

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**СУМСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**Центр професійної та післядипломної освіти**  
**Кафедра управління**

Шифр \_\_\_\_\_

Наказ ректора про  
затвердження теми

„До захисту допускається”  
завідувачка кафедри  
\_\_\_\_\_ Г.О.Швіндіна

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему**

**«Організація роботи зі зверненнями громадян  
в органах місцевого самоврядування**

**(на прикладі виконавчого комітету Конотопської міської ради)»**

*Здобувач вищої освіти*

*гр. ДСмз-71*

*Скосар А.В.*

*Науковий керівник*

*д.держ.упр., доц.  
Дегтярьова І.О.*

*Нормоконтроль*

**Суми 2020 р.**

Сумський державний університет

Факультет ЦПО

Кафедра управління

Спеціальність 281 Публічне управління та адміністрування (Державна служба)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Зав.

кафедрою \_\_\_\_\_

„\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ р.

### ЗАВДАННЯ НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТОВІ

Скосар Аллі Вікторівні  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ (НА ПРИКЛАДІ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ КОНОТОПСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ)

затверджена наказом по інституту від „\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ р. № \_\_\_\_\_

2. Термін задачі студентом закінченого проекту (роботи) \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до проекту (роботи) Закони України, постанови Кабінету Міністрів України, монографії, підручники, навчальні посібники, статті та тези конференцій вітчизняних та зарубіжних авторів, Інтернет-ресурси, статистична звітність виконавчого комітету Конотопської міської ради, рішення виконавчого комітету Конотопської міської ради, розпорядження міського голови

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, що їх належить розробити)

1. Наукові та правові засади організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування

2. Аналіз вітчизняного і зарубіжного досвіду організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування

3. Підходи до вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування щодо роботи зі зверненнями громадян

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)

1. Сутність звернень громадян

2. Законодавча база щодо роботи зі зверненнями

3. Аналіз динаміки та структури звернень, оцінка ефективності діяльності щодо розгляду звернень

4. Зарубіжний досвід роботи зі зверненнями

5. Напрями підвищення рівня компетентності з питань роботи зі зверненнями

6. Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями

7. Висновки

6. Консультанти по проекту (роботі), із зазначенням розділів проекту, що стосуються їх

Розділ	Консультант	Підпис, дата	
1. Наукові та правові засади організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування	Дегтярьова І.О., д.держ.упр., доц.		
2. Аналіз вітчизняного і зарубіжного досвіду організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування	Дегтярьова І.О., д.держ.упр., доц.		
3. Підходи до вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування щодо роботи зі зверненнями громадян	Дегтярьова І.О., д.держ.упр., доц.		

7. Дата видачі завдання « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Керівник

\_\_\_\_\_ (підпис)

Завдання прийняв до виконання

\_\_\_\_\_ (підпис)

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Пор. №	Назва етапів дипломного проекту (роботи)	Термін виконання етапів проекту (роботи)	Примітка
	Зібрати матеріали з організації роботи зі зверненнями громадян	Грудень	виконала
	Узагальнити нормативно правові засади роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування в Україні	Грудень	виконала
	Проаналізувати динаміку та структуру звернень громадян до виконавчого комітету Конотопської міської ради за 2017-2019 роки	Грудень	виконала
	Оцінити ефективність розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Конотопської міської ради	Січень	виконала

	Дослідити зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян	Січень	виконала
	Проаналізувати упровадження цифрових технологій для налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян	Січень	виконала
	Проаналізувати підвищення рівня компетентності посадових осіб місцевого самоврядування з питань організації роботи зі зверненнями громадян	Січень	виконала
	Зробити висновки щодо ефективності роботи зі зверненнями громадян	Лютий	виконала
	Оформити роботу та передати на рецензування	Лютий	виконала

Студент-дипломник

\_\_\_\_\_

(підпис)

**Керівник проекту**

**АНОТАЦІЯ**

У роботі розглянуто теоретичні, методичні та практичні основи організації роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, проаналізовано сучасний стан інформаційного забезпечення, надана оцінка ефективності розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Конотопської міської ради, здійснено аналіз динаміки та структури звернень громадян до виконавчого комітету Конотопської міської ради за 2017-2019 роки.

В роботі також був досліджений зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян, як джерело пошуків шляхів підвищення ефективності місцевого самоврядування.

Вагомим внеском у дослідженні стали рекомендації щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян шляхом підвищення інформованості громадян про події, які відбуваються в державі, місті.

Виконані в роботі дослідження та рекомендації мають практичну цінність при їх впровадженні, отримані результати та висновки можуть бути використані у вигляді конкретних пропозицій при подальшій інформатизації органу місцевого самоврядування та удосконаленні роботи зі зверненнями громадян.

## РЕФЕРАТ

*Структура та обсяг дипломної роботи.* Загальний обсяг дипломної роботи магістра складає 67 стор., в тому числі 3 таблиці, 5 рисунків, 45 використаних джерел.

*Метою роботи є* теоретичне обґрунтування, виявлення чинників організаційно-правового, інформаційно – технічного й кадрового характеру, що впливають на ефективність діяльності органів місцевого самоврядування у сфері роботи зі зверненнями громадян і вироблення рекомендацій щодо шляхів підвищення якості управлінських послуг населенню в частині розгляду звернень громадян. Відповідно до поставленої мети були вирішені такі *задачі*:

- визначити сутність, роль і місце звернень громадян як засобу взаємодії, з органами місцевого самоврядування;
- оцінити ефективність роботи посадових осіб органів місцевого самоврядування по роботі зі зверненнями громадян;
- проаналізувати зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян з метою виявлення потенційно для України напрацювань у цій сфері;
- розробити рекомендації щодо вдосконалення діяльності посадових осіб виконавчого комітету Конотопської міської ради по роботі зі зверненнями громадян.

*Предметом дослідження є* організація роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування (на прикладі виконавчого комітету Конотопської міської ради).

*Об'єктом* дослідження є процес функціонування органів місцевого самоврядування.

*Методи дослідження.* Методологічною основою роботи є діалектичний метод наукового пізнання, системний підхід та методи структурно-функціонального аналізу. У роботі було також використано порівняльно-зіставний аналіз, структурний аналіз, методи математичної статистики.

*Наукова новизна.* Розроблені та запропоновані пропозиції щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування.

*Ключові слова:* ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН, ПЕТИЦІЯ, «ГАРЯЧА ЛІНІЯ», ПРИЙОМ, ПИТАННЯ, ОРГАНИ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП .....</b>	<b>8</b>
<b>РОЗДІЛ 1. НАУКОВІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ</b>	
<b>ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ.....</b>	<b>12</b>
1.1. Сутність звернення громадян та чинники їх ефективного розгляду в органах публічної влади .....	12
1.2. Нормативно - правові засади роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування в Україні .....	15
<b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВІТЧИЗНЯНОГО І ЗАРУБІЖНОГО</b>	
<b>ДОСВІДУ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУ - ВАННЯ.....</b>	<b>30</b>
2.1. Аналіз динаміки та структури звернень громадян до виконавчого комітету Конотопської міської ради за 2017-2019 роки.....	30
2.2. Організація діяльності виконавчого комітету Конотопської міської ради щодо розгляду звернень громадян: оцінка ефективності.....	42
2.3. Зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян як джерело пошуків шляхів підвищення ефективності місцевого самоврядування.....	48
<b>РОЗДІЛ 3. ПІДХОДИ ДО ВДОСКОНАЛЕННЯ</b>	
<b>ДІЯЛЬНОСТІ ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ ЩОДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН.....</b>	<b>54</b>
3.1. Упровадження цифрових технологій для налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян.....	54
3.2. Напрями підвищення рівня компетентності посадових осіб місцевого самоврядування з питань організації роботи зі	

зверненнями громадян.....	62
3.3. Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Конотопської міської ради.....	65
<b>ВИСНОВКИ .....</b>	<b>67</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>70</b>
<b>ДОДАТОК А.....</b>	<b>75</b>
<b>ДОДАТОК Б.....</b>	<b>77</b>
<b>ДОДАТОК В.....</b>	<b>81</b>
<b>ДОДАТОК Г.....</b>	<b>82</b>
<b>ДОДАТОК Д.....</b>	<b>85</b>



*Актуальність дослідження.* У сучасних умовах розвитку українського суспільства, позначеного тенденцією структурування його за принципами, що визначають сутність громадянського суспільства, особливого значення набуває забезпечення належного функціонування органів місцевого самоврядування. Одним із показників якісної роботи цих органів влади можна вважати рівень їх результативності у сфері роботи зі зверненнями громадян, за посередництва яких (звернень) утілюється в життя один із важливих конституційних принципів демократичної країни – принцип участі громадян в управлінні державними та громадськими справами й реалізується право громадян на контроль за законністю діяльності державних органів і органів місцевого самоврядування, за забезпеченням прав і свобод громадян. Таким чином, поліпшення стандартів життя в державі значною мірою залежить від ефективності й результативності діяльності органів і посадових осіб місцевого самоврядування. Отже, проблема діяльності органів місцевого самоврядування, зокрема й у сфері їх роботи зі зверненнями громадян, на сьогодні має потрапити до кола центральних, адже поза позитивним вирішенням усіх її аспектів не можна уявити формування в Україні громадянського суспільства.

На жаль, аналіз практики діяльності органів місцевого самоврядування засвідчує, що в сфері взаємодії цих органів із громадянами на сьогодні є чимало проблем, частина з яких є наслідком недосконалості функціонування служб, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян. З огляду на це видається, що проблематика, пов'язана із діяльністю цих служб, має бути ґрунтовно вивчена з метою вироблення конструктивних рішень, які б сприяли створенню дійсно ефективних систем «орган місцевого самоврядування – громадянин» на рівні всіх громад держави.

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

В. Шамрай, В. Шкарупа та ін.

Однак, вивчення цих проблем з огляду можливостей удосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в організації роботи зі зверненнями громадян шляхом зміни самого підходу посадових осіб місцевого самоврядування (які часто працюють по «шаблону», не цікавляться досвідом зарубіжних країн, а враховують тільки вітчизняну практику роботи зі зверненнями громадян) до роботи у цій сфері й запровадження сучасних критеріїв і методів роботи, ширшого використання сучасних інформаційних технологій на всіх етапах роботи зі зверненнями громадян, ще не проводилося, що й визначає актуальність обраної для дослідження теми.

*Мета дослідження* полягає у виявленні чинників організаційно-правового, інформаційно-технічного й кадрового характеру, що впливають на ефективність діяльності органів місцевого самоврядування у сфері роботи зі зверненнями громадян і вироблення рекомендацій щодо шляхів підвищення якості управлінських послуг населенню в частині розгляду звернень громадян.

Для досягнення поставленої мети були визначені такі *завдання*:

- узагальнити наявну наукову літературу, нормативно-правові документи щодо організації роботи зі зверненнями громадян;
- визначити сутність, роль і місце звернень громадян як засобу взаємодії з органами місцевого самоврядування;
- охарактеризувати функції й повноваження органів місцевого самоврядування в контексті розгляду та вирішення питань, порушених громадянами у зверненнях;
- проаналізувати ефективність роботи щодо розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Конотопської міської ради;
- проаналізувати зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян з метою виявлення потенційно цінних для України напрацювань у цій сфері;
- розробити пропозиції щодо вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування ради по роботі зі зверненнями громадян.

*Об'єкт дослідження* – процес функціонування органів місцевого

самоврядування.

*Предмет дослідження* – організація роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування (на прикладі виконавчого комітету Конотопської міської ради)

Для вирішення поставлених завдань та досягнення мети в процесі дослідження використано як загальнонаукові, так і спеціальні наукові теоретичні і емпіричні методи дослідження: діалектичний, програмно-цільовий, системно-структурний, порівняльно-зіставний (аналіз наукової літератури; з'ясування науково-практичних напрацювань, необхідних для успішного розв'язання визначених проблем, дослідження нормативних, інструктивно-методичних матеріалів, визначення шляхів їх застосування з метою вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в роботі зі зверненнями громадян в сучасних умовах), логіко-семантичний (формулювання окремих ключових для дослідження категорій й визначення поняттєвого апарату), структурно-функціональний (визначення місця й ролі кожного виду звернення, функціонального змісту системи надання управлінських послуг у цілому). При дослідженні кількісних показників надходження звернень громадян до виконавчого комітету Конотопської міської ради за 2017-2019 роки використовувався порівняльний метод й методи математичної статистики. Методи аналізу, синтезу, класифікації, диференціації, індукції й дедукції та метод системного аналізу використовувалися під час розробки пропозицій щодо напрямів оцінки й удосконалення діяльності органів місцевого самоврядування у роботі зі зверненнями громадян.

*Практичне значення* отриманих результатів полягає в можливості використання напрацювань щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян в процесі подальшого удосконалення діяльності органів місцевого самоврядування в сучасних умовах розвитку і вдосконалення системи обслуговування представників територіальної громади.

У *першому* розділі проаналізовано зміст поняття «звернення громадян» та інших засадничих понять дослідження, чинну нормативно-правову базу щодо

діяльності органів місцевого самоврядування, яка регламентує роботу зі зверненнями громадян.

У другому розділі схарактеризовано практику реалізації положень законодавства про роботу зі зверненнями громадян на прикладі діяльності Конотопської міської ради Сумської області з особливою увагою до проблемних аспектів у цій галузі діяльності органу місцевого самоврядування. Окрему увагу в розділі приділено зарубіжному досвіду роботи зі зверненнями громадян як джерелу пошуків підвищення ефективності місцевого самоврядування. Здійснено спробу екстраполяції досвіду зарубіжних країн у сфері роботи зі зверненнями громадян на вітчизняні реалії в ракурсі визначення потенційно цінних для України зарубіжних здобутків.

У *третьому* розділі розглядаються потенційні шляхи вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у процесі функціонування органів місцевого самоврядування, зокрема увагу звернуто на упровадження цифрових технологій для налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян,

підвищення фахової культури працівників як дієві чинники підвищення якості роботи відповідних служб.

*Апробація результатів роботи й публікації.*

Основні положення роботи доповідались і розглядалися на засіданнях виконавчого комітету Конотопської міської ради, на робочих нарадах при міському голові, на навчаннях апарату виконавчого комітету міської ради.

## **РОЗДІЛ 1**

### **НАУКОВІ ТА ПРАВОВІ ЗАСАДИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ**

### **ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО**

### **САМОВРЯДУВАННЯ**

#### **1.1. Сутність звернень громадян та чинники їх ефективного розгляду в органах публічної влади**

На сьогоднішній день, Україна перебуває на досить складному етапі формування правової держави, адже в процесі євроінтеграції відбувається реформування політичної, правової, соціальної та інших сфер суспільного життя. Для того щоб досягти успіху в демократизації державного ладу, необхідно дотримуватися основного конституційного принципу – верховенства права, який полягає в тому, що людина, її права та свободи визначаються найвищими цінностями та визначають зміст і спрямованість діяльності держави.

У світлі останніх подій, система реалізації та захисту прав та свобод людини є недосконалою, однак держава в особі органів державної влади та їх посадових осіб відстоює законні інтереси суспільства, залучає громадян до активної участі в управлінських процесах через різні форми суспільно-політичного самовираження. Однією з таких форм є інститут звернень громадян.

Звернення громадян є своєрідним лакмусовим папірцем в системі роботи органів місцевого самоврядування з громадянами, бо будь-яка діяльність, а тим більше діяльність органів місцевої влади, повинна бути результативною, ефективною, наближеною до людей і зрозумілою, повинна відповідати сучасним критеріям надання послуг.

Основний закон України статтею 40 закріплює право направляти індивідуальні і колективні письмові звернення або особисто звертатися до

органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк [10].

Інститут звернення громадян є своєрідною формою громадського контролю, за допомогою якого виражаються погляди, пропозиції чи невдоволення громадян тими чи іншими діями органів державної влади, які повинні бути розглянуті та з приводу яких необхідно прийняти рішення. Крім того, право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з гарантій дотримання прав і свобод громадян. Адже, звернення громадян є однією з форм участі населення в державному управлінні, у вирішенні державних і суспільних справ, можливістю активного впливу громадянина на діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування. Звернення громадян є також ефективним способом відновлення порушеного права громадянина через подання до органів державної влади скарг, заяв і клопотань. Варто зазначити, що розвиток інституту звернення громадян сприяє формуванню правосвідомості громадян, що є запорукою становлення громадянського суспільства. Отож, право на звернення відіграє значну роль в демократизації політичного та суспільного ладу, забезпечує зв'язок між державою та громадянами, а також виконує важливі функції в управлінні державними справами.

На основі теоретичних досліджень, чинного законодавства, можна зазначити чотири види суб'єктів провадження за зверненнями громадян. Першу групу складають суб'єкти, що звертаються – це дієздатні громадяни України, іноземці та особи без громадянства, які перебувають на території держави на законних підставах (якщо інше не передбачено міжнародними договорами) [28]. Друга група – це особи, що розглядають звернення. До даного виду належать суб'єкти, що розглядають звернення і приймають за ними рішення. Такими є: органи державної влади; органи місцевого самоврядування; підприємства, установи, організації; об'єднання громадян; засоби масової інформації [28]. До третьої групи – допоміжні суб'єкти – належать особи, які

сприяють прийняттю обґрунтованих рішень. Чинним законодавством не передбачений перелік таких осіб, однак, аналізуючи Закон України «Про звернення громадян», вважаємо, що такими суб'єктами є адвокат, представник організації, представник трудового колективу, особи, з вини яких було допущено порушення, особи, які надають інформацію компетентним органам у ході перевірки звернень відповідно до вимог статей 15 і 19. Особливістю цієї групи суб'єктів є те, що компетенція допоміжних суб'єктів реалізується на стадії розгляду заяви чи скарги [28]. Четверта група – патронатні суб'єкти – це особи, які подають звернення в інтересах громадянина. Особливість даного виду учасників полягає у тому, що їх компетенція реалізується на стадії подання звернення. До патронатних суб'єктів відносяться: законні представники неповнолітніх та недієздатних осіб, трудові колективи, правозахисні організації, інші уповноважені особи [28].

Що ж таке звернення громадян? Звернення громадян, на думку Ю. Лагутова, можна розглядати в таких аспектах:

- засіб захисту від порушень своїх прав, свобод і законних інтересів з боку органів виконавчої влади;
- можливість реального впливу на діяльність органів виконавчої влади та посадових осіб;
- можливість отримати позитивний для громадянина результат без застосування спеціальних юридичних знань для оформлення певних документів;
- показник становлення громадянського суспільства [14].

Оскільки інформаційне забезпечення має своїм змістом основні завдання і функції місцевого самоврядування, то серед «дерева» цілей слід визначити основну його мету — створення умов для вирішення питань місцевого значення, налагодження ефективного управління території взагалі.

Громадська думка, виконуючи свою інформаційну функцію, допомагає також органу самоврядування не тільки виявляти місцеві проблеми, але є основою вироблення управлінського рішення. На підставі одержаної інформації

апарат ради має нагоду «виправляти» проекти рішень, інших документів, що мають важливе значення для місцевого життя, забезпечити їх соціальну обумовленість. Зрозуміло, що така можливість стає реальною за умов, коли територіальна громада заздалегідь ознайомена з відповідними проектами. Громадська думка своєрідний зворотний зв'язок, що свідчить про результативність як власне інформаційного, так і в цілому управлінського впливу.

Якість надання громадянам управлінських послуг є важливим показником діяльності будь-якої організації, зокрема й органу місцевого самоврядування. Це спонукає органи місцевої влади постійно працювати в напрямку покращення своєї діяльності у сфері роботи зі зверненнями громадян. Із цією метою зокрема реалізується активна політика відбору до роботи з громадянами найкращих працівників, адже саме від якості виконання ними своїх обов'язків, часто, на жаль, ускладнених недотриманням громадянами елементарних правил етики й культури, залежить імідж як конкретної владної організації, так і інституту місцевого самоврядування в цілому.

Отже, сьогодні важко уявити такий орган державної влади чи орган місцевого самоврядування, якому б не доводилося вирішувати скарги чи заяви громадян. Людина звертається, сподіваючись, що її почують, прислухаються до її поради, пропозиції, критичних зауважень.

## **1.2. Нормативно-правові засади роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування в Україні**

Основою правового регулювання інституту звернення громадян є Конституція України [10], Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР [6], Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008 [31].



Прийняття Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР [6] відіграло вагому роль у зміцненні права громадян брати безпосередню участь в управлінні публічними справами. Варто зазначити, що даний закон був прийнятий в 1996 році й визначив порядок подання та розгляду звернень, рішень, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені, права та обов'язки громадян, уповноважених органів та їх посадових осіб, а також відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян. Таким чином, Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР [6] є своєрідною гарантією захисту прав і законних інтересів громадян, а також їх відновлення у разі порушення. Відповідно до Конституції України, єдиним джерелом влади в Україні є народ. Громадяни мають право безпосередньо приймати активну участь у суспільному житті, відстоювати свої власні та громадські інтереси прямо посилаючись на норми закону, який регулює інститут звернення громадян [10].

Звернення громадян – це викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) й скарги.

Право на звернення чітко визначено у частині 1 статті 1 Закону України «Про звернення громадян», відповідно до якої громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення [6].

Окрім того, особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

25 жовтня 1991 року для України набув чинності Перший факультативний протокол до Міжнародного пакту про громадянські й

політичні права. Згідно зі статтею 1 цього протоколу Україна визнає компетенцію Комітету з прав людини, створеного на підставі частини IV цього Пакту, приймати й розглядати повідомлення від окремих осіб, які стверджують, що вони є жертвами порушень якогось із прав, викладених у Міжнародному пакті про громадянські та політичні права. Відповідно до цього протоколу Комітет може визнати неприйнятним повідомлення, яке є анонімним або яке, на його думку, являє собою зловживання правом [32].

Звернення громадян стосуються різних напрямів діяльності суспільства й держави, але, здебільшого, вони мають єдину мету — звернути увагу відповідних органів і посадових осіб на необхідність розв'язання проблем, що зачіпають суспільні інтереси або інтереси конкретної особи. Загальними ознаками звернень є те, що вони відбивають стан справ у відповідній сфері діяльності й несуть у собі інформацію, яка направляється в державні органи чи органи місцевого самоврядування, об'єднання громадян, на підприємства, в установи, організації.

Розгляд звернень громадян, безумовно, породжує правові наслідки, однак слід пам'ятати, що інформація громадян носить емоційний, певною мірою суб'єктивний характер.

Звернення громадян як носії інформації мають важливе значення для вирішення питань, пов'язаних із забезпеченням прав і свобод людини й громадянина, державного та господарського будівництва, управління різними галузями й сферами економіки, соціально-культурного будівництва і адміністративно-політичної діяльності. Взагалі можна сказати, що звернення надходять у зв'язку з: а) реалізацією конкретних суб'єктивних прав; б) необхідністю виконання обов'язків; в) бажанням придбати відповідне суб'єктивне право, якого особа не має, але яке вона згідно із законодавством може мати; г) необхідністю сприяння в реалізації суб'єктивного права.

У статті 5 Закону України «Про звернення громадян» визначено основні вимоги до звернень громадян.

Так, звернення адресуються органам державної влади і місцевого

самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форм власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

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. Звернення може бути усним (викладеним громадянином і записаним посадовою особою на особистому прийомі) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства. Звернення може бути подано як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Якщо звернення, оформлене без дотримання вищеописаних вимог, воно повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів

пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 Закону України «Про звернення громадян», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Будь-які звернення (усні чи то письмові) повинні бути викладені у певній формі. Так, частина 1 статті 3 Закону України «Про звернення громадян» визначає три види звернення громадян: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги.

*Пропозиція (зауваження)* – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства [6].

*Заява (клопотання)* – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки

в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо [6].

*Скарга* - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб [6].

Порядок розгляду пропозицій викладений у статті 14 Закону України «Про звернення громадян». Згідно частини 1 вищезгаданої статті, органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи зобов'язані розглянути пропозиції (зауваження) та повідомити громадянина про результати розгляду.

Пропозиції (зауваження) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто (частина 2 статті 14 Закону України «Про звернення громадян»).

Заяви (клопотання) розглядаються в порядку визначеному статтею 15 Закону України «Про звернення громадян». Так, органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи, керівники та посадові особи підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, до повноважень яких належить розгляд заяв (клопотань), зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду заяв (клопотань).

Заяви (клопотання) Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими

керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій особисто.

Відповідь за результатами розгляду заяв (клопотань) в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці заяви і до компетенції якого входить вирішення порушених у заявах (клопотаннях) питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на Закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

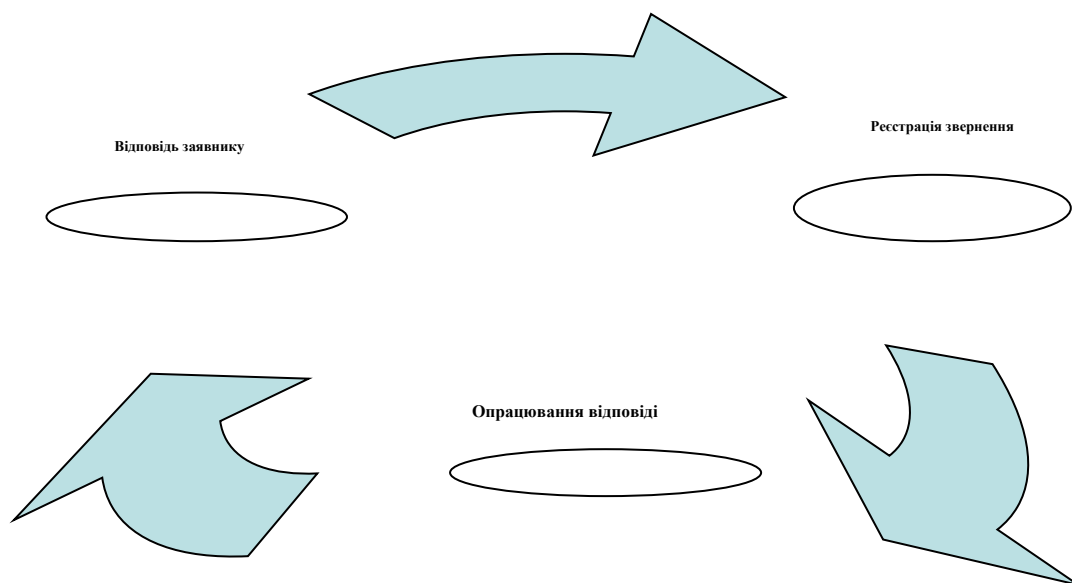


Рис. 1.2. Етапи розгляду звернення громадянина

Статтею 16 Закону України «Про звернення громадян» визначено порядок розгляду скарг громадян. Згідно з цією статтею, скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи подається у порядку підлеглих вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням – безпосередньо до

суду.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються в судовому порядку.

Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками. Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Скарга на рішення, що оскаржувалося, може бути подана до органу або посадовій особі вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення громадянина з прийнятим рішенням. Скарги, подані з порушенням зазначеного терміну, не розглядаються.

Пропущений з поважної причини термін може бути поновлений органом чи посадовою особою, що розглядає скаргу. Рішення вищого державного органу, який розглядав скаргу, в разі незгоди з ним громадянина може бути оскаржено до суду в термін, передбачений законодавством України.

Усі пропозиції, заяви і скарги, що надійшли, повинні прийматися та централізовано реєструватися у день їх надходження на реєстраційно-контрольних картах, придатних для оброблення персональними комп'ютерами,

або в журналах. Конверти (вирізки з них) зберігаються разом з пропозицією, заявою, скаргою. Облік особистого прийому громадян ведеться на картках, у журналах або за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

Журнальна форма реєстрації пропозицій, заяв і скарг та обліку особистого прийому громадян допускається в організаціях з річним обсягом надходження до 600 пропозицій, заяв та скарг і такою ж кількістю звернень громадян на особистому прийомі.

Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані на особистому прийомі, також підлягають централізованій реєстрації на реєстраційно-контрольних картках, придатних для оброблення персональними комп'ютерами, або в журналах.

Реєстраційно-контрольна картка, журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг, картка (журнал) обліку особистого прийому громадян ведуться згідно з вказівками щодо їх заповнення (додаток А) [20].

Автоматизовані реєстрація пропозицій, заяв і скарг та облік особистого прийому громадян здійснюються з реєстраційно-контрольних форм шляхом введення в персональний комп'ютер таких елементів: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; звідки одержано звернення, дата, індекс, контроль; порушені питання – короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

Автоматизована реєстрація обліку особистого прийому громадян шляхом прямого введення в персональний комп'ютер здійснюється за допомогою таких елементів: дата прийому, хто приймає; прізвище, ім'я, по батькові, адреса, місце роботи категорія (соціальний стан) заявника; порушені питання – короткий зміст, індекси; кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання, прийняті рішення, дата одержання відповіді [20].

Склад зазначених елементів за необхідності може бути доповнений (розписка виконавця в одержанні документа, хід виконання тощо). Порядок розміщення елементів у разі проведення автоматизованої реєстрації може



визначатись організацією.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби – на принтер.

Реєстраційний індекс пропозиції, заяви, скарги зазначається у реєстраційному штампі. Штамп ставиться на нижньому полі першого аркуша документа праворуч або на іншому вільному від тексту місці, крім місця, призначеного для підшивки.

Реєстраційний індекс складається з початкової літери прізвища заявника та порядкового номера пропозиції, заяви, скарги, що надійшла, наприклад, Д-401. Реєстраційний індекс може бути доповнений іншими позначеннями, що забезпечують систематизацію, пошук, аналіз і зберігання пропозицій, заяв і скарг.

На вимогу громадянина, який подав звернення до організації, на першому аркуші копії звернення проставляється штамп із зазначенням найменування організації, дати надходження та вхідного номера звернення. Така копія повертається громадянину.

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, засобів масової інформації, посадових осіб, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;
- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це

уповноваження у встановленому законом порядку;

- одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

- вимагати відшкодування збитків, якщо вони стали результатом порушень встановленого порядку розгляду звернень.

Органи державної влади і місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, засоби масової інформації, їх керівники та інші посадові особи в межах своїх повноважень зобов'язані:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- у разі прийняття рішення про обмеження доступу громадянина до відповідної інформації при розгляді заяви чи скарги скласти про це мотивовану постанову;

- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;

- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;

- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;

- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;

- вживати заходів щодо відшкодування у встановленому законом порядку матеріальних збитків, якщо їх було завдано громадянину в результаті ущемлення його прав чи законних інтересів, вирішувати питання про відповідальність осіб, з вини яких було допущено порушення, а також на прохання громадянина не пізніше як у місячний термін довести прийняте

рішення до відома органу місцевого самоврядування, трудового колективу чи об'єднання громадян за місцем проживання громадянина;

- у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою роз'яснити порядок оскарження прийнятого за нею рішення;

- не допускати безпідставної передачі розгляду заяв чи скарг іншим органам;

- особисто організувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

Звернення розглядаються й вирішуються в термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

Керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян зобов'язані проводити особистий прийом громадян.

Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому

доводяться до відома громадян.

Порядок прийому громадян в органах державної влади, місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, об'єднаннях громадян визначається їх керівниками.

Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина.

Вищі посадові особи держави - Президент України, Голова Верховної Ради України, Прем'єр-міністр України – здійснюють прийом у встановленому ними порядку.

Сьогодні практично в усіх центральних та місцевих органах виконавчої влади, місцевого самоврядування функціонують спеціальні структурні підрозділи по роботі зі зверненнями громадян, на Інтернет-сторінках яких подається інформація про розгляд звернень громадян, графіки особистого прийому, аналітичні довідки, тощо. Досить популярними є «гарячі лінії», які дозволяють безпосередньо дізнатися інформацію та відповіді на ті чи інші питання.

Негативним чинником, що впливає на функціонування інституту звернень громадян є бюрократизм та корумпованість державних органів та установ. Адже, як відомо, для того, щоб досягти практичного розв'язання проблеми, необхідно «пройти» не один кабінет і заповнити не один «папірець». На сьогоднішній день, задля вирішення такого питання поширюється така форма звернень громадян як електронні звернення. Такий засіб вирішення запиту громадян є більш неупереджений та сприяє об'єктивному розгляду справи.

Іншим важливим механізмом реалізації прав громадян на звернення є інститут Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини (омбудсмена), який уособлює парламентський контроль за дотриманням

конституційних прав і свобод людини і громадянина. Згідно зі ст. 55 Конституції України «кожен має право звертатися за захистом своїх прав до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» [10]. Відповідно до ст. 16 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» від 23.12.1997 № 776/97-ВР [8] уповноважений здійснює свою діяльність на підставі відомостей про порушення прав і свобод людини і громадянина, які отримує зі звернень громадян України, іноземців, осіб без громадянства [8]. Позасудовий порядок звернення є більш ефективним, оскільки справа вирішується більш оперативно, ніж у судовому порядку. Однак, існують випадки, коли орган державної влади більш усього зацікавлений у захисті інтересів системи а не прав і свобод громадян, а саме відбувається «захист честі мундира». У цьому відношенні безперечним є переваги розгляду скарги в судовому порядку, оскільки судовий порядок розгляду скарг в Україні позбавлений багатьох недоліків адміністративного провадження [16].

Особи, винні у порушенні Закону України «Про звернення громадян», несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

У разі задоволення скарги орган або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку.

Громадянину на його вимогу і в порядку, встановленому чинним законодавством, можуть бути відшкодовані моральні збитки, завдані неправомірними діями або рішеннями органу чи посадової особи при розгляді скарги. Розмір відшкодування моральних (немайнових) збитків у грошовому виразі визначається судом.

Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи,

дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений з прав людини Верховної Ради України, Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, а також міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

Національне законодавство чітко регламентує порядок прийняття, розгляду й вирішення звернень громадян, тим самим гарантуючи їм реалізацію конституційного права на народовладдя.

Отже, право громадян на звернення до державних органів влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій різних форм власності, громадських об'єднань в Україні є одним із найважливіших способів забезпечення законності й дисципліни у галузі державного управління.

## РОЗДІЛ 2

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

#### **2.1. Аналіз динаміки та структури звернень до виконавчого комітету Конотопської міської ради за 2017-2019 роки**

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

Протягом трьох останніх років (з 2017 по 2019 роки) у діяльності Конотопської міської ради та її виконавчого комітету спостерігалася чітка тенденція зосередження зусиль керівництва міської ради, керівників виконавчих органів міської ради на вжиття комплексу заходів, спрямованих на удосконалення роботи зі зверненнями громадян.

Значна увага приділялася оперативному вирішенню питань, забезпеченню взаємодії не тільки виконавчих органів міської ради, а й депутатів усіх рівнів при розв'язанні проблем, з якими звертаються громадяни.

Письмові та усні звернення громадян, а також критичні зауваження, які в них містяться, двічі на рік (у січні та липні) аналізувалися та узагальнювалися. Такий аналіз давав змогу своєчасно виявляти причини, що призводили до порушення прав та інтересів громадян, вивчати громадську думку. Особлива увага була зосереджена на усунення причин, що викликали колективні

звернення громадян, а також змушували громадян звертатися до засобів масової інформації та органів влади вищого рівня з питань, які можуть і повинні розв'язуватись на місцевому рівні.

За результатами розгляду звернень громадян складалися аналітичні та статистичні довідки (місячні, щоквартальні, щорічні).

Для проведення аналізу розгляду звернень за певний період, збирались та узагальнювалися наступні дані: загальна кількість звернень за змістом, кількість звернень, які надійшли до органів влади вищого рівня та, які могли б бути вирішені на місцевому рівні, кількість звернень від пільгової категорії населення, кількість звернень, викликаних необізнаністю громадян про існуюче законодавство. Інформація узагальнювалася в порівнянні з відповідними періодами минулих років.

Система роботи з листами громадян включає комплексний і тематичний аналіз звернень. Кожен з цих видів має свою ціль і завдання.

При комплексному аналізі звернень, крім змісту листа, враховуються категорії звернень (первинне, повторне), характеристика/категорія заявника (колективне, індивідуальне, інвалід, учасник Великої Вітчизняної війни і т. д.), а також враховується зміст звернення та питання, які в ньому порушуються. Слід відмітити характер відповіді і результат дослідження (прохання задоволене/ ні, факти підтвердились /ні і т.д.). Комплексний аналіз листів ведеться по багатьох напрямках, кожен з яких відображає одну з суттєвих сторін суспільного життя.

Особливо ефективно в роботі з листами громадян поєднання комплексного і тематичного аналізу. Комплексний аналіз листів відображає спільний характер отримуваної пошти, збільшення або зменшення кореспонденції по тому чи іншому напрямку, а тематичний аналіз – знаряддя вузького, але більш глибокого дослідження.

В методиці здійснення тематичного аналізу листів є особливості. Тут неможливе встановлення форми вивчення: все залежить від характеру проблеми, її масштабності. Якщо комплексний аналіз ведеться тільки на основі



змісту листів, то для тематичного вони, як правило, лише вихідний момент. Тематичний аналіз вимагає вивчення ситуації на місцях, перевірки, уточнення тих чи інших деталей, збору додаткових матеріалів.

Цінність комплексного аналізу звернень громадян полягає в тому, що вони допомагають керівнику загострити увагу на актуальних питаннях, глибоко вивчити їх та успішно вирішити.

Два цих види аналізу тісно взаємопов'язані. Аналіз тематичний частіше всього базується на основі результатів комплексного аналізу. Предметом його стають, як правило, найгостріші в даний момент проблеми. Тематичний аналіз звернень, який виявляє не тільки негативні явища, а також їх причини, володіє великою діяльністю.

Важливим етапом підсумку розгляду звернень є обробка статистичних даних, а особливо даних про кількість та характер змісту усних та письмових звернень громадян. Важливість цього етапу полягає в тому, що особливо він пов'язує аналіз з наступним узагальненням аналітичних даних.

Реалізуючи вимоги Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», у виконавчому комітеті Конотопської міської ради систематично здійснюється ряд заходів щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення конституційних прав громадян та запобігання у подальшому таких порушень.

Як свідчить статистика, за попередні три роки до виконавчого комітету Конотопської міської ради надійшло всього 6840 звернень, із них – 5142 письмових, та 1698 – надійшло під час особистих прийомів керівництва. В цих зверненнях порушено 7873 питання.

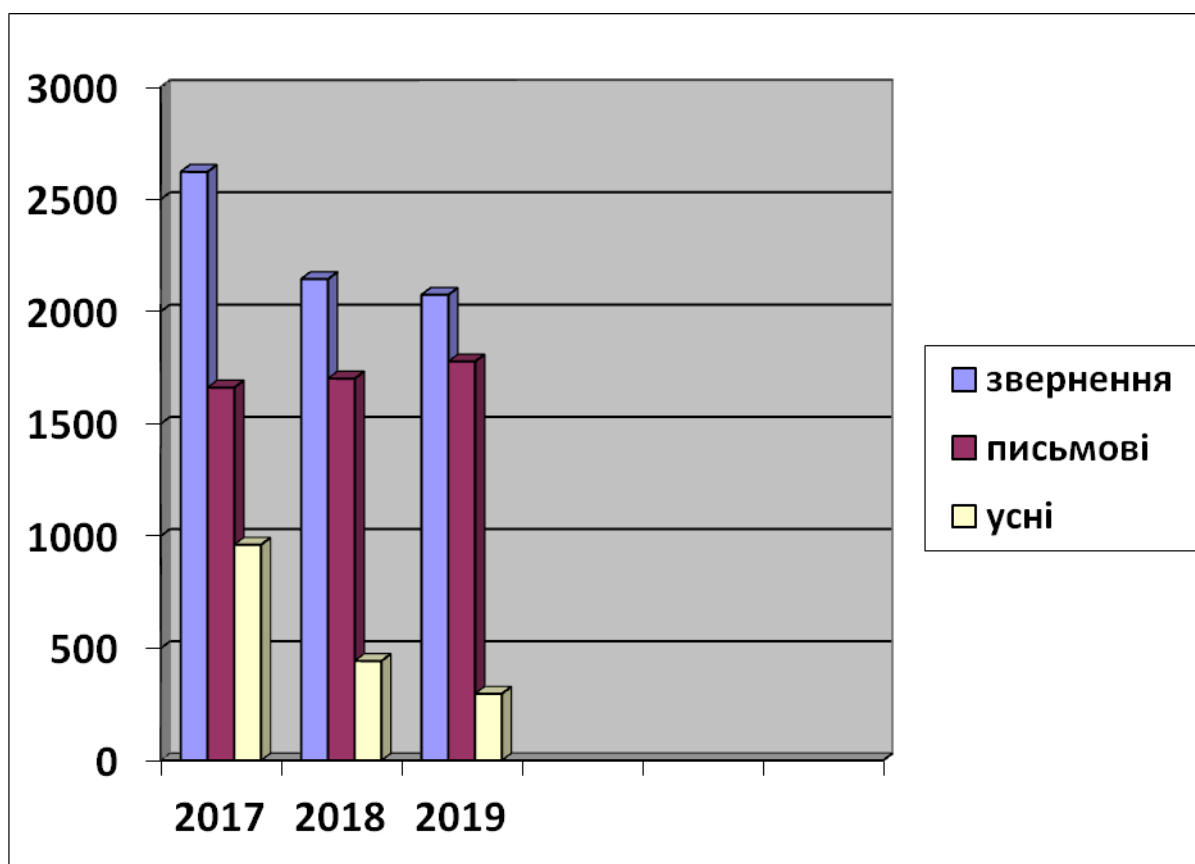


Рис. 2.1. Кількісні показники надходження звернень громадян із 2017 по 2019 рр.

Конотопська міська рада та її виконавчий комітет спрямовує свою діяльність на поліпшення життя мешканців міста, насамперед, пенсіонерів, інвалідів, ветеранів війни та вважає питання, які вони порушують в своїх зверненнях, індикатором рівня соціально-економічного розвитку міста, ефективності роботи органу місцевого самоврядування, а тому розгляду звернень цієї категорії населення приділяється особлива увага.

Так, за останні три роки спостерігається тенденція щодо значної кількості звернень громадян від незахищених верств населення, що потребують соціального захисту та підтримки – ветеранів праці, пенсіонерів, дітей війни, інвалідів загального захворювання, дитинства, які в тій чи іншій мірі втратили своє здоров'я та працездатність. Серед цих категорій громадян найчастіше зверталися пенсіонери. Їхні листи становлять майже третину всієї пошти. Як випливає з аналізу таких листів, саме пенсіонери, не зважаючи на своєчасне

одержання пенсій, особливо гостро відчують матеріальні труднощі. Загалом від вищезазначених категорій громадян було отримано та зареєстровано 1743 звернення. Яким при розгляді приділялась особлива увага, у разі необхідності, здійснювався виїзд до заявників додому, у складі висококваліфікованих фахівців та депутатів Конотопської міської ради, для надання допомоги та обстеження житлово-побутових умов. В більшості своїй звернення стосувалися надання матеріальної та соціальної допомоги, які в основному вирішувалися позитивно.

Відповідно до Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядалися міським головою, або особою, яка здійснювала його повноваження особисто в першочерговому порядку [31].

Усього впродовж 2017-2019 років надійшло 12 звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни.

Не були залишені поза увагою і звернення громадян інших пільгових соціально вразливих категорій населення, які звертаються за соціальною підтримкою, таких як учасників війни, учасників бойових дій, осіб, які постраждали від аварії на Чорнобильській атомній електростанції, багатодітних сімей та одиноких матерів. Від них надійшло 286 звернень, які були розглянуті у визначені законодавством терміни та надано допомогу у вирішенні або надані роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

Усе вищезазначене знайшло своє відображення у вигляді таблиці 2.1.

Показово, що розгляд таких заяв на практиці відбувається в найкоротші строки, що зумовлено усвідомленням працівниками органу місцевого самоврядування відповідальності за долю цих людей, намаганням у такий спосіб забезпечити досягнення на рівні територіальної громади стану, який проголошений як стратегічний у розвитку всієї нашої держави, а саме стану соціальної гармонії й відчуття захищеності. Таким чином, проста робота зі

зверненнями перетворюється на виразно соціальну місію.

Таблиця 2.1

**Звернення від пільгової категорії населення з 2017 по 2019 рр.**

<b>Категорія заявників</b>	<b>2017 рік</b>	<b>2018 рік</b>	<b>2019 рік</b>
від інвалідів ВВв	4	5	3
мати-героїня	-	-	-
від учасників війни	7	7	8
від учасників бойових дій	4	5	15
від ветеранів праці, пенсіонерів	642	462	639
від дітей війни	16	10	21
від учасників АТО та членів їх сімей	19	12	4
від осіб, які постраждали на ЧАЕС	3	3	1
багатодітна сім'я, одинока мати	38	13	36

Аналізуючи зображення на рис. 2.2 можна зробити висновок, що в 2018, 2019 роках кількість звернень, що надходили через Сумську обласну державну адміністрацію була приблизно однаковою і їх незначна кількість свідчить про довіру громадян до влади, про забезпечення ефективного функціонування служб міста, які надають послуги населенню. У 2017 році спостерігалася тенденція до збільшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня, чим висловлювали втрату довіри до влади, про дестабілізацію соціально-економічної ситуації в місті, що їхні сподівання і надії не виправдалися, скаржилися на пусті обіцянки та не стабільну роботу житлово-експлуатаційних підприємств міста, хоча практично всі питання, порушені у зверненнях

належать до компетенції органів місцевого самоврядування. Питання, які вони порушували стосувалися роботи житлово-комунальних підприємств міста (ремонт будинків, грейдування та асфальтування дорожнього покриття, незадовільне теплозабезпечення, неякісне обслуговування будинків житлово-експлуатаційними службами міста, зависокі розміри тарифів на житлово-комунальні послуги), соціального захисту (призначення субсидій, вчасна виплата соціальних допомог), транспортного забезпечення (недотримання графіків руху маршрутними автобусами, грубе поводження водіїв з пасажирами, відмовлення у пільговому перевезенні, підвищення вартості проїзду).

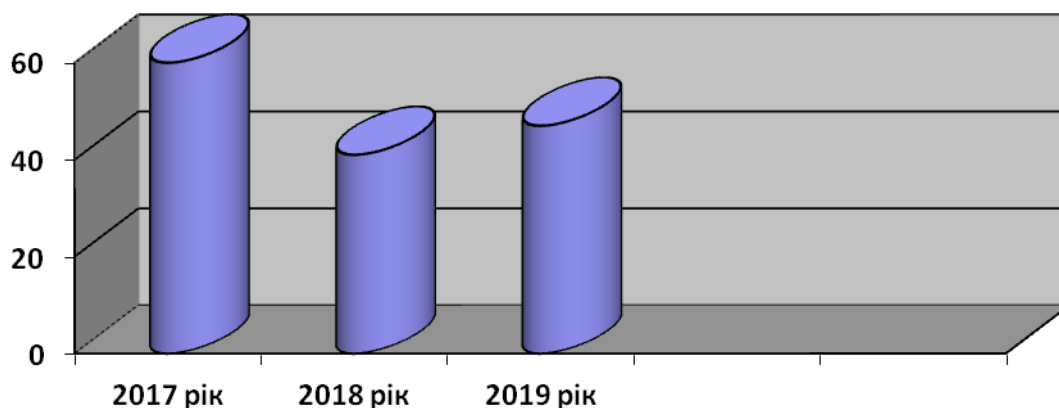


Рис. 2.2. Динаміка надходження звернень через обласну державну адміністрацію з 2017 по 2019 рр.

За результатами розгляду 29,2 % питань вирішено позитивно, на 67,7 % - надані роз'яснення відповідно до чинного законодавства 3.1% питань – перебуває на контролі.

З метою зменшення кількості звернень в органи влади вищого рівня систематично надаються роз'яснення в місцевих засобах масової інформації про розгляд звернень відповідно до територіальної підпорядкованості.

На виконання розпоряджень міського голови від 09.11.2007 №270-р «Про

«гарячу» телефонну лінію міського голови» та від 22.03.2012 №64-р «Про «гарячу» телефонну лінію з керівництвом виконавчого комітету міської ради» у виконавчому комітеті міської ради щовівторка з 09.00 до 10.00 працює «гаряча» телефонна лінія, за досліджуваний період проведено 145 «гарячих» телефонних ліній, під час яких прийнято 544 дзвінка [22], [24].

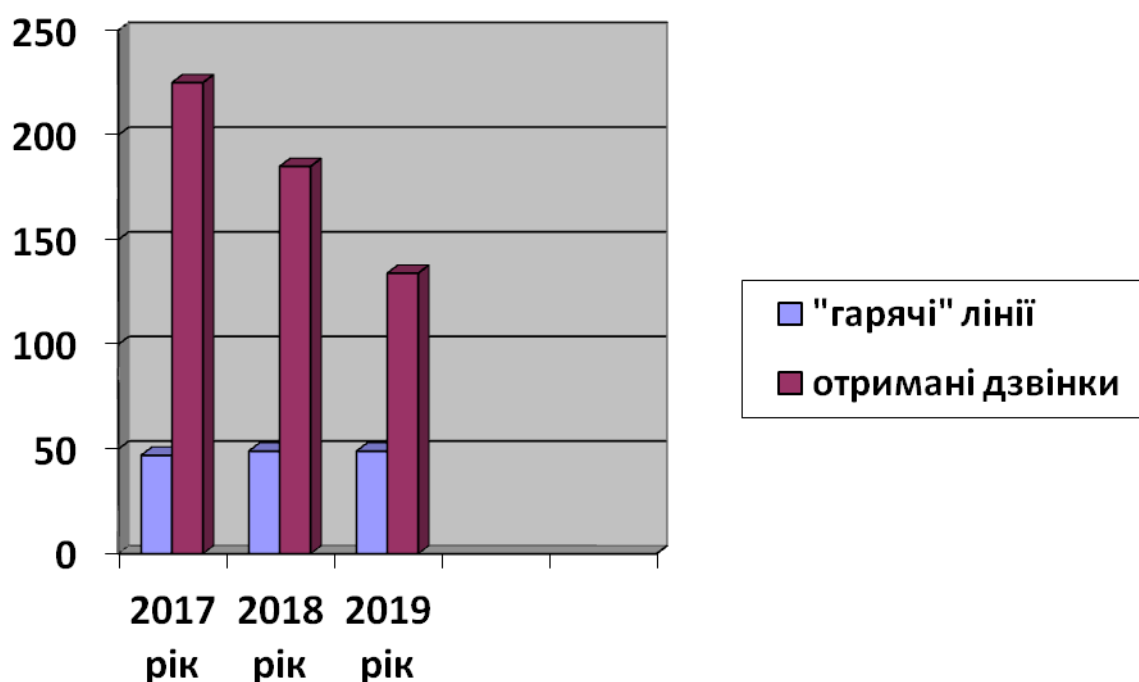


Рис. 2.3. Проведені «гарячі» телефонні лінії та отримані дзвінки з 2017 по 2019 роки

При виконавчому комітеті міської ради, відповідно до розпоряджень міського голови від 28.01.2010 №25-р «Про розгляд повторних та колективних звернень громадян» та від 16.12.2010 №333-р «Про комісію по розгляду повторних звернень громадян», створена комісія на засіданнях якої аналізуються причини виникнення повторних звернень громадян та шляхи вирішення проблем, що в них порушуються. Протягом 2017-2019 років повторних звернень не надходило, тому засідання комісії по розгляду повторних звернень не проводилось. За період, який ми досліджуємо, надійшло 568 колективних та 80 неодноразових звернень. (див. табл. 2.2).

## Динаміка надходження звернень за видами з 2017 по 2019 рр.

Вид звернення	2017 рік	2018 рік	2019 рік
Колективні	257	144	167
Повторні	-	-	-
Неодноразові	30	30	20

Основною тематикою звернень громадян, які надійшли до виконавчого комітету Конотопської міської ради за останні три роки незмінно залишаються питання житлово-комунального господарства, на другому місці питання соціального захисту населення, третє місце посіли питання житлової політики, четверте – питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики, будівництва та підприємництва, п'яте місце належить питанням аграрної політики та земельних відносин, шосте – транспорт та зв'язок і сьоме місце займають питання охорони здоров'я.

Узагальнення показує, що чимало скарг жителів міста Конотоп є цілком справедливими та заслуговують на увагу до них, вони були викликані формальним ставленням до законних вимог людей з боку окремих керівників місцевих органів влади, господарств, які нездатні оперативно та ефективно вирішувати проблеми, як територіальної громади так і кожної людини. Далі розглянемо найбільш проблемні питання по кількісному і якісному складу, які надходять до органу місцевого самоврядування від жителів м.Конотоп, а розгорнутий цифровий аналіз пропонується у додатку статистичний звіт про розгляд звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Конотопської міської ради від жителів з 2017 року по 2019 рік (додаток Б).

Питання житлово-комунального господарства кожного року залишаються найактуальнішими, бо кожен мешканець в тій чи іншій мірі є споживачем послуг, які надають комунальні служби міста. В даному напрямку проводиться

значна робота щодо підготовки житлово-комунального господарства до роботи в осінньо-зимовий період, але у зв'язку з тим, що фінансування обмежено, проводяться тільки поточні роботи, а не капітальні, тому дуже багато нарікань на незадовільний стан систем теплозабезпечення, проводиться робота з видалення аварійних дерев, але у зв'язку з відсутністю фінансування вона тимчасово призупинена, що викликає невдоволення громадян, не перестає хвилювати мешканців міста, які турбуються за благоустрій міста і ремонт доріг та прибудинкових територій, але роботи практично не виконуються через нестачу коштів, ремонт покрівель зайняв чільне місце у системі роботи зі зверненнями громадян, на яких виконуються ремонти, в основному, поточного характеру, хоча в більшості своїй після 25 років експлуатації вони потребують капітального характеру.

І найважливіше питання, що сприяло збільшенню звернень громадян з питань житлово-комунального господарства, це зміни в законодавстві України.

У зв'язку з прийняттям 22.06.2017 Закону України «Про комерційний облік теплової енергії та водопостачання» рішенням виконавчого комітету Конотопської міської ради від 21.11.2017 №281 «Про встановлення тарифів Комунальному підприємству виробничого управління водопровідно-каналізаційного господарства м.Конотопа» були встановлені тарифи на послуги з централізованого постачання холодної води та водовідведення, з яких вилучено витрати на встановлення, обслуговування та заміну вузлів комерційного та розподільного обліку води. Починаючи з 01.11.2017 (із введенням в дію вищезазначених тарифів), споживач самостійно організовує періодичну перевірку та ремонт індивідуального засобу обліку споживання послуги.

Відповідно до Закону України «Про теплопостачання» визначено, що тарифи на теплову енергію повинні забезпечувати відшкодування всіх економічно обгрунтованих витрат на виробництво, транспортування та постачання теплової енергії. Ціни (тарифи) на послуги з постачання теплової енергії і постачання гарячої води для населення встановлені Кабінетом



Міністрів України відповідно до постанови від 26.06.2019 №560 «Про деякі питання захисту прав споживачів житлово-комунальних послуг» нижче від економічно обгрунтованого розміру.

Наразі, з метою усунення загрози відключення міст віл газу через економічно необгрунтовані ставки тарифів, Кабінетом Міністрів України прийнято Постанову від 15.11.2019 №929 «Про визнання такою, що втратила чинність, постанова Кабінету Міністрів України від 26 червня 2019 р. №560».

Питання соціального захисту населення стосувалися призначення субсидій, в тому числі, як виняток, надання матеріальної допомоги та вчасне отримання коштів по соціальним виплатам.

Відповідно до Положення про порядок призначення житлових субсидій, з 01.05.2018 житлова субсидія не може бути призначена, якщо у складі домогосподарства є працездатні особи, у яких відсутній дохід або їх дохід менший мінімальної заробітної плати і вони не сплатили єдиний соціальний внесок. Також надходило багато звернень щодо монетизації пільг та субсидій.

Питання житлової політики турбувало громадян, які не мають власного житла і перебувають на черзі на поліпшення житлових умов. У зв'язку з тим, що тривалий час в місті не ведеться будівництво житла через відсутність фінансування черга громадян на отримання житла не просувається, що викликає справедливі нарікання з боку мешканців. Хоча, третина громадян, які отримали обгрунтовану відмову-роз'яснення продовжують звертатися з одного і того ж питання в різні органи влади по декілька разів. Деякі дописувачі зверталися до 30-35 разів в рік з житлового питання.

Питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики, будівництва та підприємництва теж хвилювали громадян, в більшості своїй звернення надходили з питань узаконення вже побудованих споруд, перепланувань житла. На дані звернення в основному надавались роз'яснення відповідно до чинного законодавства і тільки 20% питань вирішувались позитивно.

Земельні суперечки між сусідами та встановлення меж земельних ділянок, виготовлення землепорядної документації були приводом звернень громадян до органів місцевого самоврядування, вони були розглянуті комісією, з виїздом на місце розташування земельних ділянок. Хоча на 95% звернень надавались роз'яснення, що дані питання необхідно вирішувати лише в судовому порядку.

Питання транспорту та зв'язку не перестають турбувати городян, бо цими послугами користується кожен мешканець. В основному скарги надходили на недотримання графіку руху маршрутними автобусами, грубе поводження водіїв з пасажирами, особливо з тими, що мають право на пільговий проїзд.

У зв'язку з проведенням медичної реформи питання охорони здоров'я не залишились поза увагою мешканців міста.

В Державному бюджеті на I квартал 2020 року для закладів охорони здоров'я, які надають медичну допомогу на вторинному рівні передбачено фінансування за рахунок медичної субвенції, дефіцит якої для КНП «Конотопська ЦРЛ ім.ак.М.Давидова» прораховується в сумі 2592,2 тис.грн., для КНП «Конотопська міська лікарня» - 1408,6 тис.грн. Тому, адміністрації закладу змушені проводити оптимізацію ліжкового фонду та скорочення медичного персоналу. В ході проведеного аналізу використання ліжок адміністрацією КНП «Конотопська ЦРЛ ім.ак.М.Давидова» прийнято рішення по скороченню 80 ліжок. В теперішній час ліжковий фонд лікарні складають 473 ліжка. З 01.01.2020 працюватимуть 393 ліжка. КНП «Конотопська міська лікарня» скорочується 5 ліжок. В теперішній час ліжковий фонд складає 88 ліжок, з 01.01.2020 працюватимуть 83 ліжка.

Для більш повного уявлення картини про результативність розгляду звернень пропоную для наочності дані у вигляді таблиці.

Проаналізувавши причини, які були перепорою у вирішенні питань з'ясовано, що заважали ряд факторів, це: відсутність законних підстав для задоволення вимог громадян, недостатнє фінансування окремих галузей життєдіяльності міста, можливо вирішити лише в судовому порядку та інше.

**Динаміка результативності розгляду звернень громадян  
за період з 2017 по 2019 рік**

<b>Результат розгляду</b>	<b>2017 рік</b>	<b>2018 рік</b>	<b>2019 рік</b>
Вирішено позитивно (питань)	1358 (44%)	1109 (45.2%)	1034 (44.4%)
Дано роз'яснення (питань)	1377 (44.6%)	1271 (51.7%)	1235 (52.9%)
Взято на контроль (питань)	352 (11.4%)	75 (3.1%)	62 (2.7%)

Аналіз свідчить, що надходження пропозицій, заяв і скарг перш за все відображає глибоку зацікавленість населення у вирішенні соціально-економічних проблем розвитку міста та, з іншого боку, викликані економічною та політичною кризою у державі, погіршенням життєвого рівня значних соціальних груп населення, політичними протистояннями в суспільстві та формальним подекуди ставленням на місцях у задоволенні потреб і законних вимог громадян.

Вважаю, що листи громадян – це канал живого зв'язку місцевої виконавчої влади з народом, який допомагає краще орієнтуватись в ситуаціях, що складаються, об'єктивніше оцінювати здійснену роботу, ясніше бачити недоліки і шляхи їх усунення, приймати правильні рішення.

**2.2. Організація діяльності виконавчого комітету Конотопської міської ради щодо розгляду звернень громадян: оцінка ефективності**

Працюючи в органі місцевого самоврядування та маючи шістнадцятирічний досвід роботи зі зверненнями громадян, на основі набутого практичного досвіду, аналізуючи чинне законодавство України та надані законом повноваження та компетенції спробую оцінити ефективність діяльності виконавчого комітету Конотопської міської ради щодо розгляду звернень громадян у 2019 році.

Організаційне забезпечення діяльності виконавчого комітету Конотопської міської ради щодо своєчасного розгляду звернень громадян здійснює загальний відділ міської ради.

Діловодство за зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради ведеться окремо, що відповідає вимогам 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, у засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. №348.

Пропозиції, заяви і скарги приймаються та реєструються в день їх надходження. При цьому використовується автоматизований облік особистого прийому громадян шляхом введення в персональний комп'ютер відповідних даних, наприклад: дата надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорія (соціальний стан) заявника; де проводиться прийом, порушені питання – короткий зміст, індекси; зміст і дата резолюції, прізвище автора, виконавець, термін виконання; дата надіслання, індекс і зміст документа, прийняті рішення, дата зняття з контролю; номер справи за номенклатурою.

У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. При потребі користувач може швидко отримати інформацію про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби – на принтер.

Протягом 2019 року до виконавчого комітету міської ради надійшло 2074 звернення громадян, що на 70 звернень менше, ніж за 2018 рік, порушено 2331 питання. Вирішено позитивно - 1034 (44,4%), дано роз'яснення на 1235 (52,9%), залишено на контроль 62 (2,7%).

У виконавчому комітеті міської ради дотримується порядок формування справ за зверненнями громадян, їх комплектація.

Відповідно до Закону України від 02 липня 2015 р. № 577-VIII «Про внесення змін до Закону України «про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції у виконавчому комітеті міської ради

реалізовано вимоги чинного законодавства та запроваджено можливість подання громадянами електронних петицій. Громадяни звертаються з петиціями до виконавчого комітету міської ради через веб-сайт Єдиної системи місцевих електронних петицій <http://e-dem.in.ua/konotop>, що інтегрована до веб-сайту Конотопської міської ради.

До виконавчого комітету міської ради надійшло 11 електронних петицій. Електронні петиції розглядаються відповідно до Положення про розгляд електронних петицій, затвердженого рішенням Конотопської міської ради від 27 вересня 2018 року. За результатами 3 з них набрали потрібну кількість голосів протягом визначеного законодавством терміну і були розглянуті відповідно до статті 23-1 Закону України «Про звернення громадян», 7 розглянутих, як колективні звернення громадян, по 1- триває збір підписів.

Громадяни мають можливість реалізовувати своє право на звернення за допомогою мережі Інтернет на адресу: [zvernkon@gmail.com](mailto:zvernkon@gmail.com). Протягом 2019 року надійшло 20 електронних звернень, що були розглянуті відповідно до чинного законодавства. За результатами розгляду 41,9 % питань вирішено позитивно, на інші надані роз'яснення відповідно до чинного законодавства.

У виконавчому комітеті міської ради створені належні умови для забезпечення прийому громадян з особистих питань. Громадська приймальня знаходиться на першому поверсі приміщення міськвиконкому, біля будівлі зручний пандус, обладнане окреме місце для написання громадянами звернень (стілець, стіл, канцелярське приладдя), встановлений широкоекранний монітор для відвідувачів. До послуг громадян наявна інформація про порядок оформлення звернення, а також зразок написання заяви. (Додаток В)

На інформаційному стенді розміщені нормативно-правові акти щодо роботи зі зверненнями громадян, графіки прийому громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради на місці та з виїздом, місцезнаходження та список керівників виконавчих органів міської ради, їх контактні телефони, графік роботи телефонної «гарячої» лінії, тощо.

На першому поверсі адмінбудинку Конотопської міської ради

встановлена «Скринька міського голови», через яку надходять письмові звернення від мешканців міста і як свідчить аналіз це в основному анонімні звернення.

Особистий прийом громадян керівництвом виконавчого комітету проводиться відповідно до графіків, затверджених відповідним рішенням виконавчого комітету міської ради. Прийом громадян відбувався щоденно, як в робочий так і в позаробочий час. В приміщенні виконавчого комітету міської ради проведено 56 прийомів, прийнято 244 особи, порушено 299 питань. За результатами розгляду 127 питань (42,5%) вирішено позитивно. Значну частину питань вдавалося вирішувати безпосередньо під час прийомів, інші передавалися на виконання відповідним фахівцям.

З метою удосконалення форм особистого прийому громадян керівництвом Конотопської міської ради, її виконавчого комітету та для більш ефективного вирішення питань, з якими звертаються громадяни міста, на особисті прийоми запрошуються начальники виконавчих органів Конотопської міської ради, керівники підприємств житлово-комунального господарства.

Згідно законодавства керівництвом виконавчого комітету міської ради не рідше 4 разів на місяць здійснювалися прийоми громадян за місцем проживання та трудової діяльності. В результаті проведено 40 виїзних прийомів, прийнято 53 громадянина, розглянуто 70 питань. За результатами розгляду 30 (42,9%) питань вирішено позитивно.

У разі неможливості проведення прийому згідно графіку, він переноситься на інший день у зручний для громадян час, про що повідомляється заявнику в телефонному режимі.

Розпорядженням міського голови від 22.03.2012 №64-р «Про «гарячу» телефонну лінію з керівництвом виконавчого комітету міської ради» встановлено порядок роботи телефонної «гарячої» лінії. Ведеться облік звернень, затверджений графік роботи.

У 2019 році проведено 47 телефонних «гарячих» ліній, отримано 133 звернення, у яких порушено 149 питань, вирішено позитивно 72 (48,3%), на

інші питання надані роз'яснення. Терміни вирішення питань не перевищують 3-х діб.

Щовівторка проводиться особистий прийом осіб, які потребують надання безоплатної первинної допомоги. Правову допомогу отримало 92 особи.

Від пільгової категорії громадян, визначеної Указом Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі - Указ) протягом 2019 року надійшло 3 звернення від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни. Термін надання відповіді не перевищував 7 днів. Відповідь надавалась за підписом першої особи.

Планами роботи виконавчого комітету міської ради, передбачено підведення підсумків роботи зі зверненнями громадян.

На засіданні виконавчого комітету міської ради питання щодо організації розгляду звернень громадян розглядається двічі на рік у січні та липні, де підбиваються підсумки роботи зі зверненнями громадян за півроку та за рік відповідно, приймаються рішення для поліпшення роботи в даному напрямку.

Зауважень, пропозицій щодо організації розгляду звернень громадян від членів виконавчого комітету міської ради не надходило.

Питання щодо стану роботи зі зверненнями громадян щопонеділка слухається на робочих нарадах при міському голові. Наприклад: 07.10.2019 заслухано питання «Про стан розгляду звернень громадян, які надійшли до відділу освіти Конотопської міської ради», 11.11.2019 – «Про стан розгляду звернень громадян, які надійшли до Підлипненської сільської ради за січень-жовтень 2019 року», 02.12.2019 – «Про роботу зі зверненнями громадян за тиждень, що минув, та за листопад 2019 року». За результатами розгляду надані відповідні доручення.

З метою забезпечення вільного доступу громадськості до інформації про діяльність органів виконавчої влади функціонує офіційний веб-сайт Конотопської міської ради. У розділі «Звернення громадян» розміщені графіки

прийому, нормативна база, узагальнена робота про роботу зі зверненнями громадян, зразки оформлення звернень.

Графіки прийому та узагальнена інформація щодо стану роботи зі зверненнями громадян систематично оприлюднюється в інформаційно-рекламному тижневику «Факти+програми ТБ».

На виконання нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян 25.07.2019 було здійснено позапланову перевірку фактів, викладених у зверненні про неотримання громадянином відповідей на свої звернення до ТОВ ЖЕД «Сім вітрів» щодо ремонту покрівлі над під'їздом та стелі у під'їзді. Факти, викладені у зверненні, не підтвердилися. Звернення зареєстровані, відповіді надіслані на вказану адресу. Документи долучені до справи.

У рамках проведення «Дня контролю» здійснено перевірку розгляду звернень:

особи, про відновлення освітлення місць загального користування в будинках № 179 та 181 по вул.Професійна у місті Конотопі. Освітлення місць загального користування за вказаними адресами відновлено;

особи, про забезпечення її житлом як такої, що опинилася в складних життєвих умовах. Громадською комісією з житлових питань вирішено надати в позачерговому порядку кімнату в гуртожитку терміном на один рік;

колективного звернення (280 підписів), про збереження денного стаціонару поліклініки для обслуговування дорослого населення комунальним некомерційним підприємством Конотопської міської ради «Конотопська центральна районна лікарня ім. Академіка Михайла Давидова». З 01.01.2020 денний стаціонар поліклініки для дорослого населення працює в кількості 30 ліжок.

Відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630, організація роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради, оцінюється як така, що повністю відповідає вимогам, установленим законодавством.



Вбачаю за доцільне і надалі приділяти постійну і неослабну увагу роботі із зверненнями громадян як одному із пріоритетних напрямів діяльності органів місцевого самоврядування.

### **2.3. Зарубіжний досвід роботи зі зверненнями громадян як джерело пошуків шляхів підвищення ефективності місцевого самоврядування**

Завданням цієї частини магістерського дослідження є узагальнення зарубіжного досвіду роботи зі зверненнями громадян.

Якщо порівнювати із законодавством багатьох країн Європейського Союзу, можна помітити, що інститут звернення громадян не регулюється спеціальними законами. Право на звернення до публічних органів зафіксовано лише на конституційному рівні.

В Конституціях країн ЄС гарантується право подання петиції, пропозиції та скарги [37], право подання інформаційних листів та петицій [39], право на звернення [43], право на подання петиції [44]. Серед розглянутих країн в Польщі прийнятий Закон про Петиції, в Естонії – Закон про Відповіді на Інформаційні Листи та Петиції, в Латвії - Закон про Звернення, та в Литві – Закон про Петиції. На рівні Європейського Союзу громадяни ЄС мають право подати петицію відповідно до Договору про Функціонування ЄС та Хартії про Фундаментальні Права ЄС [11].

Поняття петиція досить широке. Під словом петиція можна розуміти клопотання, прохання, власне петиція, заява, підписаний лист, скарга. Наприклад, на рівні ЄС петицію можна подавати у формі скарги чи пропозиції, а відповідно до польського законодавства петиція, пропозиція та скарга – це різні поняття. В Латвії під зверненням розуміється подання заяви, скарги, пропозиції, але в законі немає чіткого визначення цих понять. В Польщі, Литві та на рівні ЄС розглядом петицій займаються спеціальні парламентські Комітети з Петицій.

З моменту набрання чинності Маастрихтського договору кожен громадянин ЄС має право подати петицію до Європейського Парламенту у формі скарги чи пропозиції, з питань, що потрапляють в поле діяльності Європейського Союзу. Петиції розглядаються Парламентським Комітетом з питань Петицій, який приймає рішення про їх прийнятність та несе відповідальність за роботу з ними. Правове підґрунтя: Статті 20 та 227 Договору про Функціонування Європейського Союзу та стаття 44 Хартії про Фундаментальні Права ЄС.

Право на петицію спрямоване забезпечити громадян та резидентів ЄС простими засобами контактування з Європейськими інституціями за допомогою запитів та скарг. Право на подання Петиції мають всі громадяни Європейського Союзу та будь-яка фізична та юридична особа, яка є резидентом або має зареєстрований офіс в державі-члені ЄС, індивідуально чи колективно.

Процедура розгляду петицій закріплена в правилах 215-218, Додатку 6 Регламенту Парламенту, відповідно до яких відповідальним за розгляд петицій є Комітет з Петицій.

Відповідно до статті 63 Конституції Республіки Польщі кожен має право подати звернення/петиції, пропозиції та скарги в інтересах суспільства, у власних інтересах або в інтересах іншої особи за її згодою до державних органів чи до організацій та громадських інституцій у зв'язку з виконанням ними своїх обов'язків, передбачених у галузі державного управління [37]. В Конституції вказано, що процедури розгляду петицій, пропозицій і скарг повинні бути визначені законом. Конституція не визначає поняття петиція та не визначає відносин в стосунку до пропозицій та скарг. Правила подання та розгляду петицій визначені в Законі про Петиції. В частині 8 Адміністративно-процесуального Кодексу описується процедура подання та розгляду скарг та пропозицій. Відповідно до Регламенту Сейму розглядом петицій, що адресовані Сейму, займається спеціальна Комісія з питань Петицій.

Відповідно до закону про петиції предметом петиції може бути прохання щодо зміни законодавства, здійснення заходів чи інших дій стосовно питання,

яке піднімається в петиції, та стосовно суспільного життя, цінностей, що вимагають особливого захисту. Петиція повинна бути розглянута без невиправданої затримки, але не пізніше 3 місяців з дня отримання петиції.

Відповідно до Адміністративно-процесуального Кодексу:

- предметом скарги може бути недбале або неналежне виконання обов'язків компетентними органами чи їх працівниками, порушення верховенства права чи інтересів заявників, а також довготривалий та бюрократичний розгляд справ [40].

Скарга повинна бути розглянута якнайшвидше, але не пізніше 1 місяця з дня отримання скарги;

- предметом пропозиції може бути питання, що стосуються вдосконалення організації, зміцнення законодавства, поліпшення роботи та запобігання зловживанням, захисту власності, кращого задоволення потреб населення [40].

Пропозиція повинна бути розглянута якнайшвидше, але не пізніше 1 місяця з дня отримання пропозиції [40].

В Естонії немає єдиного закону, який би регулював право громадянина на звернення. Відповідно до статті 46 Конституції Республіки Естонія кожна людина має право адресувати інформаційні листи та петиції до державних органів, місцевих органів влади та їх посадових осіб. Процедура розгляду та надання відповіді на інформаційні листи та петиції була передбачена Законом про Відповіді на Інформаційні Листи та Петиції. Відповідно до Закону про Відповіді на Інформаційні Листи та Петиції:

Під інформаційним листом (memorandum) розуміється звернення, представлене особою, в якому він або вона:

- робить пропозицію адресату щодо організації роботи агентства чи органу або розвитку сфери;
- надає адресату інформацію стосовно суспільного життя і державного управління.

Під запитом для роз'яснення розуміється звернення, представлене особою, в якому він або вона:

- запитує в адресата інформацію, яка вимагає аналізу, узагальнення або збору додаткової інформації;
- просить надати юридичне пояснення.

Під колективним зверненням розуміється пропозиція, що створена за громадської ініціативи та внесена до Рійгікогу з метою зміни законодавства чи поліпшення суспільного життя, здійснення яких знаходиться в межах компетенції Рійгікогу.

Під адресатом розуміються державні органи влади, органи місцевого самоврядування чи установи іншої юридичної особи публічного права, службовці або працівники такого органу чи установи та член колегіального органу.

Закон про Адміністративні Процедури застосовується до адміністративних процедур, що передбачені Законом про Відповіді на Інформаційні Листи та Петиції. Якщо метою звернення особи є надання доступу до інформації, відповідь повинна надаватися відповідно до Закону про Публічну Інформацію. Право звернення до суду у випадку порушення прав і свобод людини гарантовано ст. 15 Конституції. Для створення та подання колективних звернень (петицій), які можуть бути передані Рійгікогу, створена спеціальна платформа - [Rahvaalgatus.ee](http://Rahvaalgatus.ee). Платформа дозволяє кожному внести свою пропозицію щодо покращення життя в суспільстві або зміни закону, обговорити це разом з іншими та за результатами обговорення колективно скласти звернення. Після цього можна збирати підписи на підтримку (жителі Естонії старші 16 років), надіслати до Рійгікогу та спостерігати за процесом розгляду. Платформа була створена Асамблеєю Співробітництва Естонії в тісній співпраці з Канцелярією Рійгікогу.

Громадяни США спочатку могли подавати звернення лише до федеральних органів влади – Конгресу й федеральних судів. Але сьогодні це право імплементоване 50-ми штатами, в тому числі їх законодавчими,

судовими й виконавчими установами. При цьому, право на звернення та право на мирні збори громадян розглядаються як частина одного цілого процесу.

Ще недавно у США жваво дебатовалось питання про межі лобізму, який у деяких випадках може вилитись у відвертий тиск на певних посадових осіб. Противники вказували, що це несе загрозу незалежності владних інститутів, а прихильники доводили, що обмеження порушать конституційне право громадян бути почутим державою.

Цікаво, що на відміну від України й багатьох інших країн, право на звернення у США не передбачає відповіді з боку державних установ. Тобто воно працює лише в напрямку громадянин - держава.

Сьогодні більшість паперових та електронних звернень в Сполучених Штатах - це ініціативи приватних некомерційних лобістських груп. Одночасно зі збором підписів в підтримку певної ідеї вони можуть збирати кошти для реалізації цілей цієї групи. Це стосується найширшого кола питань - від медицини й соціального забезпечення до конкретних законодавчих ініціатив.

Потужним імпульсом для системи звернень громадян став розвиток електронних сервісів. Вони відкрили шлях до масових народних петицій, які раніше подавались лише спорадично (поодинокі). Найяскравіший приклад – це 2003 рік, коли була подана петиція з 1,5 млн. підписів за відставку губернатора Каліфорнії.

Таким чином, в Сполучених Штатах реалізована так звана мінімалістична модель системи звернень громадян, в якій існують мінімум норм, що регулюють цю сферу. Формально держава не зобов'язана надавати відповідь по кожному зверненню, крім випадків, коли скарга стає предметом судового розгляду.

У 2015 році згідно із Законом №577-VIII від 02.07.2015 розділ II Закону України «Про звернення громадян» доповнено статтею 23-1 щодо електронної петиції, порядку її подання та розгляду [6].

Таким чином, у будь-якій демократичній країні, що прагне подальшого утвердження пріоритету прав людини в усіх сферах державного та суспільного

життя, гарантії реалізації права громадян на звернення є свого роду підґрунтям, на якому має будуватися конструктивний діалог між людиною і владою, що відбувається у формі адміністративно-правових відносин.

## РОЗДІЛ 3

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

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

Основна мета розвитку електронного урядування в Україні – створення сучасних високотехнологічних механізмів, спрямованих на удосконалення діяльності центральних органів виконавчої влади та їхніх територіальних підрозділів, місцевих органів виконавчої влади й органів місцевого самоврядування, результатом яких повинно стати забезпечення прав фізичних і юридичних осіб на отримання об'єктивної та достовірної інформації про діяльність державних органів і якісних адміністративних послуг, а також впровадження ефективних інструментів забезпечення розвитку електронного урядування та становлення електронної демократії.

Електронна петиція є одним з інструментів електронної демократії. Українське законодавство визначає електронну петицію як колективне звернення в електронній формі до суб'єкту владних повноважень у вигляді тексту скарги (протесту) та/або пропозиції. Суб'єкт владних повноважень має публічно оголосити свою позицію стосовно згоди чи незгоди по суті петиції, інформувати про аргументи у разі незгоди та у разі згоди організувати спільну з авторами та їх прихильниками роботу з розроблення та втілення плану реалізації петиції.

Петиція подається та розглядається в порядку, передбаченому статтею 23-1 Закону України "Про звернення громадян".

З електронними петиціями громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування через офіційний веб-сайт органу, якому вона

адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

Електронна петиція, адресована відповідно Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається у особливому порядку за умови збору на її підтримку не менш як 25000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції.

Вимоги до кількості підписів громадян на підтримку електронної петиції до органу місцевого самоврядування та строку збору підписів визначаються статутом територіальної громади.

Громадяни можуть звернутися до Президента України з електронними петиціями через спеціальний розділ веб-сайту Офіційного інтернет-представництва Президента України, доступний за адресою [petition.president.gov.ua](http://petition.president.gov.ua)

Громадяни можуть звертатися з Петиціями до Конотопської міської ради через веб-сайт Єдиної системи місцевих електронних петицій <http://e-dem.in.ua/konotop> [25], який забезпечує:

можливість створення Петиції автором (ініціатором);  
безоплатність доступу та користування інформаційно-телекомунікаційною системою, за допомогою якої здійснюється збір підписів;  
електронну реєстрацію громадян для створення та підписання Петиції;  
недопущення автоматичного введення інформації, у тому числі підписання Петиції, без участі громадянина;  
фіксацію дати і часу оприлюднення Петиції та підписання її громадянином.

Автор (ініціатор) Петиції заповнює спеціальну форму, яка розміщена на Веб-сайті петицій. При заповненні форми зазначаються прізвище, ім'я, по батькові громадянина або назву громадського об'єднання (із зазначенням посадової особи), а також адресу електронної пошти.



Неправдиві і неповні відомості, подані автором (ініціатором) Петиції, громадським об'єднанням, є підставою для відмови в її оприлюдненні або для виключення з режиму оприлюднення.

В Петиції має бути викладено суть порушеного питання, пропозиція щодо його вирішення, а в заголовку Петиції зазначено її короткий зміст.

Петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини.

Петиція оприлюднюється на веб-сайті петицій протягом двох робочих днів з дня надсилання її автором (ініціатором) після перевірки Петиції уповноваженим виконавчим органом на відповідність вимогам чинному законодавству.

Дата оприлюднення Петиції на веб-сайті петицій є датою початку збору підписів на її підтримку.

У разі невідповідності вимогам, чинному законодавству, Петиція не оприлюднюється, або може бути виключена з режиму оприлюднення, про що не пізніше двох робочих днів з дня її надсилання повідомляється автор (ініціатор) Петиції.

Не оприлюднюється та не розглядається Петиція, яка містить нецензурну лексику, про що у дводенний строк від дня її надходження повідомляється автору (ініціатору) Петиції.

Громадянин, який бажає виразити свою позицію щодо Петиції, реєструється на веб-сайті петицій та активує позначку «Підтримую» під обраною ним Петицією.

Петиція до Конотопської міської ради розглядається відповідно до статті 23<sup>1</sup> Закону України «Про звернення громадян» та Порядку розгляду електронних петицій у Конотопській міській раді [25], за умови збору на її підтримку протягом не більше як трьох місяців з дня її оприлюднення не менш ніж 200 підписів громадян відповідно до пункту 2 розділу II Закону України від

02.07.2015 №577-VIII «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» [6].

Петиція, яка протягом встановленого строку набрала необхідну кількість підписів на її підтримку, не пізніше наступного дня після набрання необхідної кількості підписів надсилається до уповноваженого виконавчого органу із зазначенням інформації про дату початку збору підписів, дату направлення Петиції, загальну кількість та перелік осіб, які підписали Петицію, строк збору підписів.

Інформація про початок розгляду Петиції, яка в установлений строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному веб-сайті петицій Конотопської міської ради не пізніше як через два робочі дні після отримання такої Петиції.

Петиція, яка в установлений строк не набрала необхідної кількості голосів на її підтримку, після завершення строку збору підписів не розглядається як Петиція, про що повідомляється автор (ініціатор) Петиції з наданням роз'яснень щодо порядку вирішення порушеного питання відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Розгляд Петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду.

Якщо Петиція містить клопотання про її розгляд на громадських слуханнях територіальної громади м.Конотоп, автор (ініціатор) Петиції має право представити Петицію на таких слуханнях. У такому разі строк розгляду Петиції продовжується на строк, необхідний для проведення відповідних слухань.

Організацію розгляду Петицій, адресованих до Конотопської міської ради, забезпечує загальний відділ міської ради.

Загальний відділ міської ради інформує ініціатора петиції про час та дату розгляду Петиції на комісії з розгляду електронних петицій.

Відповідальність за своєчасність і повноту виконання Петиції несуть секретар міської ради, заступники міського голови з питань діяльності

виконавчих органів ради, керуючий справами виконкому (відповідно до розподілу обов'язків), керівники виконавчих органів міської ради (згідно резолюції керівника) та безпосередні виконавці.

Про початок розгляду Петиції загальний відділ міської ради не пізніше наступного робочого дня повідомляє керівництво виконавчого комітету міської ради та передає її на опрацювання.

Визначені виконавчі органи міської ради, підприємства, установи та організації, що належать до комунальної власності територіальної громади міста, протягом 5 днів подають до загального відділу міської ради пропозиції щодо підтримки або не підтримки Петиції та проект відповіді автору (ініціатору) Петиції із відповідними обґрунтуваннями.

Протягом двох робочих днів комісія з розгляду електронних петицій опрацьовує та узагальнює отримані від інших виконавчих органів міської ради матеріали.

За результатами розгляду Петиції, комісія з розгляду електронних петицій надає висновок або рекомендацію відповідно до компетенції.

Засідання комісії з розгляду електронних петицій вважається правомочним, якщо в ньому бере участь більше половини її членів від загального складу.

Рішення приймаються відкритим голосуванням більшістю голосів присутніх на комісії з розгляду електронних петицій. У разі рівного розподілу голосів, голос голови комісії є вирішальним.

У разі визнання за доцільне реалізувати викладені в Петиції пропозиції шляхом внесення на розгляд міської ради відповідного проекту рішення відповідальний за організацію роботи з розгляду порушених в Петиції питань, вживає в установленому порядку заходів щодо підготовки такого проекту рішення.

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», сесія ради скликається для розгляду електронної петиції, що набрала необхідну кількість підписів, протягом строку, встановленого для її розгляду [7].

Відповідь на Петицію не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на веб-сайті петицій, а також надсилається у письмовому вигляді автору (ініціатору) Петиції.

У відповіді на Петицію повідомляється про результати розгляду порушених у ній питань із відповідним обґрунтуванням.

Інформація про кількість підписів, одержаних на підтримку Петиції, та строки їх збору зберігається не менше трьох років з дня оприлюднення Петиції.

У 2017-2019 роках здійснювався збір підписів під 25 петиціями. В результаті 15 із них не набрали достатньої кількості голосів і були розглянуті, як колективні звернення громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 9 петицій, що набрали необхідну кількість голосів розглянуті відповідно до статті 23-1 Закону України «Про звернення громадян», по 1 – триває збір підписів.

Найуспішніший соціальний проект для взаємодії уряду з громадськістю - «Урядова гаряча лінія», що дозволяє оперативно вирішувати проблемні питання, які порушуються у зверненнях громадян, а також удосконалювати роботу органів виконавчої влади з урахуванням громадської думки.

На початку 2012 року було реалізовано принципово важливу новацію: створено можливості працювати на комунікативному просторі не тільки в телефонному режимі, а й через інтернет і це стало важливим кроком до світових стандартів електронного урядування, забезпечення відкритості влади. Було започатковано веб-сайт центру [www.ukc.gov.ua](http://www.ukc.gov.ua), основне завдання якого - приймання і надсилання звернень в електронному вигляді органам виконавчої влади.

З листопада 2016 року вперше в Україні для дзвінків на урядову «гарячу лінію» було запроваджено багатоканальний скорочений номер 1545.

**Урядова «гаряча лінія» 1545 працює цілодобово.** Дзвінки на урядову «гарячу лінію» з мережі фіксованого зв'язку Укртелекому, телефонів мобільних операторів Київстар, Vodafone Україна, Лайфселл для заявників безкоштовні.

Звернення приймаються працівниками Урядового контактного центру за допомогою засобів телефонного та електронного зв'язку і надсилаються органам виконавчої влади відповідно до компетенції, Секретаріату Кабінету Міністрів для вирішення порушених у них питань по суті, надання відповідних роз'яснень.

### НАЙБІЛЬШ АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ, ЩО ПОРУШУЮТЬСЯ У ЗВЕРНЕННЯХ ДО ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ



Рис. 3.1 Найбільш актуальні питання, що порушуються у зверненнях до органів виконавчої влади

Через Урядову «гарячу» лінію у 2017-2019 роках виконавчим комітетом міської ради отримано 2435 звернень. В них було порушено 2752 питань. За результатами розгляду 2309 - питання вирішено позитивно. Найбільш актуальними були питання призначення і виплати житлових субсидій, надання матеріальної допомоги, ремонту житлового фонду.

З метою забезпечення на території Сумської області оперативного реагування місцевих органів виконавчої влади на звернення громадян, що

подаються громадянами, за єдиним номером та через Інтернет створено Сумський обласний контактний центр.

Звернення громадян приймаються за номерами телефону: (0542) 66-33-77 (безкоштовно для жителів м.Суми та Сумського району), 0-800-301-501 (безкоштовно для жителів Сумської області). Також можна звернутися за електронною адресою: [kol centr@sm.gov.ua](mailto:kol centr@sm.gov.ua)

Через Сумський обласний контактний центр у 2017-2019 роках виконавчим комітетом міської ради отримано 197 звернень. В них було порушено 219 питань. За результатами розгляду 178 питань вирішено позитивно. Найбільш актуальними були питання призначення і виплати житлових субсидій, надання матеріальної допомоги, ремонту житлового фонду.

Йдучи на зустріч сучасному заявникові на офіційному веб-сайті Конотопської міської ради у розділі «Громадянам – Звернення громадян – Електронні звернення» наявна аплікаційна форма та розміщена інформація щодо порядку подання електронного звернення. Протягом 2017-2019 років керівництвом виконавчого комітету Конотопської міської ради розглянуто 100 електронних звернень, в яких було порушено 101 питання. За результатами розгляду 67 (67%) вирішено позитивно.

Цілодобово в місті Конотопі працює служба 15-06, фахівці, якої приймають дзвінки від мешканців міста, передають їх за призначенням та контролюють виконання. Терміни вирішення питань не перевищують 3-х діб, 90% – вирішується в одноденний термін, 6% – до двох днів, 4% протягом трьох діб. Кількість дзвінків, що надійшла до цілодобової служби складає 27845. Основними проблемами, які в своїх дзвінках порушують мешканці міста, в більшості своїй є питання житлово-комунального господарства (благоустрій вулиць та доріг, освітлення, ремонт житла, каналізаційної системи), соціального захисту (призначення субсидій, соціальних допомог, перерахунок пенсій), транспорту (незадовільна робота трамваїв, маршрутних автобусів), зв'язку (ремонт квартирних телефонів, налагодження роботи дротового радіомовлення).

Проаналізувавши вище викладене, можна сказати, що перші кроки по впровадженню цифрових технологій для налагодження взаємодії органів місцевого самоврядування та громадян зроблені.

В «цифрову» еру перемагатиме той, хто не боїться змінюватися та мислити масштабно.

### **3.2. Напрями підвищення рівня компетентності посадових осіб місцевого самоврядування з питань організації роботи зі зверненнями громадян**

Усім відомий вислів Отто фон Бісмарка: «З поганими законами і хорошими чиновниками цілком можна правити країною. Але якщо чиновники погані, не допоможуть і найкращі закони». Сьогодні професійні кадри — це багатство будь-якої країни, тому що людський ресурс є найбільш значущим, оскільки кваліфікація, досвід, професіоналізм державних службовців сприяють успіху в здійсненні ефективного публічного управління. Але, на жаль, ще не можна стверджувати, що ступінь готовності вітчизняних державних службовців повністю відповідає висунутим до них сучасним вимогам. У зв'язку з цим в рамках додаткової професійної освіти і діяльності державних органів особливу увагу приділяють питанням систематичного навчання і розвитку співробітників.

Розглянемо напрями підвищення рівня компетентності посадових осіб місцевого самоврядування з питань організації роботи зі зверненнями громадян на прикладі виконавчого комітету Конотопської міської ради.

З метою підвищення рівня компетентності посадових осіб місцевого самоврядування з питань організації роботи зі зверненнями громадян щокварталу загальним відділом Конотопської міської ради проводяться навчання з відповідальними фахівцями за роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах Конотопської міської ради, куди запрошуються представники підприємств житлово-комунального господарства на теми:

«Дотримання Інструкції з діловодства за зверненнями громадян», «Застосування класифікатора звернень громадян», «Українське ділове мовлення», «Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та дотримання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», «Про основні недоліки роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Конотопської міської ради, типові помилки та шляхи удосконалення роботи».

Щоденно надається методична допомога працівникам виконавчих органів міської ради щодо роботи зі зверненнями громадян.

З метою вирішення проблеми щодо низької культури складання ділових паперів посадовими особами місцевого самоврядування, розроблені методичні рекомендації складання, як ділових паперів розпорядчого характеру, так і зразки відповідей на звернення громадян, деякі з них наведені у додатку Г. Таке нововведення дало змогу, як новоприйнятим посадовим особам місцевого самоврядування, так і тим, що працюють тривалий час, але у них виникали труднощі з оформленням документів, краще зрозуміти порядок та структуру складання документів.

Для полегшення написання заяви розроблено шаблон заяви, куди заявники, що приходять безпосередньо до адміністративної будівлі мають змогу без сторонньої допомоги заповнити шаблон та зразу віддати на реєстрацію. Це дає змогу полегшити процес написання заяви, особливо для пільгової категорії населення, скорочує час написання та економить кошти заявників. Шаблони роздруковані у достатній кількості та знаходяться на видному та доступному місці, це сектор самостійної роботи заявників. Ці нововведення позитивно сприйняті мешканцями та гостями міста, що вже на собі спробували дію даного впровадження.

На інформаційних стендах та веб-сайті міської ради розміщені нормативно-правові акти щодо роботи зі зверненнями громадян.



Інформації про стан роботи зі зверненнями громадян щокварталу доводяться до відома населення міста через місцеві засоби інформації, а також розміщуються на офіційному веб-сайті Конотопської міської ради.

Щомісяця проводяться «круглі столи», раз в квартал – засідання громадської ради, працює прес-центр виконавчого комітету Конотопської міської ради, яким актуальна та достовірна інформація висвітлюється щодня, в інформаційно-рекламному тижневику «Факти + програми ТБ» в рамках тематичної сторінки «Конотоп: місцеве самоврядування» публікуються матеріали, які висвітлюють стан діяльності органів місцевого самоврядування щодо реагування на особисті звернення громадян. «Запитували – відповідаємо», «Резонанс», «Газета надрукувала», «Що зроблено?», «Екран дієвості», «Влада в дії», «Виконком», «Зворотній зв'язок», «Актуально», «Офіційно» – це ті рубрики, під якими вміщуються матеріали, що детально розкривають стан висловленої проблеми громадянами, шляхи і наслідки її вирішення. Щороку доводиться до відома населення звіт міського голови про діяльність виконавчих органів міської ради щодо соціально-економічного та культурного розвитку міста.

З метою підвищення кваліфікації державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування у Сумському центрі післядипломної освіти працівники загального відділу щорічно відвідують навчальні програми з напрямку «Звернення громадян» та отримують свідоцтво про підвищення кваліфікації.

Вважаю, що виконавчим комітетом Конотопської міської ради вжито всі заходи по підвищенню рівня компетентності посадових осіб, громадян з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

### **3.3. Пропозиції щодо підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Конотопської міської ради**

Не дивлячись на те, що у виконавчому комітеті Конотопської міської ради робота зі зверненнями громадян налагоджена та працює в потрібному руслі, систематично відслідковуються всі наявні недоліки, вживаються заходи щодо докорінної перебудови роботи із зверненнями громадян, персональної відповідальності виконавців за невчасний, необ'єктивний їх розгляд все-таки існують проблеми в роботі зі зверненнями громадян, одна з них - низька інформованість мешканців міста про події, які відбуваються в державі, місті.

Пропоную для підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради вжити наступні заходи:

1. Для з'ясування рівня задоволеності громадян в якості послуг, що їм надають посадові особи місцевого самоврядування розробити анкету рівня задоволеності замовника, у якій пропонувати громадянам, що звертаються за отриманням послуг, відповісти на питання, при цьому анкета є анонімною. Встановити скриньки для анкет, щоб обмежити зв'язок і вплив посадових осіб виконавчого комітету Конотопської міської ради на відвідувачів, нав'язування своєї думки або, у разі незадовільних відповідей про структурний підрозділ, приховування даних анкет. Відповіді, отримані в анкетах щотижня узагальнювати та доводити до відома міського голови на робочих нарадах. Така форма роботи дасть можливість оцінити якість роботи, як керівників виконавчих органів міської ради, так і їх підлеглих (додаток Д).

2. Встановити мультимедійний екран на першому поверсі адмінбудівлі в секторі очікування громадян. Через нього транслювати тільки новини та події, що відбуваються в державі, місті. Інформацію оновлювати щодня. Це дасть можливість громадянам отримати інформацію, як то кажуть «із перших вуст» достовірну, правдиву та оновлену. Це в першу чергу сприяє підняттю іміджу влади, допоможе більшій інформованості громадян.

3. Постійно оновлювати веб-сайт Конотопської міської ради, де

можна отримати інформацію про орган місцевого самоврядування, про основні завдання та нормативно-правові засади діяльності виконавчого комітету міської ради, поточні матеріали (новини, проведення міських заходів), затверджені графіки прийому громадян, як керівництвом міської ради, так і керівниками виконавчих органів міської ради, керівниками житлово-експлуатаційних підприємств, депутатами, як місцевої ради, так і Сумської обласної ради, переліки та тексти виданих та прийнятих місцевих розпорядчих документів та інше.

4. Для інформування населення про соціально-економічний розвиток міста, діяльність органу місцевого самоврядування всім засобам масової інформації міста надавати прес-релізи.

5. Запровадити щомісячний випуск «Вісника міської ради», який буде розповсюджуватися серед відвідувачів міської ради, під час проведення інформаційних нарад з керівниками підприємств, установ, організацій міста, сесій міської ради, пересічних громадян.

6. З огляду на те, що робота зі зверненнями громадян може бути кваліфікована як особливо складна робота, розглянути доцільність уведення в штат посаду психолога, який би забезпечував психологічну підтримку працівників.

## ВИСНОВКИ

У дослідженні проведено аналіз проблеми діяльності органів місцевого самоврядування щодо роботи зі зверненнями громадян і запропоновано низку напрямів удосконалення такої роботи. У результаті зроблено такі основні висновки.

1. Узагальнення наявної наукової літератури та нормативно-правових документів дозволило виявити, що звернення громадян є базовою умовою становлення демократичного врядування в державі та на її територіях, а якість їх розгляду – головним критерієм ефективності публічної адміністрації. Незважаючи на це, проблематика звернень громадян ще мало досліджена, зокрема в контексті пошуку більш ефективних підходів до їх розгляду.

2. Звернення громадян за своєю суттю становлять сукупність активних вольових дій фізичних осіб щодо взаємодії з публічними структурами. Їх роль у вирішенні питань місцевого значення полягає в тому, що вони:

- забезпечують законність і дисципліну в публічному управлінні;
- попереджують і усувають порушення чинного законодавства та недоліків у роботі тих чи інших публічних осіб чи структур;
- спонукають суб'єктів публічного управління до проведення контрольних наглядових дій із метою усунення порушень і недоліків;
- спрямовують діяльність органів публічної адміністрації на подальший розвиток.

Отже, звернення громадян виконують багато важливих функцій для гармонізації місцевого життя.

3. Характеризуючи функції й повноваження органів місцевого самоврядування в контексті розгляду та вирішення питань, порушених громадянами, встановлено, що вони забезпечують реалізацію принципу верховенства права, судового захисту прав громадян та органів влади, забезпечення розвитку належного врядування, а також стимулювання до більш ефективної діяльності.

4. Аналіз ефективності роботи посадових осіб органів місцевого самоврядування по роботі зі зверненнями громадян слід здійснювати з використанням як кількісних, так і якісних методів. Зокрема до виконавчого комітету Конотопської міської ради за 2017-2019 роки надійшло всього 6840 звернень, із них – 5142 письмових, та 1698 – під час особистих прийомів керівництва., на рік приблизно 3% населення робили звернення. З одного боку, це невеликий показник, що може свідчити про ефективність роботи органу місцевого самоврядування, а з другого – невіру у вирішення питання, чи навіть пасивність населення. У будь-якому випадку, необхідний якісний аналіз звернень. Наприклад, чітка тенденція до зменшення кількості усних звернень поряд із збільшенням звернень від незахищених верств населення, може свідчити про тверді наміри громадян і далі відстоювати свої права і для цього вони повинні мати письмові звернення та відповідь. Показово, що лише дуже мала частина звернень робилася з використанням Інтернету і це пояснюється насамперед тим, що більшість звернень йдуть від літніх людей. Найчастіше порушувалися питання житлово-комунального господарства, на другому місці питання соціального захисту населення, третє місце посіли питання житлової політики, четверте – питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики, будівництва та підприємництва, п'яте місце належить питанням аграрної політики та земельних відносин, шосте – транспорт та зв'язок і сьоме місце займають питання охорони здоров'я. Отже, ці звернення слугують індикаторами найактуальніших напрямів розвитку міста і мають бути враховані при виробленні міських стратегій і програм на наступні періоди. Щодо результативності розгляду, що приблизно 44-45% порушених у зверненнях питань вирішуються позитивно, а решта унеможливлені для задоволення або ресурсними можливостями, або чинним законодавством.

5. Аналіз зарубіжного досвіду роботи зі зверненнями громадян дозволив становити такі цікаві підходи та тенденції:

– у державах ЄС інститут звернення громадян переважно не регулюється спеціальними законами, а лише на конституційному рівні; процедури ж

розгляду звернень представлені в регламентах органів публічного управління;

- у США право на звернення не передбачає обов'язковості відповіді з боку державних установ;

- у США дуже поширився лобізм, що на сьогодні навіть вважається однією із загроз незалежності владних інститутів (найяскравіший приклад – це коли в 2003 р. була подана петиція з 1,5 млн. підписів за відставку губернатора Каліфорнії);

- загалом у світі активно розвиваються електронні петиції, в тому числі через спеціально створені платформи для індивідуальних і колективних звернень громадян.

б. З метою вдосконалення діяльності органів місцевого самоврядування ради по роботі зі зверненнями громадян за результатами дослідження пропонується:

- популяризувати електронні звернення, проводити просвітницькі заходи для більш активного застосування електронних петицій;

- підвищувати правові, організаційні, комунікативні компетентності посадових осіб, які працюють зі зверненнями громадян;

- висвітлювати роботу органів місцевого самоврядування щодо звернень громадян у ЗМІ, ознайомлюючи при цьому громадян з потенційно ефективними підходами; робити розсилку відповідних прес-релізів;

- запроваджувати системи оцінювання заявниками роботи щодо розгляду їх звернень, в тому числі анкетування;

- уводити в штат посаду психолога, який би забезпечував психологічну підтримку працівників, які працюють із громадянами;

- передбачити в статутах територіальних громад норми щодо ініціації та розгляду звернень громадян, в тому числі щодо загальної культури та етичної поведінки як працівників, так і громадян;

- розробляти плани організації роботи зі зверненнями громадян, постійно її вдосконалювати відповідно до конкретних умов територіальної громади та її органів місцевого самоврядування.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Губа О. П. Удосконалення діяльності керівника в органах державної влади : теоретико-методологічний аналіз : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня к. н. держ. упр. / О. П. Губа. – Дніпропетровськ, 2004. – 20 с.
2. Дегтярьова І. О. Основні засади функціонування місцевого самоврядування / І. О. Дегтярьова, А. Є. Тамм // Організаційні засади функціонування місцевого самоврядування в Україні : [Моногр.] / Ю. О. Куц, С. В. Болдирев, А. Є. Тамм ; За заг. ред. доц. Ю. О. Куца. – Х. : Вид-во ХарПІ НАДУ «Магістр», 2004. – С. 58–88.
3. Державне управління і менеджмент : [Навч. посіб. у таблицях і схемах] / Г. С. Одінцева, Г. І. Мостовий, О. Ю. Амосов та ін. ; За заг. ред. д-ра екон. наук, проф. Г. С. Одінцової. – Х. : ХарПІ УАДУ, 2002. – 492 с.
4. Дзюндзюк В. Б. Фактори ефективної роботи органів виконавчої влади: експертна оцінка / В. Б. Дзюндзюк // Зб. наук. праць Харківського філіалу УАДУ при Президентові України «Актуальні проблеми державного управління». – 2000. – №1. – С. 69–74.
5. Дмитренко Г. Підвищення ефективності державної служби в Україні: методологічний підхід / Г. Дмитренко, А. Гошко // Вісник державної служби України. – 2000. – № 3. – С. 34–39.
6. Закон України «Про звернення громадян» від 02 жовтня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України – 1996. – № 47, ст. 256.
7. Закон України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21 травня 1997 р. № 280 / 97 – ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1997. – ([https://kodeksy.com.ua/pro\\_mistseve\\_samovryaduvannya\\_v\\_ukraini/statja-46.htm](https://kodeksy.com.ua/pro_mistseve_samovryaduvannya_v_ukraini/statja-46.htm))
8. Закон України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» від 23.12.1997 № 776/97- ВР // Відомості Верховної Ради України. – 1998. – № 20. – Ст. 99.
9. Зеленіна С. Визначення поняття «звернення громадян» до органів

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

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

11. Конституційні акти Європейського Союзу . Частина I / Упорядник Г.Друзенко, за загальною редакцією Т.Качки.-К.: Видавництво " Юстініан", 2005 р.-512с.

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

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

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

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

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

17.Онуфрієнко Г. С. Науковий стиль української мови : [навч. посіб.] / Г. С. Онуфрієнко. – К. : Центр навчальної літератури, 2006. – 312 с.

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

39. The Constitution of the Republic of Estonia [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/530102013003/consolide>

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

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

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

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

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

45. Law on Petitions [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://e>

## ДОДАТОК А

## Зразок реєстраційно-контрольної картки

203005	КОНОТОПСЬКА МІСЬКА РАДА				
<b>Реєстраційно-контрольна картка</b>					
кореспондент				адреса	
дата надходження	реєстраційний індекс	звідки одержано	дата надіслання	індекс документа	
Короткий зміст питань					
попередні звернення	від	№	від	№	заява
(Автор резолюції)					
Додаток: на _____ аркушах підлягає поверненню.					

## ДОДАТОК А.1

## Зразок реєстраційно-контрольної картки (зворотній бік)

Дата передачі на виконання	Виконавець	Записи про продовження терміну, попередню відповідь або додаткові питання	Контрольні відмітки (дата отримання відповіді)

Повідомлення заявнику відправлене « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ року

Перевірено на місці « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ року

працівником \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Розгляд питань	1	Результати	1
	2		2
	3		3

З контролю зняв \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200\_\_ року

Справа \_\_\_\_\_ аркушів \_\_\_\_\_

## ДОДАТОК Б

## СТАТИСТИЧНИЙ ЗВІТ

Про розгляд звернень громадян, що надійшли  
до виконавчого комітету Конотопської міської ради від жителів у 2017- 2019 роках

№ п/п	Найменування відомостей	2017	2018	2019
<b>1.</b>	<b>За формою надходження</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>
1.1.	Поштою	852	638	704
1.2.	На особистому прийомі	961	443	297
	Міським головою	369	111	63
	Секретарем міської ради	140	136	104
	Керуючим справами виконкому	104	36	15
	Заступниками міського голови	348	170	109
1.3.	Через уповноважену особу	-	-	2
1.4.	Через органи вищої влади (ОДА)	60	41	47
1.5.	Через засоби масової інформації	-	1	-
1.6.	Від інших органів, установ, організацій	27	12	25
1.7.	Електронною поштою	42	38	20
1.8.	Урядова «гаряча лінія»	680	971	978
<b>2.</b>	<b>За ознакою надходження</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>
2.1.	Первинне	2461	2110	2037
2.2.	Повторне	-	-	-
2.3.	Дублетне	7	4	17
2.4.	Неодноразове	30	30	20
2.5.	Масове	124	-	-
<b>3.</b>	<b>За видами</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>
3.1.	Пропозиція (зауваження)	19	16	12
3.2.	Заява (клопотання)	2603	2128	2062
3.3.	Скарга	-	-	-
<b>4.</b>	<b>За статтю авторів звернень</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>
4.1.	чоловіча	1294	1013	1057
4.2.	жіноча	1328	1131	1017
<b>5.</b>	<b>За суб'єктом</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>
5.1.	Індивідуальне	2352	1991	1894
5.2.	Коллективне	257	144	167
5.3.	Анонімне	13	9	13
<b>5.4</b>	<b>Кількість громадян, які звернулися</b>	<b>4473</b>	<b>4213</b>	<b>4672</b>
<b>6.</b>	<b>За типом</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>
6.1.	Телеграма	-	-	-
6.2.	Лист	1661	1701	1754
6.3.	Усне	961	440	297
<b>7.</b>	<b>За категоріями авторів звернень</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>

7.1.	Учасник війни	7	7	8
7.2.	Дитина війни	16	10	21
7.3.	Інвалід Великої Вітчизняної війни	4	5	3
7.4.	Інвалід війни	1	1	4
7.5.	Учасник бойових дій	4	5	15
7.6.	Ветеран праці	16	8	12
7.6.-1.	Ветеран військової служби	-	-	1
7.7.	Інвалід загального захворювання I групи	28	26	15
7.8.	Інвалід II групи	45	50	69
7.9.	Інвалід III групи	39	59	37
7.10.	Дитина-інвалід	-	-	-
7.11.	Одинокa мати	23	8	26
7.12.	Мати-героїня	-	-	-
7.13.	Багатодітна сім'я	15	5	10
7.14.	Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	3	3	1
7.15.	Учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС	42	16	25
7.16.	Герой України, СРСР	-	-	-
7.17.	Герой Радянського Союзу	-	-	-
7.18.	Герой Соціалістичної праці	-	-	-
7.19.	Дитина	-	-	-
7.20.	Інші категорії	2359	1929	1823
7.21.	Учасники АТО та члени їх сімей	19	12	4
<b>8.</b>	<b>За соціальним станом авторів звернень</b>	<b>2622</b>	<b>2144</b>	<b>2074</b>
8.1.	Пенсіонер	642	462	639
8.1.-1.	Пенсіонер з числа військовослужбовців	-	-	7
8.2.	Робітник	113	92	94
8.3.	Селянин	1	-	-
8.4.	Працівник бюджетної сфери	84	29	18
8.5.	Державний службовець	4	2	7
8.6.	Військовослужбовець	1	3	6
8.7.	Підприємець	39	10	10
8.8.	Безробітний	79	44	46
8.9.	Учень, студент	1	1	3
8.10.	Служитель релігійної організації	2	-	-
8.11.	Особа, що позбавлена волі; воля якої обмежена	-	1	-
8.11.-1.	Журналіст	-	-	-
8.12.	Інші	1646	1485	1211
8.13.	Переселенці	10	15	33
<b>9.</b>	<b>За результатами розгляду:</b>			
	Взято на контроль (питань)	<b>352 (11,4%)</b>	<b>75(3,1%)</b>	<b>62(2,7%)</b>

9.1.	Вирішено позитивно (питань)	<b>1358 (44%)</b>	<b>1109 (45,2%)</b>	<b>1034 (44,4%)</b>
9.2.	Відмовлено у задоволенні (питань)	-	-	-
9.3.	Дано роз'яснення (питань)	<b>1377 (44,6%)</b>	<b>1271 (51,7%)</b>	<b>1235 (52,9%)</b>
9.4.	Звернень повернуто автору відповідно до ст. 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян»	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>7</b>
9.5.	Звернень переслано за належністю відповідно до ст.7 ЗУ «Про звернення громадян»	<b>18</b>	<b>19</b>	<b>14</b>
9.6.	Звернення, яке не підлягає розгляду відповідно до ст. 8 і 17 ЗУ «Про звернення громадян»	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>20</b>
9.7.	Порушено термін розгляду	-	-	-

## II. Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян

Індекс	Зміст питання	2017	2018	2019
	<b>РАЗОМ</b>	<b>3087</b>	<b>2455</b>	<b>2331</b>
010	Промислова політика	-	-	2
020	Аграрна політика і земельні відносини	87	70	92
030	Транспорт і зв'язок	121	131	43
040	Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	133	110	118
050	Фінансова, податкова, митна політика	-	2	-
060	Соціальна Політика. Соціальний захист населення	570	697	762
070	Праця і заробітна плата	66	37	41
080	Охорона праці та промислова безпека	161	-	1
090	Охорона здоров'я	1306	144	54
100	Комунальне господарство	219	929	954
110	Житлова політика	1	69	67
120	Екологія та природні ресурси	75	2	-
130	Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	12	86	80
140	Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей	9	15	5
150	Молодь. Фізична культура і спорт	47	5	4
160	Культура та культурна спадщина, туризм	2	3	10



170	Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	2	23	29
180	Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	-	2	2
190	Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини	2	-	-
200	Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України	-	-	1
210	Діяльність центральних органів виконавчої влади	1	-	-
220	Діяльність місцевих органів виконавчої влади	1	4	11
230	Діяльність органів місцевого самоврядування	12	2	23
240	Діяльність підприємств та установ	-	-	-
250	Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	-	-	1
260	Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	-	-	-
270	Інше	262	124	31

**ДОДАТОК В**  
**Шаблон звернення**

Міському голові

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(Прізвище, ім'я, по батькові  
повна адреса, соціальний стан заявника,  
контактний телефон)

**З в е р н е н н я**  
(зауваження, пропозиції, заява, скарга, прохання, вимога)  
(індивідуально чи колективно)

Суть  
питання \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

дата \_\_\_\_\_

підпис \_\_\_\_\_

**ДОДАТОК Г****Зразок відповіді заявнику за підписом заступника міського голови у разі неможливості вирішити питання позитивно****На Ваше звернення****Власне ім'я, прізвище  
(заявника)  
вулиця, будинок, квартира,  
місто, область****Шановний (ім'я, по батькові)!**

Ваше звернення, за дорученням міського голови, з питання (зміст питання) розглянуто та повідомляємо:

Зміст відповіді:

1.Звернення розглядалося комісійно (вказувати дату), з виїздом на місце, за участю (ПІБ та посади працівників хто розглядав звернення).

2.За результатами розгляду з'ясовано наступне:..... (відповідь на звернення).

3.Висновок: .....

3.1.Які заявнику необхідно вжити заходи, куди звернутись, щоб вирішити питання.

3.2.Обов'язково роз'яснювати причину відмови та порядок оскарження прийнятого рішення.

**З повагою,  
Заступник міського голови****Власне ім'я, прізвище**

Виконавець, телефон

**ДОДАТОК Г.1****Зразок відповіді на звернення (заявнику за підписом міського голови)****На Ваше звернення****Власне ім'я, прізвище  
(заявника)  
вулиця, будинок, квартира,  
місто, область****Шановний (ім'я, по-батькові)!**

Виконавчий комітет міської ради розглянув Ваше звернення з питання  
(зміст питання) та повідомляє:

Зміст відповіді .....

**Міський голова****Власне ім'я, прізвище****Виконавець, телефон**

**ДОДАТОК Г.2****Зразок відповіді на звернення заявника, яке він адресував до органів  
влади вищого рівня****На Ваше звернення****Власне ім'я, прізвище  
(заявника)  
вулиця, будинок, квартира,  
місто, область****Шановний (ім'я, по-батькові)!**

Виконавчий комітет міської ради розглянув Ваше звернення, яке адресоване до (куди), з питання (зміст питання) та повідомляє:

Зміст відповіді .....

**Міський голова****Власне ім'я, прізвище****Виконавець, телефон**

**ДОДАТОК Д**  
**Анкета**  
**дослідження рівня задоволеності замовника**

**Керівництво виконавчого комітету міської ради закликає Вас до співпраці. Ваші відповіді будуть враховані при оцінці роботи управлінь, відділів та секторів міської ради та її виконавчого комітету.  
Анкета анонімна.**

(Поставте відмітку біля відповіді, яку Ви обрали чи напишіть свій варіант відповіді)

- 1. Чи доводилося Вам звертатися за отриманням послуги до управлінь, відділів або секторів Конопської міської ради та її виконкому?**
  - так (іноді),
  - так (неодноразово),
  - ні, звик (-ла) вирішувати свої проблеми самостійно
  
- 2. Вкажіть структурний підрозділ, до якого Ви звернулися для вирішення питання (по можливості, напишіть назву відділу та прізвище працівника, або номер кабінету):**

---
  
- 3. При зверненні до виконавчого органу Ви очікували:**
  - консультацій кваліфікованих працівників щодо вирішення Вашої проблеми,
  - конкретних дій з боку міської влади по вирішенню Вашої проблеми,
  - і консультацій, і дій
- 4. Чи була надана Вам необхідна послуга?**
  - так, мені допомогли вирішити мою проблему,
  - частково (мені порадили куди треба звернутися для вирішення даного питання),
  - ні
  
- 5. Чи задоволені Ви результатом Вашого звернення до цього управління, відділу чи сектору?**
  - так
  - ні
  
- 6. Чи отримали ви відповідь на звернення у встановлені законом терміни?**
  - так
  - ні
  
- 7. Чи був працівник, який розглядав Ваше питання, доброзичливим та чуйним до Вас?**

- так
- ні
- частково
- Ваш варіант відповіді:

---



---

**8. Чи вимагало вирішення Вашого питання більше одного візиту до виконавчих органів міської ради?**

- так
- ні
- Ваш варіант відповіді:

---

**9. Чи доводилося Вам, з метою розгляду будь-якої справи, телефонувати до управлінь, відділів і секторів міськвиконкому?**

- якщо так, то вкажіть, будь ласка, до якого підрозділу Ви зверталися: \_\_\_\_\_

---

- якщо ні, то напишіть чому \_\_\_\_\_

**10. Чи отримали Ви необхідну інформацію по телефону?**

- так,
- якщо ні, то напишіть чому? \_\_\_\_\_

**11. Чи використовуєте Ви, для отримання інформації, Інтернет-сторінку Конотопської міської ради [www.konotop-rada.gov.ua](http://www.konotop-rada.gov.ua)?**

- так,
- ні,
- не знав, що така є

**12. Чи є зручним для Вас час роботи виконавчих органів Конотопської міської ради?**

- так,
- якщо ні, то чому? \_\_\_\_\_

Дякуємо Вам за співпрацю та щирі відповіді.