрушення, залишається відкритим питання забезпечення прозорості й відкритості процесу роботи зі зверненнями, а також підвищення рівня відповідальності посадових і службових осіб за результати розгляду звернень.

Вищим рівнем використання інформаційних систем при роботі зі зверненнями громадян є використання «електронних приймалень».

Електронна приймальня визначається як віртуальний простір, організований у вигляді декількох сторінок на офіційному вебсайті або порталі організації, запрограмований для виконання низки функцій. До таких функцій належать прийом звернень громадян і юридичних осіб, а також надання доступу до довідкової інформації, що забезпечує ефективну комунікацію між заявниками та організацією⁴¹.

Типовий набір послуг, що підтримується електронною приймальною, охоплює:

- Надання необхідної довідкової інформації;
- Попереднє планування візитів для особистого прийому;
- Реєстрацію звернень громадян у цифровому форматі;

⁴¹ Кандзюба С.П. Інформаційно-аналітична система «звернення громадян» як інструмент громадського контролю / С.П. Кандзюба, О.В. Кравцов [електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11kspigk.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11kspigk.pdf)

- Опрацювання звернень, адресованих керівникам відповідних державних органів;
- Публікацію відповідей на найпоширеніші запитання громадян.

В умовах сучасності наявні численні інформаційно-аналітичні системи, які орієнтовані на обробку звернень громадян, що демонструють відмінності за спектром послуг, технічним оснащенням та рівнем автоматизації аналітичного процесу. Для детального аналізу розглянемо кілька прикладів.

Модуль "Бізнес-інтелект: Звернення громадян" орієнтований на забезпечення автоматизації реєстрації, обробки та контролю виконання звернень у державних установах. Завдяки функціоналу цього модуля забезпечується зберігання даних, зручний пошук, ведення обліку, а також спеціалізований документообіг, пов'язаний із розглядом заявок.

Інформаційно-аналітична система "Звернення" призначена для оперативного обліку заяв, скарг і пропозицій, що надходять до державних органів, місцевих адміністрацій, установ та організацій. Ця система підтримує аналіз накопичених даних та автоматизацію складання звітів статистичного й аналітичного характеру.

Модифікована версія "Звернення Plus" доповнена можливістю обліку вхідної та вихідної документації, а також розпорядчих документів у межах єдиного інформаційного середовища, що значно розширює функціонал базової системи.

Програмний модуль "Звернення-звіт" розроблений виключно для формування електронних та друкованих статистичних звітів. Цей модуль уніфікує процес звітності в організаціях, де спостерігається невеликий обсяг звернень, наприклад у сільських чи селищних радах, де повноцінне використання інших систем недоцільне⁴².

Для забезпечення ефективної реєстрації звернень громадян можна використовувати програмний продукт Lotus Notes, розроблений корпорацією

⁴² Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян "Звернення" [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://id-software.org.ua/products_ua.html

ІВМ, який спрямований на автоматизацію та оптимізацію документообігу в організаціях із різними формами власності, масштабами діяльності та галузевою спрямованістю. Ця система характеризується комплексним підходом до управління інформаційними потоками, забезпечуючи інтеграцію електронної пошти, календарного планування, управління контактами, а також новітніми інноваційними можливостями для координації спільної діяльності в межах конкретних проєктів.

Програмне забезпечення підтримує всі ключові функції, необхідні для раціонального ведення діловодства, включаючи реєстрацію вхідної документації, її спрямування від керівництва до виконавців, формування структурованих баз даних, підготовку довідкових матеріалів та створення аналітичних звітів про виконання документів із врахуванням контрольних термінів.

Особливої уваги заслуговує можливість формування баз даних, що дозволяє створювати повний електронний архів документів, доступний для швидкого пошуку й аналізу. Впровадження подібних систем дає змогу підвищити оперативність і точність виконання управлінських рішень, а також забезпечує прозорість процесу опрацювання звернень, що є важливим аспектом публічного управління.

Науковці наголошують, що використання таких програмних рішень сприяє підвищенню продуктивності органів управління та їхньої здатності ефективно відповідати на виклики сучасності. Завдяки автоматизації документообігу забезпечується зменшення часу на обробку звернень громадян, а також зростає рівень обґрунтованості прийнятих рішень, що позитивно впливає на взаємодію органів державної влади із суспільством⁴³.

Таким чином, інформаційно-технічне забезпечення процесу звернення громадян виступає ключовим елементом у системі публічного управління, що забезпечує прозорість, відкритість і оперативність взаємодії між органами

⁴³ Мальцева І.В. Інформаційне забезпечення процесу звернення громадян / І.В. Мальцева // Держава та регіони. Сер. : Державне управління. – 2014. – № 2. – С. 34.

влади та суспільством. Інтеграція сучасних інформаційно-комунікаційних технологій дозволяє автоматизувати основні процедури реєстрації, обробки та аналізу звернень, що, у свою чергу, підвищує якість надання державних послуг та рівень довіри громадян до державних інституцій.

Розглянувши сучасні системи автоматизації, такі як модулі "Бізнес-інтелект: Звернення громадян" або інформаційно-аналітична система "Звернення", можна стверджувати, що їх впровадження дозволяє не лише оптимізувати документообіг, а й забезпечити зручний доступ до статистичної та аналітичної інформації. Крім того, програмні рішення на кшталт Lotus Notes сприяють комплексному управлінню інформаційними потоками, включаючи інтеграцію електронної пошти, календарного планування та управління контактами, що є невід'ємною частиною сучасного діловодства.

Окрему увагу слід приділити розвитку електронного урядування, яке включає створення інтерактивних порталів, забезпечення зворотного зв'язку, реалізацію інтерактивних сервісів і формування єдиної інфраструктури електронного управління. Впровадження цих рішень сприяє залученню громадян до процесів прийняття управлінських рішень і створює умови для підвищення підзвітності органів державної влади.

Попри значні досягнення в автоматизації, залишається відкритим питання забезпечення прозорості процесів роботи зі зверненнями та підвищення відповідальності посадових осіб за результати їх розгляду. Доцільно надалі приділяти увагу вдосконаленню нормативно-правового регулювання в цій сфері, а також пошуку нових технологічних рішень, що дозволять інтегрувати зусилля громадян і влади задля вирішення суспільно значущих питань.

2.3 Нормативно-правове забезпечення інституту звернення громадян в Україні

Конституція України в частині першій статті 3 визначає людину, її життя, здоров'я, честь, гідність, недоторканність і безпеку як найвищу

соціальну цінність. Ця норма закріплює пріоритет прав і свобод людини, що виступають основою демократичної системи розвитку суспільства та держави. Людина, як вільна особистість, здатна досягати задоволення власних потреб через активну участь у суспільному житті та взаємодію з державними структурами.

Серед конституційних норм, що забезпечують баланс інтересів між державою, суспільством і особою, особливе місце займає стаття 40 Конституції України. Відповідно до цієї статті, кожна особа має право звертатися з індивідуальними чи колективними письмовими заявами або особисто до органів державної влади, місцевого самоврядування та їх посадових осіб. Органи влади зобов'язані розглянути такі звернення та надати обґрунтовану відповідь у визначений законом термін.

Конституційна норма не лише забезпечує громадянам можливість взаємодії з державою, але й сприяє зміцненню принципів прозорості та підзвітності влади. Право на звернення виступає важливим інструментом для захисту прав і законних інтересів особи, а також механізмом для висловлення пропозицій, зауважень і скарг, що дозволяє громадянам активно брати участь у формуванні та реалізації державної політики⁴⁴

Структура суб'єктивного конституційного права на звернення визначається положеннями статті 40 Конституції України. Вона передбачає, що громадяни мають можливість направляти як індивідуальні, так і колективні письмові звернення до органів державної влади, місцевого самоврядування або інших зобов'язаних суб'єктів. Додатково право на звернення включає можливість особистого звернення до зазначених органів або через представника, якщо звернення має колективний характер. Уповноважені органи зобов'язані приймати подані звернення, розглядати їх і надавати обґрунтовані відповіді у визначений законодавством строк.

⁴⁴ Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-vp>

Формами реалізації права є письмові або усні звернення, які класифікуються за характером як індивідуальні чи колективні.

Суб'єктивне конституційне право на звернення структурно охоплює кілька ключових компонентів. По-перше, це право користування благами соціального характеру, яке полягає у можливості громадян подавати пропозиції, заяви або скарги до компетентних органів. По-друге, включено право вимоги до органів державної влади чи місцевого самоврядування стосовно розгляду поданих звернень і вирішення питань, що в них зазначені. По-третє, передбачене право на захист порушеного права, яке реалізується через подання звернення до компетентних органів.

У кожному з випадків органи державної влади та місцевого самоврядування мають обов'язок забезпечувати належний розгляд звернень. Це включає їх реєстрацію, фахову обробку, ухвалення відповідних рішень і підготовку відповідей, які мають бути структурованими, обґрунтованими та такими, що відповідають чинному законодавству. Реалізація цих положень не лише забезпечує конституційні права громадян, але й сприяє посиленню відповідальності публічної влади, підвищенню прозорості та ефективності її діяльності.

Базовим для регулювання діяльності суб'єктів владних повноважень щодо розгляду та вирішення звернень громадян є Зокрема, у статтях 1-11 закону визначаються загальні положення, що стосуються права на звернення, видів звернень (заяви, пропозиції, скарги, клопотання), а також вимог до їх змісту та оформлення.

Другий розділ закону містить положення, що регламентують порядок розгляду та вирішення звернень громадян. У ньому уточнюється зміст і форма електронної петиції, права осіб, які подають звернення, і обов'язки суб'єктів владних повноважень, відповідальних за їх розгляд. Цей розділ також встановлює процедури розгляду заяв, пропозицій та скарг, забезпечуючи належну взаємодію між громадянами та владними структурами.

У статтях 24-28 закону викладено основні засади відповідальності за порушення вимог законодавства про звернення громадян. Ці положення включають види відповідальності, порядок відшкодування збитків громадянам у разі порушення їх прав, а також відповідальність за подання звернень, що містять неправомірну інформацію. Крім того, визначено механізми контролю за дотриманням законодавства у сфері звернень громадян.

Компаративний аналіз статті 40 Конституції України та положень Закону «Про звернення громадян» демонструє певні відмінності у їх змісті. Конституція гарантує кожній особі право направляти письмові чи усні звернення виключно до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових осіб цих органів, які зобов'язані розглянути такі звернення та надати обґрунтовану відповідь. Натомість Закон суттєво розширює коло суб'єктів, до яких можуть бути спрямовані звернення, включаючи підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, об'єднання громадян та засоби масової інформації. Це розширення відображає прагнення законодавця забезпечити більш широке застосування права громадян на звернення в умовах демократичного суспільства⁴⁵.

Крім того, конституційне та законодавчі положення (частина третя статті 1 Закону України «Про звернення громадян»⁴⁶) декларують право на звернення як конституційне право людини, однак назва самого Закону обмежує коло його суб'єктів лише громадянами України.

Щодо переліку суб'єктів, що забезпечують реалізацію конституційного права на звернення, досить детальну класифікацію запропонувала дослідниця Л. Лазаренко. Згідно з її підходом, суб'єкти поділяються на державні та недержавні організації, приватних і посадових осіб, що володіють повноваженнями приймати, реєструвати, розглядати звернення громадян,

⁴⁵ Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

⁴⁶ Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

ухвалювати відповідні рішення та надавати обґрунтовані відповіді по суті порушених питань.

До системи державних органів, відповідальних за забезпечення реалізації права на звернення, дослідниця відносить законодавчі, виконавчі, судові та контрольно-наглядові органи. У їхньому складі передбачено наявність механізмів для опрацювання звернень громадян із дотриманням принципів відкритості, прозорості та оперативності.

Суб'єкти громадянського суспільства, які також залучені до реалізації права на звернення, включають кілька категорій. По-перше, це органи місцевого самоврядування, зокрема територіальні громади, органи місцевого управління та відповідні посадові й службові особи. По-друге, до цього переліку входять об'єднання громадян, серед яких політичні партії, профспілки, творчі спілки, релігійні організації та інші форми громадських об'єднань.

Наступною категорією є фізичні особи-підприємці та господарські підприємницькі корпорації, які функціонують у різних організаційно-правових формах власності, включаючи приватну, кооперативну, муніципальну, державну та спільну. Крім того, до суб'єктів, які можуть сприяти реалізації права на звернення, належать власники засобів виробництва та медіа, які виконують функції посередників у передачі інформації чи забезпеченні громадського контролю.

Таким чином, запропонована класифікація дозволяє врахувати різноманітність суб'єктів, що забезпечують реалізацію конституційного права на звернення, і підкреслює їхній взаємозв'язок у забезпеченні ефективної комунікації між державою та громадянським суспільством⁴⁷.

У процесі гармонізації національного законодавства з європейськими стандартами особливого значення набувають міжнародні нормативно-правові акти, що визначають загальні принципи розгляду та вирішення звернень

⁴⁷ Лазаренко Л.А. Конституційне право на звернення людини і громадянина та його забезпечення в Україні : автореф. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. / Л.А. Лазаренко. – К. : Київський нац. ун-т внутр. справ, 2010. – С. 15.

громадян. Як зауважує В.В. Мицик, нормативне закріплення інституту звернень у міжнародному праві продиктоване необхідністю забезпечення дотримання правових норм усіма членами суспільства.

Серед ключових міжнародних документів варто виділити Конвенцію про захист прав людини і основоположних свобод, ухвалену 4 листопада 1950 року. У статті 34 цього документа передбачено право на звернення до суду як інструмент захисту у разі порушення основоположних прав і свобод. Вказаний механізм гарантує можливість звернення до компетентних судових інстанцій для захисту порушених прав, що становить вагомий елемент міжнародної системи захисту прав людини.

Таким чином, міжнародні нормативно-правові акти слугують важливим орієнтиром для розробки ефективних правозахисних механізмів, що підвищують ефективність взаємодії між громадянами та інституціями й сприяють утвердженню демократичних цінностей⁴⁸.

Міжнародний пакт про громадянські і політичні права від 16 грудня 1966 року встановлює зобов'язання для держав-учасниць щодо забезпечення ефективних засобів правового захисту у випадках порушення прав і свобод громадян. Зокрема, зазначається необхідність надання такого захисту навіть у тих випадках, коли порушення було вчинено особами, які діяли від імені офіційних структур. Важливим аспектом цього документа є вимога, щоб право на правовий захист для осіб, які цього потребують, визнавалося компетентними органами, такими як судові, адміністративні чи законодавчі установи, або будь-якими іншими органами, передбаченими правовою системою відповідної держави.

Особливу увагу в документі приділено зобов'язанням держав щодо розробки механізмів судового захисту, які мають бути доступними, ефективними та такими, що відповідають принципам верховенства права. Зазначений підхід сприяє створенню правового середовища, у якому права

⁴⁸ Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод : Міжнародний документ від 04.11.1950 р. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_004

людини захищаються належним чином, забезпечуючи не лише формальну можливість реалізації права на захист, але й практичну реалізацію цього права через відповідні механізми.

Таким чином, Міжнародний пакт про громадянські і політичні права закладає основу для формування національних механізмів правового захисту, які базуються на міжнародних стандартах, спрямованих на забезпечення справедливості, рівності перед законом і доступу до правосуддя⁴⁹.

Хартія основних прав Європейського Союзу від 7 грудня 2000 року закріплює право кожного громадянина або громадянки Європейського Союзу, а також фізичних і юридичних осіб, які проживають або мають зареєстровану юридичну адресу в державі-члені, подавати петиції до Європейського парламенту. Це положення спрямоване на забезпечення ефективної реалізації права на звернення у межах правового поля Європейського Союзу.

Даний механізм є важливою складовою демократичної системи ЄС, оскільки забезпечує можливість прямої комунікації між громадянами або юридичними особами та Європейським парламентом, що дозволяє враховувати їхні потреби, пропозиції або скарги у процесі формування і реалізації політики Союзу. Подання петицій розглядається не лише як інструмент правового захисту, але й як засіб участі в управлінських процесах, спрямованих на забезпечення прозорості та підзвітності органів влади.

Крім того, положення Хартії акцентують увагу на загальних принципах рівності та недискримінації, що гарантує доступ до цього права для всіх осіб, незалежно від їхнього громадянства, соціального чи правового статусу, якщо вони відповідають встановленим умовам. Таким чином, право на звернення, як закріплено у Хартії основних прав, виступає важливим інструментом

⁴⁹ Міжнародний пакт про громадянські і політичні права : Міжнародний документ від 16.12.1966 р. (ратифікований 19.10.1973 р.) [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_042

захисту прав і свобод громадян, а також сприяє зміцненню демократичних засад діяльності інституцій Європейського Союзу⁵⁰.

Отже, на сьогоднішній день, державою створено нормативно-правову базу для практичного здійснення права громадян на звернення до органів публічної влади щодо вдосконалення їх діяльності та оскарження дій та рішень посадових осіб публічних органів. Як показує сучасний етап розвитку демократичної, правової, соціальної Української держави, значну роль відіграє забезпечення дотримання прав, свобод та інтересів людини та громадянина як ключової цінності в діяльності всіх органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ ВДОСКОНАЛЕННЯ РОЗВИТКУ ІНСТИТУТУ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН В УКРАЇНІ

3.1 Питання вдосконалення законодавства України про звернення громадян в Україні

У сучасному правовому полі України, попри існування значної кількості нормативно-правових актів, які регламентують звернення громадян, ступінь розвитку та розбудови цього інституту все ще залишається недостатнім. Таке становище обумовлює необхідність удосконалення існуючого законодавства відповідно до сучасних потреб суспільства.

⁵⁰Хартія основних прав Європейського Союзу : Міжнародний документ від 07.12.2000 р. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_524

На думку Г.М. Котляревської, існує гостра потреба в оновленні правових норм, які регулюють звернення громадян, оскільки трансформація суспільних відносин в Україні вимагає адаптації правового середовища до нових умов. Зокрема, змінюється характер взаємодії між державою та громадянами, що відображається у поступовому переході від державоцентристської моделі до людиноцентристського типу владно-суспільної взаємодії. У межах такої моделі держава спрямовує свої зусилля на забезпечення потреб та інтересів громадянина як ключового суб'єкта суспільних відносин.

Враховуючи зазначене, оновлення законодавства у сфері звернень громадян є необхідною умовою для підвищення ефективності владно-суспільної комунікації, забезпечення прозорості діяльності органів влади та реалізації принципів демократичного врядування⁵¹.

Проблематика законодавчого регулювання звернень громадян, як зазначає Є.С. Саєвич, полягає не лише у значному обсязі нормативно-правових актів різної юридичної сили, але й у недоліках у їх систематизації та відсутності чітких зв'язків між ними. Зокрема, ухвалення нових нормативно-правових актів часто здійснюється без комплексного аналізу вже чинного законодавства, що створює колізії та фрагментарність у регулюванні правових відносин у сфері звернень громадян.

Основною проблемою, на думку автора, є недостатня узгодженість нових законодавчих ініціатив із чинними нормами. Часто зміни вносяться вибірково, без врахування повного контексту правового регулювання у відповідній сфері, що ускладнює реалізацію прав громадян на звернення та ефективне виконання обов'язків відповідними органами влади.

З метою вдосконалення законодавчого регулювання необхідно впроваджувати зміни в системний спосіб, забезпечуючи гармонійне включення нових норм до чинної правової бази. Запропоновані нововведення

⁵¹Котляревська Г.М. Щодо питання удосконалення законодавства про звернення громадян / Г.М. Котляревська // Правова позиція. – 2020. – № 2 (27). – С. 170.

мають бути конструктивними, чітко визначеними та інтегрованими до вже існуючої системи правових відносин. Лише за таких умов можна забезпечити належний рівень правового регулювання, спрямованого на реалізацію конституційних прав громадян⁵².

Модернізація законодавчого регулювання інституту звернень громадян є актуальною потребою в контексті вдосконалення механізмів публічного управління. На думку В.А. Соболя, такий процес має бути реалізований у два послідовні етапи.

На першому етапі необхідно зосередитися на підвищенні ефективності контролю за процедурою обробки звернень. Це включає оптимізацію процесу їх отримання, обліку, розгляду, а також перегляд існуючих правил діловодства для досягнення максимальної уніфікації нормативної бази. Важливим аспектом цього етапу є стандартизація підходів до управління документацією, що дозволить забезпечити високу якість адміністрування звернень громадян.

Другий етап передбачає запровадження заходів, спрямованих на забезпечення прозорості процесів обробки звернень шляхом використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій. Інтеграція таких технологій має на меті підвищити доступність та відкритість інформації про етапи розгляду звернень, що сприятиме зростанню довіри громадян до органів державної влади та місцевого самоврядування.

Упровадження ефективних механізмів реагування на звернення громадян є передумовою для створення нової концепції соціально-управлінських взаємовідносин, яка може бути застосована на різних рівнях управлінської ієрархії⁵³.

⁵²Савич Є.С. Право людини на звернення в Україні : конституційно-правовий аналіз : дис. ... канд. юрид. наук [12.00.02] / Інститут законодавства Верховної Ради України / Є.С. Савич. – Київ, 2021. – С. 112.

⁵³Соболь В. Актуальні проблеми забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади / В. Соболю // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – Вип. 1. – С. 192-193.

Удосконалення правового регулювання звернень громадян передбачає потребу внесення сутнісних змін до Закону України «Про звернення громадян» та/або ухвалення Адміністративно-процедурного кодексу України.

Як відзначає Г.М. Котляревська, серед основних проблемних питань та недоліків законодавчого регулювання процедури розгляду та вирішення звернень громадян, зокрема⁵⁴:

Перш за все, відсутність Адміністративно-процедурного кодексу України суттєво ускладнює впровадження чітких процедур реалізації права на звернення та визначення порядку дій органів державної влади й місцевого самоврядування. Такий кодекс забезпечив би єдність у підходах до регулювання адміністративних процедур.

По-друге, Закон України «Про звернення громадян» не містить визначень таких понять, як «петиція» та «зауваження», що створює певну невизначеність у правозастосуванні. Також необхідно конкретизувати порядок розгляду різних видів звернень — пропозицій, заяв, скарг. Зокрема, пропозиції та заяви спрямовані на безконфліктну реалізацію права, тоді як скарги виконують функцію захисту прав і є близькими за функціональним змістом до судових позовів.

Третім викликом є обмеження для юридичних осіб у праві на загальне звернення до суб'єктів владних повноважень, що не відповідає сучасним стандартам захисту інтересів різних учасників правовідносин.

Четверта проблема полягає у відсутності положень щодо визначення правопорушень у сфері розгляду звернень громадян і механізмів притягнення до відповідальності за їх вчинення. Це обмежує можливість ефективного реагування на порушення прав заявників.

П'ятим недоліком є неефективність механізму здійснення контролю за розглядом звернень громадян. Відсутність прозорого механізму контролю послаблює відповідальність органів влади.

⁵⁴Котляревська Г.М. Щодо питання удосконалення законодавства про звернення громадян / Г.М. Котляревська // Правова позиція. – 2020. – № 2 (27). – С. 170.

Шостою проблемою є відсутність законодавчого закріплення права заявника на інформаційну безпеку. Забезпечення конфіденційності та захисту персональних даних у процесі подання й розгляду звернень має бути гарантованим законом.

Відзначимо, що як показав аналіз законодавства про звернення громадян, є потреба кодифікації основних положень адміністративних процедур у цілому, а також процедурних норм розгляду звернень громадян зокрема. Видається, відсутність Адміністративно-процедурного кодексу України призводить до відсутності єдиного нормативно-правового акта, який би чітко врегулював порядок реалізації права на звернення та діяльності органів державної влади й органів місцевого самоврядування. Натомість, усі органи державної влади та органи місцевого самоврядування ухвалюють власні нормативно-правові акти, якими врегульовуються питання розгляду звернень, проте останні лише дублюють норми Закону України «Про звернення громадян» (до прикладу, Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління, затверджений Наказом Міністерства юстиції України від 2017 р.⁵⁵; Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України, затверджений Наказом Міністерства внутрішніх справ від 2017 р.⁵⁶ тощо).

Значну увагу слід приділити проекту Адміністративно-процедурного кодексу України, у якому запропоновано врегулювання повноважень органів державної влади та місцевого самоврядування, порядок організації їх діяльності щодо розгляду звернень громадян, а також гармонізацію

⁵⁵Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління : Наказ Міністерства юстиції України від 15.02.2017 № 388/5 [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0229-17#Text>

⁵⁶Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України : Наказ Міністерства внутрішніх справ України [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1493-17#Text>

суспільних відносин через удосконалення законодавства. Така ініціатива є вкрай актуальною в умовах трансформації адміністративно-правового середовища.

Водночас у чинному Законі України «Про звернення громадян» відсутнє чітке визначення поняття «право на звернення», яке б закріплювало основні характеристики та найбільш суттєві сторони цього правового явища. Частина перша статті 3 закону містить лише дефініцію терміна «звернення», що є інтерпретацією відповідної конституційної норми. Такий підхід створює нормативно-правову невизначеність, яка ускладнює ефективне застосування закону на практиці. Враховуючи це, визначення права на звернення має бути інтегроване у текст цього базового нормативно-правового акта, що дозволить посилити його системність та відповідність сучасним викликам.

2015 року розглядуваний нами Закон України був доповнений статтею 23-1 «Електронна петиція, порядок її подання та розгляду»⁵⁷. Відповідно до положень цієї статті громадяни України отримують можливість звертатися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органів місцевого самоврядування через подання електронних петицій. Зазначені петиції можуть бути подані через офіційний вебсайт відповідного органу або за допомогою вебресурсу громадського об'єднання, яке організовує збір підписів на підтримку електронної петиції.

Аналіз законодавчих новацій у частині впровадження електронної петиції, здійснений авторами збірки «Проблеми законодавчого забезпечення пріоритетних сфер суспільних відносин», свідчить про значний інтерес до цієї тематики серед представників наукової спільноти. Більшість дослідників вважає, що електронні петиції слугують важливим індикатором суспільних настроїв, одночасно відображаючи позиції уповноважених посадових осіб державних органів. У таких зверненнях найчастіше порушуються складні соціальні питання, що викликають широкий резонанс.

⁵⁷Проблеми законодавчого забезпечення пріоритетних сфер суспільних відносин (на основі аналізу законопроектів, включених до порядку денного десятої сесії Верховної Ради України восьмого скликання). – Інститут законодавства Верховної Ради України / Заг. ред. В.О. Зайчука. –Том 16. – К. : «Видавництво Людмила», 2016. – С. 62-94.

Однак ключовою проблемою реалізації цього механізму залишається відсутність чітко визначеного та ефективного правового інструментарію для забезпечення розгляду і врахування електронних петицій у процесі прийняття управлінських рішень. Ця невизначеність підкреслює необхідність удосконалення законодавчого регулювання з метою підвищення ефективності роботи цього механізму участі громадян у демократичних процесах⁵⁸.

Доцільно підтримати позицію В.П. Таранухи щодо необхідності законодавчого унормування таких видів звернень, як петиція та зауваження, у положеннях Закону України «Про звернення громадян» і в проєкті Адміністративно-процедурного кодексу. Зокрема, запропоновано визначити петицію як письмове або усне колективне звернення громадян, адресоване органам державної влади чи місцевого самоврядування відповідно до їх повноважень та територіальної юрисдикції, з метою оперативного вирішення найбільш значущих питань, пов'язаних із життєдіяльністю держави, суспільства або певної територіальної громади.

Зауваження доцільно класифікувати як різновид звернення громадян, оформленого в письмовій або усній формі, яке містить зауваження щодо недоліків функціонування певного органу чи посадової особи, а також пропозиції з удосконалення правового регулювання суспільних відносин або організаційно-правових аспектів діяльності. Уведення цих категорій у нормативно-правове поле сприятиме чіткому розмежуванню функціонального призначення різних типів звернень громадян та підвищенню ефективності їх опрацювання⁵⁹.

Одним із суттєвих проблемних питань є те, що Закон України «Про звернення громадян» передбачає право на звернення виключно для громадян України, іноземців та осіб без громадянства, які законно перебувають на території держави. Водночас юридичні особи позбавлені загального права на

⁵⁸Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

⁵⁹Тарануха В.П. Звернення громадян як засіб забезпечення законності в діяльності місцевих органів виконавчої влади : автореф. дис. ... канд. юрид. наук / В.П. Тарануха. – Ірпінь, 2003. – С. 8.

звернення до органів державної влади, за винятком окремих випадків, передбачених законом, коли вони можуть подавати скарги щодо оскарження рішень, дій чи бездіяльності суб'єктів владних повноважень. Відсутність у юридичних осіб права на звернення обмежує їхні можливості оперативного захисту прав у сфері публічного управління, що є суттєвим недоліком.

Варто звернути увагу на положення статті 5 Закону України «Про звернення громадян», відповідно до якої особа, що звертається до органів державної влади чи місцевого самоврядування, має зазначити у зверненні прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, а також суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви, скарги, прохання чи вимоги. Водночас заявник не зобов'язаний вказувати нормативне підґрунтя свого звернення, що покладає обов'язок правильної юридичної кваліфікації звернення на суб'єкта владних повноважень. У випадках надходження листів від фізичних чи юридичних осіб, органи державної влади або місцевого самоврядування повинні коректно класифікувати документ, визначаючи його як інформаційний запит чи звернення, які можуть частково збігатися за формою та змістом.

Слід зазначити, що для забезпечення правильної юридичної кваліфікації документа необхідно враховувати відмінності між інформаційним запитом та зверненням. Зокрема, інформаційний запит може стосуватися двох видів доступу: до офіційних документів та до інформації про діяльність органів влади. Основною ознакою інформаційного запиту є його спеціальна мета – отримання інформації, що перебуває у володінні органу влади, незалежно від того, чи стосується вона прав і законних інтересів запитувача⁶⁰.

Норми Закону України «Про звернення громадян», які визначають юридичну відповідальність за порушення вимог законодавства у сфері

⁶⁰Щодо удосконалення розгляду органами державної влади та місцевого самоврядування інформаційних запитів : Рекомендації Національної комісії з утвердження свободи слова та розвитку інформаційної галузі при Президентові України від 25.05.2005 р. / Центр демократії та верховенства права [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://cedem.org.ua/library/rekomendatsiyi-shhodo-udoskonalennya-rozglyadu-organamy-derzhavnoyi-vlady-ta-mistseвого-samovryaduvannya-informatsijnyh-zapytiv/>

звернень громадян, мають суттєве значення для забезпечення правової дисципліни. Відповідно до статті 24 цього закону, особи, винні у порушенні порядку розгляду звернень громадян, підлягають цивільній, адміністративній або кримінальній відповідальності залежно від характеру правопорушення. Адміністративна відповідальність, зокрема, може бути поділена на дві категорії залежно від суб'єкта правопорушення:

1. Адміністративна відповідальність суб'єктів владних повноважень. Цей вид відповідальності стосується посадових осіб органів державної влади та місцевого самоврядування, які порушують встановлений порядок розгляду звернень громадян, що призводить до порушення прав заявників.

2. Адміністративна відповідальність суб'єктів звернень. У цьому випадку до відповідальності притягуються особи, які подали звернення, що містить наклеп, образи, заклики до дискредитації органів державної влади чи місцевого самоврядування, об'єднань громадян, їх посадових осіб або інших суб'єктів. Зокрема, звернення, що містять заклики до розпалювання національної, расової чи релігійної ворожнечі, також підлягають правовій оцінці відповідно до чинного законодавства.

Таким чином, передбачені законодавством види юридичної відповідальності забезпечують правовий баланс між захистом прав громадян і необхідністю дотримання правопорядку, що сприяє ефективному функціонуванню механізму звернень⁶¹.

Недосконалість законодавчого врегулювання питань відповідальності за порушення у сфері розгляду та вирішення звернень громадян є одним із суттєвих недоліків чинної нормативно-правової бази. Зокрема, відсутність чіткого переліку правопорушень, що можуть виникати під час розгляду звернень, а також системи стягнень, яка мала б застосовуватися до винних

⁶¹Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

осіб, значно ускладнює забезпечення належного функціонування цього інституту.

Чинна нормативна база частково покладає регулювання таких порушень на Кодекс України про адміністративні правопорушення, зокрема на статтю 212-3, яка визначає відповідальність за порушення порядку розгляду звернень громадян. Однак, зазначені положення є загальними і не охоплюють весь спектр можливих ситуацій, пов'язаних із неналежним виконанням посадовими особами своїх обов'язків.

Відсутність деталізованих положень щодо складу правопорушень та санкцій, які мають бути застосовані, створює прогалини в законодавстві та призводить до правової невизначеності. У результаті це ускладнює ефективний контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян та послаблює механізми відповідальності. З метою вдосконалення правового регулювання зазначеного інституту необхідно передбачити розробку додаткових нормативних актів або внести зміни до чинних законів для більш детального врегулювання цього питання⁶².

Таким чином, удосконалення законодавства України у сфері звернень громадян є нагальною необхідністю, обумовленою як розвитком демократичних принципів, так і зміною характеру взаємодії між державою та громадянами. Попри наявність значної кількості нормативно-правових актів, проблеми їх узгодженості, системності та практичного застосування залишаються ключовими перешкодами на шляху до ефективного функціонування цього інституту.

Однією з основних проблем є відсутність Адміністративно-процедурного кодексу, який би встановлював єдині стандарти розгляду звернень, регламентував діяльність органів влади та забезпечував єдність підходів до реалізації права громадян на звернення. Крім того, сучасне законодавство потребує уточнення та розширення понять, пов'язаних зі

⁶²Кодекс України про адміністративні правопорушення [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>

зверненнями, таких як «петиція» та «зауваження», а також впровадження чітких процедур розгляду різних видів звернень – пропозицій, заяв, скарг.

Існує також потреба в наданні юридичним особам загального права на звернення, оскільки їх позбавлення такої можливості обмежує їх здатність захищати свої права у сфері публічного управління. Особливої уваги потребує вдосконалення механізмів контролю за розглядом звернень, забезпечення прозорості та відповідальності органів влади за дотримання законодавства у цій сфері.

Не менш важливим аспектом є гармонізація законодавства України зі стандартами Європейського Союзу, що передбачає інтеграцію сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процес розгляду звернень, забезпечення інформаційної безпеки та конфіденційності персональних даних. У цьому контексті актуальним є розвиток електронних інструментів, таких як електронні петиції, що дозволяють громадянам активно долучатися до процесів державного управління.

Покращення нормативно-правового регулювання звернень громадян сприятиме підвищенню рівня довіри до органів державної влади, забезпеченню демократичних принципів і прозорості у публічному управлінні, а також зміцненню зв'язків між державою та суспільством. Це, у свою чергу, стане основою для побудови ефективної системи управління, орієнтованої на забезпечення потреб і інтересів громадян.

3.2 Використання сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сфері реагування на звернення громадян

Якісне опрацювання звернень громадян – це крок до поліпшення сервісу, що отримують громадяни України від своєї держави, а те, що громадянин – це клієнт, має стати основою світогляду кожного публічного службовця⁶³.

⁶³Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України : Постанова Верховної Ради України від 04.10.2019 р. № 188-IX [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/188-20#Text>.

Застосування віртуальних форм публічності та впровадження електронної демократії, спрямоване на максимальне залучення громадян до управлінських процесів, являє собою один із провідних напрямів оптимізації взаємодії органів державної влади із суб'єктами громадянського суспільства. Взаємодія зазначених суб'єктів реалізується через використання електронних засобів комунікації, включаючи політичні інтернет-комуніканти, канали інформування, технічні засоби обміну інформацією, а також інструменти електронного урядування. Ефективність функціонування органів виконавчої влади значною мірою залежить від забезпечення вільного доступу до національних електронних інформаційних ресурсів, що виступає ключовим елементом сучасного публічного управління.

На думку В.В. Єганова, електронне урядування слід розглядати як спосіб організації державного управління, що базується на використанні систем локальних інформаційних мереж і сегментів глобальної інформаційної мережі. Таке урядування сприяє забезпеченню функціонування органів державної влади в режимі реального часу, спрощуючи та підвищуючи доступність щоденного спілкування громадян із виконавчими органами. Зокрема, це передбачає можливість громадян подавати звернення до органів влади через Інтернет, отримувати необхідну інформацію, а також скористатися адміністративними послугами⁶⁴.

Для досягнення високої прозорості адміністративних процесів та максимального залучення громадян до управлінської діяльності активно застосовуються сучасні інформаційні технології, що є важливим етапом «цифровізації» публічного управління. В умовах розвитку глобальної інформаційної мережі, такі заходи сприяють не лише оптимізації процедур прийняття та реалізації рішень, але й дозволяють громадянам ефективно долучатися до обговорення управлінських ініціатив, моніторингу дій органів влади та безпосередньої участі в демократичних процесах.

⁶⁴Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні // В.В. Єганов // Державне будівництво. – 2012. – № 2 [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_2_7

В умовах реформування місцевого самоврядування ключовою метою є пошук оптимальних моделей взаємодії між громадянами та органами влади. Як відзначає А.Г. Ємельянова, використання сучасних інформаційних засобів у цьому контексті дозволяє налагодити ефективний діалог між місцевою владою та громадою, забезпечити прозорість діяльності органів самоврядування, реалізувати конституційне право громадян на участь у прийнятті рішень, а також сприяти утвердженню інформаційної свободи.

Сучасні інформаційні технології у місцевому самоврядуванні набули широкого впровадження у таких формах:

1. Технології надання інформації, зокрема, використання офіційних вебсторінок органів самоврядування. Вебресурси забезпечують оперативне та цілодобове розміщення важливої інформації про діяльність місцевої влади, нормативно-правові акти, статистичні дані тощо. Такі технології є надзвичайно ефективними для моніторингу діяльності органів влади та отримання аналітичних матеріалів.

2. Технології поширення інформації, до яких належать новинні групи та системи електронної розсилки. Вони дозволяють максимально оперативно передавати інформацію значному колу адресатів, мінімізуючи витрати часу та ресурсів. Це забезпечує громадянам доступ до актуальних новин та рішень, прийнятих органами місцевого самоврядування.

3. Технології обміну інформацією, такі як електронна пошта, форуми, чати, відеоконференції тощо. Вони створюють платформу для двостороннього комунікаційного обміну між громадянами та владою, що дозволяє оперативно обговорювати прийняті рішення, висловлювати пропозиції та критичні зауваження, а також налагоджувати конструктивний діалог між сторонами.

Застосування зазначених технологій не лише сприяє вдосконаленню управлінських процесів, але й дозволяє громадянам брати безпосередню

участь у прийнятті важливих рішень, тим самим утверджуючи принципи демократичного управління⁶⁵.

У цьому контексті важливу роль відіграє вебсайт, що уможливорює істотне підвищення ефективності та результативності різноманітних напрямків діяльності на рівні села чи міста – від надання онлайн послуг населенню та бізнесу до підготовки, обговорення й ухвалення управлінських рішень на локальному рівні⁶⁶.

Електронний портал виконує функцію інтегрованого ресурсу, який дозволяє реалізовувати концепцію віртуального агентства для надання адміністративних послуг громадянам. Він об'єднує електронні ресурси місцевих органів влади, забезпечуючи зручний і прозорий доступ до муніципальних послуг. На думку Т. Гончарової, така форма організації має низку переваг. Зокрема, вона сприяє повному та об'єктивному інформуванню територіальних громад щодо спектра та змісту муніципальних послуг. Крім того, портал залучає громадян і юридичних осіб до процесів обговорення управлінських ініціатив, забезпечує багатосторонню комунікацію між владою, бізнесом і суспільством, а також значно спрощує врегулювання господарських питань завдяки впровадженню принципу «єдиного вікна».

Подальший розвиток концепції електронного уряду передбачає перехід до моделі «Уряд 2.0», модель пропонує новий підхід до інтерактивного створення суспільних благ та вдосконалення процесів прийняття державноуправлінських рішень. Вона ґрунтується на принципах відкритості та залучення громадян до процесів управління державними справами. Такий перехід стимулює органи державної влади й місцевого самоврядування до впровадження інновацій та системного управління змінами, що позитивно впливає на ефективність публічного адміністрування.

⁶⁵Халецький А.В. Використання онлайнкомунікацій в процесі взаємодії органів державної влади з громадськістю / А.В. Халецький, К.Т. Томашкова // Збірник наукових праць Донецького державного університету управління. Серія : Державне управління. – Т. XII, випуск 198. – Донецьк : Донецький державний ун-т управління, 2011. – С. 261.

⁶⁶Шотурма Н.В. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування (на прикладі України та Республіки Польща) : дис. ... канд. політ. наук / Н.В. Шотурма. – Івано-Франківськ, 2016. – С. 143.

У європейських країнах дедалі частіше впроваджується концепція «Smart City», яка базується на активній участі громадян у процесах управління містами, що передбачає інтеграцію сучасних технологій для забезпечення цілодобового моніторингу й контролю за діяльністю міської влади. Зокрема, громадяни можуть отримати доступ до інформації про бюджет міста, активи, грантові програми, а також скористатися єдиним центром координації екстрених служб і платформами для онлайн-опрацювання звернень. Елементом цієї концепції є краудсорсинг, що дозволяє громадам активно долучатися до розроблення та реалізації міських проєктів, сприяючи формуванню сучасного урядування, яке відповідає потребам суспільства⁶⁷.

Відповідно до сучасних вимог управління, краудсорсинг, як інноваційна технологія, виступає ефективним інструментом взаємодії між органами публічної адміністрації та громадянами. Краудсорсинг забезпечує громадянам можливість брати участь у формуванні, ухваленні та реалізації управлінських рішень. Враховуючи значення цієї технології, необхідно зазначити, що її впровадження сприяє не лише підвищенню якості зворотного зв'язку, але й формуванню аналітичних груп із числа активних громадян, які можуть брати участь у прийнятті важливих управлінських рішень.

В Україні краудсорсинг в основному реалізується через практику електронних петицій, що дозволяють громадянам оперативно доносити свої пропозиції до органів влади. Цей інструмент не лише сприяє зменшенню соціальної напруженості, але й відновлює діалог між владою та суспільством, сприяючи більш ефективному реагуванню на суспільні виклики.

Окрім електронних петицій, важливо відзначити роль інтерактивних координаційних механізмів, які можуть стати основою для подальшого розвитку мережі самоорганізації населення. Формування такої

⁶⁷Шотурма Н.В. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування (на прикладі України та Республіки Польща) : дис. ... канд. політ. наук / Н.В. Шотурма. – Івано-Франківськ, 2016. – С. 145.

координаційної платформи, яка включатиме "координаційну хмару", здатне забезпечити не лише ефективну комунікацію, але й інтеграцію різних регіонів у єдину національну систему. Завдяки цьому стане можливим подолання регіональних та культурних відмінностей, створення спеціалізованої соціальної мережі для посадових осіб та громадян.

Формування електронного урядування в Україні перебуває на етапі активного розвитку. Електронні петиції, онлайн-звернення, інтерактивні модулі на вебсайтах органів виконавчої влади свідчать про поступ у розвитку цифрових сервісів. Однак подальше вдосконалення потребує не лише технічних рішень, але й належного нормативно-правового забезпечення, спрямованого на усунення існуючих прогалин у законодавстві та розширення доступу громадян до інструментів електронної демократії⁶⁸.

О.С. Дніпров зазначає, що запровадження інформаційного урядування відкриває можливість досягнення низки вагомих позитивних результатів, які значно впливають на ефективність управлінської діяльності. Серед них ключовими є покращення діалогу між громадянами та органами виконавчої влади й органами місцевого самоврядування, що сприяє підвищенню прозорості діяльності державних інституцій та зміцненню довіри громадян до органів влади. Прискорення надання адміністративних послуг, забезпечене завдяки використанню сучасних інформаційних технологій, дозволяє значно оптимізувати процеси обробки звернень і підвищити зручність для громадян. Скорочення витрат в управлінській діяльності відбувається через впровадження електронного документообігу та автоматизацію адміністративних процедур, що знижує затрати на обслуговування бюрократичного апарату. Доступність і швидкість взаємодії між суб'єктами владних повноважень та населенням, територіальними громадами і громадськими об'єднаннями створюють умови для залучення громадян до управлінських процесів і підвищення ефективності комунікації.

⁶⁸Шотурма Н.В. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування (на прикладі України та Республіки Польща) : дис. ... канд. політ. наук / Н.В. Шотурма. – Івано-Франківськ, 2016. – С. 151.

Зазначені чинники підтверджують, що інформаційне врядування сприяє не лише підвищенню ефективності державного управління, але й створює умови для активної участі громадян у прийнятті рішень та розвитку суспільства⁶⁹.

Для забезпечення поширення цифрової комунікації між органами державної влади, органами місцевого самоврядування та громадськістю потрібно, на думку Н.В. Шотурми⁷⁰:

Серед першочергових кроків передбачено реформування вітчизняної освіти з метою формування цінностей і пріоритетів інформаційного суспільства, що дозволить адаптувати навчальний процес до вимог цифрового світу, що забезпечить підготовку кваліфікованих кадрів, здатних ефективно функціонувати в умовах цифровізації.

Суттєве значення має забезпечення доступності адміністративних послуг та інформації в мережі Інтернет із застосуванням простих і доступних вебінтерфейсів. Пріоритет надається спрощенню процедур отримання послуг онлайн і забезпеченню швидкого доступу громадян до необхідної інформації.

Для ефективного функціонування цифрової комунікації слід розвивати інформаційно-комунікаційну інфраструктуру, яка охоплює територіально розподілені державні та корпоративні інформаційні системи, мережі передачі даних, засоби комунікації та управління інформаційними потоками.

Важливим є створення фінансової бази для розвитку комунікаційних систем із залученням не лише державного бюджету, а й інвестицій юридичних та фізичних осіб.

Значну увагу слід приділити розширенню доступу до високошвидкісного Інтернету для мешканців сільських та віддалених територій. Також необхідно сформувати чітку, ієрархічну та узгоджену нормативно-правову базу, яка регулюватиме цифрову комунікацію між

⁶⁹Дніпров О.С. Діалог органів державної виконавчої влади та громадянського суспільства / О.С. Дніпров // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – Серія : Юридичні науки. – 2015. – № 1-2. – С. 28.

⁷⁰Шотурма Н.В. Комунікативна політика органів місцевого самоврядування (на прикладі України та Республіки Польща) : дис. ... канд. політ. наук / Н.В. Шотурма. – Івано-Франківськ, 2016. – С. 152-153.

владою та громадськістю, забезпечуючи прозорість і передбачуваність усіх процедур.

Одним із важливих аспектів є розробка єдиних узгоджених технічних стандартів, що включають уніфікацію інтерфейсів, форматів даних, систем захисту інформації та забезпечення їхнього надійного функціонування. Реалізація цих заходів сприятиме інтеграції цифрових технологій у процеси державного управління, підвищенню ефективності комунікації між владою і суспільством та створенню умов для формування сучасного інформаційного суспільства.

Отже, важливий та потрібний аспект розвитку інституту звернення громадян в Україні – це запровадження системи е-урядування в Україні. Однак, ураховуючи численні недоліки та перешкоди, на шляху реалізації адміністративної реформи, трансформаційних перетворень у діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування та їх взаємодії з громадянами, потрібно подолати відомчий підхід до роботи в системі, значне дублювання інформації, відсутність єдиних стандартів та несумісність ресурсів, складність доступу тощо, оскільки в сучасному управлінському процесі саме е-урядування здатне змінити безпосередньо природу влади, зробити її більш прозорою та підконтрольною громадськості, створити умови для нормального розвитку суспільства та своєчасного ухвалення поточних управлінських рішень.

3.3 Адаптація в Україні закордонного досвіду розвитку інституту звернення громадян

Слід зазначити, що реформування та наближення законодавства України до законодавства ЄС – лише одна з багатьох ланок наближення до *acquis communautaire*. Інша важлива сторона – це впровадження європейських актів, а саме найновіших та найпотрібніших регламентів та/або директив. При цьому, лише точно перекладені терміни європейського законодавства чи знайдені адекватні замітники (якщо такого терміна в українській мові не

існує) можуть забезпечити ефективну реалізацію положень директив в Україні⁷¹.

У процесі роботи зі зверненнями громадян одним із найбільш поширених механізмів, що застосовуються в країнах Європейського Союзу, Канаді та США, є використання «зелених» і «білих книг». Поняття «зелена книга» охоплює документ, підготовлений урядом для залучення уваги громадськості до актуальних проблем чи питань і збору пропозицій щодо їх вирішення. У свою чергу, «біла книга» представляє позицію уряду, яка формується з урахуванням результатів суспільного обговорення та пропозицій громадян. Цей механізм дозволяє, з одного боку, за допомогою «зеленої книги» розкрити наміри уряду у сфері політики, а з іншого — через «білу книгу» представити конкретні рішення та заходи для подолання наявних проблем. Відкритість і прозорість у державному управлінні становлять ключову вимогу в умовах демократичного суспільства. Саме завдяки публічності та прозорості дій уряду можна об'єктивно оцінити відповідність його діяльності законодавству та суспільним очікуванням⁷².

І.М. Попов розглядає наступні сучасні системи звернення громадян⁷³.

Насамперед, поштові скриньки, які встановлюються у спеціально визначених місцях, використовуються як засіб для отримання пропозицій, коментарів, думок і скарг громадян, що сприяє моніторингу громадської думки. Окрім того, електронні звернення через Інтернет, наприклад, на спеціалізованих вебсайтах, як у Шотландії, створюють можливості для громадян висловлювати свої думки, подавати запити до уряду або обговорювати соціальні питання у форумах. Завдяки цьому формується новий рівень інтерактивності між владою та громадянами.

⁷¹Межі імплементації *acquis communautaire* в Україні у сфері охорони довкілля : аналітичний документ. Ресурсно-аналітичний центр «Суспільство і довкілля». – К., 2016. – 29 с. [електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.rac.org.ua/uploads/content/232/files/limits-of-implementation-ukr.pdf>

⁷²Оржель О.Ю. Європейський досвід державного управління : курс лекцій /уклад. : О.Ю. Оржель, О.М. Палій, – К. : НАДУ, 2007. – С. 23.

⁷³Попов І.М. Участь громадян у прийнятті державних рішень / І.М. Попов. / за заг.ред. І. М. Попова. – К. : УНЦПД, 2006. – С. 48.

Особливо важливим є використання списків часто задаваних питань (FAQ), які аналізуються спеціальними комп'ютерними програмами. Завдяки цьому органи влади можуть ефективно вивчати суспільні потреби й адаптувати свою діяльність до актуальних викликів.

Розглянувши основні засоби комунікації, слід більш детально зупинитися на інструментах, які використовуються для забезпечення консультацій між владою та громадянами. По-перше, особливу увагу варто приділити приймальням для громадян, які забезпечують можливість прямого контакту громадян з представниками влади. Такі приймальні створюють умови для особистого спілкування, де кожен громадянин має змогу звернутися до відповідального посадовця, задати актуальні запитання, висловити свої побажання, зауваження або пропозиції щодо діяльності державного апарату. Така форма взаємодії сприяє підвищенню рівня прозорості та відкритості державного управління, а також дозволяє органам влади отримати безпосередній зворотний зв'язок від громадян.

По-друге, слід відзначити роль онлайн-чатів, які забезпечують можливість інтенсивного діалогу між представниками влади та громадянами в режимі реального часу. Цей інструмент активно використовується у таких країнах, як Данія, Швеція та Південна Корея, де онлайн-чати стали важливою складовою інтерактивної взаємодії між суспільством і владою. Завдяки онлайн-чатам громадяни мають можливість оперативно отримувати відповіді на свої запитання, обговорювати нагальні проблеми та висловлювати свої думки. Впровадження таких технологій сприяє підвищенню ефективності комунікації, зменшує бар'єри доступу до державних органів та створює умови для більш інклюзивного підходу до вирішення суспільних проблем.

По-третє, важливим інструментом консультацій є громадські комітети, які формуються з представників певних цільових аудиторій, таких як молодь, пенсіонери або учасники бойових дій. Методами роботи громадських комітетів є анкетування, опитування, проведення фокус-груп та інші способи збору інформації, які дозволяють врахувати думку різних соціальних груп.

Формування таких комітетів сприяє налагодженню більш тісної співпраці між владою та суспільством, дозволяє враховувати різноманітність точок зору та адаптувати політичні рішення до потреб населення.

Таким чином, основні сучасні методи звернень громадян спрямовані на підвищення ефективності взаємодії між владою та суспільством, забезпечення прозорості державного управління й створення передумов для активної участі громадян у прийнятті управлінських рішень (рис.3.1).



Рис. 3.1 – Система одержання добровільного зворотнього зв'язку в розвинених країнах світу⁷⁴

Цікавим, на думку А. Мезенцева, є досвід Франції: петицію-скаргу має право подавати будь-яка людина, а право на звернення до органів державної влади мають виключно громадяни. У Німеччині ж право на петицію мають не тільки громадяни цієї країни, а й іноземці та юридичні особи⁷⁵.

Право на звернення є фундаментальним правом людини, закріпленим у Конституції Латвійської Республіки. Відповідно до статті 104 Конституції

⁷⁴Кравцов М.О. Звернення громадян як чинник взаємодії влади і суспільства : світові системи та проблеми застосування / М.О. Кравцов // Державне управління : удосконалення та розвиток. – № 9. – 2017. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1268>

⁷⁵Мезенцев А. Підходи до електронних петицій : зарубіжний та національний досвід / А. Мезенцев // Актуальні проблеми державного управління. – 2016. – Вип. 3. – С. 83-87. [електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2016_3_15

кожен має гарантовану можливість звертатися до органів державної влади або місцевого самоврядування із заявами (submissions) і отримувати відповіді, складені по суті порушеного питання, державною мовою. Ця норма забезпечує рівні права для всіх громадян, незалежно від їхнього соціального статусу, віку чи національності, сприяючи демократизації суспільства і підвищенню ефективності державного управління.

Процедурні аспекти реалізації права на звернення детально регламентуються спеціальним законодавчим актом — Законом Латвійської Республіки «Про звернення/подання». Цей нормативно-правовий акт визначає чіткий порядок подання приватною особою звернення, а також зобов'язує органи державної влади, місцевого самоврядування та уповноважених осіб, які виконують функції державного управління, розглядати такі звернення. Закон передбачає розгляд заяв, скарг, пропозицій або запитань у межах компетенції відповідної установи з наданням обґрунтованої відповіді. Крім того, закон встановлює правила організації прийому громадян, забезпечуючи доступність посадових осіб для вирішення питань, що виникають у громадян.

Уніфікація процедур розгляду звернень і чіткість законодавчих вимог сприяють прозорості функціонування державних установ. Водночас механізм прийому та опрацювання звернень підвищує рівень довіри населення до органів влади, створює можливості для ефективного діалогу між громадянами і владними структурами. Таким чином, правове регулювання звернень у Латвійській Республіці є важливим елементом правової держави та ефективного публічного управління ⁷⁶.

Гідною уваги, з урахуванням конституційного закріплення права на звернення як фундаментального права людини, є конструкція назви законодавчого акта Латвійської Республіки «Про звернення», у якій не уточнюється, що право на подання звернень належить виключно громадянам

⁷⁶Савич Є.С. Право людини на звернення в Україні : конституційно-правовий аналіз : дис. ... канд. юрид. наук [12.00.02] / Інститут законодавства Верховної Ради України / Є.С. Савич. – Київ, 2021. – С. 173-174.

країни. Такий підхід свідчить про спрямованість держави на дотримання принципів рівності, доступності та універсальності права на звернення для всіх, хто перебуває на її території. Використання подібної концепції у формулюванні назви базового закону, що регулює питання звернень, видається обґрунтованим і для українського законодавства.

Цінний досвід, як зазначає український науковець В. Нестерович, можна побачити в Латвійській Республіці й у частині запровадження електронної системи петицій, розвиток якої ініціювали активні громадяни. Система була створена завдяки зусиллям двох молодих ентузіастів — підприємця К. Блауса та маркетолога Я. Ертса. Вони обґрунтовано вважали, що суспільно корисні ідеї не повинні залишатися у вузькому колі обговорень, а мають доходити до органів, що ухвалюють управлінські рішення, а також ставати інструментом суспільного впливу на процеси формування державної політики. На сьогодні латвійський Інтернет-портал «Мій голос» функціонує як ефективна платформа для громадянської активності. Однією з ключових рис цієї системи є те, що петиція, яка набрала 10 тисяч голосів підтримки громадян Латвійської Республіки, обов'язково вноситься до порядку денного засідання Сейму, що підкреслює високий рівень врахування думки громадськості у процесі ухвалення рішень⁷⁷⁷⁸.

Зазначений досвід правового закріплення та конституційного визначення права на звернення в Естонії та Литві є цікавим і вартий уваги. Згідно з статтею 46 Конституції Естонської Республіки, кожен має право звертатися до державних установ, органів місцевого самоврядування та їх посадових осіб з меморандумами та заявами, при цьому порядок надання відповіді визначається законодавством. У свою чергу, стаття 51 цієї Конституції, без деталізації видів звернень, підтверджує право кожного

⁷⁷Нестерович В. Інституційне утворення електронних петицій в Україні в контексті зарубіжного досвіду / В. Нестерович // Віче. – 2015. – № 22. – С. 18-23. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/viche_2015_22_6.

⁷⁸Белікова М.І. Електронні петиції : переваги та недоліки / М.І. Белікова // Адміністративне право сучасного етапу державотворення : стан та перспективи розвитку. Збірник наук. праць за матеріалами I Міжнар. наук. практ. конф. (21 трав. 2016 р.). – Харків, 2016. – С. 13-15. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/13014>

звертатися до органів влади естонською мовою та отримувати відповідь на нього також цією мовою.

Що стосується Литовської Республіки, то її Конституція передбачає, що право на звернення надається лише громадянам країни. Так, частина 2 статті 33 гарантує громадянам право критикувати роботу державних установ або посадових осіб, оскаржувати їх рішення, при цьому забороняється переслідування за критику. Частина 3 цієї статті чітко зазначає, що громадянам гарантується право на петицію, порядок подання та розгляду якої визначається законодавчо⁷⁹.

У вітчизняних наукових колах продовжується активне обговорення ефективності діяльності спеціалізованих парламентських органів, що займаються розглядом петицій, таких як Петиційний комітет Бундестагу в Федеративній Республіці Німеччина. Зокрема, висловлюється думка про те, що створення подібних органів у національних парламентах може суттєво посилити роль е-петицій в процесах громадянської участі. Пропоновано, що спеціалізовані петиційні органи, які забезпечують безпосередній зв'язок між громадянами та органами державної влади, здатні зробити парламенти більш прозорими і чутливими до потреб суспільства, а також ефективніше реагувати на публічні ініціативи. У цьому контексті важливо зазначити, що функціонування подібних органів сприяє покращенню громадянської активності, оскільки дає можливість безпосередньо впливати на процеси ухвалення державних рішень. Досвід багатьох європейських країн, таких як Австрія, Болгарія, Німеччина, Литва, Люксембург, Португалія, Словаччина та Чехія, де були створені парламентські петиційні органи, підтверджує ефективність такого підходу. Демократичні трансформації в цих країнах призвели до розширення можливостей для участі громадян у політичних

⁷⁹Конституція Литовської Республіки. Прийнята громадянами Литовської Республіки на референдумі 25 жовтня 1992 року. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://lib.rada.gov.ua/static/LIBRARY/catalog/law/lit_konst1.htm

процесах, зокрема через формалізацію механізмів подання петицій та активне залучення громадян до ухвалення важливих політичних рішень⁸⁰.

Пропозицію щодо створення Комітету Верховної Ради України з питань петицій підтримує відомий український правник В. Несторович. Він вважає, що з огляду на позитивний європейський досвід реалізації права на петиції, необхідно зміцнити інституційні гарантії розгляду петицій в Україні, створивши спеціалізований комітет у Верховній Раді. На його думку, наявність такого органу суттєво підвищить значущість звернень громадян при ухваленні законодавчих актів і значно посилить залучення громадськості до законотворчого процесу. В даний час звернення громадян, що надходять до Верховної Ради, розглядає Відділ з питань звернень громадян Апарату Верховної Ради України. Проте цей орган обмежений у своїй діяльності, оскільки він фактично виконує лише технічну роль і не має повноважень, аналогічних тим, що належать комітетам Верховної Ради України в процесі розробки та розгляду законопроектів⁸¹.

У рамках європейської практики виникнення та розвитку спеціальних парламентських петиційних органів стає очевидним трендом. Така практика, поширена на теренах Європейського Союзу, демонструє ефективний спосіб залучення громадян до процесу ухвалення законодавчих актів. Одним з прикладів цієї тенденції є діяльність Комітету з петицій Європейського парламенту, який активно функціонує в інституціях ЄС, надаючи громадянам можливість подавати петиції та сприяючи прозорості та участі в законодавчому процесі. Роль таких органів полягає в тому, щоб забезпечити громадянам не тільки доступ до органів влади, а й механізм участі у формуванні та зміні політики, що має безпосередній вплив на їхнє життя.

Аналізуючи приклади нормативно-правових актів, варто звернути увагу на досвід Польщі, зокрема на те, як країна вдосконалила свою конституційну норму щодо права на звернення. У статті 63 Конституції

⁸⁰Чи стануть електронні петиції інструментом для діалогу влади з громадою? [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pik.cn.ua/print/21239/>

⁸¹Несторович В. Реалізація права петицій на рівні Європейського Союзу / В. Несторович // Публічне право. – 2016. – № 2. – С. 33-40. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/pp_2016_2_6

Республіки Польща чітко визначено право кожної особи звертатися до органів публічної влади, а також до громадських організацій та установ, які виконують функції у сфері публічної адміністрації. Це звернення може бути здійснене у власних інтересах, у інтересах суспільства чи іншої особи за її згодою. Крім того, підхід Польщі також передбачає, що кожен може подавати петиції, пропозиції та скарги з різних питань, що пов'язані із діяльністю органів влади.

Один з важливих аспектів цієї статті полягає в тому, що порядок розгляду петицій, пропозицій і скарг визначається законом. Це створює правову визначеність для громадян, а також забезпечує механізм зворотного зв'язку між громадянами та владою, що є необхідним для підтримки демократичного контролю. У цьому контексті, Польща реалізує концепцію відкритої держави, де громадянам надається реальна можливість впливати на процеси ухвалення рішень, що прямо впливають на їхні права та інтереси.

Ідея регламентації і визначення чітких процедурних норм для петицій, пропозицій і скарг є важливою для побудови ефективного механізму комунікації між державою та її громадянами. Така модель може служити прикладом для інших країн, включаючи Україну, де досі існує необхідність створення ефективних інституційних механізмів для організації та розгляду звернень громадян. Відповідно, досвід Польщі може бути важливим орієнтиром у розвитку правового регулювання звернень у контексті європейських стандартів⁸².

Таким чином, адаптація досвіду зарубіжних країн щодо механізмів звернень громадян є важливим кроком на шляху до покращення взаємодії між державою та її громадянами в Україні. Огляд практик, що застосовуються в країнах Європейського Союзу, таких як Польща, Естонія та Латвія, демонструє важливість створення ефективних механізмів для реалізації права на звернення. Оскільки ці країни забезпечують громадянам

⁸²Конституція Республіки Польща. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://legalns.com/download/books/cons/poland.pdf>

доступ до органів влади через петиції, меморандуми, пропозиції та скарги, а також чітко регламентують процедури їх розгляду, Україна могла б запровадити подібні механізми для посилення прозорості та підвищення ефективності державного управління.

Зокрема, створення спеціалізованих органів для розгляду петицій, таких як Комітет Верховної Ради України з петицій, могло б значно покращити участь громадян у процесі ухвалення законів і підвищити рівень демократичного контролю. Системи «зелених» і «білих книг», а також використання онлайн-чатів і громадських комітетів, які активно застосовуються в інших країнах, можуть стати ефективними інструментами для полегшення комунікації між державою та суспільством. Реалізація цих механізмів сприятиме створенню більш відкритої, прозорої та ефективної державної системи, де права громадян будуть гарантовані, а їхні потреби — задоволені.

Враховуючи це, Україні доцільно звернути увагу на європейський досвід і вдосконалити механізми звернень громадян, що дозволить забезпечити належний рівень взаємодії між державою і суспільством та відповідати європейським стандартам у сфері демократичного врядування.

ВИСНОВКИ

У дослідженні здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано нове вирішення наукового завдання, яке полягає в розв'язанні

концептуальних питань, що стосуються звернення громадян як механізму взаємодії держави та суспільства, а саме:

1. Проведений аналіз дозволив виявити основні особливості цього правового інституту. Зокрема, звернення громадян визначається як індивідуальна чи колективна форма комунікації з органами державної влади, місцевого самоврядування або іншими установами з метою захисту прав, свобод та інтересів, вирішення актуальних питань або висловлення пропозицій. Розгляд цього права дозволив окреслити важливість його функціонального значення як механізму забезпечення зв'язку між громадянами та державою, що сприяє демократизації державного управління.

Аналіз законодавства показав, що чинна правова база має низку недоліків, зокрема відсутність чіткого визначення поняття «звернення громадян» та його ключових характеристик. Така невизначеність ускладнює реалізацію права громадян на звернення, породжуючи труднощі у класифікації форм звернень, процедур їх подання і розгляду. Особливу увагу привертає необхідність уточнення законодавчих норм щодо електронних петицій, які мають специфічний порядок подання та розгляду, пов'язаний із використанням цифрових технологій.

Проведений науковий дискурс дозволив визначити багатовимірний характер права на звернення, яке охоплює як індивідуальні, так і публічні інтереси. Звернення громадян виконує важливу соціальну функцію, сприяючи зміцненню довіри до органів влади, підвищенню ефективності державного управління та залученню громадян до прийняття управлінських рішень. Водночас виявлено необхідність подальшого вдосконалення нормативно-правового регулювання цього інституту, зокрема шляхом деталізації процедур, уточнення дефініцій та закріплення обов'язків відповідальних органів.

Таким чином, понятійний апарат дослідження права людини на звернення відіграє ключову роль у забезпеченні належного функціонування цього демократичного інституту, сприяючи не лише захисту прав і законних

інтересів громадян, але й створенню прозорої і підзвітної системи державного управління.

2. Визначення значення звернення громадян для формування державної політики в Україні, зокрема у сфері публічного управління та забезпечення прозорості діяльності державних інституцій, є надзвичайно актуальним завданням сучасного державного управління. Аналіз цього інституту дозволяє підкреслити його важливість як ключового елемента комунікації між громадянами і владою, що забезпечує реалізацію принципів відкритості, підзвітності та демократичності.

Звернення громадян слугують важливим інструментом для виявлення актуальних проблем суспільства, оцінки ефективності управлінських рішень і розробки нових напрямів державної політики. Вони виконують функцію громадського контролю, що сприяє підвищенню рівня довіри населення до публічної влади та формуванню прозорої системи врядування. Окрім цього, звернення створюють передумови для зворотного зв'язку між громадянами і державними інституціями, дозволяючи оперативно реагувати на потреби суспільства та вдосконалювати управлінські процеси.

Дослідження інституту звернень громадян засвідчило, що цей механізм є невід'ємною складовою демократичного врядування та правової держави. Зокрема, звернення виконують подвійну роль: з одного боку, вони є способом захисту прав і свобод громадян, а з іншого — інструментом участі у прийнятті рішень, що мають суспільну значущість. Саме завдяки зверненням забезпечується дотримання принципів верховенства права, прозорості та справедливості в діяльності державних органів.

3. Аналіз механізму розгляду звернень громадян у діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування дозволив виявити як сильні сторони, так і низку недоліків, які впливають на ефективність його функціонування. Механізм розгляду звернень є важливою складовою адміністративно-правової системи, що забезпечує реалізацію права громадян на звернення, гарантованого статтею 40 Конституції України. Він виконує

функцію правового зв'язку між суспільством і владою, сприяючи прозорості, підзвітності та ефективності публічного управління.

Основні проблеми, пов'язані з функціонуванням механізму розгляду звернень, включають бюрократизацію процесу, відсутність єдиних стандартів щодо змісту та форми відповідей, недостатнє фінансування структур, відповідальних за обробку звернень, а також недостатній рівень використання інформаційних технологій. Крім того, недоліки у нормативно-правовому регулюванні, зокрема прогалини у законодавстві, що стосуються усних та електронних звернень, створюють додаткові перешкоди для ефективного функціонування цього механізму.

Разом із цим, визначено, що механізм розгляду звернень громадян виконує не лише правозахисну функцію, але й слугує джерелом зворотного зв'язку між громадянами та державними органами. Завдяки йому відбувається моніторинг суспільних потреб, що дозволяє вдосконалювати публічну політику та приймати обґрунтовані управлінські рішення.

Отже, вдосконалення механізму розгляду звернень громадян має включати усунення нормативних прогалин, запровадження сучасних інформаційних систем для автоматизації процесу, підвищення прозорості процедур, а також забезпечення належного фінансування відповідних структур. Це сприятиме підвищенню рівня довіри до органів державної влади, ефективнішому задоволенню потреб громадян та забезпеченню сталого розвитку демократичних інститутів.

4. Дослідження ролі звернень громадян у системі взаємодії держави та суспільства дозволяє окреслити їх ключове значення для забезпечення прозорості, підзвітності та ефективності діяльності органів державної влади й місцевого самоврядування. Звернення громадян виступають інструментом налагодження двосторонньої комунікації між суспільством і владою, що сприяє гармонізації інтересів, побудові довіри та підвищенню соціальної відповідальності публічних органів.

Проаналізовано, що звернення виконують кілька основних функцій, серед яких правозахисна, інформаційна та комунікативна. Правозахисна функція забезпечує громадянам можливість захищати свої права і законні інтереси, а також оперативно реагувати на порушення. Інформаційна функція дозволяє органам влади отримувати актуальні дані про суспільні проблеми та потреби населення. Комунікативна функція створює умови для конструктивного діалогу, що підвищує ефективність управлінських рішень.

Окремо виділено важливість взаємозв'язку між правом на звернення громадян та доступом до публічної інформації. Ці механізми формують основу прозорого врядування, сприяють активізації участі громадян у державних процесах та вдосконаленню правової культури. Впровадження інформаційних технологій у процедуру обробки звернень підвищує її ефективність та дозволяє оперативно вирішувати нагальні питання.

Отже, звернення громадян є невід'ємним елементом демократичного врядування, який дозволяє забезпечити зворотний зв'язок між суспільством і державою, підвищити ефективність державного управління та реалізувати принципи відкритості й підзвітності в діяльності органів влади. Удосконалення цього інституту через розвиток нормативної бази, впровадження сучасних технологій та підвищення рівня комунікації між державою і громадянами сприятиме подальшому розвитку правової держави й громадянського суспільства.

5. Оцінка інформаційно-технічного забезпечення процесу розгляду звернень громадян дозволяє визначити його роль як важливого елемента у формуванні прозорої, підзвітної та ефективної системи публічного управління. Впровадження цифрових платформ та електронних сервісів суттєво підвищує оперативність, зручність і якість обробки звернень, створюючи умови для відкритої комунікації між громадянами та органами влади.

Аналіз сучасних інформаційних технологій, зокрема електронного врядування, підтверджує їх значення для автоматизації ключових етапів

роботи зі зверненнями, включаючи їх реєстрацію, обробку, контроль виконання та аналіз. Використання інноваційних рішень, таких як модулі "Бізнес-інтелект: Звернення громадян", інформаційно-аналітичні системи "Звернення" і програмні комплекси на кшталт Lotus Notes, забезпечує підвищення продуктивності роботи органів публічного управління та сприяє покращенню взаємодії з громадянами.

Водночас дослідження виявило ряд проблем, серед яких недостатній рівень нормативно-правового регулювання процесів автоматизації, питання захисту персональних даних та безпеки інформаційних систем. Не менш актуальними залишаються проблеми прозорості у роботі зі зверненнями та відповідальності посадових осіб за якість розгляду.

Таким чином, впровадження сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у процес розгляду звернень громадян є одним із пріоритетних напрямів розвитку публічного управління. Надалі необхідно зосередитися на удосконаленні нормативно-правової бази, забезпеченні безпеки інформаційних систем, а також впровадженні нових технологічних рішень, які сприятимуть підвищенню рівня довіри громадян до державних інституцій та ефективнішій реалізації права на звернення.

6. Нормативно-правове забезпечення функціонування інституту звернення громадян в Україні є важливою складовою демократичного суспільства, що сприяє зміцненню взаємодії між громадянами та органами державної влади. Конституція України гарантує право громадян звертатися з індивідуальними чи колективними заявами до органів державної влади, місцевого самоврядування та їх посадових осіб, зобов'язуючи відповідні органи надавати обґрунтовані відповіді у визначені законодавством строки. Це право закріплено в статті 40 Конституції України і деталізоване в Законі України «Про звернення громадян», що регулює порядок подання, розгляду і вирішення звернень.

Однак, аналіз законодавства виявляє певні прогалини, що впливають на ефективність розгляду звернень. Зокрема, існують розбіжності між

Конституцією та Законом у визначенні суб'єктів звернень. Конституція обмежує це право громадянами України, тоді як Закон розширює його на іноземців, осіб без громадянства та юридичних осіб. Це створює неузгодженість, яка може призводити до правової невизначеності. Водночас, недостатня відповідальність посадових осіб за порушення порядку розгляду звернень та відсутність чітких механізмів контролю за їх виконанням знижують рівень довіри до органів влади.

Міжнародні стандарти, такі як Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод, Міжнародний пакт про громадянські і політичні права та Хартія основних прав Європейського Союзу, забезпечують основу для вдосконалення українського законодавства. Вони підкреслюють необхідність забезпечення доступу до ефективних правових механізмів захисту прав громадян, а також підвищення прозорості та підзвітності органів влади.

На сучасному етапі розвитку України важливими напрямками вдосконалення нормативно-правового забезпечення інституту звернень громадян є усунення юридичних прогалин, створення дієвих механізмів відповідальності за недотримання вимог законодавства, а також гармонізація національних норм із європейськими стандартами. Особливу увагу слід приділити вдосконаленню процедур розгляду електронних звернень, що відповідає сучасним вимогам цифровізації публічного управління.

7. У ході аналізу законодавчого регулювання інституту звернень громадян визначено низку ключових проблем, які впливають на ефективність цього інституту. Однією з основних є відсутність єдиного Адміністративно-процедурного кодексу, що зумовлює фрагментарність і колізійність нормативно-правових актів. Крім того, наявні прогалини у визначеннях понять, таких як «петиція» та «зауваження», а також недоліки у розмежуванні видів звернень (заяв, пропозицій, скарг), що ускладнює практичну реалізацію права громадян на звернення.

Не менш важливим є питання надання юридичним особам права на звернення, що дозволить розширити можливості захисту їх прав у сфері публічного управління. Важливу роль відіграє також розвиток механізмів прозорості, зокрема запровадження електронних інструментів (електронних петицій, автоматизованих систем обробки звернень) та гарантування інформаційної безпеки.

Запропоновані рекомендації передбачають удосконалення чинного законодавства, включаючи прийняття Адміністративно-процедурного кодексу, розширення правового поля для юридичних осіб, уточнення термінології та розробку механізмів відповідальності за порушення у сфері розгляду звернень. Інтеграція сучасних інформаційно-комунікаційних технологій також є важливою умовою підвищення ефективності взаємодії громадян із владою.

Удосконалення законодавства сприятиме зміцненню довіри до органів державної влади, підвищенню прозорості управлінських процесів та забезпеченню демократичних принципів у публічному управлінні, що є основою для гармонізації суспільно-державних відносин.

8. Інтеграція сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сферу реагування на звернення громадян є необхідним етапом трансформації державного управління в Україні. Використання цифрових платформ, електронних порталів та інших технологічних рішень дозволяє підвищити швидкість та якість опрацювання звернень, забезпечуючи прозорість процесів, доступність інформації та можливість активної участі громадян у прийнятті управлінських рішень.

Рекомендовано впровадження інтегрованих рішень, таких як системи е-урядування, електронні приймальні та інтерактивні портали, з акцентом на доступність для мешканців усіх регіонів, включаючи віддалені території. Важливими є стандартизація інформаційних платформ, захист персональних даних та створення нормативно-правової бази, що регламентує цифрову комунікацію.

Забезпечення ефективної комунікації між органами влади та громадськістю за допомогою сучасних інформаційних технологій сприятиме покращенню адміністративних процесів, підвищенню довіри громадян до органів влади та формуванню прозорого й демократичного врядування.

9. Адаптація закордонного досвіду у сфері звернень громадян до української практики є стратегічно важливим елементом удосконалення механізмів взаємодії між суспільством і державою. Аналіз практик країн Європейського Союзу, зокрема Латвії, Литви, Естонії, Польщі та Німеччини, демонструє, що ефективне функціонування інституту звернень громадян базується на таких ключових принципах: прозорість, інклюзивність, цифровізація процесів, уніфікація нормативно-правових процедур і створення спеціалізованих органів для розгляду звернень.

З огляду на зазначене, першочерговим завданням для України є створення єдиного законодавчого акта, який забезпечить чітку регламентацію процедур подання, розгляду та реагування на звернення громадян. Доцільним є розроблення Адміністративно-процедурного кодексу, який уніфікує вимоги до всіх видів звернень, включаючи петиції, пропозиції, заяви та скарги. У цьому контексті особливу увагу слід приділити інтеграції положень про електронні звернення та петиції, що значно підвищить доступність і ефективність цього механізму для громадян.

Щодо технічного вдосконалення, варто впровадити електронні платформи з інтерактивним функціоналом, зокрема онлайн-кабінети громадян, інтегровані з державними реєстрами. Ці платформи мають забезпечувати можливість відстеження статусу розгляду звернень у реальному часі, доступ до базових правових консультацій і автоматизоване інформування громадян про результати розгляду їхніх запитів. Важливим також є використання технологій штучного інтелекту для автоматизації попереднього аналізу звернень і визначення їхньої пріоритетності.

Рекомендації щодо підвищення інституційної спроможності включають створення спеціалізованого парламентського органу – Комітету Верховної

Ради України з питань звернень громадян. Такий орган повинен бути наділений повноваженнями для аналізу петицій і звернень, контролю за їх розглядом на різних рівнях публічного управління та формулювання пропозицій щодо вдосконалення політики.

З огляду на європейський досвід, доцільно впровадити практику «зелених» і «білих книг», що дозволить ініціювати широке громадське обговорення актуальних питань, визначати пріоритети державної політики та ухвалювати рішення на основі аналізу суспільних настроїв і потреб. Запровадження такої практики сприятиме прозорості діяльності органів державної влади, підвищенню довіри громадян і залученню широкого кола учасників до процесів управління.

Додатково слід акцентувати на розвитку громадянської освіти та цифрових навичок серед населення, що дозволить забезпечити ефективне використання електронних сервісів. Важливим аспектом є також розширення доступу до швидкісного Інтернету, особливо в сільських і віддалених районах, для забезпечення рівних можливостей у поданні звернень.

Таким чином, реалізація зазначених рекомендацій сприятиме побудові інтегрованої та інноваційної системи реагування на звернення громадян, підвищить ефективність публічного управління та забезпечить дотримання демократичних принципів у взаємодії між державою та суспільством. Це не лише сприятиме підвищенню рівня довіри громадян до органів влади, але й інтеграції України в європейський правовий і управлінський простір.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адміністративне право України. Академічний курс : підручник: у 2 томах: Т. 1. Загальна частина / ред. кол. В.Б. Авер'янов (голова). – Київ : Юридична думка, 2004. – 584 с.
2. Адміністративно-процедурний кодекс України : Законопроект від 18.07.2008 р. № 2789 [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://w1.c1.rada.gov.ua/pls/zweb2/webproc4_2?pf3516=2789&skl=7
3. Актуальні проблеми формування та розвитку європейського інформаційного простору : кол. монографія / Є. Тихомирова, Н. Карпчук, А. Митко [та ін.] ; ред .Є.Б. Тихомирова. – Луцьк : Терен, 2012. – 352 с.
4. Біла-Тюріна Ю.З. Звернення громадян як засіб забезпечення законності у публічному адмініструванні / Ю.З. Біла-Тюріна // Наука та суспільне життя України в епоху глобальних викликів людства у цифрову еру (з нагоди 30-річчя проголошення незалежності України та 25- річчя прийняття Конституції України) : у 2 т. : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 21 трав. 2021 р.) / за загальною редакцією С. В. Ківалова. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2021. – Т. 2. – С. 29–32.
5. Безкровний Є. Організація роботи прокурора із зверненнями громадян / Є. Безкровний, Н. Яценко // Науковий часопис Національної академії прокуратури України. – № 1. – 2017. – С. 39-47. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.chasopysnapu.gp.gov.ua/ua/pdf/1-2017/bezkrovnyj.pdf>
6. Белікова М.І. Електронні петиції : переваги та недоліки / М.І. Белікова // Адміністративне право сучасного етапу державотворення : стан та перспективи розвитку. Збірник наук. праць за матеріалами I Міжнар. наук. практ. конф. (21 трав. 2016 р.). – Харків, 2016. – С. 13-15. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://dspace.nlu.edu.ua/handle/123456789/13014>
7. Великий енциклопедичний юридичний словник / за ред. акад. НАН України Ю.С. Шемшученка. – К., 2007. – 992 с.
8. 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 / Г.В. Гнатова // Держава та регіони. – 2005. – № 2. – С. 62-64.

9. Гончарова Т. Сучасний інформаційно-комунікаційний інструментарій підвищення ефективності надання муніципальних послуг в Україні / Т. Гончарова // Державне управління та місцеве самоврядування. – 2013. – Вип. 2. – С. 251-263.

10. Гомоляко О.В. Концептуальне розуміння взаємодії громадянського суспільства і влади при формуванні публічної політики / О. В. Гомоляко // Інвестиції : практика та досвід. – 2021. – № 1. – С. 149-154 .

11. Грибанова М.А. Право звернення громадян як гарантія забезпечення їх прав і свобод / М.А. Грибанова // Держава та регіони : серія "Право". – 2001. – № 3. – С. 4-7.

12. Державна політика сприяння розвитку громадянського суспільства. Методичні рекомендації / Укр. незалеж. центр політ. дослідж. : А.О. Красносільська, М.В. Лациба, А.В. Волошина, В.О. Купрій, Н.М. Чермошенцева, О.Л. Вашук – К. : Агентство "Україна", 2013. – 180 с.

13. Дніпров О.С. Діалог органів державної виконавчої влади та громадянського суспільства / О.С. Дніпров // Вісник національного університету «Львівська політехніка». – Серія : Юридичні науки. – 2015. – № 1-2. – С. 26-30

14. Енциклопедія державного управління : у 8 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України ; наук. редкол. : Ю.В. Ковбасюк (гол.) та ін. Київ : НАДУ, 2011. Т.8 : Публічне врядування / наук. редкол. : В.С. Загорський (голова), С.О. Телешун (співгол.) та ін. ; ЛРІДУ НАДУ при Президентові України. – Львів : ЛРІДУ НАДУ. – 630 с

15. Єганов В.В. Проблеми та перспективи впровадження системи електронного урядування в Україні // В.В. Єганов // Державне будівництво. – 2012. – № 2 [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/DeBu_2012_2_7

16. Ємельянова А.Г. Конституційне право на участь в управлінні державними справами : проблеми реалізації / А.Г. Ємельянова // Український науково-теоретичний часопис «Часопис Київського Університету права». – № 2015/3. – С. 95-99.

17. Ємельянова А.Г. Принцип доброго урядування як основа забезпечення права бути почутим у контексті реалізації права на участь в управлінні державними справами / А.Г. Ємельянова // Наукові записки Інституту законодавства Верховної Ради України. – 2016. – № 4. – С. 20-26.

18. Загальна декларація прав людини від 10 грудня 1948 / ООН Декларація, Міжнародний документ 995_015 [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_015#Text

19. Зайчук О.В. Теорія держави і права : підруч. / О.В. Зайчук, Н.М. Оніщенко. – К. : Юрінком Інтер. – 2006. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://www.ebk.net.ua/Book/law /zaychuk_tdp/zmist.htm.

20. Зарічний О.А. Взаємодія держави та громадянського суспільства через інститути участі громадян в управлінні державними справами / О.А. Зарічний // Європейські перспективи. – 2015. – № 1. – С. 48-51.

21. Зарічний О.А. Участь громадськості у здійсненні публічної влади : теоретико-правове дослідження : дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата юридичних наук : 12.00.01 – теорія та історія держави і права ; історія політичних і правових учень / О.А. Зарічний ; Міністерство освіти і науки України, Національний університет «Львівська політехніка». – Львів, 2017. – 229 с.

22. Ієрусалімова І.О. Становлення в Україні інституту права громадян на звернення: історико-правові аспекти / І.О. Ієрусалімова // Митна справа. – 2015. – №5(2). – С. 14-19. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ms_2015_5%282%29__5

23. Інформаційно-аналітична система обліку звернень громадян "Звернення" [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://id-software.org.ua/products_ua.html

24. Історія виникнення звернень громадян та їх вплив на діяльність органів державної влади. [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://minjust.gov.ua/m/str_24799

25. Каменська Н.П. Інститут звернень до публічної адміністрації : теорія та практика : Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук зі спеціальності 12.00.07 – адміністративне право і процес ; фінансове право ; інформаційне право / Н.П. Каменська. – Ірпінь, 2018. – 479 с.

26. Кандзюба С.П. Інформаційно-аналітична система «звернення громадян» як інструмент громадського контролю / С.П. Кандзюба, О.В. Кравцов [електронний ресурс]. – Режим доступу : [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11kspigk.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11kspigk.pdf)

27. Кодекс України про адміністративні правопорушення [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text>

28. Козлов В.І. Колективні політичні права і свободи громадян України: конституційно-правовий аналіз : дис. ... канд. юрид. наук / В.І. Козлов. – Х., 2008. – 224 с.

29. Колодій А.М. Громадянське суспільство та правова держава: проблеми та шляхи розбудови / А.М. Колодій // Право України. – 2010. – № 7. – С. 12–17.

30. Конвенція про захист прав людини і основоположних свобод : Міжнародний документ від 04.11.1950 р. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/995_004

31. Конституційне право України / за ред. Ю.М. Тодики, В.С. Журавського. – К., 2002. – 450 с.

32. Конституційне право України / за ред. В.Я. Тація, В.Ф. Погорілка, Ю.М. Тодики. – К. : Український центр правничих студій, 1999. – 376 с.

33. Конституция Эстонской Республики. Принята на референдуме 28 июня 1992 года. [електронний ресурс]. – Режим доступу :

http://www.concourt.am/armenian/legal_resources/world_constitutions/constit/estonia/estoni-r.htm

34. Конституція Литовської Республіки. Прийнята громадянами Литовської Республіки на референдумі 25 жовтня 1992 року. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://lib.rada.gov.ua/static/LIBRARY/catalog/law/lit_konst1.htm

35. Конституція Республіки Польща [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://legalns.com/download/books/cons/poland.pdf>

36. Конституція України : Закон України від 28 червня 1996 р. № 254к/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/go/254%D0%BA/96-вр>

37. Котляревська Г.М. Адміністративно-правове забезпечення механізму звернення громадян в Україні : Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора юридичних наук зі спеціальності 12.00.07 – адміністративне право і процес ; фінансове право ; інформаційне право / Г.М. Котляревська. – Запорізький національний університет, Запоріжжя, 2020. – 434 с.

38. Котляревська Г.М. Конституційне право громадян за звернення до органів влади в Україні (питання теорії та практики) : автореф. дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. / Г.М. Котляревська. – К., 2011. – 20 с.

39. Котляревська Г.М. Особливості процедури подання звернень громадян в усній формі / Г.М. Котляревська // Право та державне управління. – 2020. – № 1. – Т. 1. – С. 71-78.

40. Котляревська Г.М. Стадії та етапи процедури розгляду письмових звернень громадян / Г.М. Котляревська // Становлення громадянського суспільства в Україні : нормативно-правове підґрунтя : матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Дніпро, 3-4 травня 2019 р. – Дніпро : ГО «Правовий світ», 2019. – С. 68-72.

41. Котляревська Г.М. Сучасний стан та перспективи розвитку інституту звернення громадян в Україні : адміністративно-правовий аспект :

монографія / Г.М. Котляревська. – Запоріжжя : Видавничий дім «Гельветика», 2020. – 360 с.

42. Котляревська Г.М. Щодо питання удосконалення законодавства про звернення громадян / Г.М. Котляревська // Правова позиція. – 2020. – № 2 (27). – С. 169-173.

43. Кравцов М.О. Звернення громадян як чинник взаємодії влади і суспільства : світові системи та проблеми застосування / М.О. Кравцов // Державне управління : удосконалення та розвиток. – № 9. – 2017. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.dy.nauka.com.ua/?op=1&z=1268>

44. Лазаренко Л.А. Конституційне право на звернення людини і громадянина та його забезпечення в Україні : автореф. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. / Л.А. Лазаренко. – К. : Київський нац. ун-т внутр. справ, 2010. – 21 с.

45. Ларіна Н.Б. Інформаційно-комунікаційне забезпечення ефективної діяльності влади : навч.-метод. матеріали / Н. Б. Ларіна, О. М. Руденко. – К. : НАДУ, 2013. – 52 с.

46. Мальцева І.В. Інформаційне забезпечення процесу звернення громадян / І.В. Мальцева // Держава та регіони. Сер. : Державне управління. – 2014. – № 2. – С. 32-36.

47. Матійчук А.В. Самоорганізація громадянського суспільства як чинник демократичної модернізації політичної системи України : дис. ... канд. політ. нау: спец. 23.00.02 “Політичні інститути та процеси” / А.В. Матійчук ; Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника. – ІваноФранківськ, 2016. – 212 с.

48. Межі імплементації *acquis communautaire* в Україні у сфері охорони довкілля : аналітичний документ. Ресурсно-аналітичний центр «Суспільство і довкілля». – К., 2016. – 29 с. [електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.rac.org.ua/uploads/content/232/files/limits-of-implementation-ukr.pdf>

49. Мельник Л.А. Взаємодія держави та інститутів громадянського суспільства : основні поняття, проблеми та стратегічні напрями / Л.А. Мельник. // Державне управління : удосконалення та розвиток. – 2019. – № 2. [електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.dy.nayka.com.ua/pdf/2_2019/30.pdf

50. Мезенцев А. Підходи до електронних петицій : зарубіжний та національний досвід / А. Мезенцев // Актуальні проблеми державного управління. – 2016. – Вип. 3. – С. 83-87. [електронний ресурс]. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/apdyo_2016_3_15

51. Міжнародний досвід законодавчого регулювання права громадян на звернення. Інформаційна довідка, підготовлена Європейським інформаційно-дослідницьким центром на запит Комітету Верховної Ради України. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://radaprogram.org/sites/default/files/infocenter/publications/29055.pdf>

52. Міжнародний пакт про громадянські і політичні права : Міжнародний документ від 16.12.1966 р. (ратифікований 19.10.1973 р.) [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_042

53. Мицик В.В. Права людини у міжнародному праві. Міжнародно-правові механізми захисту : підручник для ВУЗів / Київ. нац. ун. ім. Тараса Шевченка, Ін. міжнар. відносин / В.В. Мицик. – Київ : Видавничий дім «Промені», 2010. – 722 с.

54. Нестерович В. Інституційне утвордження електронних петицій в Україні в контексті зарубіжного досвіду / В. Нестерович // Віче. – 2015. – № 22. – С. 18-23. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/viche_2015_22_6.

55. Нестерович В. Реалізація права петицій на рівні Європейського Союзу / В. Нестерович // Публічне право. – 2016. – № 2. – С. 33-40. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/pp_2016_2_6

56. Оржель О.Ю. Європейський досвід державного управління : курс лекцій /уклад. : О.Ю. Оржель, О.М. Палій, – К. : НАДУ, 2007. – 75 с.

57. Політологія для вчителя : навч. посібн. для студ. педагогічних ВНЗ / за заг. ред. : К.О. Ващенко, В.О. Корнієнка. – К. : Вид-во імені М.П. Драгоманова, 2011. – 406 с. [електронний ресурс]. – Режим доступу : https://web.posibnyky.vntu.edu.ua/fmib/13vashenko_politologiya_dlya_vchitelya/pz..htm

58. Поняття та ознаки громадянського суспільства [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://studopedia.org/1-50248.html>

59. Попов І.М. Участь громадян у прийнятті державних рішень / І.М. Попов. / за заг.ред. І. М. Попова. – К. : УНЦПД, 2006. – 320 с.

60. 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 : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 р. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/976-2019-%D0%BF>

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

62. Проблеми законодавчого забезпечення пріоритетних сфер суспільних відносин (на основі аналізу законопроектів, включених до порядку денного десятої сесії Верховної Ради України восьмого скликання). – Інститут законодавства Верховної Ради України / Заг. ред. В.О. Зайчука. – Том 16. – К. : «Видавництво Людмила», 2016. – 505 с.

63. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13 січня 2011 року № 2939-VI [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>

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

65. Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади : Постанова Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 р. N 630 [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-%D0%BF#Text>

66. Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління : Наказ Міністерства юстиції України від 15.02.2017 № 388/5 [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0229-17#Text>

67. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 р. № 80/94-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua /laws/show/80/94-вр>

68. Про звернення громадян : Закон України від 2 жовтня 1996 року №393/96-ВР [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text>

69. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 р. № 851-IV [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/ laws/show/851-15>

70. Про Національну стратегію сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні на 2021-2026 роки : Указ Президента України від 27

вересня 2021 року № 487/2021 [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.president.gov.ua/documents/4872021-40193>

71. Про правовий режим воєнного стану : Закон України від 12 травня 2015 року № 389- VIII // Відомості Верховної Ради України. – 2015. – № 28. – Ст. 250.

72. Про Програму діяльності Кабінету Міністрів України : Постанова Верховної Ради України від 04.10.2019 р. № 188-IX [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/188-20#Text>

73. Порядок розгляду звернень та організації проведення особистого прийому громадян в органах та підрозділах Національної поліції України : Наказ Міністерства внутрішніх справ України [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1493-17#Text>

74. Про реалізацію експериментального проекту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію : Постанова Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 р. № 972. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/972-2019-%D0%BF#Text>

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

76. Розвиток громадянського суспільства [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://astrolabium.com.ua/downloads/file/FundamentalsOfDemocracy_fragment.pdf.

77. Розова Т.В. Специфіка становлення громадянського суспільства в Україні : Монографія / Т.В. Розова – Одеса : Юридична література, 2003. – 336 с.

78. Рудич Ф.М. Громадянське суспільство в сучасній Україні : специфіка становлення, тенденції розвитку / Ф.М. Рудич, Р.В. Балабан [та ін.] ; за заг. ред. Ф.М. Рудича. – К. : Парлам. вид-во, 2006. – 412 с.

79. Савич Є.С. Особливості реалізації громадянином права на конституційне звернення / Є.С. Савич // Підприємництво, господарство і право. – 2020. – № 11. – С. 147-152.

80. Савич Є.С. Право людини на звернення в Україні : конституційно-правовий аналіз : автореф. дис. ... канд. юрид. наук [12.00.02] / Інститут законодавства Верховної Ради України / Є.С. Савич. – Київ, 2020. – 21 с.

81. Савич Є.С. Право людини на звернення в Україні : конституційно-правовий аналіз : дис. ... канд. юрид. наук [12.00.02] / Інститут законодавства Верховної Ради України / Є.С. Савич. – Київ, 2021. – 243 с.

82. Сірик Д.С. Правове регулювання діяльності органів виконавчої влади щодо розгляду звернень громадян : автореф. дис. ... канд. юрид. наук / Д.С. Сірик. – Київ, 2013. – 16 с.

83. Скрипнюк О.В. Конституційне право України / О.В. Скрипнюк. – К. : ІнЮре, 2010. – 672 с.

84. Соболев В. Актуальні проблеми забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади / В. Соболев // Збірник наукових праць Національної академії державного управління при Президентові України. – 2013. – Вип. 1. – С. 184-195.

85. Соболев В.А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства : автореф. дис. канд. наук з держ.упр. : 25.00.02. / В.А. Соболев. – К., 2014. – 23 с.

86. Стеценко С.Г. Адміністративне право України. Навчальний посібник / С.Г. Стеценко. – Київ : Атіка, 2007. – 624 с.

87. Сурмін Ю.П. Громадянське суспільство : проблеми і напрями інституційного розвитку : навч. посіб. / за заг. ред. Ю.П. Сурміна. – К. : НАДУ, 2008. – 550 с.

88. Тарануха В.П. Звернення громадян як засіб забезпечення законності в діяльності місцевих органів виконавчої влади : автореф. дис. ... канд. юрид. наук / В.П. Тарануха. – Ірпінь, 2003. – 13 с.

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

90. Халецький А.В. Система взаємодії органів виконавчої влади з громадськими організаціями / А.В. Халецький // Вісник Академії митної служби України. – Серія : Державне управління. – 2010. – № 2. – С. 129-135.

91. Хартія основних прав Європейського Союзу : Міжнародний документ від 07.12.2000 р. [електронний ресурс]. – Режим доступу : http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/994_524

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

93. Цимбалюк В.І. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні / В.І. Цимбалюк, К.О. Кісілевич // Молодий вчений. – 2017. – № 5.1. – С. 149-154.

94. Чи стануть електронні петиції інструментом для діалогу влади з громадою? [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://pik.cn.ua/print/21239/>

95. Чуб О.О. Конституційне право громадян на участь в управлінні державними справами : Монографія / О.О. Чуб. – Х. : Одиссей, 2005. – 232 с.

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

97. Щодо удосконалення розгляду органами державної влади та місцевого самоврядування інформаційних запитів : Рекомендації Національної комісії з утвердження свободи слова та розвитку інформаційної галузі при Президентові України від 25.05.2005 р. / Центр демократії та верховенства права [електронний ресурс]. – Режим доступу :

<https://cedem.org.ua/library/rekomendatsiyi-shhodo-udoskonalennya-rozglyadu-organamy-derzhavnoyi-vlady-ta-mistsevogo-samovryaduvannya-informatsijnyh-zapytiv/>

98. Юридична енциклопедія : в 6 т. / редкол. : Ю.С. Шемшученко (відп. ред.) та ін. – К., 1998. – Т. 1. А-Г. – 672 с.

99. The Constitution of the Republic of Latvia. [електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.saeima.lv/en/legislation/constitution>.