Соболь Валерій Анатолійович. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства.- Дис. канд. наук з держ. упр.: 25.00.02, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. - Київ, 2014.- 226 с.

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ

ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

На правах рукопису

СОБОЛЬ Валерій Анатолійович

УДК 351 : 323.21

ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ЯК МЕХАНІЗМ ВЗАЄМОДІЇ

ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА

25.00.02 – механізми державного управління

ДИСЕРТАЦІЯ

на здобуття наукового ступеня

кандидата наук з державного управління

Науковий керівник

СИТНИК Григорій Петрович,

доктор наук з державного управління, професор

КИЇВ – 2014

ЗМІСТ

[ВСТУП 4](#_Toc385590611)

[РОЗДІЛ 1 РЕАЛІЗАЦІЯ ПРАВА ЛЮДИНИ НА ЗВЕРНЕННЯ В ГРОМАДЯНСЬКОМУ СУСПІЛЬСТВІ: ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ 12](#_Toc385590612)

[1.1 Формування громадянського суспільства та взаємодія громадян з органами влади як предмет наукових досліджень 12](#_Toc385590613)

[1.2 Звернення громадян у контексті розвитку демократичних засад суспільного розвитку 22](#_Toc385590614)

[1.3 Особливості реалізації прав і свобод людини в сучасних умовах формування громадянського суспільства 31](#_Toc385590615)

[Висновки до розділу 1 44](#_Toc385590616)

[РОЗДІЛ 2 ІНСТИТУТ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН ЯК МЕХАНІЗМ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА 47](#_Toc385590617)

[2.1 Організація взаємодії громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування на сучасному етапі розвитку громадянського суспільства в Україні 47](#_Toc385590618)

[2.2. Інститут звернень громадян як важливий механізм взаємодії держави та суспільства 65](#_Toc385590619)

[2.3 Комплексний аналіз змісту і тенденцій звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування 92](#_Toc385590620)

[Висновки до розділу 2 114](#_Toc385590621)

[РОЗДІЛ 3 НАПРЯМИ РОЗВИТКУ ІНСТИТУТУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН 117](#_Toc385590622)

[У СУЧАСНИХ УМОВАХ 117](#_Toc385590623)

[3.1 Застосування сучасних інформаційно-комунікаційних технологій у сфері реагування на звернення громадян 117](#_Toc385590624)

[3.2 Розвиток системи роботи зі зверненнями громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування 138](#_Toc385590625)

[3.3. Шляхи вдосконалення механізмів реалізації прав громадян та реагування на звернення в сучасних умовах 149](#_Toc385590626)

[Висновки до розділу 3 165](#_Toc385590627)

[ВИСНОВКИ 169](#_Toc385590628)

[СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 173](#_Toc385590629)

ДОДАТКИ……………………………………………………………………………………..…217

ВСТУП

*Актуальність теми. З*вернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування є важливим механізмом зворотного зв’язку між державою і громадянами та одним із об’єктивних інтегральних індикаторів оцінки рівня сформованості громадянського суспільства, показником зрілості й незворотності демократичних перетворень у державі. За сучасних умов в Україні роль звернень громадян як дієвого інструменту впливу громадянського суспільства на публічну владу ще не повною мірою осмислена. Змістовна переоцінка підходів до визначення ролі та місця інституту звернень громадян необхідна для удосконалення механізмів державного управління в системі забезпечення прав людини, покращення взаємодії держави і суспільства, становлення соціальної, правової держави в Україні.

Звернення громадян є важливим чинником прийняття суспільно важливих рішень у будь-якій демократичній країні незалежно від її політичного устрою та форми правління. Це важливий інструмент виявлення та системного аналізу негативних тенденцій, що загрожують стабільному розвитку особистості та суспільства в цілому. Забезпечення прав і свобод передбачає створення відповідних умов та формування дієвих механізмів реагування на звернення громадян з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування, реалізацію конституційних принципів управління державою.

У процесі дослідження були використані праці провідних вітчизняних науковців, у яких висвітлювалися питання, що становлять науковий інтерес дисертаційної роботи: В.Бакуменка [16; 77; 239], М.Білинської [23; 24; 196], В.Воротіна [38], В.Голубь [46], В.Гошовської [50], Н.Грицяк [57; 161; 239], Ю.Ковбасюка [109; 196], В.Князєва [273; 281], А.Колодій [111–113], В.Лугового [140], В.Мамонової [148–150], А.Попка [192–193], О.Пухкала [224], Я.Радиша [227–228], І.Розпутенка [64; 237], Є.Ромата [241–242], В.Трощинського [73; 283], Г.Ситника [252–255], А.Семенченка [248–249], Ю.Сурміна [62; 267–268], С.Телешуна [176; 187; 269–272] та ін.

Важливими для дослідження з погляду теоретичного аналізу основних проблем, що становлять зміст дисертаційної роботи, є також концептуальні підходи, принципи та ідеї щодо формування та оцінки ефективності механізмів реагування на звернення громадян в умовах демократичних перетворень, розкриті в працях зарубіжних та вітчизняних науковців, зокрема: проблеми захисту прав і свобод громадян з позицій міжнародного права (М.Буроменський [26], І.Литвиненко [134], І.Ліщина [195], В.Лутковська [266], В.Мармазов [151], В.Муравйов [80; 166] та ін.); механізми залучення громадян до прийняття управлінських рішень на державному і регіональному рівні (О.Амосов [160; 231; 276], Я.Варда [28], В.Клосовські [28], Л.Кузьменко [122], М.Лендьел [128], С.Мітряєва [162], Р.Соболь [259] та ін.); роль громадськості у здійсненні контролю за діяльністю органів державної влади (О.Андрійко [1; 4–5], З.Гладун, Н.Гойда, О.Джужа, А.Крупник [121; 275], Т.Семигіна [250] та ін.).

Суттєвий вплив у контексті досліджуваного питання справили також ідеї та висновки науковців щодо функцій комунікац*і*ї (Г.Ласуелл [331–332], Д.Мак-Квейл [146], А.Леонтьєв [130], Б.Ломов [137] та ін.), пріоритетності міжособистісної комунікації (Е.Роджерс) та визначальної ролі одержувача інформації у прийнятті ефективного рішення (Ю.Лотман [138]).

Вагомим для розбудови інституту звернень громадян як механізму взаємодії держави та суспільства є внесок вітчизняних науковців (Е.Афоніна [236], Н.Драгомирецької [87], Л.Кисельової [104–105], В.Купрія [124], Н.Мартинець [153], С.Москаленко [64; 165]) у дослідження питань розвитку громадянського суспільства, ролі громадських організацій, взаємодії з громадськістю, удосконалення механізмів державного управління.

Проте, незважаючи на широкий спектр досліджень, присвячених різним аспектам окресленої тематики, значна кількість проблем ще потребує подальшого розвитку та поглибленого вивчення. Процеси суспільної трансформації, становлення нових соціальних зв’язків актуалізують необхідність наукових досліджень проблеми взаємодії влади та громадськості, які б адекватно відображали складність перетворень, що відбуваються в суспільстві. Нагальна потреба в підвищенні ефективності роботи зі зверненнями громадян, оптимізації діалогових відносин вимагає комплексного дослідження цих проблем, підвищує їх актуальність та прикладну значущість.

*Зв’язок роботи з науковими програмами, планами, темами.* Дисертаційна робота пов’язана з науковими дослідженнями кафедри національної безпеки Національної академії державного управління при Президентові України, що проводилися в рамках комплексного наукового проекту “Державне управління та місцеве самоврядування” (ДР № 0199U002827) за темами науково-дослідних робіт: “Дослідження концептуальних основ запровадження спеціальності 8.150103 “Державне управління у сфері національної безпеки” для професійної діяльності у сфері публічного управління” (ДР № 0109U003012), “Шляхи удосконалення системи державного управління забезпеченням національної безпеки України”  
(ДР № 0110U002470), у процесі виконання яких роль автора як співвиконавця полягала у визначенні реальних та потенційних загроз, ризиків і викликів, що мають місце в процесі удосконалення механізмів реагування на звернення громадян.

*Мета і завдання дослідження.* *Метою* дослідження є науково-теоретичне обґрунтування основних засад функціонування та розвитку інституту звернень громадян як важливого механізму взаємодії держави та суспільства, визначення його ролі в процесі реалізації прав і свобод людини в умовах формування громадянського суспільства в Україні.

Відповідно до поставленої мети було сформульовано такі *завдання*:

* проаналізувати сучасний стан наукової розробки особливостей функціонування інституту звернень громадян як механізму взаємодії держави та суспільства;
* обґрунтувати з позицій державного управління теоретико-методологічні засади взаємозв’язку реалізації права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з розвитком громадянського суспільства;
* охарактеризувати функціональну спрямованість звернень громадян як комплексного механізму взаємодії держави та суспільства, обґрунтувати його структуру та системну природу;
* виявити закономірності існуючої практики реагування на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також інституціональні та змістовно-структурні аспекти її удосконалення;
* розкрити сутність основних механізмів реагування на звернення громадян, обґрунтувати принципи та напрями їх удосконалення;
* визначити напрями розвитку роботи зі зверненнями громадян як одним із механізмів взаємодії держави та суспільства в сучасних умовах.

*Об’єкт дослідження* – суспільні відносини, що складаються в процесі взаємодії громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування.

*Предмет дослідження* – звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства.

*Методи дослідження.* Характер поставлених завдань визначив відповідні методи дослідження. Обрані методологічні підходи до вивчення механізмів реагування на звернення громадян передбачають поряд з вивченням емпіричного матеріалу ґрунтовний аналіз концептуальних засад, методологічних ідей і принципів, пов’язаних з функціонуванням системи державного управління. Це зумовило використання міждисциплінарного підходу із залученням наукового потенціалу історії, політології, соціології, філософії, конституційного та адміністративного права.

У процесі дослідження використовувалися діалектичний, інституціональний, структурно-функціональний, історичний, порівняльний, соціологічний та інші методи. Застосування діалектичного підходу дозволило обґрунтувати вплив процедурно-змістових аспектів, пов’язаних з механізмами реагування на звернення громадян, із забезпеченням прав і свобод людини. Інституціональний метод дав можливість розглянути звернення громадян як своєрідний соціальний інститут. Структурно-функціональний підхід застосовано з метою розмежування функцій механізмів і процедур, здатних впливати на ефективність реагування на звернення громадян і відповідно завчасно передбачати (усувати, пом’якшувати) суперечності суспільного життя. Завдяки історичному і порівняльному методам вдалося простежити основні етапи та здобутки удосконалення механізмів реагування на звернення громадян розвинених країн світу, передусім Європейського Союзу, в контексті можливості їх використання в Україні. Метод узагальнення забезпечив доказовість теоретичних конструкцій і практичних рекомендацій. Водночас було використано спеціальні соціологічні методи дослідження: експертних оцінок, аналізу статистичних документів, аналізу даних соціологічних опитувань.

*Наукова новизна одержаних результатів*дослідження полягає в тому, що в дисертації здійснено науково-теоретичне обґрунтування основних засад функціонування та розвитку інституту звернень громадян як важливого механізму взаємодії держави та суспільства, визначено його роль у процесі реалізації прав і свобод людини в умовах формування громадянського суспільства в Україні. Зокрема:

*уперше*:

* обґрунтовано системну природу інституту звернень громадян як механізму взаємодії держави в особі органів державної влади, органів місцевого самоврядування та суспільства (окремих осіб і груп осіб), підсистемами якого (інституту) визначено такі складові: реалізація права на звернення та реагування на звернення, кожна з яких передбачає відповідне нормативно-правове, інструментальне, організаційне, інформаційне, фінансове забезпечення;
* визначено систему основних принципів функціонування механізмів реагування держави на звернення громадян: відкритість та доступність інформаційних ресурсів і засобів комунікації; поступова передача повноважень щодо прийняття рішень на нижній рівень управління; гарантування законного захисту прав громадян; створення умов для реалізації права громадян на участь в управлінні державними справами; забезпечення прозорості роботи зі зверненнями шляхом використання сучасних інформаційних технологій; актуалізація чинного законодавства;

*удосконалено*:

* розуміння сутності організації роботи зі зверненнями громадян, що розглядається як важлива складова діяльності держави, дієвий чинник запобігання соціальним конфліктам завдяки: безоплатності (доступності) процедури розгляду звернень; відносній простоті та помірним термінам процедури вирішення порушених питань, а відповідно і розв’язання соціальних конфліктів; отриманню реакції у відповідь з боку суб’єктів розгляду у вигляді усунення факторів, що спричиняють обґрунтовані повторні звернення та скарги; особливостям менталітету значної частини громадян (переважно небажанню звертатися до судів);
* підходи до аналізу інформаційного, нормативно-правового, організаційного, фінансового механізмів реагування на звернення громадян як складових інтегрального механізму взаємодії держави та суспільства шляхом визначення та обґрунтування напрямів їх удосконалення, серед яких: підвищення комп’ютерної освіченості громадян, забезпечення принципу “єдиного вікна”, проведення та врахування результатів спеціальних соціологічних досліджень; удосконалення нормативно-правової бази; перегляд структури, функцій, відповідальності та кадрового забезпечення компетентних підрозділів; здешевлення засобів комунікації громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, фінансування програм розвитку інтерактивної взаємодії;

*набули подальшого розвитку:*

* наукові підходи: 1) до надання послуг у частині реалізації права на звернення шляхом застосування принципу конвергенції, що полягає в можливості використання різних видів засобів зв’язку: телекомунікації (електронного зв’язку), зокрема телефонних та комп’ютерних мереж, та поштового зв’язку; 2) до розгляду звернень громадян як політичного інструменту, форми артикуляції суспільних інтересів та зворотного зв’язку, а також засобу впливу на дії суб’єктів (носіїв) державної влади;
* положення про функціональне призначення інституту звернень громадян, зокрема: як одного із засобів захисту прав громадян, що дозволяє запобігати порушенням, зловживанням, негативним впливам, своєчасно усувати дестабілізуючі наслідки (правозахисна функція); як цінного джерела відомостей для органів державної влади та органів місцевого самоврядування про проблеми громадян (інформаційна); як ефективного засобу комунікації між державою та громадянами (комунікативна); як засобу впливу на рішення органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та як учасника процесу їх прийняття і реалізації (інструментальна).

*Практичне значення одержаних результатів* полягає в тому, що теоретичні і методологічні положення й висновки, викладені в дисертації, є основою для розв’язання практичних проблем щодо удосконалення механізмів реагування органів державної влади та органів місцевого самоврядування на звернення громадян. Запропоновані найбільш актуальні за сучасних умов шляхи та напрями подальшого вдосконалення інституту звернень громадян як інтегрованої у сферу публічної влади форми участі людей у державному управлінні.

Матеріали дисертаційного дослідження, що стосуються змісту звернень громадян, зокрема до Президента України, та практики організації відповідної роботи, використані Національним інститутом стратегічних досліджень для підготовки експертної доповіді “Україна у 2007 році: внутрішнє і зовнішнє становище та перспективи розвитку” в межах проекту Щорічного послання Президента України до Верховної Ради України (довідка про впровадження   
від 22 червня 2009 року № 293/375).

Основні положення дисертації, зокрема підходи до формалізації завдань щодо організації роботи зі зверненнями громадян та їх розгляду, модель взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з організаціями громадянського суспільства з урахуванням інформаційних технологій, використані:

* Секретаріатом Президента України в процесі організації роботи зі зверненнями громадян у службі з питань звернень громадян та під час проведення моніторингу організації такої роботи в місцевих органах виконавчої влади та органах місцевого самоврядування (довідка про впровадження від 1 вересня   
  2009 року № 45-02/1197);
* органами виконавчої влади обласного рівня: Закарпатською, Івано-Франківською, Рівненською, Чернігівською обласними державними адміністраціями (акти про впровадження: від 20 березня 2009 року, від 17 вересня 2009 року, від 25 лютого 2009 року, від 20 серпня 2009 року) та органами місцевого самоврядування, зокрема Артемівською районною радою (акт про впровадження від 27 серпня 2009 року), з метою організації та удосконалення роботи зі зверненнями громадян.

*Особистий внесок здобувача.* Дисертація є самостійним науковим дослідженням. Висновки й результати одержані та сформульовані автором особисто. У дисертації не використовувалися ідеї та розробки, що належать співавтору наукової публікації [1], особистий внесок здобувача у якій полягає в обґрунтуванні механізмів удосконалення взаємодії органів державної влади у сфері національної інформаційної безпеки.

*Апробація результатів дисертації.*Основні результати дисертаційного дослідження було представлено на науково-практичних конференціях, зокрема, за міжнародною участю в Національній академії державного управління при Президентові України: “Галузь науки “Державне управління”: історія, теорія, впровадження” (Київ, 2010), “Інновації в державному управлінні: системна інтеграція освіти, науки, практики” (Київ, 2011), міжнародній науково-практичній конференції “Інновації в контексті соціальної безпеки” (Київ, 2011), “Наука державного управління: досягнення, завдання, перспективи” (Київ, 2012), “Дні інформаційного суспільства – 2013” (Київ, 2013).

*Публікації.* Основні положення і висновки дослідження відображено в   
12 працях, зокрема: у 6 статтях, опублікованих у наукових фахових виданнях з державного управління, 1 статті в зарубіжному науковому періодичному виданні, 5 тезах науково-практичних конференцій, у тому числі за міжнародною участю.

*Структура роботи.*Дисертаційне дослідження складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатка. Повний обсяг дисертації становить 226 сторінок, із них – 172 сторінки основного тексту. Робота містить   
10 таблиць, 6 рисунків. Список використаних джерел налічує 350 найменувань.

ВИСНОВКИ

У дисертації вирішено актуальне наукове завдання, що полягає в науково-теоретичному обґрунтуванні основних засад функціонування та розвитку інституту звернень громадян як важливого механізму взаємодії держави та суспільства, визначенні його ролі в процесі реалізації прав і свобод людини в умовах формування громадянського суспільства в Україні. У результаті проведеного дослідження сформульовано певні висновки.

1. Аналіз наукових джерел засвідчив, що визначати тенденції та особливості функціонування інституту звернень громадян доцільно через сучасне розуміння співвідношення інтересів як особи та суспільства, так і держави та особи, що може бути відповідним чином реалізоване не шляхом протиставлення одних інтересів іншим, оголошення державних чи особистих інтересів пріоритетними, а шляхом встановлення реального їх співвідношення в системі “громадянин – суспільство – держава”, що характеризується взаємодією та взаємозалежністю.

Результати аналізу вітчизняної та зарубіжної наукової літератури дають підстави для ствердження про досить високий рівень зацікавленості, що виявляють науковці і практики до проблем формування громадянського суспільства та взаємодії громадян з органами влади. З’ясовано, що помітною тенденцією останніх років у розвинених країнах світу стало використання органами влади потенціалу суспільної думки, урахування побажань, пропозицій та рекомендацій громадян щодо підвищення ефективності державного управління. Увага науковців все більше фокусується на системному аналізі спрямованості та характеру звернень громадян і створенні умов для підвищення дієвості їх участі у процедурах прийняття управлінських рішень. Проте звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства не були предметом окремого дослідження в науці державного управління.

2. У роботі системно розкрито теоретико-методологічні засади взаємозв’язку реалізації права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування з розвитком громадянського суспільства та доведено, що активізація звернень громадян і практика удосконалення механізмів реагування на звернення нерозривно й органічно пов’язані з реальною участю громадян в управлінні державними справами, що дає змогу урізноманітнити шляхи комунікації, досягти синергетичного ефекту в процесі взаємодії, зокрема шляхом об’єднання запропонованих ідей.

Доведено, що право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян, а звернення громадян є однією з форм участі суспільства в державному управлінні, у вирішенні державних і суспільних справ, можливістю активного впливу громадянина на діяльність органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Обґрунтовано твердження про те, що реалізація прав громадян на вільне вираження своїх поглядів і переконань, вільне збирання, зберігання й поширення інформації, вільне об’єднання громадян для реалізації й захисту своїх прав, одержання інформації від органів державної влади та органів місцевого самоврядування, доступ до їхніх ресурсів, звернення до них, участь в управлінні є найважливішими умовами й критеріями функціонування правової держави та чинниками розвитку громадянського суспільства. Вказано, що в сучасних умовах розвиток інституту реалізації прав і свобод людини потребує створення дієвих інституцій громадянського суспільства та сильної держави як арбітра і гаранта цивілізованих економічних, політичних, правових і соціальних відносин.

Практичні та теоретичні рекомендації щодо реалізації сучасних принципів побудови системи забезпечення звернень громадян можуть використовуватися з метою подальшого розвитку наукових досліджень проблем ефективності адміністративного регулювання суспільних відносин для забезпечення соціально-політичної стабільності, національної єдності та утвердження інститутів громадянського суспільства в Україні.

3. На основі проведеного аналізу стану системи державного управління визначено напрями вдосконалення організаційних засад державного управління в системі забезпечення права на звернення. Установлено, що інститут звернень громадян виконує такі основні функції: правозахисну (один із засобів захисту прав громадян); інформаційну (джерело відомостей для органів державної влади та органів місцевого самоврядування про проблеми громадян); комунікативну (ефективний засіб комунікації між державою та громадянами); інструментальну (засіб впливу на рішення органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування та учасник процесу їх прийняття і реалізації).

Обґрунтовано системну природу інституту звернень громадян як важливого механізму взаємодії держави в особі органів державної влади, органів місцевого самоврядування та суспільства (окремих осіб і груп осіб). При цьому власне підсистемами інституту звернень громадян визначено такі складові: реалізація права на звернення та реагування на звернення, кожна з яких передбачає відповідне нормативно-правове, інструментальне, організаційне, інформаційне, фінансове забезпечення. На основі проведеного аналізу в дисертаційній роботі детерміновано основні засади та структурні складові інституту звернень у теорії і практиці сучасної науки державного управління.

4. Проведений аналіз сучасної практики реагування на звернення громадян дав змогу виявити певні закономірності розвитку механізмів державного управління щодо забезпечення конституційних прав громадян, які вказують на те, що незважаючи на наявні здобутки у цій сфері, все ще не достатньою мірою використовуються переваги, пов’язані з розвитком інформаційних технологій. Наголошено, що існують значні диспропорції у процедурах та змісті роботи зі зверненнями громадян в органах влади, потребує перегляду система контролю за своєчасністю та ефективністю вжитих заходів щодо задоволення потреб і вимог людей, які передусім пов’язані з ескалацією соціальної напруги, прискоренням появи конфліктогенних чинників. Обґрунтовано, що удосконалення потребує також аналітико-прогностична діяльність органів влади щодо оцінки небезпек, загроз, викликів та ризиків, які випливають із спрямованості, форм, проблематики звернень громадян, що належать до сфери національної безпеки.

У перспективі подальшого розвитку системи опрацювання звернень громадян має відбутися раціональне сполучення централізованого впливу з горизонтальними мережами, багатьма автономними структурами, що мають власні ресурси та здатні самостійно приймати рішення. У цю мережу поряд з державними організаціями, органами місцевого самоврядування й установами ввійдуть також приватні структури, органи самоорганізації населення і суспільні групи. У результаті має бути сформовано політико-державну мережу, відкриту для кожного громадянина, що дасть можливість більш повно реалізувати право на свободу об’єднань громадян для здійснення та захисту своїх прав.

5. Розкрито сутність основних механізмів реагування на звернення громадян та обґрунтовано напрями їх удосконалення: інформаційного (підвищення комп’ютерної освіченості громадян, забезпечення принципу “єдиного вікна”, проведення та врахування результатів спеціальних соціологічних досліджень); нормативно-правового (актуалізація нормативно-правової бази); організаційного (перегляд структури, функцій, відповідальності та кадрового забезпечення компетентних підрозділів); фінансового (здешевлення шляхів зв’язку громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, фінансування програм розвитку інтерактивної взаємодії).

Визначено принципи функціонування механізмів реагування держави на звернення громадян: відкритість та доступність інформаційних ресурсів і засобів комунікації; поступова передача повноважень щодо прийняття рішень на нижній рівень управління; гарантування законного захисту прав громадян; створення умов для реалізації права громадян на участь в управлінні державними справами; забезпечення прозорості роботи зі зверненнями шляхом використання сучасних інформаційних технологій; актуалізація чинного законодавства.

6. Обґрунтовано основні напрями розвитку роботи зі зверненнями громадян як одним із механізмів взаємодії держави та суспільства в сучасних умовах. Установлено, що актуальною є модернізація інституту звернень, яка має відбуватися поетапно: на першому етапі необхідним є удосконалення процедури щодо здійснення контролю за отриманням звернень, їх обліком, розглядом; перегляд правил діловодства; уніфікація нормативно-правової бази; на другому – реалізація комплексу заходів щодо забезпечення прозорості системи роботи зі зверненнями з використанням можливостей сучасних інформаційних технологій.

Доведено, що одним із напрямів розвитку інституту звернень громадян є забезпечення дієвості реагування на звернення громадян шляхом підвищення ролі та значення місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, що у свою чергу потребує продуманої і всебічно обґрунтованої адміністративно-територіальної реформи з паралельним удосконаленням наявної законодавчої бази.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

* 1. [Авер’янов В. Б](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_all/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=0&S21STR=%D0%90%D0%B2%D0%B5%D1%80%27%D1%8F%D0%BD%D0%BE%D0%B2%2C%20%D0%92%D0%B0%D0%B4%D0%B8%D0%BC%20%D0%91%D0%BE%D1%80%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%87). Виконавча влада і державний контроль / В. Б. Авер’янов, О. Ф. Андрійко ; ред. М. С. Лопата ; Інститут держави і права ім. В. М. Корецького НАН України, Робоча група з реформування центральних органів виконавчої влади. – К. : [б.в.], 1999. – 47 с.
  2. Алистратов Ю. Н. Право граждан на обращения в государственные органы местного самоуправления в условиях становления демократического правового государства в России : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.02. /   
     Ю. Н. Алистратов – Москва, 1995. – 152 с.
  3. Алмонд Г. А. Гражданская культура и стабильность демократии / Г. А. Алмонд, С. Верба // Полис. – 1992. – № 4. – C. 122–135.
  4. [Андрійко О. Ф](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_all/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=0&S21STR=%D0%90%D0%BD%D0%B4%D1%80%D1%96%D0%B9%D0%BA%D0%BE%2C%20%D0%9E%D0%BB%D1%8C%D0%B3%D0%B0%20%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B0). Державний контроль в Україні : організаційно-правові засади / О. Ф. Андрійко ; НАН України, Інститут держави і права  
     ім. В. М. Корецького. – К. : Наукова думка, 2004. – 304 с.
  5. [Андрійко О. Ф](http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_all/cgiirbis_64.exe?Z21ID=&I21DBN=EC&P21DBN=EC&S21STN=1&S21REF=10&S21FMT=fullw&C21COM=S&S21CNR=20&S21P01=3&S21P02=0&S21P03=A=&S21COLORTERMS=0&S21STR=%D0%90%D0%BD%D0%B4%D1%80%D1%96%D0%B9%D0%BA%D0%BE%2C%20%D0%9E%D0%BB%D1%8C%D0%B3%D0%B0%20%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%B2%D0%BD%D0%B0). Організаційно-правові проблеми державного контролю у сфері виконавчої влади : дис. на здобуття наук. ступеня докт. юрид. наук:  
     12.00.07 / О. Ф. Андрійко ; НАН України, Інститут держави і права   
     ім. В. М. Корецького. – К., 1999. – 378 с.
  6. Андрусів В. В. Інституційний інтерес: виникнення та стратегічне  
     значення // Стратегічні пріоритети. – 2006. – № 1. – Режим доступу: http://www.niss.gov. ua/Strateg\_pr/1/1-3.pdf. – Назва з екрана.
  7. Андрущенко В. Історія соціальної філософії. Західноєвропейський контекст / В. Андрущенко – К. : Тандем, 2000. – 416 с.
  8. Андрущенко В. П. Сучасна соціальна філософія : курс лекцій : [у двох томах]. Том 2. / В. П. Андрущенко, М. І. Михальченко. – К. : Генеза, 1993. – 317 с.
  9. Анохина Н. В. Политическая коммуникация / Политический процесс: основные аспекты и способы анализа / Н. В. Анохина, О. А. Малаканова // под ред. Е. Ю. Мелешкиной. – М. : “Инфра-М”, 2001. – 321 с.
  10. Асмолов Г. Карты помощи. Как работает краудсорсинг в кризисных ситуаціях / Г. Асмолов [Електронний ресурс] – Режим доступу : http://lenta.ru /photo/2011/11/11/crowd/#pic019. – Назва з екрана.