МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІОЛОГІЇ ТА УПРАВЛІННЯ

КАФЕДРА ФІЛОСОФІЇ, ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ ТА СОЦІАЛЬНОЇ РОБОТИ

Кваліфікаційна робота
бакалавра

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Виконав: студент 4-го курсу,
групи 6.2811-пуа
спеціальності 281 «Публічне управління та адміністрування»
освітньо-професійної програми «Публічне управління та адміністрування»
Каптьол С.О.

Керівник: доцент кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
к.держ.упр., Кас'яненко Д.В.

Рецензент: професор кафедри філософії,
публічного управління та соціальної роботи,
д.держ.упр., професор Болдуєв М.В.

Запоріжжя – 2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціології та управління
Кафедра філософії, публічного управління та соціальної роботи
Рівень вищої освіти бакалавр
Спеціальність 281 «Публічне управління та адміністрування»
Освітньо-професійна програма «Публічне управління та адміністрування»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи
_____Т.І.Бутченко
«____»_____2025 року

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТА

_____ Каптьола Станіслава Олександровича _____
(прізвище, ім'я, по-батькові)

1. Тема роботи Організація роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади
керівник роботи Кас'яненко Денис Валерійович, к.держ.упр.
(прізвище, ім'я, по-батькові, науковий ступінь, вчене звання)
затверджені наказом ЗНУ від «19» грудня 2024 року №1992-с

2. Строк подання студентом роботи червень 2025 року

3. Вихідні дані до роботи Бондаренко О. В. Право громадян на звернення до органів державної влади: правові аспекти. Київ: Юридична думка, 2020. 228 с.; Бурко І. М. Модернізація державного управління через електронні системи звернень. Харків: Право, 2021. 192 с.; Деркач В. І. Механізми управлінського реагування на звернення громадян. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2022. 174 с.; Молчанова В. М. Електронні звернення та адміністративне управління. Київ: Ліра-К, 2020. 198 с.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) 1. провести аналіз наукових праць та досліджень з теми організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади; 2. визначити ключові терміни та поняття, що стосуються роботи зі зверненнями громадян; 3. обґрунтувати вибір методів дослідження, які будуть застосовуватись в дипломній роботі для аналізу проблем і вирішення завдань; 4. описати основні нормативно-правові акти, які регулюють організацію роботи зі зверненнями громадян в Україні; 5. охарактеризувати класифікацію звернень громадян до органів державної влади; 6. ознайомитися із міжнародним досвідом у сфері організації роботи зі зверненнями громадян (на прикладі передових країн); 7. провести аналіз існуючих механізмів організації роботи зі зверненнями громадян в конкретних органах державної влади; 8. розробити рекомендації щодо вдосконалення організації роботи

з зверненнями громадян в органах державної влади.

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

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Розділ 1	Кас'яненко Д.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	21.12.2024	18.02.2025
Розділ 2	Кас'яненко Д.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	19.02.2025	21.03.2025
Розділ 3	Кас'яненко Д.В., доцент кафедри філософії, публічного управління та соціальної роботи	22.03.2025	29.04.2025

7. Дата видачі завдання грудень 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вибір теми кваліфікаційної роботи	Листопад- грудень 2024	*виконано*
2.	Бібліографічний пошук	Січень 2025	*виконано*
3.	Розробка основних положень роботи	Січень - лютий 2025	*виконано*
4.	І розділ	Лютий - березень 2025	*виконано*
5.	ІІ розділ	Березень – квітень 2025	*виконано*
6.	ІІІ розділ	Квітень – травень 2025	*виконано*
7.	Систематизація висновків	Червень 2025	*виконано*
8.	Нормоконтроль	Червень 2025	*виконано*

Студент _____ С. О. Каптьол

Керівник роботи _____ Д.В. Кас'яненко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О. В. Заїка

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота складається з 65 сторінок, 54 позицій у списку літератури.

ПУБЛІЧНЕ УПРАВЛІННЯ ТА АДМІНІСТРУВАННЯ, ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН, РОБОТА ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ, ОРГАНИ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Мета дослідження: вивчення організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади задля вдосконалення цього процесу.

Об'єкт дослідження: робота зі зверненнями громадян в органі державної влади.

Предмет дослідження: організація роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади.

Методи дослідження: аналіз, синтез, узагальнення, порівняльний аналіз, метод опитування, аналіз документів, кейс-стаді, емпіричний, теоретичний, аналіз статистичних даних.

Гіпотеза: Передбачається, що покращення доступу громадян до механізмів подачі звернень через електронні платформи, оптимізація процесів обробки звернень за допомогою автоматизації, а також чітке регулювання термінів і порядку розгляду звернень значно знизить кількість затримок і покращить загальний рівень задоволеності громадян.

Висновки: 1. Стандартизація процесів, чітке визначення відповідальних осіб і постійний моніторинг звернень є запорукою прозорості та підвищення відповідальності органів влади.

2. Важливими факторами успіху є вдосконалення нормативно-правової бази, використання сучасних технологій, належна підготовка кадрів і забезпечення високого рівня прозорості та відкритості органів державної влади.

3. Впровадження інноваційних технологій і продумана стратегія комунікації є ключем до побудови ефективної та прозорої держави, де кожен громадянин відчуває свою важливість і має доступ до державних послуг на всіх рівнях.

SUMMARY

The qualification work consists of 65 pages, 54 positions in the list of literature.

PUBLIC MANAGEMENT AND ADMINISTRATION, CITIZEN'S APPEALS, WORK WITH APPEALS, STATE AUTHORITY BODIES

Purpose of the study: studying the organization of work with citizens' appeals in a state authority in order to improve this process.

Object of the study: work with citizens' appeals in a state authority.

Subject of the study: organization of work with citizens' appeals in a state authority.

Research methods: analysis, synthesis, generalization, comparative analysis, survey method, document analysis, case study, empirical, theoretical, statistical data analysis.

Hypothesis: It is assumed that improving citizens' access to mechanisms for submitting applications through electronic platforms, optimizing the processes of processing applications through automation, as well as clearly regulating the terms and procedure for considering applications will significantly reduce the number of delays and improve the overall level of citizen satisfaction.

Conclusions: 1. Standardization of processes, clear identification of responsible persons and constant monitoring of applications are the key to transparency and increased accountability of government bodies.

2. Important factors for success are improving the regulatory framework, using modern technologies, proper training of personnel and ensuring a high level of transparency and openness of government bodies.

3. The introduction of innovative technologies and a well-thought-out communication strategy are the key to building an effective and transparent state, where every citizen feels important and has access to public services at all levels.

ЗМІСТ

ВСТУП 6
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ 9
1.1. Стан наукової розробки організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади 9
1.2. Основні поняття дослідження організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади 16
1.3. Принципи та методи дослідження організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади 22
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ 28
2.1. Нормативно-правова база організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади 28
2.2. Класифікація звернень громадян до органів державної влади 34
2.3. Досвід інших країн в організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади 39
РОЗДІЛ 3. ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ 46
3.1. Механізм функціонування організації роботи зі зверненнями громадян в органі влади України 46
3.2. Методи покращення організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади 50
ВИСНОВКИ 57
СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ 61

ВСТУП

Актуальність дослідження. Актуальність розгляду обраної теми зумовлена необхідністю забезпечення ефективного та прозорого механізму взаємодії між громадянами та органами державної влади. У демократичних країнах право громадян на звернення до органів влади є основоположним, оскільки дозволяє громадянам брати участь у процесах ухвалення рішень, вирішувати соціальні та правові питання, а також забезпечує контроль за діяльністю державних установ. Система обробки звернень має безпосередній вплив на рівень довіри населення до державних органів та на імідж влади в цілому.

З огляду на сучасні виклики, таких як розвиток цифрових технологій, збільшення обсягу звернень, а також потреба у швидкому реагуванні на суспільні запити, важливим є вдосконалення організації роботи з громадянами. Окрім того, зміни в законодавстві, зокрема в частині організації роботи органів влади з електронними зверненнями та впровадження механізмів зворотного зв’язку, створюють необхідність вивчення нових підходів до управлінських практик у цій сфері.

Тому дослідження питань організації роботи зі зверненнями громадян має велике практичне значення для підвищення ефективності державного управління, покращення якості надання послуг та підвищення рівня задоволеності населення результатами діяльності органів державної влади. Ці фактори і стали підставою для вибору теми дипломної роботи.

Проблемна ситуація пов’язана з тим, на сьогодні ще не забезпечено належного рівня автоматизації процесу обробки звернень, що призводить до перевантаження органів влади та затримок у наданні відповідей. Поряд із цим, багато органів державної влади недостатньо інформують громадян про хід розгляду їх звернень, що також створює непорозуміння та відчуття безвідповідальності з боку влади.

Усе це створює негативний імідж органів державної влади та підриває довіру населення до них, що, у свою чергу, ускладнює реалізацію політики

прозорості та відкритості державного управління. Враховуючи вищезазначені проблеми, важливим є удосконалення організаційних та технологічних аспектів роботи зі зверненнями громадян, аби забезпечити ефективну взаємодію держави та громадян.

Об'єктом дослідження виступає робота зі зверненнями громадян в органі державної влади.

Предмет дослідження: організація роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади.

Метою дослідження є вивчення організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади задля вдосконалення цього процесу.

Досягнення мети передбачає розв’язання таких *завдань:*

– провести аналіз наукових праць та досліджень з теми організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади;

– визначити ключові терміни та поняття, що стосуються роботи зі зверненнями громадян;

– обґрунтувати вибір методів дослідження, які будуть застосовуватись в дипломній роботі для аналізу проблем і вирішення завдань;

– описати основні нормативно-правові акти, які регулюють організацію роботи зі зверненнями громадян в Україні;

– охарактеризувати класифікацію звернень громадян до органів державної влади;

– ознайомитися із міжнародним досвідом у сфері організації роботи зі зверненнями громадян (на прикладі передових країн);

– провести аналіз існуючих механізмів організації роботи зі зверненнями громадян в конкретних органах державної влади;

– розробити рекомендації щодо вдосконалення організації роботи з зверненнями громадян в органах державної влади.

Гіпотеза дослідження: Ефективність організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади значною мірою залежить від впровадження

сучасних інформаційних технологій, удосконалення нормативно-правової бази та підвищення кваліфікації персоналу, що безпосередньо займається обробкою звернень. Зокрема, передбачається, що покращення доступу громадян до механізмів подачі звернень через електронні платформи, оптимізація процесів обробки звернень за допомогою автоматизації, а також чітке регулювання термінів і порядку розгляду звернень значно знизить кількість затримок і покращить загальний рівень задоволеності громадян.

Структура роботи: кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку літератури.

РОЗДІЛ 1
МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

1.1. Стан наукової розробки організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади

Звернення громадян до органів державної влади є важливим інструментом взаємодії громадян із державними інститутами. Вони виступають як механізм захисту прав, свобод та інтересів фізичних осіб, а також є показником ефективності роботи органів публічної адміністрації. У демократичному суспільстві цей інститут грає ключову роль у забезпеченні прозорості, підзвітності органів влади та розвитку громадянського суспільства. Оскільки право на звернення є невід'ємною складовою права на участь у державних справах, організація цього процесу повинна бути чітко регламентована та ефективно функціонувати.

Наукове осмислення цієї теми є надзвичайно важливим, оскільки вивчення організації роботи зі зверненнями громадян допомагає виявити проблеми у правовому, організаційному та інформаційному забезпеченні цієї діяльності та запропонувати шляхи їх вирішення. З огляду на це, питання наукової розробки організації роботи зі зверненнями громадян є предметом активних досліджень в рамках теорії адміністративного права, публічного адміністрування та управління.

Організація роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади є важливою складовою демократичного управління, що сприяє забезпеченню ефективної взаємодії між державними інститутами та громадянами. Доступ до органів влади та можливість реалізувати своє право на звернення є основою правової держави та гарантією дотримання прав і свобод громадян. Наукові дослідження в цій сфері займають важливе місце в контексті розвитку публічної

адміністрації, оскільки організація та ефективність розгляду звернень громадян безпосередньо впливають на довіру населення до органів державної влади.

В Україні інститут звернень громадян знаходиться на етапі активного розвитку, що вимагає ґрунтовного наукового дослідження його правових, організаційних та практичних аспектів. Аналіз стану наукової розробки цієї теми дозволяє виявити ключові проблеми, напрямки удосконалення законодавства та практики роботи органів влади, а також сучасні тенденції в організації цієї роботи.

Наукові розробки щодо організації роботи зі зверненнями громадян охоплюють широкий спектр питань, від теоретичних аспектів адміністративного права до практичних рекомендацій щодо удосконалення роботи органів публічної адміністрації. Важливим аспектом наукових досліджень є те, що звернення громадян є не лише правом, але й засобом контролю за діяльністю органів влади, що є необхідною умовою демократичного управління.

Одним із основних напрямів наукових досліджень є правовий аналіз законодавства, що регулює порядок звернення громадян до органів державної влади. Зокрема, дослідження нормативно-правових актів показують необхідність постійного удосконалення законодавства щодо механізмів реалізації права громадян на звернення. Н. П. Каменська в роботах 2017 року зазначає, що актуальними проблемами є недосконаліть законодавчих норм щодо термінів розгляду звернень, а також проблема відсутності належного контролю за їх виконанням [26].

Особливу увагу науковці приділяють розвитку інформаційно-аналітичних систем для обробки звернень громадян, що є важливим елементом модернізації публічної адміністрації. С. П. Кандзюба та О. В. Кравцов у своєму дослідженні акцентують на важливості автоматизації процесу обробки звернень для забезпечення прозорості та оперативності в роботі органів влади. Вони підкреслюють, що сучасні інформаційно-комунікаційні технології дозволяють забезпечити високий рівень громадського контролю за діяльністю публічної

адміністрації, зокрема через створення спеціальних електронних платформ для подання звернень [27].

Ще одним важливим аспектом є дослідження електронних петицій як форми звернення громадян. Г. М. Котляревська у своїх працях розглядає електронні петиції як важливий інструмент демократичного врядування, який дозволяє громадянам безпосередньо впливати на прийняття рішень на різних рівнях влади. Вона також вказує на необхідність удосконалення нормативноправової бази, що регулює це питання, зокрема, забезпечення безпечного та зручного процесу подання петицій [34].

Важливим є також питання контролю за дотриманням законодавства про звернення громадян, зокрема механізмів нагляду за своєчасністю та якістю розгляду звернень. У своїй роботі Г. М. Котляревська підкреслює важливість створення системи моніторингу та оцінки ефективності роботи органів влади щодо розгляду звернень громадян. Вона зазначає, що лише за умови постійного контролю та оцінки результатів роботи можна досягти значних покращень у цій сфері [34].

Згідно з дослідженнями Р. Ю. Мазурика, одним із важливих аспектів організації роботи з зверненнями громадян є вдосконалення методів та форм роботи органів публічної влади. Р Ю. Мазурик акцентує увагу на тому, що важливо не лише мати ефективні механізми для збору звернень, але й здійснювати їх своєчасний та якісний розгляд. Для цього необхідно створювати відповідні навчальні програми для працівників органів влади, що включають питання етики, комунікації та управління громадськими відносинами [8].

Одним із перших вітчизняних досліджень у цій сфері є праця О. В. Шарко «Адміністративне управління: теорія та практика». Авторка розглядає адміністративне управління в Україні, акцентуючи увагу на проблемах організації роботи зі зверненнями громадян. Вона описує етапи прийому, реєстрації та розгляду звернень, а також звертає увагу на низький рівень автоматизації цих процесів, що може призводити до затримок і неефективності

роботи органів влади. Шарко наголошує на необхідності використання інформаційних технологій для оптимізації цих процесів і забезпечення їх прозорості [53].

У свою чергу, О. В. Бондаренко в роботі «Право громадян на звернення до органів державної влади: правові аспекти» зосереджує увагу на правових аспектах взаємодії між громадянами і державними органами. Вона аналізує основні нормативно-правові акти, зокрема Закон України «Про звернення громадян», і пропонує можливі шляхи вдосконалення законодавства. Бондаренко підкреслює, що для підвищення ефективності роботи органів влади необхідно поліпшити механізми обробки звернень та забезпечити публічну відповідальність органів державної влади за затримки у їх розгляді [2].

Технологічні аспекти організації роботи зі зверненнями громадян досліджує В. М. Молчанова в праці «Електронні звернення та адміністративне управління». Вона розглядає роль електронних систем, таких як eGov, у спрощенні процесу подачі та обробки звернень. Авторка порівнює український досвід з міжнародними практиками, зокрема досвідом Естонії, де електронні звернення вже давно є частиною повсякденного адміністративного процесу. Молчанова наголошує на важливості впровадження сучасних технологій для зменшення адміністративного тягаря та прискорення розгляду звернень [38].

О. В. Герасимчук, у своїй роботі «Аналіз адміністративних процесів щодо звернень громадян в органах державної влади», зосереджує увагу на антикорупційних аспектах цієї теми. Він вивчає існуючі ризики корупції в органах влади, які займаються розглядом звернень, і пропонує механізми їх мінімізації. Герасимчук вважає, що для забезпечення прозорості і підзвітності органів влади необхідно посилити внутрішній контроль і запровадити публічні звіти про стан розгляду звернень громадян [7].

Аналіз моделей адміністративних процедур проводить І. І. Кульчицька у праці «Моделювання адміністративних процедур у контексті звернень громадян». Вона застосовує системний аналіз для оцінки ефективності існуючих

процедур розгляду звернень і пропонує нові моделі, які дозволяють оптимізувати ці процеси, зокрема через інтеграцію з електронними системами. Кульчицька вважає, що такі моделі можуть значно підвищити ефективність адміністративного реагування на звернення [35].

Окрема увага дослідників приділяється вдосконаленню процесів подання звернень на отримання адміністративних послуг. В. Л. Ткаченко в роботі «Перспективи розвитку служби прийому громадян в органах державної влади» розглядає перспективи вдосконалення роботи Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП). Ткаченко акцентує увагу на важливості реформування цих установ, щоб зробити процес подачі та обробки звернень більш зручним і швидким для громадян. Він пропонує підвищити кваліфікацію працівників ЦНАП і створити єдину базу для відстеження статусу звернень [49].

Нарешті, В. І. Деркач у своїй роботі «Механізми управлінського реагування на звернення громадян» досліджує управлінські стратегії для реагування на звернення громадян. Він аналізує, як органи влади повинні організувати свою роботу для того, щоб забезпечити швидке та ефективне реагування на звернення. Деркач підкреслює важливість аналізу звернень для виокремлення найбільш важливих проблем, які потребують негайного

управлінського реагування [10].

Таким чином, наукові розробки в Україні в галузі організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади охоплюють широкий спектр питань, від правових аспектів до використання новітніх технологій та удосконалення управлінських процедур. Зокрема, дослідники пропонують вдосконалення законодавства, впровадження електронних систем, оптимізацію адміністративних процедур, а також боротьбу з корупційними ризиками в цій сфері. Завдяки цим науковим напрацюванням з’являється реальна можливість підвищити ефективність і прозорість розгляду звернень громадян, що, в свою чергу, сприятиме зміцненню довіри до органів влади та покращенню якості управління в країні.

А. В. Левченко у своїй роботі «Адміністративні процеси в органах державної влади» аналізує загальні адміністративні процеси, до яких належить і робота зі зверненнями громадян. Автор досліджує організаційні підходи до обробки звернень у різних органах влади, зокрема на місцевому рівні, і вказує на важливість створення єдиних стандартів для розгляду звернень на всіх етапах — від прийому до відповіді. Левченко також наголошує на необхідності формалізації процесів, що дозволяє зменшити кількість помилок і спростити контроль за їх виконанням [36].

І. М. Бурко у своїй роботі «Модернізація державного управління через електронні системи звернень» розглядає роль електронних платформ у роботі з громадянами. Автор наголошує на важливості переходу до електронних звернень для значного скорочення часу обробки та зниження адміністративного навантаження. Бурко аналізує приклади успішних країн, таких як Фінляндія та Сінгапур, де електронні системи стали основними інструментами для комунікації між громадянами та державними органами. Для України він пропонує розширити функціонал існуючого порталу державних послуг eGov, зокрема додавши можливість подачі звернень через мобільні додатки та інтеграцію з іншими державними реєстрами [4].

О. І. Тимошенко в роботі «Правові аспекти взаємодії держави та громадян у процесі розгляду звернень» аналізує законодавчі ініціативи, які регулюють процедури прийому та розгляду звернень громадян. Вона досліджує існуючі правові норми, зокрема Закон України «Про звернення громадян», і пропонує зміни, що можуть підвищити ефективність цього процесу. Тимошенко наголошує на важливості запровадження механізмів публічного моніторингу за розглядом звернень, що дозволить громадянам відслідковувати стадії розгляду їхніх звернень і забезпечить органи влади додатковим рівнем відповідальності [48].

Н. О. Черненко, у роботі «Адміністративні бар'єри в обробці звернень громадян: шляхи подолання», вивчає основні проблеми, з якими стикаються державні органи при розгляді звернень. Однією з найбільших перешкод, за її

словами, є бюрократія і відсутність стандартів обробки звернень. Черненко пропонує запровадити єдині процедурні стандарти, які б однаково застосовувались у всіх органах державної влади, щоб уникнути затримок та спрощувати взаємодію між державними службовцями і громадянами. Вона також вважає важливим створення єдиної бази даних для реєстрації звернень, що дозволить зменшити ризик їх втрати або дублювання [52].

Т. В. Ковальчук у роботі «Роль ЦНАП у вдосконаленні процесу розгляду звернень громадян» досліджує функціонування Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) в Україні. Вона звертає увагу на важливість розвитку таких центрів, оскільки вони стають основною ланкою у процесі комунікації між громадянами та державними органами в процесі надання адміністративних послуг. Ковальчук акцентує увагу на необхідності покращення кадрової політики в ЦНАП, а також на важливості автоматизації процесів для зменшення помилок і підвищення ефективності роботи [5].

В. В. Федоренко у дослідженні «Прозорість і публічність розгляду звернень громадян: сучасні тенденції» розглядає важливість прозорості у процесі взаємодії органів державної влади з громадянами. Він пропонує створити систему, яка б дозволяла громадянам не тільки подавати звернення, але й отримувати доступ до інформації щодо стану їхнього розгляду. Федоренко вважає, що впровадження подібних систем дозволить значно підвищити довіру до органів влади та зменшити кількість непорозумінь [6].

Отже, стан наукової розробки організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади показує значний прогрес у вивченні цієї теми, однак є ряд невирішених проблем, які потребують подальшого дослідження. Важливими напрямками для наукових досліджень є удосконалення нормативно-правового забезпечення, розвиток електронних платформ для подання звернень, а також вдосконалення механізмів контролю за розглядом звернень громадян. Надалі необхідно більше уваги приділяти питанням формування нових методів

організації роботи зі зверненнями громадян у контексті цифровізації державного управління, що дозволить значно покращити ефективність цієї роботи.

1.2. Основні поняття дослідження організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади

Організація роботи зі зверненнями є важливим аспектом функціонування будь-якої державної установи. Вона охоплює комплекс заходів і процедур, що дозволяють громадянам звертатися до органів державної влади та місцевого самоврядування для вирішення своїх проблем. Це процес, який включає прийом, реєстрацію, обробку та відповідь на звернення, спрямовані на захист прав, свобод та законних інтересів громадян. У цьому контексті важливо зрозуміти ряд основних понять, які пов’язані з організацією цієї роботи.

Першим важливим поняттям є звернення громадян. Це форма взаємодії громадян із органами державної влади, місцевого самоврядування та іншими публічними органами. Звернення можуть бути подані різними способами (усно, письмово або електронно), і в них громадяни викладають свої потреби, скарги чи пропозиції. Звернення є основним інструментом, за допомогою якого громадяни можуть захищати свої права та інтереси, висловлювати зауваження або пропозиції щодо діяльності органів влади.

Другим визначальним поняттям є право на звернення. Це право закріплене в Конституції України та в Законі України «Про звернення громадян» у ст. 40. В законі зазначено, що громадяни України мають право звертатися до органів державної влади і місцевого самоврядування та встановлено обов'язок органів влади та посадових осіб розглядати звернення й надавати обґрунтовані відповіді. На понятійному та правовому рівні вирішальну роль для організації процесу їх розгляду грає класифікація звернень громадян за формою звернення/надходження, за кількістю заявників, за змістом [22].

Форма звернення є важливим аспектом організації роботи з ними. Звернення можуть бути усними, письмовими та електронними. Усні звернення – це звернення, які подаються безпосередньо в усній формі під час особистої зустрічі з посадовою особою або по телефону (через уповноважені контактні центри). Вони часто використовуються для вирішення незначних питань, що не потребують детального розгляду. Важливим елементом у роботі з усними зверненнями є оперативне реагування на них, що дозволяє швидко вирішити проблему заявника.

Водночас, у разі складніших питань, доцільно подавати письмові звернення через пошту, особисто в приймальні органів влади або через інші канали комунікації. Такі звернення дозволяють громадянам чітко сформулювати свою позицію і надати всі необхідні документи для розгляду їх питання.

Сучасний розвиток технологій також вплинув на організацію роботи зі зверненнями. Електронні звернення є новим і важливим етапом у розвитку організації роботи з зверненнями громадян, які стають все більш популярними, оскільки вони забезпечують швидкість і зручність комунікації, а також дозволяють громадянам подавати свої заяви через офіційні сайти органів влади або через електронні петиції. З їх допомогою громадяни можуть безпосередньо звертатися до органів державної влади через офіційні сайти або електронні петиції, що дозволяє значно прискорити процес комунікації. Електронні петиції, згідно з законодавством України, повинні отримати підтримку встановлену кількість підписів (від декількох десятків для маленьких сільрад до 25 тисяч підписів для подання петиції Президенту України) для того, щоб розгляд питання став обов'язковим для органів влади. Це забезпечує вищий рівень громадської участі у вирішенні важливих питань [6].

За кількістю заявників звернення громадян можуть бути індивідуальними та колективними. Індивідуальне звернення подається однією особою і стосується її особистих інтересів. Колективне звернення підписується кількома громадянами

і може стосуватися більш широких питань, що мають значення для певної групи людей чи для громади в цілому.

Ще однією важливою категорією є класифікація звернень за змістом. Згідно з цим поділом, звернення можуть бути заявою, скаргою або пропозицією. Заява — це офіційне звернення громадянина, яке має на меті реалізацію його прав або законних інтересів. Це можуть бути прохання про надання соціальних послуг, пенсій, виплат, зміну умов життя або інші питання, що безпосередньо стосуються прав громадянина. Скаргою є зверненням щодо порушення прав громадянина з боку органів влади або інших осіб. Вона супроводжується вимогою відновлення порушених прав та критикою дій тих, хто порушив ці права. Пропозиція, на відміну від заяви та скарги, є зверненням, яке має на меті покращення діяльності органів влади, удосконалення роботи публічних служб або вирішення проблем місцевого значення.

Окремо виділяються в понятійному апараті звернень громадян організаційні процеси їх опрацювання в органах публічної влади. Насамперед йдеться про процеси : приймання звернень, реєстрацію, розгляд, надання відповіді заявнику.

Важливою складовою організації роботи зі зверненнями є реєстрація звернень. Після того як звернення подано, його необхідно зареєструвати в спеціальному реєстрі, щоб забезпечити належне його розгляд і відповідь. Цей процес дозволяє уникнути втрати звернень та забезпечити їх належний облік, що сприяє ефективності роботи органу влади. Автоматизація реєстрації звернень дозволяє значно спростити цей процес, зменшити ймовірність помилок та прискорити вирішення проблеми. Система реєстрації звернень дозволяє фіксувати кожне звернення та контролювати його виконання. Важливу роль у цьому процесі відіграє внутрішня документація, що регламентує порядок обробки звернень, а також автоматизовані інформаційні системи, які забезпечують ефективний моніторинг і контроль за виконанням [12].

Процес розгляду звернень включає кілька етапів. Після реєстрації звернення воно направляється до відповідного структурного підрозділу органу влади для детального розгляду. Цей етап включає перевірку інформації, аналіз поданих документів та збір додаткових відомостей, якщо це необхідно. Після цього орган влади або його посадова особа готує відповідь на звернення, яка повинна бути надана заявнику у встановлений термін. Важливо, щоб відповідь була чіткою, аргументованою та містила рішення або рекомендації щодо вирішення питання.

Одним з важливих аспектів роботи зі зверненнями громадян в процесі надання відповіді є терміни розгляду звернень. Згідно з законодавством, органи влади зобов'язані розглядати звернення невідкладно (у разі необхідності) в терміни до 15 днів (якщо звернення потребує роз’яснень чинного законодавства без детального розгляду обставин), або ж протягом 30 днів, хоча у випадку більш складних питань цей термін може бути продовжений ще на додаткових 15 днів. Це забезпечує належний рівень оперативності та дозволяє громадянам отримувати відповіді на свої звернення без затримок [27].

Під час роботи зі зверненнями громадян органи влади повинні забезпечити прозорість процесу. Це включає не лише надання відповідей на звернення, але й оприлюднення інформації щодо результатів розгляду звернень, а також аналіз ефективності роботи з ними. Моніторинг роботи органів влади щодо розгляду звернень є важливим інструментом для покращення управлінської діяльності та вдосконалення адміністративних процесів.

Нарешті, важливим елементом є зворотний зв'язок з громадянами. Це дозволяє органам влади отримувати інформацію про проблеми, з якими стикаються громадяни, а також вдосконалювати свою діяльність, що є важливим аспектом для підвищення ефективності роботи органів влади та рівня довіри до них.

Організація роботи зі зверненнями громадян є одним із основних аспектів діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування. Вона

забезпечує механізм взаємодії між громадянами та державою, гарантує реалізацію прав та законних інтересів громадян, а також сприяє підвищенню ефективності управлінських процесів у суспільстві. Під організацією роботи зі зверненнями громадян розуміється система заходів, спрямованих на приймання, реєстрацію, обробку та розгляд звернень громадян з метою вирішення порушених ними питань. Це включає усі етапи від подачі звернення до надання відповіді заявнику та вирішення його проблеми.

Для ефективного розгляду звернень важливо, щоб органи влади забезпечували прозорість і публічність цього процесу. Це включає в себе не лише своєчасне надання відповідей громадянам, але й можливість громадськості отримати доступ до інформації про розгляд звернень, стан їх виконання та рішення, які були ухвалені. Важливим є також зворотній зв'язок з громадянами, який дозволяє оцінити ефективність роботи органів влади та вдосконалити їх діяльність. Оцінка звернень може проводитись як в межах внутрішнього моніторингу в органах влади, так і через громадський контроль.

Окремої уваги в контексті звернень громадян (інформація про заявника як він надає органам влади) заслуговує поняття персональних даних. Законодавство України визначає персональні дані як відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована. В свою чергу під обробкою персональних даних розуміють будь-яку дію або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміну, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізацію, передачу), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем [28].

Отже звернення громадян є важливим правовим інструментом, що дозволяє громадянам брати участь у державному управлінні та захищати свої права. Таким чином у підрозділі було детально розглянуто ключові поняття, що стосуються організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади. Зокрема, проаналізовано саме поняття «звернення громадян» як інструмент реалізації

права на участь у державному управлінні, а також механізм захисту законних інтересів. Надано характеристику основних форм звернень: усних, письмових та електронних, із зазначенням специфіки кожної з них у процесі комунікації між громадянином і державним органом. Також розглянуто класифікацію звернень за змістом – заяви, скарги, пропозиції – з поясненням функціонального призначення кожної категорії у контексті адміністративного розгляду.

Окрему увагу приділено поділу звернень за кількісним складом (індивідуальні та колективні), що має практичне значення для організації розгляду у різних управлінських ситуаціях. Проаналізовано етапи обробки звернень: приймання, реєстрація, розгляд, підготовка відповіді та контроль за її наданням. Описано порядок реєстрації звернень як ключовий інструмент контролю, що забезпечує відстеження звернень та недопущення їх втрати або ігнорування. Зазначено строки розгляду звернень, встановлені законодавством України, з акцентом на важливість дотримання термінів для забезпечення прав заявників.

Розглянуто роль електронних звернень та електронних петицій, які стали сучасним засобом цифрової комунікації між громадянами та владою, із акцентом на механізми їх розгляду згідно з чинним законодавством. Проаналізовано законодавчу базу, що регламентує організацію роботи зі зверненнями громадян, передусім Закон України «Про звернення громадян», як основний нормативний акт у цій сфері.

Також у підрозділі порушено питання прозорості, звітності та зворотного зв’язку, які є невід’ємною частиною сучасної моделі взаємодії держави з суспільством та індикаторами ефективності роботи органів влади. Загалом, було системно розкрито структуру, зміст, етапи та нормативно-правові основи організації роботи зі зверненнями громадян, що створило базове теоретичне підґрунтя для подальшого дослідження практичних аспектів цієї теми.

1.3. Принципи та методи дослідження організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади

Під час дослідження організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади ми намагаємось комплексно оцінити ефективність існуючої системи взаємодії між громадянами та державними інституціями. Завдяки принципам законності, доступності, оперативності та прозорості, а також різноманітним методам дослідження, таким як аналіз документів, порівняльний аналіз, опитування, статистичний аналіз та кейс-стаді, ми можемо не лише виявити сильні та слабкі сторони організації роботи, а й розробити рекомендації щодо удосконалення цієї системи.

Під час дослідження теми організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади використовувались різноманітні методи та принципи, що дозволили всебічно проаналізувати проблему і виявити ключові аспекти, які потребують удосконалення. В основному, для дослідження були застосовані аналіз та синтез, порівняльний метод, кейс-метод та метод системного аналізу.

Метод аналізу та синтезу був основним при вивченні теоретичних та практичних аспектів організації роботи зі зверненнями громадян. Спочатку було проведено детальний аналіз чинного законодавства, нормативно-правових актів та існуючих процедур, що регулюють обробку звернень. Після цього здійснювався синтез інформації, отриманої з різних джерел, для узагальнення результатів та вироблення практичних рекомендацій для вдосконалення процесів розгляду звернень громадян.

Порівняльний метод дозволив провести порівняння національної системи роботи з зверненнями громадян в Україні з міжнародними практиками. Це включало вивчення досвіду країн з високим рівнем розвитку адміністративних процедур, таких як Фінляндія та Естонія, що мають успішні моделі інтеграції електронних технологій у роботу органів влади. Порівняння допомогло виявити недоліки існуючої української системи та запропонувати шляхи адаптації кращих практик.

Кейс-метод застосовувався для аналізу конкретних ситуацій в органах державної влади, що дозволило зрозуміти, як організація роботи зі зверненнями громадян реалізується на практиці. Аналіз реальних кейсів, де спостерігаються як успішні, так і проблемні приклади, надав можливість визначити практичні труднощі та пропонувати конкретні стратегії для покращення процесів.

Нарешті, використання методу системного аналізу дало змогу розглянути організацію роботи зі зверненнями громадян не як ізольований процес, а як частину більш складної системи управління. Системний підхід дозволив виявити взаємозв'язки між різними етапами роботи зі зверненнями, визначити можливі вузькі місця та запропонувати рішення, що включають оптимізацію всіх ланок адміністративної процедури, від прийому звернень до їхнього розгляду та відповіді громадянам.

Основним методом дослідження організації роботи зі зверненнями громадян є метод аналізу документів. Цей метод дозволяє вивчати нормативно-правові акти, які регулюють порядок подання та розгляду звернень, а також документи, що супроводжують процес розгляду звернень (звіти, протоколи, листи відповідей тощо). Наприклад, аналізуючи постанови та накази, можна виявити певні прогалини в законодавстві або недоліки в практиці розгляду звернень, які потребують вдосконалення.

Метод порівняльного аналізу дозволяє порівнювати організацію роботи зі зверненнями громадян в різних органах державної влади або в різних країнах. Це дає змогу виявити найефективніші практики та перенести їх на український контекст. Наприклад, можна порівняти практики розгляду звернень в органах місцевого самоврядування та центральних органах влади, зокрема в частині використання електронних технологій для подачі звернень.

Метод опитувань є ще одним важливим інструментом дослідження. Опитування громадян, представників органів влади та працівників, відповідальних за розгляд звернень, дозволяє отримати конкретні дані про ефективність існуючої системи. Наприклад, опитування громадян можуть

показати, наскільки зручним і доступним є процес подання звернень, а також чи задоволені вони швидкістю і якістю отриманих відповідей.

Метод статистичного аналізу дає змогу оцінити кількість звернень, структуру запитів, динаміку зміни типів звернень за певний період часу. Це дозволяє виявити тенденції та потреби громадян, що можуть бути використані для вдосконалення роботи органів влади. Наприклад, якщо спостерігається збільшення кількості звернень з питань екології, органи влади можуть прийняти рішення про більш активну роботу в цій сфері.

Під час написання дипломної роботи на тему організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади були використані кілька принципів дослідження, які забезпечили наукову цілісність, об'єктивність та логічну структуру роботи.

По-перше, було застосовано принцип об'єктивності, який вимагав максимально точного і безстороннього підходу до збору та аналізу матеріалів. Це означало, що всі висновки та рекомендації базувалися на фактичних даних: офіційних звітах органів державної влади, актуальних нормативно-правових актах, результатах емпіричних досліджень, а також наукових статтях. Завдяки цьому, вдалося уникнути особистих упереджень і переконань, що забезпечило достовірність отриманих результатів.

Принцип комплексності був також ключовим у дослідженні. Це означало, що робота охоплювала всі аспекти організації роботи зі зверненнями громадян. Зокрема, були проаналізовані не тільки правові, але й організаційні, технічні та соціальні аспекти. Дослідження включало вивчення як національних, так і міжнародних практик, що дозволило сформувати всебічне уявлення про проблему.

Наступним принципом, який застосовувався під час дослідження, був принцип наукової обґрунтованості. Всі результати аналізу і зроблені висновки були підкріплені науковими доказами, що підтверджуються як теоретичними дослідженнями, так і конкретними прикладами з практики. Це дозволило

забезпечити наукову достовірність роботи та передбачити можливість застосування її результатів в реальній практиці.

Принцип системного підходу дозволив дослідити організацію роботи зі зверненнями громадян як частину більшої системи управлінських процесів. Це включало взаємодію органів влади на різних рівнях, а також вплив новітніх технологій на ефективність обробки звернень. Завдяки системному підходу стало можливим виявлення зв'язків між різними етапами роботи зі зверненнями, а також оптимізація цих процесів.

Дослідження також ґрунтувалось на принципі наукової новизни, який передбачав пошук нових, інноваційних підходів у роботі органів державної влади. Зокрема, особлива увага приділялася можливостям інтеграції електронних технологій в процес обробки звернень, що є актуальним для розвитку електронного урядування. Новизна цього підходу полягала у вивченні міжнародного досвіду та застосуванні передових практик для удосконалення національних процедур.

Принцип послідовності та логічності також був важливим під час дослідження. Робота велася за чітко визначеною структурою: від теоретичного аналізу до практичних рекомендацій. Кожен розділ дипломної роботи логічно випливав з попереднього, що дозволило створити послідовну та зрозумілу структуру для читача. Важливою частиною була також чітка аргументація кожного висновку та рекомендації.

Усі ці принципи були основою для організації наукового дослідження, що забезпечило глибоке і всебічне вивчення проблеми організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади та дозволило запропонувати ефективні шляхи її удосконалення.

Оптимально визначені наукові принципи та методи дослідження організації роботи зі зверненнями громадян є важливим інструментом для вдосконалення цієї роботи в органах державної влади. Дотримання таких принципів, як законність, доступність, оперативність та прозорість, а також

використання різноманітних методів дослідження, дають змогу оцінити ефективність взаємодії органів влади з громадянами, виявити слабкі місця в існуючій системі та розробити рекомендації щодо її удосконалення. В результаті органи державної влади можуть підвищити рівень довіри громадян та забезпечити більш ефективне та швидке вирішення їхніх питань.

У результаті проведеного дослідження організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади було визначено ключові принципи та методи, які забезпечують ефективність і прозорість цього процесу. Завдяки вивченню принципів законності, доступності, оперативності, а також прозорості, вдалося виявити основні фактори, що сприяють чи, навпаки, перешкоджають належному розгляду звернень громадян. Ключовими методами дослідження стали аналіз нормативно-правових актів, порівняльний аналіз практики різних органів влади, а також застосування соціологічних методів, таких як опитування та інтерв'ю з громадянами.

Отже, під час написання роботи були використані такі принципи дослідження: об'єктивність, комплексність, наукова обґрунтованість, системність, новизна, послідовність та логічність. Вони забезпечили наукову цілісність роботи, допомогли уникнути суб'єктивних упереджень і забезпечити практичне застосування результатів дослідження. Принципи дозволили створити чітку структуру роботи та обґрунтовану методологію для аналізу і запропонування удосконалень в організації роботи органів влади зі зверненнями громадян.

Щодо основних методів, що використовувалися в дослідженні, були аналіз та синтез, що дозволили зібрати та систематизувати інформацію з різних джерел, а також узагальнити отримані дані. Це стало основою для формулювання теоретичних висновків та рекомендацій. Порівняльний метод допоміг провести аналіз досвіду інших країн, що сприяло виявленню сильних і слабких сторін національної системи обробки звернень громадян і дозволило визначити шляхи адаптації міжнародних практик до українських реалій.

Використання методу кейс-стаді дозволило дослідити конкретні приклади роботи органів державної влади, зокрема виявити проблеми та ефективні рішення, що вже застосовуються на практиці. Це дало змогу конкретизувати теоретичні положення та оцінити реальний стан організації роботи зі зверненнями громадян в Україні. Системний підхід дозволив розглядати цю проблему в контексті більш широкої адміністративної системи, що сприяло виявленню взаємозв'язків між різними етапами процесу та дозволило оптимізувати роботу органів влади.

Загалом, застосування вищезазначених методів та принципів дозволило дослідити як теоретичні аспекти організації роботи зі зверненнями громадян, так і практичні питання, що виникають у процесі їх розгляду органами державної влади. Це сприяло формулюванню конкретних рекомендацій для поліпшення адміністративних процесів і підвищення ефективності взаємодії держави з громадянами.

РОЗДІЛ 2
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

2.1. Нормативно-правова база організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади

У сучасному демократичному суспільстві одна з основних засад ефективного управління полягає в забезпеченні прав громадян на звернення до органів державної влади. Це право гарантується в багатьох країнах світу, оскільки дозволяє громадянам активно брати участь у державному управлінні, впливати на процеси прийняття рішень та на здійснення контролю за діяльністю органів влади. Водночас важливу роль у здійсненні цього права відіграє нормативноправова база, яка регулює порядок подачі, обробки та розгляду звернень. Вона визначає правила взаємодії громадян із владою, забезпечує прозорість процедур і гарантує ефективний захист прав громадян. Без належної правової основи робота зі зверненнями громадян може бути хаотичною, повільною і непередбачуваною, що шкодить якості державного управління і викликає недовіру до органів влади.

Організація роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади є важливим елементом функціонування демократичної держави, адже вона забезпечує прямий зв'язок між владою та її громадянами. Це один із основних механізмів реалізації прав та свобод людини, надаючи громадянам можливість впливати на рішення, що стосуються їхнього життя та добробуту. Нормативноправова база, що регламентує цю діяльність, має величезне значення, оскільки визначає порядок прийому, обробки, реєстрації та розгляду звернень громадян, а також встановлює терміни та процедури для надання відповідей. Правовий регламент забезпечує прозорість, ефективність та доступність

взаємодії між органами державної влади і громадянами, що сприяє зміцненню довіри до державних інститутів і підвищенню їхньої репутації.

Нормативно-правова база організації роботи зі зверненнями громадян у державних органах передбачає широкий спектр правових актів, що регулюють як процедурні, так і матеріальні аспекти цієї діяльності. Основою цієї системи є Конституція країни, яка в багатьох державах гарантує громадянам право звертатися до органів влади з петиціями, скаргами або пропозиціями, а також отримувати відповіді на свої звернення. У Конституції можуть бути визначені основні принципи цього процесу, такі як право на звернення до органів влади, обов'язок органів влади розглядати ці звернення та надавати відповіді, а також терміни для розгляду та відповідей.

В Україні право на звернення до органів влади (й не тільки) гарантується громадянам Конституцією України (Стаття 40). Також однією з основних нормативних основ, що регулюють роботу зі зверненнями громадян, є Закон

України «Про звернення громадян» (зі змінами та доповненнями), який був ухвалений ще в 1996 році. Цей закон визначає порядок прийому, реєстрації та розгляду звернень громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування, а також встановлює терміни для розгляду звернень. Закон передбачає чітку процедуру для оформлення звернень (як письмових, так і усних) та визначає обов'язки державних органів щодо надання відповіді заявникам. Також згідно з цим законом органи влади зобов'язані вжити заходів для забезпечення доступності та зручності подачі звернень, у тому числі через електронні канали зв'язку [33].

Окрім основного закону, велике значення мають підзаконні акти та нормативні документи, що регулюють специфіку роботи з певними типами звернень, а також уточнюють конкретні процедури. Наприклад, для органів виконавчої влади розроблені постанови Кабінету Міністрів України, що регулюють організаційні аспекти роботи зі зверненнями громадян, визначають вимоги до реєстрації звернень та порядок контролю за виконанням прийнятих

рішень (та сама Інструкція з діловодства за зверненнями громадян). Ці документи також встановлюють механізми контролю за своєчасним та ефективним виконанням рішень за зверненнями громадян, що сприяє підвищенню відповідальності посадових осіб [25].

Не менш важливими є міжнародні правові акти, які також впливають на нормативно-правову базу організації роботи зі зверненнями громадян. Зокрема, для України важливими є положення Європейської конвенції з прав людини, які гарантують громадянам право на ефективний засіб правового захисту, а також рекомендації ООН та інших міжнародних організацій, що регулюють стандарти обробки звернень громадян. Врахування цих міжнародних стандартів допомагає створювати ефективнішу систему взаємодії громадян з органами державної влади, забезпечуючи дотримання прав людини на всіх етапах розгляду звернень.

Особливе місце в нормативно-правовій базі займають положення, що регулюють питання, пов'язані з обробкою конфіденційної інформації та захистом персональних даних. У багатьох країнах, зокрема в Україні, є спеціальні закони про захист персональних даних, які регламентують, як органи влади повинні обробляти та зберігати інформацію, отриману в процесі розгляду звернень громадян. Це дозволяє забезпечити не лише ефективність процесу, але й захист прав громадян від можливих порушень.

Згідно з чинним законодавством, звернення громадян можуть бути подані в письмовій формі, а також у електронному вигляді. На цей час чинне законодавство не вимагає завірення електронних звернень особистим цифровим кваліфікованим підписом. Письмові звернення, у тому числі подані через пошту чи безпосередньо органам державної влади, підлягають обов’язковій реєстрації в установах і обліковуються відповідно до встановленого порядку. Окремо передбачено, що органи влади повинні забезпечити своєчасне надання відповіді на звернення громадян. Згідно з законом, максимальний термін для надання відповіді не може перевищувати 30 днів, у деяких випадках цей термін може бути подовжений до 45 днів. Важливо, що за порушення термінів розгляду звернення

передбачена адміністративна відповідальність для посадових осіб органів державної влади [22].

Електронні звернення громадян в Україні стали особливо актуальними після введення в дію системи «Електронний уряд». Вона дозволяє громадянам подавати звернення без необхідності відвідувати державні органи особисто, що робить цей процес значно зручнішим і доступнішим. Платформа «Електронні петиції», що була запущена в Україні в 2015 році, стала одним з інструментів, за допомогою якого громадяни можуть безпосередньо звертатися до органів державної влади з вимогами чи пропозиціями. Якщо петиція набирає мінімально встановлену кількість підписів, вона повинна бути розглянута відповідним органом влади. Чинне законодавство України передбачає можливість подати петицію до Президента, Кабінету Міністрів, Верховної Ради України та органів місцевого самоврядування [40].

Однак, реальне застосування нормативно-правових актів іноді стикається з певними труднощами. Хоча законодавство визначає чіткі терміни для розгляду звернень, на практиці іноді трапляється затримка з наданням відповідей, що викликає недовіру до державних органів. Тим не менше протягом останніх років відбулися значні зміни в цьому напрямку завдяки удосконаленню внутрішніх процедур обробки звернень та розширенню використання електронних платформ для подачі звернень.

Наприклад, в Київській міській державній адміністрації було впроваджено систему «Київ Цифровий», де громадяни можуть подавати звернення через мобільний додаток чи сайт. Це дозволяє скоротити час на реєстрацію та обробку звернень. Така ініціатива стала частиною реформи з цифровізації публічних послуг, яка включає в себе також впровадження системи електронного документообігу, що значно прискорює процес розгляду звернень.

Також варто зазначити, що впровадження електронного урядування в Україні дозволило значно спростити процедуру подачі звернень. Інтернетплатформи, такі як «Дія», дозволяють громадянам не лише подавати

звернення, а й отримувати різні адміністративні послуги онлайн. Цей розвиток допомагає зменшити бюрократичні бар'єри і створює умови для більш ефективного та прозорого державного управління [14].

Окремим важливим питанням є контроль за виконанням рішень, прийнятих за зверненнями громадян. В Україні створено механізми для здійснення контролю за виконанням рішень, що приймаються органами влади. У разі, якщо громадянин не задоволений відповіддю чи рішенням органу влади, він має право оскаржити його через суд або звернутися до омбудсмена — Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Особливо важливим є те, що в Україні громадяни мають право оскаржити відмову в розгляді звернення, що є важливим інструментом захисту прав. Зокрема, відповідно до ст. 6 Закону України «Про звернення громадян», якщо органи влади не відповідають на звернення у встановлений термін, громадянин має право звернутися до вищих органів або подати скаргу до суду [22].

Отже, нормативно-правова база організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади є важливою складовою демократичного управління, що дозволяє забезпечити ефективне і справедливе вирішення питань, порушених громадянами. Чітко визначені закони, підзаконні акти та міжнародні стандарти сприяють підвищенню прозорості, підзвітності та доступності органів влади для громадян. Зміцнення правової бази в цій сфері дозволяє не лише забезпечити право громадян на звернення, але й підвищити рівень довіри до державних інститутів, створюючи ефективний механізм зворотного зв'язку між владою та населенням.

Таким чином, нормативно-правова база організації роботи зі зверненнями громадян в Україні є достатньо розвинутою, проте є ще простір для вдосконалення. Попри те, що законодавство гарантує громадянам право на звернення та встановлює чіткі терміни для розгляду звернень, на практиці є проблеми з виконанням цих норм. Зростаюче впровадження електронного урядування та інтеграція новітніх інформаційних технологій сприяють

ефективнішому розгляду звернень і надають громадянам більшу доступність до публічних послуг, але з іншого боку ставлять нові питання щодо ефективності цифрового захисту персональних даних заявників. Разом з тим, важливо продовжувати працювати над вдосконаленням правового поля для забезпечення прозорості, своєчасності та якості обробки звернень громадян.

У цьому підрозділі було детально розглянуто ключові нормативно-правові акти, що регулюють порядок роботи зі зверненнями громадян в Україні. Основним серед них є Закон України «Про звернення громадян» (1996 р.), який встановлює загальні принципи, види звернень, порядок їх подачі, строки, а також гарантує право громадян на повторне звернення або оскарження рішень у суді.

Серед інших важливих документів, які було розглянуто, - постанови Кабінету Міністрів України, зокрема ті, що регламентують порядок ведення діловодства зі зверненнями громадян, електронний документообіг, внутрішній контроль за розглядом звернень та відповідальність посадових осіб за порушення встановлених процедур. Наприклад, Порядок організації діловодства за зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затверджений постановою КМУ, встановлює механізм реєстрації, маршрутизації звернень і формування відповідей.

Також розглянуто законодавство про захист персональних даних, зокрема Закон України «Про захист персональних даних», який визначає правила обробки, зберігання та використання інформації, що надається громадянами у своїх зверненнях. Це важливо для забезпечення конфіденційності та недопущення зловживань. Крім того, було акцентовано увагу на міжнародно-правові акти, що впливають на національну правову систему в частині звернень громадян. Зокрема, Європейська конвенція з прав людини (стаття 13) гарантує право на ефективний засіб правового захисту, а рекомендації ООН та Ради Європи сприяють уніфікації стандартів розгляду звернень.

У практичній частині було згадано про систему електронного урядування — такі сервіси, як «Дія», «Київ Цифровий» та платформа електронних петицій,

яка дає змогу громадянам подавати колективні звернення онлайн. Ці цифрові інструменти регулюються також відповідними актами Кабінету Міністрів і наказами центральних органів виконавчої влади.

Таким чином, у підрозділі було проаналізовано не лише базовий закон «Про звернення громадян», а й низку допоміжних нормативних актів, практичних прикладів електронного врядування, системи захисту персональних даних, а також міжнародних стандартів, що формують комплексну та ефективну нормативно-правову базу організації роботи зі зверненнями громадян в Україні.

2.2. Класифікація звернень громадян до органів державної влади

Звернення громадян є одним із основних механізмів їхньої участі в управлінні державними справами та важливим інструментом вираження громадської активності. Це своєрідний канал комунікації між громадянами та органами державної влади, який дозволяє населенню активно долучатися до розв’язання соціальних, економічних і політичних проблем. Кожен громадянин має можливість звертатися до різних державних органів або органів місцевого самоврядування з пропозиціями, заявами або скаргами, що, в свою чергу, підвищує ефективність роботи органів влади та сприяє розвитку демократичних процесів у суспільстві.

Конституція України чітко закріплює право громадян на звернення до органів державної влади, а Закон «Про звернення громадян» визначає правову основу для реалізації цього права. Цей нормативний акт встановлює порядок подачі, розгляду та відповіді на звернення, що в свою чергу покликано забезпечити захист прав і свобод громадян. Згідно з визначенням, закріпленим у законі, звернення громадян можуть бути подані в письмовій або усній формі і включають пропозиції, заяви або скарги [22].

Кожен громадянин може подати індивідуальне або колективне звернення до органів державної влади чи місцевого самоврядування безкоштовно, що робить цей інструмент доступним для широких верств населення. Важливо, що

процедура розгляду звернень визначена законом і не залежить від їхнього змісту. Завдяки цьому звернення громадян не лише стають засобом захисту їхніх прав і законних інтересів, але й функціонують як інструмент для поліпшення управління на всіх рівнях влади.

У розрізі функцій звернень громадян можна виділити кілька ключових напрямів, серед яких найбільш важливими є правозахисна, інформаційна та комунікаційна функції. Перша забезпечує захист прав громадян, дозволяючи на ранніх стадіях попередити або усунути правопорушення. Інформаційна функція передбачає, що звернення стають важливим джерелом інформації для державних органів щодо проблем, що виникають у громаді/суспільстві, а також підставою для прийняття управлінських рішень. Комунікаційна функція сприяє більш тісному зв'язку між громадянами і владою, дозволяючи громадянам впливати на ухвалення рішень, що стосуються їхніх інтересів.

Ці функції сприяють підвищенню ефективності взаємодії між державою та її громадянами, а також забезпечують своєчасне реагування органів публічної влади на актуальні проблеми. Моніторинг звернень громадян дає змогу державним органам не лише реагувати на вже існуючі проблеми, але й проактивно діяти в умовах постійних змін, що дозволяє їм швидше пристосовуватись до нових умов і вимог суспільства.

Розгляд звернень громадян здійснюється відповідно до вимог конфіденційності. Відомості, що містяться у зверненнях, не підлягають розголошенню без згоди заявника, крім випадків, коли ці дані необхідні для вирішення питання, поставленого у зверненні. Таке регулювання допомагає забезпечити захист особистих даних громадян і дотримання їхніх прав на приватність [21].

Згідно з Конституцією України, громадяни мають право звертатися як до органів місцевого самоврядування, так і до посадових осіб, що сприяє безпосередньому впливу населення на рішення, які приймаються на місцевому рівні. Це право також знаходить відображення в наукових працях, де звернення

громадян розглядаються не лише як юридичний інструмент, але й як важливий елемент участі населення в управлінні державними і громадськими справами [33].

Термін «звернення громадян» має різне тлумачення у наукових колах, але більшість учених сходяться на тому, що це є однією з основних форм реалізації права на участь у державному управлінні, яке забезпечує громадянам можливість впливати на політичні та соціальні процеси. З цього погляду звернення громадян можна розглядати як важливу складову правової системи держави, яка сприяє забезпеченню прозорості та підзвітності влади.

Існує кілька моделей участі громадян у процесах державного управління. Одна з них передбачає інформування громадян про діяльність органів влади, яке здійснюється через публікації звітів, новини в ЗМІ або на офіційних вебсайтах органів влади. У деяких випадках органи державної влади організовують консультації з громадянами, наприклад, шляхом проведення публічних слухань або референдумів. Найбільш розвинена модель активної участі громадян в управлінні — це створення відкритих робочих груп або комісій, де громадяни

можуть безпосередньо брати участь у розробці політичних рішень [23].

Найбільш поширеною в багатьох країнах є модель інформування, яка є першочерговою для забезпечення прозорості діяльності державних органів.

Більшість демократичних держав мають закони, що гарантують доступ громадян до інформації про діяльність органів влади, створюючи правові рамки для забезпечення цього доступу.

Відповідно до міжнародного досвіду, найбільш розвинені країни застосовують моделі активної участі громадян у процесах прийняття рішень. В Україні це також набуває певного розвитку завдяки створенню інструментів, таких як електронні петиції та платформи для участі громадян у процесах ухвалення законодавчих ініціатив. Це свідчить про постійне вдосконалення механізмів взаємодії між громадянами та органами влади, яке в свою чергу зміцнює демократичні процеси в країні.

Перша категоризація звернень громадян здійснюється залежно від способу їх подачі. Вони можуть бути подані усно, письмово чи в електронній формі. Усні звернення зазвичай використовуються в ситуаціях, коли питання є очевидними і не потребують додаткової перевірки. У таких випадках посадова особа може швидко дати відповідь, часто в усній формі. В інших випадках доцільніше використовувати письмові звернення.

Для вирішення простих питань усне звернення забезпечує швидке і законне вирішення. Громадянину легше звернутися усно, а посадовій особі іноді доцільно одразу ж дати відповідь. Таке звернення дозволяє скоротити час на його розгляд, уникнути необхідності листування і оперативно вирішити питання. Усні звернення можуть бути подані під час особистих зустрічей або по телефону. Однією з форм усного звернення є також участь громадян у телемостах з керівниками держави.

Особливої уваги заслуговує створена в Україні, починаючи з 2009 року, мережа уповноважених контактних центрів для прийому та опрацювання усних звернень. На національному рівні працює Урядовий контактний центр якій обслуговую постійно діючу Урядову «гарячу» телефонну лінію. В областях діють обласні контактні центри, які обслуговують регіональні «гарячі телефонні лінії. Обласні центри діють в єдиній системі з Урядовим контактним центром. Усні звернення громадян за допомогою засобів телефонного зв’язку приймаються контактними центрами безкоштовно для заявників, не потребують значних зусиль з боку громадян, само тому нас сьогодні саме усні звернення до органів виконавчої влади через уповноважені контактні центри складають до 90% від загальної кількості звернень [13].

Водночас не у всіх випадках усне звернення є доцільним. У таких ситуаціях громадяни можуть подати письмове звернення, яке, як правило, надсилається через пошту, або особисто через приймальні громадян органів влади. Як усні, так і письмові звернення мають однакову юридичну силу. З розвитком технологій

набувають популярності електронні звернення, які можна подати через інтернет-сайти місцевих органів влади.

Відповідно до закону України «Про звернення громадян», основні типи звернень, які надсилаються до органів публічної влади, включають заяви, скарги і пропозиції. Заява – це офіційне прохання, що стосується реалізації особистих прав або інтересів, коли йдеться про їх порушення. Заява зазвичай включає конкретні прохання, наприклад, про покращення умов життя або призначення виплат [22].

Скарга – це звернення, яке подається через порушення прав чи інтересів, що захищаються законом. Вона може містити як опис порушення прав, так і критику органів влади або посадових осіб, які, на думку заявника, стали причиною порушення його прав.

Пропозиція ж є зверненням, метою якого є поліпшення роботи органів публічної влади, муніципальних підприємств або організацій на місцевому рівні, наприклад, щодо покращення благоустрою чи транспортного обслуговування.

Також варто зазначити, що законом передбачена можливість подачі електронних петицій, які можуть бути ініційовані через інтернет-ресурси. Петиції мають бути оприлюднені на офіційних веб-сайтах відповідних органів, і для початку розгляду необхідно зібрати певну кількість підписів на підтримку петиції.

Що стосується класифікації звернень, вони можуть бути індивідуальними або колективними (розглядалось вище) за кількістю подач, а за способом подачі – безпосередніми та опосередкованими. Безпосереднє звернення подається особисто, а опосередковане – через представників (уповноваженого відповідною довіреністю від заявника) або навіть через засоби масової інформації.

Звернення громадян виступають важливим інструментом впливу населення на функціонування державної влади, що забезпечує реальну участь громадян у розв’язанні соціальних, економічних і політичних питань. На законодавчому рівні це право закріплене в Конституції України та деталізоване у

Законі України «Про звернення громадян», що створює правову основу для належного прийому, розгляду та реагування на заяви, скарги й пропозиції громадян. Така нормативна база дозволяє забезпечити не лише формальне дотримання прав людини, а й створює механізм зворотного зв'язку, завдяки якому влада може краще виявляти проблеми у суспільстві та оперативно на них реагувати [22].

Отже, ключовими функціями звернень є правозахисна, інформаційна та комунікаційна. Вони не тільки допомагають громадянам захищати свої права, а й інформують органи влади про потреби населення, сприяючи підвищенню якості управлінських рішень. Види звернень — заяви, скарги, пропозиції — дозволяють громадянам впливати як на конкретні життєві ситуації, так і на ширші суспільні процеси. Особливе значення має впровадження електронних форм звернень, що розширює доступність та оперативність комунікації з державою.

Таким чином, звернення громадян — це не лише форма реалізації права на участь у державному управлінні, але й ефективний канал комунікації, що зміцнює демократичні інститути, сприяє прозорості влади та розвитку громадянського суспільства.

2.3. Досвід інших країн в організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади

Організація роботи зі зверненнями громадян є важливим аспектом функціонування органів державної влади в будь-якій країні. Це невід'ємна частина адміністративної практики, яка визначає рівень взаємодії між державними органами та населенням. Звернення громадян дозволяють не тільки забезпечити механізм контролю за діяльністю органів влади, але й дають громадянам можливість брати участь у державному управлінні, висловлювати свої пропозиції, скарги та побажання. У світовій практиці є різноманітні підходи до організації цієї роботи, які відрізняються за формами та методами, що

використовуються в кожній країні. Вивчення досвіду інших держав у цьому питанні дозволяє побачити, як інноваційні та традиційні методи організації звернень можуть бути застосовані для поліпшення адміністративної роботи та збільшення ефективності взаємодії влади з громадянами.

В Україні у кожному органі влади існує спеціалізований підрозділ або відповідальна посадова особа (в залежності від обсягу звернень громадян), що займається обробкою звернень громадян. Процес роботи з такими зверненнями складається з кількох етапів, включаючи реєстрацію, розгляд, виконання, контроль за виконанням та направлення відповіді заявникові. На жаль, багаторазово цей процес може тривати довгий час і не завжди відповідає чітко встановленим регламентам. Це, в свою чергу, негативно позначається на якості обробки звернень, що може знизити довіру до органів публічної влади та вплинути на їхній імідж.

Контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень покладається на відповідних посадових осіб, які зобов'язані забезпечити не лише оперативність, а й коректність розгляду, а також виконання рішень, прийнятих на основі громадських звернень. Всі звернення, що надходять до органів державної влади чи місцевого самоврядування, підлягають обов'язковій реєстрації в автоматизованій інформаційній системі протягом трьох днів з моменту їх надходження. Облік таких звернень здійснюється через автоматизовану систему, і вся документація, включаючи реєстраційно-контрольні картки та журнали обліку письмових звернень, ведеться як в електронному, так і в паперовому вигляді, відповідно до встановлених стандартів діловодства.

У наш час у в органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування України активно розвиваються інформаційні та телекомунікаційні технології, що полегшують обробку звернень громадян.

В інших країнах є більш сформовані та розвинені системи роботи зі зверненнями громадян. Наприклад, у багатьох європейських країнах, таких як Італія, Іспанія, Німеччина та Австрія, робота з громадськими зверненнями є

важливою частиною адміністративних процедур. В деяких країнах існують спеціальні процесуальні закони, які регулюють цю сферу, як, наприклад, у Франції, Великобританії та США. На високому рівні також працює інститут адвокатури, який за необхідності надає допомогу громадянам, незадоволеним діями державних органів чи посадових осіб.

Варто зазначити, що у ряді західних країн звернення громадян розглядаються як частина ширших адміністративних процедур. Це означає, що процес включає участь як мінімум трьох сторін: громадянина, представника державного органу та, за необхідності, адвоката, який захищає інтереси заявника. Законодавство багатьох розвинених країн, таких як США, Франція та Великобританія, давно інтегрувало інститут адміністративних процедур, що чітко регламентують процеси подачі та розгляду звернень громадян.

На прикладі США, перша поправка до Конституції гарантує право громадян на подачу петицій до уряду. Це ж право також закріплене в Конституції Італії та інших країнах. В деяких країнах, таких як Німеччина, звернення можуть бути подані лише у письмовій формі, а процедури обробки цих звернень чітко регламентуються на рівні Конституції, що дозволяє ефективно контролювати роботу органів влади [19].

Згідно з нормами багатьох міжнародних правових актів, право на звернення до органів державної влади є фундаментальним правом громадян, яке дозволяє їм впливати на процес прийняття публічних рішень, захищати свої права та свободи, а також здійснювати контроль за діяльністю органів влади.

Також варто звернути увагу на те, що в різних країнах є свої специфічні підходи до регулювання цього права. Наприклад, у Швейцарії існують детально розроблені закони про адміністративні процедури, що включають судові елементи і надають право громадянам оскаржити рішення адміністративних органів у судовому порядку [54]. У Франції, навпаки, петиції розглядаються парламентом після відповідної процедури, яка включає аналіз комісією та можливість отримання детальних роз'яснень від відповідних органів [51].

Таким чином, хоча право на звернення є загальноприйнятим у багатьох країнах світу, кожна держава має свої особливості в організації цього процесу, що залежить від традицій та правових систем, у яких вони функціонують.

Особливу увагу на реалізацію права на петицію варто звернути в контексті Великої Британії, яка є колискою сучасного парламентаризму. В цій країні право подачі петицій використовується як спосіб ініціювання прийняття нормативноправових актів або для привернення уваги до питань, що потребують негайного законодавчого врегулювання. Зважаючи на те, що Палата громад формується шляхом виборів, саме вона отримує більшість петицій. Цей інструмент є частиною механізмів прямої демократії, який дозволяє громадянам Великобританії підтримувати зв'язок зі своїми обранцями в парламенті та впливати на ухвалення важливих рішень, що стосуються державних інтересів. Законопроекти часто вносяться до парламенту у формі петицій, причому визначено термін подачі таких петицій — до 27 листопада кожного року, після чого вони підлягають офіційному опублікуванню [17].

Звернення в парламент можуть бути розглянуті тільки за умови належного оформлення петицій. Додатково, всі особи, чиї права можуть бути обмежені внаслідок ухвалення запропонованого законопроекту, повинні бути ознайомлені з ним. Розгляд петицій у британському парламенті має деякі риси судового процесу, що робить його досить складним. Тому більшість заявників звертаються за юридичною допомогою до «парламентських агентів», які є частиною юридичних фірм. Крім того, на стадії розгляду петицій можуть брати участь і опоненти, які мають право наймати своїх агентів для захисту своїх інтересів. Після розгляду петиції в парламентському комітеті приймається рішення: чи буде законопроект відхилений, чи буде він далі розглянутий палатами як публічний законопроект (білль).

Незважаючи на складність процедури, кількість петицій у Великій Британії постійно зростає, надаючи громадянам можливість активно брати участь у політичному та інших важливих процесах у країні. Проте петиції не завжди

приводять до бажаного результату. Наприклад, петиція з вимогою заборонити легалізацію одностатевих шлюбів, яка зібрала 407 тисяч підписів, не змогла завадити ухваленню британським парламентом закону про легалізацію одностатевих шлюбів у 2013 році. Водночас, в багатьох країнах існують законодавчі норми, які визначають мінімальну кількість підписів, необхідну для того, щоб петиція обов'язково була розглянута в парламенті. Так, у Великій Британії та США це мінімум 100 тисяч підписів, в Італії – 50 тисяч.

Сучасні технології також сприяють розвитку інституту петицій, оскільки в багатьох країнах з’явилася нова форма подачі петицій — електронні петиції. Вони значно спрощують збір підписів і полегшують процес подачі звернень через онлайн-платформи державних органів. Однак, навіть електронні петиції повинні відповідати певним вимогам щодо оформлення, а також мати визначену кількість підписів, особливо якщо вони стосуються питань, що мають громадський інтерес. Цей новий формат петицій активно використовується громадянами різних країн, що дає підстави для багатьох дослідників

стверджувати, що зараз формується інститут електронної демократії.

У Сполучених Штатах Америки існує особлива форма звернень — петиція до уряду, яка є частиною першої поправки до Конституції. Вона дає громадянам право звертатися до уряду з вимогами про виправлення зловживань чи інших порушень прав. Петиції в США зазвичай подаються через онлайн-платформи, що дозволяє громадянам зручно і швидко надсилати свої звернення. Окрім цього, США також мають систему «омбудсмена», який відіграє важливу роль у захисті прав громадян та розгляді колективних звернень, особливо у випадках, де є порушення прав і свобод людини [19].

У Німеччині звернення громадян регулюються Конституцією, і вони можуть подаватися як індивідуально, так і колективно. Особливість німецької системи полягає в тому, що кожен громадянин може звертатися до уряду з проханнями та скаргами, а також має право отримати відповідь на своє звернення. Петиції, як правило, мають певні формальні вимоги, зокрема щодо кількості

підписів, необхідних для того, щоб питання стало обов'язковим для розгляду на урядовому чи парламентському рівні [18].

Італія, як і багато інших європейських країн, також має добре розвинену систему обробки звернень громадян. Петиції та звернення можуть подаватися як в електронному, так і в письмовому вигляді. Особливістю є те, що вони розглядаються як частина політичного процесу, і громадяни мають можливість безпосередньо впливати на розробку нових законів та політик. В Італії також активно застосовується інститут «народної ініціативи», за допомогою якого громадяни можуть запропонувати нові закони [32].

Варто відзначити, що в багатьох країнах, включаючи Швецію та Швейцарію, система звернень має ще більш глибоке інтегрування в механізми публічного управління, а саме через наявність спеціальних інститутів для розгляду масових петицій, скарг та пропозицій громадян. У Швейцарії, наприклад, петиції є частиною адміністративних процедур, що регулюються як на рівні федерального уряду, так і на рівні урядів кантонів [29].

З урахуванням вищезазначеного можна зробити висновок, що право на звернення, закріплене в Конституціях більшості країн світу, є невід'ємною частиною політичних прав громадян. Однак його реалізація має різні форми та залежить від політичного режиму в країні, а також від конкретних правових норм, що визначають свободу слова та думки. У державах з демократичним політичним устроєм це право має на меті захист прав людини, забезпечення участі громадян у політичному житті та їхнього впливу на важливі державні рішення.

Отже, досвід інших країн у організації роботи зі зверненнями громадян показує важливість системного підходу до цього процесу. У різних країнах застосовуються різноманітні моделі, починаючи від паперових звернень до електронних петицій, що дозволяє громадянам брати активну участь у державному управлінні та політичному житті країни. Водночас, успішність цих систем залежить від прозорості, доступності та чітких регламентів, що визначають порядок подачі і розгляду звернень. Підвищення ефективності

роботи органів державної влади у цій сфері сприяє покращенню взаємодії між громадянами та владою, що в свою чергу підвищує рівень довіри до інститутів публічної влади. Розвиток інституту електронної демократії вимагає постійного вдосконалення законодавчих ініціатив та технологічних рішень, що відповідають сучасним вимогам громадянського суспільства.

Підсумовуючи вищенаведене, варто зазначити, що організація роботи зі зверненнями громадян є важливою складовою демократичного управління, яка по-різному реалізується в різних країнах відповідно до їхніх правових традицій та адміністративних систем. Незважаючи на відмінності, у більшості розвинених держав — таких як Велика Британія, США, Німеччина, Франція, Італія, Швейцарія та Швеція — звернення громадян мають чітке правове регулювання, формалізовані процедури розгляду та інституційну підтримку, що забезпечує прозорість і підзвітність влади.

У Великій Британії та США право на петицію є законодавчо закріпленим і активно використовується як інструмент громадської ініціативи. У Німеччині, Італії та Франції звернення розглядаються як частина адміністративних процедур, а в Швейцарії — як елемент багаторівневої системи управління. Сучасні технології, такі як електронні петиції, дедалі більше сприяють участі громадян у політичних процесах. Такий підхід демонструє важливість належної організації роботи зі зверненнями як засобу зміцнення зв’язку між владою та суспільством, підвищення довіри до державних інституцій та реалізації принципів відкритого врядування.

РОЗДІЛ 3
ПРАКСЕОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНІ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

3.1. Механізм функціонування організації роботи зі зверненнями громадян в органі влади України

Однією з ключових ознак демократичної держави є забезпечення ефективної комунікації між громадянами та органами влади. У цьому контексті важливою складовою є робота зі зверненнями громадян, яка забезпечує зворотний зв'язок, дозволяє виявляти актуальні проблеми суспільства та оперативно реагувати на них. Конституція України гарантує кожному право на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування, що є фундаментом для створення належного механізму розгляду звернень. Від ефективності цього механізму залежить не лише довіра громадян до влади, а й якість публічного управління загалом.

У сучасній адміністративній практиці звернення громадян виступають не лише правовою формою взаємодії населення з владою, а й цінним інструментом виявлення проблемних зон у роботі органів державного управління. Зростаюча цифровізація, реформування держслужби та запровадження принципів відкритого урядування докорінно змінюють підхід до організації роботи зі зверненнями.

Механізм організації роботи зі зверненнями громадян складається з декількох взаємопов'язаних технологічних процесів: прийом звернення, реєстрація, розгляд, підготовка відповіді та контроль за виконанням. Кожен з процесів має бути чітко регламентований і відповідати нормам законодавства, зокрема Закону України «Про звернення громадян».

Спочатку здійснюється прийом звернення, що може надійти у письмовій, електронній або усній формі (під час особистого прийому або гарячої лінії). У

сучасних умовах дедалі частіше використовуються електронні сервіси: наприклад, через портал «Дія», Урядову «гарячу» телефонну лінію 15-45 чи офіційні вебсайти державних установ.

Наступний крок — реєстрація звернення в автоматизованій системі документообігу з присвоєнням унікального реєстраційного номеру, що дозволяє відстежувати хід його розгляду. Наприклад, у Міністерстві юстиції України використовується система електронного документообігу «Мегаполіс», що забезпечує швидку передачу звернень між структурними підрозділами.

Розгляд звернення передбачає аналіз змісту, встановлення його належності до компетенції конкретного структурного підрозділу, а також — за потреби — проведення перевірки фактів, викладених у зверненні. Якщо звернення потребує додаткового з'ясування обставин, може бути створена тимчасова робоча група або надісланий запит до інших органів влади.

В процесі підготовки відповіді уповноважена особа формулює офіційний висновок, надає обґрунтовану відповідь по суті поставлених питань і зазначає вжиті або заплановані заходи. Відповідь надсилається заявнику у встановлений строк — як правило, не пізніше 30 днів з моменту реєстрації звернення. Наприклад, у випадку скарги на бездіяльність органу місцевої влади щодо ремонту дороги, заявник отримує письмову відповідь із поясненням стану справ, планом ремонту або рішенням про додаткову перевірку [43].

Завершальний процес — контроль за виконанням рішень, прийнятих за результатами розгляду звернень. Цей етап є особливо важливим для виявлення системних порушень і вдосконалення роботи установи. Наприклад, якщо до обласної державної адміністрації надходить велика кількість звернень щодо поганої роботи соціальних служб, це може стати підставою для перевірки відповідного управління або ініціювання змін у кадровому складі.

Одним із найбільш помітних нововведень є поступовий перехід до електронного урядування. Електронні звернення зараз не тільки дозволяють подавати заяви без візиту до органу влади, а й автоматизують реєстрацію,

прискорюють обробку та зберігають історію розгляду. На базі багатьох державних установ впроваджуються інформаційно-комунікаційні системи (ІКС), які дозволяють формувати аналітичні звіти щодо змісту звернень, визначати найбільш болючі питання в регіоні або країні. Наприклад, система «Езвернення» в багатьох міністерствах України дозволяє створити єдиний

цифровий архів усіх звернень із хронологією рішень.

Сучасний підхід до роботи зі зверненнями вже не обмежується формальною відповіддю. В органах влади створюються аналітичні відділи або групи, які вивчають масиви звернень із метою прогнозування соціальної напруги, виявлення регіональних проблем та недоліків у роботі виконавчих структур. Ці дані використовуються для стратегічного планування реформ, кадрових рішень і внесення змін у місцеву політику. Наприклад, часті скарги на відсутність транспортного сполучення в певному районі можуть бути приводом

для перегляду транспортної стратегії.

Окрім внутрішнього контролю в органах влади за розглядом звернень громадян в Україні активно розвиваються інструменти громадського контролю. Посилення громадського контролю над діяльністю держави привело до формування незалежних інститутів, таких як Уповноважений Верховної Ради з прав людини (омбудсмен), які беруть участь у вирішенні конфліктних звернень.

Громадяни дедалі частіше звертаються до правозахисних структур, які мають повноваження здійснювати моніторинг та перевірки органів влади за результатами звернень. Це створює додатковий рівень підзвітності [47].

У рамках державної політики щодо управління якістю впроваджуються опитування громадян після отримання відповіді на звернення. Вони оцінюють не лише зміст відповіді, а й етику, оперативність, зрозумілість комунікації. Такі дані дають змогу формувати індекси задоволеності, які стають критерієм оцінювання роботи структурних підрозділів.

У кризових умовах, таких як війна, механізми роботи зі зверненнями змінюються. Пріоритет надається гуманітарним зверненням (евакуація, пошук

зниклих, соціальна допомога), які мають оброблятися в максимально стислий термін. Органи державної влади створюють штаби з прийому звернень або мобільні групи, що працюють безпосередньо в гарячих точках або на деокупованих територіях. Після завершення бойових дій система звернень виконує ключову роль у моніторингу потреб населення у відбудові, допомозі переселенцям, наданні компенсацій. Нариклад, у рамках програми відновлення «Пліч-о-пліч» після деокупації Херсонщини було впроваджено платформу електронних звернень із можливістю подати заявку на відновлення будинку, медичну допомогу чи отримання гуманітарної підтримки. Це дало змогу за перші 2 місяці зібрати понад 5 тисяч звернень і оперативно відреагувати на 70% із них завдяки автоматизованій маршрутизації.

В умовах дії воєнного стану також змінюється структура каналів спілкування (форм) з заявниками. Під час ускладнення роботи поштової служби, особливо на прифронтових територіях, нестабільної роботи Інтернет-зв’язку телефонна форма починає грати надважливу роль. Окремо слід зазначити проблемність проведення особистих прийомів в органах влади. За організаційною процедурою підготовка проведення особистого прийому в органі влади передбачає інформування громадян у відкритих джерелах про час та місце проведення прийому.

В умовах агресії рф в Україні точна інформація про час та місце перебування голови, скажімо, обласної військової адміністрації (на особистому прийомі громадян), цілком реально може бути зчитана з відкритих джерел ворожими спецслужбами та стати підставою для ворожого удару. Це в свою чергу створює суттєві ризики не тільки життю та здоров’ю керівника але й громадян, якій прийдуть до нього на прийом. Тому під час дії воєнного стану, особливо протягом повітряних тривог, за умов неможливості гарантування безпеки життя та здоров’я громадян, особисті прийоми в Україні часто замінюються відеоприйомами за допомогою засобів Інтернет-зв’язку або телефонними

прийомами у вигляді персональних гарячих телефонних ліній відповідних керівників органів влади, які проводяться з безпечних локацій [48].

Крім технічних аспектів, важливу роль в роботі зі зверненнями відіграє етика та культура спілкування з громадянами, які звертаються за допомогою. Неприпустиме формальне або зневажливе ставлення до заявників. Саме людяність і відкритість посадовців у роботі зі зверненнями сприяють підвищенню довіри до органу влади.

Отже, сучасний механізм організації роботи зі зверненнями громадян у державних органах набуває інноваційного, багатофункціонального характеру. Він поєднує правову, аналітичну, комунікаційну й цифрову складові. Це не просто «приймальня скарг», а складна система, здатна забезпечити участь громадян у формуванні політик, сприяти публічному контролю та підвищенню якості державного управління. У періоди кризи, як-от війна або її наслідки, ця система є критично важливою для підтримання стабільності, гуманітарної безпеки та відновлення довіри до держави.

Таким чином, організація роботи зі зверненнями громадян є системним процесом, який поєднує юридичні, управлінські, технологічні та комунікаційні складові. Налагоджений механізм прийому, обробки та реагування на звернення не лише забезпечує реалізацію конституційного права громадян, а й сприяє підвищенню ефективності діяльності органів державної влади. В умовах сучасних викликів, зокрема воєнного часу та післявоєнної відбудови, така комунікація з громадянами стає критично важливою для оперативного реагування на потреби суспільства, відновлення довіри та розвитку демократії.

3.2. Методи покращення організації роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади

Звернення громадян до органів державної влади є важливою формою участі населення в управлінні державними справами та реалізації їхніх прав. Від того,

наскільки ефективно організована робота зі зверненнями, залежить довіра громадян до влади, якість надання публічних послуг та загальна соціальна стабільність. У сучасних умовах, особливо в період війни та відбудови, постає нагальна потреба в удосконаленні механізмів обробки звернень, оперативності реагування та підвищенні прозорості процедур. Це потребує впровадження нових методів та підходів, орієнтованих на громадянина.

Одним з головних напрямів покращення є автоматизація процесу обробки звернень. Впровадження електронних систем управління документами дозволяє не лише скоротити час розгляду заяв, а й виключити можливість втрати або свідомого ігнорування звернень. Наприклад, інтеграція CRM-систем (Customer Relationship Management) у державних структурах допомагає відстежувати кожне звернення на всіх етапах його проходження: від реєстрації до надання відповіді. Такі технології вже застосовуються в роботі урядового контактного центру України, що дає змогу швидко зберігати й аналізувати інформацію [29].

Ще одним ефективним методом є впровадження багатоканальної системи прийому звернень. Це означає, що громадяни мають змогу звернутися до органу влади не лише письмово чи особисто, а й через електронну пошту, вебпортали, мобільні додатки, гарячі лінії або навіть чат-боти в месенджерах. Наприклад, чатбот «Дія.Бот» надає можливість поставити запитання або подати скаргу без необхідності звертатися фізично до установи, що особливо важливо для людей із тимчасово окупованих або деокупованих територій [14].

З іншого боку маємо враховувати, що темпи використання нових цифрових технологій в комунікації із заявниками мають корелюватися з розвитком цифрової доступності та грамотності населення. Отже подальший перехід на цифрові технології в спілкуванні з громадянами вимагає впровадження програм щодо доступності цифрових технологій якомога ширшому колу жителів України, а також щодо підвищення їх цифрової грамотності. В іншому випадку виникають ризики обмежити доступ до державних сервісів для осіб (особливо літнього віку), які не мають доступу або не володіють цифровими навичками в достатній мірі.

Важливою є також стандартизація процесів обробки звернень, яка передбачає чітке дотримання строків, визначення відповідальних осіб, алгоритмів реагування та форм звітності. Це забезпечує єдині правила для всієї державної вертикалі та сприяє підвищенню відповідальності службовців. Наприклад, у постановах Кабінету Міністрів України затверджені типові інструкції з діловодства, які регламентують ведення реєстрів звернень, строки розгляду та порядок підготовки відповідей.

Одним із дієвих методів покращення є проведення регулярного аналізу та моніторингу звернень. Це дозволяє визначати повторювані проблеми, зони незадоволеності громадян, а також оцінити ефективність роботи окремих підрозділів. Так, наприклад, якщо від одного району надходить велика кількість скарг на роботу комунальних служб, це сигнал для проведення службової перевірки або перегляду організації відповідного напрямку роботи.

Не менш важливим є підвищення кваліфікації державних службовців, які безпосередньо працюють зі зверненнями. Проведення тренінгів із навичок комунікації, роботи з конфліктними ситуаціями, дотримання етичних норм допомагає покращити якість спілкування з громадянами та запобігати можливій ескалації. У деяких міністерствах України започатковано навчальні курси з цифрової грамотності, що дозволяє службовцям ефективно працювати з електронними базами даних звернень.

У сучасних умовах надзвичайно актуальним методом є використання інструментів громадського контролю. Йдеться про створення громадських рад при органах влади, залучення представників НУО до моніторингу обробки звернень, публічне оприлюднення статистики й результатів розгляду. Це підвищує прозорість роботи та сприяє зменшенню корупційних ризиків. Наприклад, сайт «Єдиного державного вебпорталу відкритих даних» містить узагальнену інформацію про типи звернень, що надходять до державних установ, і дозволяє аналізувати тенденції.

У Міністерстві соціальної політики України було впроваджено систему попереднього запису громадян через електронну чергу, що суттєво зменшило навантаження на працівників і скоротило кількість скарг щодо затягування розгляду звернень. Також у 2023 році в рамках пілотного проєкту було запущено мобільний додаток для ветеранів, через який можна було подати звернення щодо медичних чи соціальних питань — з функцією автоматичного направлення запиту до відповідального органу [9].

Одним із перспективних напрямків є використання штучного інтелекту (ШІ) для аналізу зображень, надісланих громадянами. Це дозволяє автоматично ідентифікувати проблеми, такі як пошкодження інфраструктури, та оперативно реагувати на них. Дослідження показують, що застосування ШІ може значно підвищити точність та швидкість обробки звернень, що особливо важливо в умовах обмежених ресурсів та високих навантажень на органи влади.

Іншим важливим кроком є автоматизація процесу розгляду звернень за допомогою технологій обробки природної мови (NLP). Системи штучного інтелекту, що здатні розпізнавати текст, можуть автоматично класифікувати звернення та направляти їх до відповідних департаментів. Це значно знижує навантаження на операторів і прискорює процес обробки, що, в свою чергу, підвищує ефективність роботи органів державної влади. Наприклад, такі технології використовуються в багатьох великих компаніях для обробки клієнтських звернень, і їх можна адаптувати для державного сектору.

Важливим кроком є також введення чітких індикаторів ефективності (KPI) для чиновників, відповідальних за обробку звернень. Встановлення конкретних строків для відповіді та оцінка якості обробки звернень за допомогою фідбеку громадян дозволяє стимулювати високий рівень відповідальності. Це не лише підвищує швидкість реагування, але й забезпечує зворотній зв'язок, що важливо для вдосконалення роботи органів влади.

Одним із найбільш зручних інструментів є інтеграція месенджерів, для комунікації з громадянами. Запуск офіційних ботів для прийому звернень

дозволяє швидко реагувати на запити, отримувати інформацію, а також взаємодіяти з громадянами в реальному часі. Такі боти можуть автоматично надавати відповіді на часті запитання та направляти звернення до відповідних підрозділів. Для прикладу, в Україні вже функціонує бот «Дія.Бізнес», що допомагає підприємцям отримувати консультації та інформацію. Інтеграція таких рішень у публічному управлінні стане значним кроком уперед у покращенні доступності влади. З іншого боку маємо зважати на безпеку та захист персональних даних громадян під час використання месенджерів, особливо це стосується Telegram, якій має російське коріння та співпрацю з державними органами країни агресора [14].

Протягом останніх років набуває популярності також практика проведення онлайн-громадських прийомів та організації постійно діючих цифрових приймалень органів влади. Такі заходи дозволяють громадянам безпосередньо звертатися до представників влади через Zoom, Facebook Live або інші платформи. Це дозволяє не лише оперативно реагувати на питання, а й підвищує рівень довіри серед населення, адже громадяни мають можливість отримати безпосередні відповіді від відповідальних осіб. Вже є приклади таких приймалень, які проводяться органами місцевого самоврядування в різних регіонах, і вони користуються популярністю серед громадян.

Ще одним новаторським підходом може бути впровадження мобільних офісів, які виїжджатимуть до віддалених громад. В умовах, коли доступ до державних установ є обмеженим, особливо в сільській місцевості, такі мобільні офіси дозволяють громадянам подавати свої звернення без необхідності їхати до великих міст. Ці мобільні офіси можуть бути обладнані всім необхідним для прийому документів, консультацій та подачі звернень через інтернет.

Також важливим є регулярне проведення звітів органами влади щодо обробки звернень громадян. Публікація щомісячних звітів про кількість надісланих і оброблених звернень, а також про вирішення найбільш поширених проблем підвищує рівень прозорості та дозволяє громадянам бачити реальні

результати роботи органів влади. Цей підхід допомагає підвищити довіру до органів публічної влади, адже кожен громадянин може побачити, як саме розв'язуються проблеми, що його турбують.

Для забезпечення доступності та зручності подання звернень громадянами необхідно впроваджувати комбіновані механізми. Наприклад, у місті Одеса створено Центр звернень громадян «1535», який поєднує онлайн-платформу та телефонний сервіс. Це дозволяє залучити ширшу аудиторію, включаючи осіб, які не мають доступу до інтернету.

Отже, організація роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади є важливим аспектом забезпечення ефективного державного управління, яке відповідає на потреби громадян і сприяє розвитку демократичних інститутів. Від того, наскільки оперативно та якісно організований цей процес, залежить не лише довіра громадян до влади, а й загальна ефективність надання публічних послуг. В умовах сучасних викликів, таких як війна та відновлення країни, виникає необхідність постійного вдосконалення механізмів обробки звернень.

Автоматизація процесів, інтеграція новітніх технологій, таких як CRMсистеми, штучний інтелект та обробка природної мови, дозволяє суттєво знизити час на розгляд звернень, запобігти їх втраті та підвищити ефективність державних структур. Важливими є також багатоканальні системи прийому звернень, що забезпечують доступ до органів влади для різних категорій громадян. Ці методи значно полегшують комунікацію, зокрема для мешканців віддалених або тимчасово окупованих територій.

Стандартизація процесів, чітке визначення відповідальних осіб та впровадження систем моніторингу та оцінки ефективності дозволяють органам державної влади не лише покращувати свою роботу, а й забезпечувати прозорість і зменшення корупційних ризиків. Це також підвищує рівень довіри громадян до публічної адміністрації. Впровадження онлайн-громадських приймалень, мобільних офісів та створення громадських рад при органах влади робить

взаємодію між громадянами та державними інститутами більш доступною і прозорою.

Загалом, для подальшого вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян необхідно зосередитися на постійному впровадженні нових технологій, підвищенні кваліфікації державних службовців та розвитку інструментів громадського контролю. Тільки за умов комплексного підходу, який поєднує інноваційні технології, стандартизацію процесів і активну громадянську участь, можна створити ефективну, відкриту та прозору систему взаємодії між громадянами та органами державної влади.

ВИСНОВКИ

Звернення громадян до органів державної влади є важливою складовою демократичного процесу, що забезпечує зворотний зв'язок між державою та суспільством. Це не лише правова можливість для громадян звертатися з питаннями, пропозиціями, скаргами чи заявами, але й важливий інструмент контролю за діяльністю органів державної влади. Від того, як органи влади реагують на звернення громадян, багато в чому залежить рівень довіри населення до державних інститутів та їхня легітимність.

Організація роботи зі зверненнями громадян в Україні є невід’ємною частиною загальної системи державного управління і має значний вплив на ефективність державної політики. Вона потребує не тільки відповідних законодавчих ініціатив, але й розуміння специфіки взаємодії між владою і громадянами, а також застосування сучасних управлінських та інформаційних технологій для покращення процесу обробки звернень.

Метою даної дипломної роботи стало дослідження організації роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади, вивчення теоретичних основ цієї діяльності, аналіз існуючої нормативно-правової бази, а також розгляд кращих міжнародних практик. Важливим аспектом є також дослідження практичних механізмів, що використовуються для ефективної обробки звернень громадян в Україні, а також визначення шляхів їхнього вдосконалення. Актуальність цієї теми зумовлена необхідністю удосконалення організаційних і правових механізмів, які б сприяли зростанню ефективності та прозорості в обробці звернень громадян, що є важливим кроком на шляху до демократизації і модернізації державного управління в Україні.

Підсумовуючи результати проведеного дослідження, можна зазначити, що організація роботи зі зверненнями громадян є важливим аспектом функціонування будь-якої демократичної держави. Урахування потреб та інтересів громадян, ефективне реагування на їх звернення, а також забезпечення

прозорості та доступності органів влади є невід'ємною частиною створення довіри між державними інституціями та населенням.

У процесі роботи над цією темою було проаналізовано як теоретичні, так і практичні аспекти організації роботи зі зверненнями громадян, зокрема в контексті нормативно-правової бази, існуючих механізмів та досвіду інших країн. В результаті дослідження вдалося виявити ключові проблеми та можливості для покращення цієї важливої діяльності, що дають можливість підвищити ефективність та якість роботи органів державної влади у сфері взаємодії з громадянами.

В першому розділі було розглянуто основні методологічні аспекти організації роботи зі зверненнями громадян, визначено основні поняття та принципи, які мають бути враховані при здійсненні цієї діяльності. Особлива увага приділялася визначенню поняття «звернення громадян» і його класифікації, що дозволяє точніше розуміти різноманітність звернень та відповідні до них механізми обробки.

В теоретичному розділі акцентовано на нормативно-правовій базі, яка регулює порядок роботи з зверненнями громадян в органах державної влади, що є основою для формування ефективної та прозорої системи. Основним нормативним актом, що регулює організацію роботи зі зверненнями громадян в Україні, є Закон України «Про звернення громадян». Він забезпечує правову основу для подачі звернень, їх реєстрації та розгляду. Крім того, важливими є підзаконні акти, які уточнюють процедури, а також міжнародні стандарти, що впливають на національне законодавство, зокрема щодо захисту персональних

даних та права на ефективний засіб правового захисту.

Попри позитивні зміни у правовому регулюванні і практичному застосуванні норм, на практиці ще залишаються певні проблеми. Порушення термінів розгляду звернень, інколи недостатня оперативність у наданні відповідей та затримки в процедурі виконання рішень негативно впливають на довіру громадян до державних органів. Водночас реформи, спрямовані на

цифровізацію державних послуг, такі як система «Електронний уряд» та платформи для електронних петицій, значно полегшують доступ до адміністративних послуг і підвищують ефективність обробки звернень.

В третьому розділі, що стосувався практичної сторони організації роботи, було проаналізовано існуючі механізми роботи з зверненнями громадян в Україні, а також визначено проблеми та недоліки поточної системи. Особливо важливим стало виявлення необхідності в подальшому вдосконаленні методів обробки звернень, зокрема, через застосування новітніх інформаційних технологій, а також підвищення кваліфікації працівників, що працюють у відповідних підрозділах органів влади.

Окремо варто зазначити досвід інших країн, що був аналізований у роботі, зокрема успішні практики, які можуть бути адаптовані до українських реалій. На міжнародному рівні багато країн, зокрема європейські, мають чітко врегульовані системи роботи зі зверненнями, що включають як традиційні методи, так і новітні технології. Важливими є не лише форми подачі звернень, а й залучення сторонніх органів, таких як адвокати чи омбудсмени, для захисту прав громадян. Сучасні технології дозволяють спростити цей процес, зокрема через електронні петиції.

З досвіду інших країн видно, що успіх таких систем залежить від прозорості та чітких регламентів. Водночас, розвиток інституту електронної демократії відкриває нові можливості для участі громадян у політичному житті, що сприяє покращенню взаємодії з органами влади. У країнах з демократичними політичними системами право на звернення допомагає захищати права людини і зміцнювати довіру до державних інститутів.

Таким чином, організація роботи зі зверненнями громадян є основою ефективного управління, яке має не лише забезпечувати оперативну реакцію на потреби населення, але й формувати довіру до державних інститутів. Сучасні технології, зокрема автоматизація процесів, впровадження CRM-систем відкривають нові можливості для значного скорочення часу на обробку звернень, зменшення помилок і забезпечення прозорості роботи влади. Ці інструменти

дають змогу оперативно реагувати на проблеми громадян і ефективно управляти великими обсягами інформації.

Багатоканальний підхід до прийому звернень — це не просто зручність для громадян, а й важливий крок до доступності державних послуг для всіх, зокрема для людей, які не мають доступу до інтернету чи не володіють цифровими навичками. Тому важливо створити умови для розвитку цифрової грамотності, щоб кожен міг скористатися сучасними можливостями для вирішення своїх

питань.

Проте технології — це лише частина успішної стратегії. Стандартизація процесів, чітке визначення відповідальних осіб і постійний моніторинг звернень є запорукою прозорості та підвищення відповідальності органів влади. Інструменти громадського контролю, такі як онлайн-громадські приймальні або публічні звіти, не лише полегшують доступ до інформації, але й зміцнюють довіру населення до публічних служб.

Отже, ефективне управління зверненнями громадян — це не просто адміністративний процес, а важливий елемент демократичного суспільства, який забезпечує більш тісну та відкриту взаємодію між владою та людьми. Впровадження інноваційних технологій і продумана стратегія комунікації є ключем до побудови ефективної та прозорої держави, де кожен громадянин

відчуває свою важливість і має доступ до державних послуг на всіх рівнях.

Саме тому організація роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади потребує постійного вдосконалення та адаптації до змінюваних умов. Важливими факторами успіху є вдосконалення нормативно-правової бази, використання сучасних технологій, належна підготовка кадрів і забезпечення високого рівня прозорості та відкритості органів державної влади.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Битяк Ю.П., Гаращук В.М., Богуцький В.В. Адміністративне право: підручник. Харків: Право, 2010. 624 с.

2. Бондаренко О. В. Право громадян на звернення до органів державної влади: правові аспекти. Київ: Юридична думка, 2020. 228 с.

3. Бурачик О. І. Удосконалення роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади: магіст. дипломна робота. Дніпро: ДДАЕУ, 2021. 75 с.

4. Бурко І. М. Модернізація державного управління через електронні системи звернень. Харків: Право, 2021. 192 с.

5. Васильєв О. В., Ковальчук Т. В. Роль ЦНАП у вдосконаленні процесу розгляду звернень громадян. Публічне адміністрування: теорія та практика. 2022. № 1. С. 55–60

6. Воронов С. І., Федоренко В. В. Прозорість і публічність розгляду звернень громадян: сучасні тенденції. Державне управління та місцеве самоврядування. 2023. № 2. С. 48–53

7. Герасимчук О. В. Аналіз адміністративних процесів щодо звернень громадян в органах державної влади. Львів: Сполом, 2020. 176 с.

8. Гончаренко С. В., Мазурик Р. Ю. Практика організації роботи зі зверненнями громадян в Україні: проблеми та перспективи. Державне управління: удосконалення та розвиток. 2021. № 6. С. 11–16

9. Державна служба якості освіти України. Аналіз роботи зі зверненнями громадян у 2023 році. Київ, 2024. 12 с.

10. Деркач В. І. Механізми управлінського реагування на звернення громадян. Дніпро: ДРІДУ НАДУ, 2022. 174 с.

11. Дзвінчук Д. І., Гринишин І. І. Сутність, зміст та напрямки вдосконалення інституту звернення громадян в Україні. Публічне урядування. 2024. № 1 (38). С. 32–38

12. Дітковська М. Ю. Інтеграція цифрових технологій у процес обробки звернень громадян: виклики та перспективи. Інформаційне суспільство. 2023. № 1. С. 113–119

13. Дітковська М. Ю. Формування системи опрацювання звернень громадян до органів державної влади як складової системи електронного урядування. Вісник Чернігівського державного технологічного університету. Серія: Економічні науки. 2013. № 1 (64). С. 337–342

14. Дія (Єдиний портал державних послуг). URL: https://diia.gov.ua (дата звернення: 27.03.2025).

15. Європейська конвенція з прав людини (Рим, 4 листопада 1950 року). URL: https://www.echr.coe.int (дата звернення: 09.03.2025).

18. Європейська конвенція з прав людини та основоположних свобод від 4 листоп. 1950 р. Ратифікована Україною 17 лип. 1997 р. № 475/97-ВР.

16. Закон Великобританії «Про петиції до парламенту» від 24.05.2015. URL: https://www.parliament.uk (дата звернення: 29.04.2025).

17. Закон Німеччини «Про петиції та звернення громадян» від 17.07.2013. URL: https://www.bundestag.de (дата звернення: 15.04.2025).

18. Закон США «Про першу поправку до Конституції» від 15.12.1791. URL: https://www.archives.gov/exhibits/american_originals/billofrights.html (дата звернення: 15.03.2025).

20. Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» від 22.05.2003 № 851-IV. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/851-15 (дата звернення: 29.03.2025).

21. Закон України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/2297-17 (дата звернення: 13.03.2025).

22. Закон України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96ВР. URL: http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/393/96%D0%B2%D1%80 (дата звернення: 15.04.2025).

23. Закон України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-XII. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/2657-12 (дата звернення: 10.04.2025).

24. Закон Швеції «Про петиції» від 02.06.1994. URL: https://www.riksdagen.se (дата звернення: 10.04.2025).

25. Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування: постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348. Офіційний вісник України. 1997. № 16.

26. Каменська Н. П. Проблеми реалізації права громадян на звернення: теоретико-прикладний аспект. Одеса: Астропринт, 2017. 264 с.

27. Кандзюба С. П., Кравцов О. В. Інформаційно-аналітичне забезпечення обробки звернень громадян в органах державної влади. Інформація і право. 2021. № 2. С. 35–40.

28. Кисіль Л.Є. Правове регулювання процедури адміністративного оскарження. Часопис Київського університету права. 2008. № 3. С. 144–150

29. Ковач Я. В. Досвід впровадження механізмів електронної демократії у країнах ЄС: можливості адаптації в Україні. Публічне адміністрування. 2022. № 2. С. 45–50.

30. Ковач Я. В. Організація та проведення електронних консультацій органів державної влади з громадськістю. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2024. Вип. 86. С. 51–57.

31. Коломоєць Т.О. Адміністративне право України: академічний курс: підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2011. 576 с.

32. Конституція Італії від 27.12.1947. URL: https://www.senato.it (дата звернення: 25.04.2025).

33. Конституція України від 28.06.1996 № 254к/96ВР. URL: http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80 (дата звернення: 30.03.2025).

34. Котляревська Г. М. Електронні петиції як форма взаємодії громадян з органами державної влади. Вісник НАДУ. 2020. № 3. С. 78– 83.

35. Кульчицька І. І. Моделювання адміністративних процедур у контексті звернень громадян. Київ: Наукова думка, 2022. 214 с.

36. Левченко А. В. Адміністративні процеси в органах державної влади. Київ: Центр учбової літератури, 2019. 240 с.

37. Литовець В. М. Організація роботи зі зверненнями громадян до органів державної влади: автореф. магіст. дис. Миколаїв: ЧНУ ім. П.Могили, 2021. 14 с.

38. Молчанова В.М. Електронні звернення та адміністративне управління. Київ: Ліра-К, 2020. 198 с.

39. Параниця С. В. Вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у діяльності органів Державної фіскальної служби України. Київ, 2019. № 1. С. 107–112.

40. Платформа електронних петицій в Україні. URL: https://petition.president.gov.ua (дата звернення: 16.03.2025).

41. Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління, затверджений наказом Міністерства юстиції України від 15.02.2017 № 388/5. URL: https://zakon.cc/law/document/read/z0229-17 (дата звернення: 25.04.2025).

42. Порядок розгляду пропозицій (зауважень), заяв (клопотань) та скарг громадян, загальні засади ведення діловодства за зверненнями громадян, а також проведення особистого прийому громадян та телефонної «гарячої лінії» у Держатомрегулювання, затверджений наказом Державної інспекції ядерного регулювання України від 30.08.2021 № 570. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1290-21 (дата звернення: 15.03.2025).

43. Припутень Д. С., Зігунов В. Г. Право громадян на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування: теоретико-правовий

аспект. Актуальні проблеми державотворення, правотворення та правозастосування: матеріали наук. семінару. Дніпро: ДДУВС, 2021. С. 46–47.

44. Рекомендації ООН та Ради Європи щодо стандартів обробки звернень громадян. URL: https://www.coe.int (дата звернення: 06.04.2025).

45. Сівков С.В. Публічне адміністрування соціальної сфери Міністерством соціальної політики України. Право і суспільство. 2012. № 4. С. 129–133.

46. Скосар А. В. Організація роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування (на прикладі виконавчого комітету Конотопської міської ради): магіст. робота. Суми: СумДУ, 2020. 87 с.

47. Стародубцев А. А. Звернення громадян як засіб забезпечення законності діяльності публічної адміністрації. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія «Право». 2017. № 23. С. 75–79.

48. Тимошенко О. І. Правові аспекти взаємодії держави та громадян у процесі розгляду звернень. Київ: Паливода А. В., 2022. 184 с.

49. Ткаченко В. Л. Перспективи розвитку служби прийому громадян в органах державної влади. Харків: Фоліо, 2021. 160 с.

50. Указ Президента України «Про впровадження системи «Електронний уряд» від 12.01.2015 № 49/2015. URL: https://www.president.gov.ua (дата звернення: 02.04.2025).

51. Французька Конституція від 04.10.1958. URL: https://www.legifrance.gouv.fr (дата звернення: 05.04.2025).

52. Черненко Н. О. Адміністративні бар’єри в обробці звернень громадян: шляхи подолання. Львів: ЛНУ імені Івана Франка, 2021. 200 с.

53. Шарко О. В. Адміністративне управління: теорія та практика. Київ: Академвидав, 2018. 288 с.

54. Швейцарія. Закон про адміністративні процедури, 17.06.1991. URL:https://www.admin.ch (дата звернення: 30.03.2025).

Декларація
академічної доброчесності
здобувача ступеня вищої освіти ЗНУ

Я, Каптьол Станіслав Олександрович, студент 4 курсу бакалавру, форма навчання денна, факультет соціології та управління, спеціальність «публічне управління та адміністрування» освітньо-професійна програма «публічне управління та адміністрування»,

підтверджую, що написана мною кваліфікаційна робота на тему «Організація роботи зі зверненнями громадян в органі державної влади» відповідає вимогам академічної доброчесності та не містить порушень, що визначені у ст. 42 Закону України «Про освіту», зі змістом яких ознайомлений;

– заявляю, що надана мною для перевірки електронна версія роботи є ідентичною її друкованій версії;

– згоден на перевірку моєї роботи на відповідність критеріям академічної доброчесності у будь-який спосіб, у тому числі за допомогою інтернет-системи, а також на архівування моєї роботи в базі даних цієї системи.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (студент) Каптьол С.О.

Дата_____ Підпис_____ ПІБ (науковий керівник) Кас'яненко Д.В.