## Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке: <http://www.mydisser.com/search.html>

1 НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ

 СОБОЛЬ Валерій Анатолійович

 УДК 351 : 323.21

ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН ЯК МЕХАНІЗМ ВЗАЄМОДІЇ ДЕРЖАВИ ТА СУСПІЛЬСТВА

25.00.02 – механізми державного управління

 АВТОРЕФЕРАТ

 дисертації на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління КИЇВ – 2014

2 Дисертацією є рукопис.

 Робота виконана в Національній академії державного управління при Президентові України. Науковий керівник – доктор наук з державного управління, професор, заслужений діяч науки і техніки України СИТНИК Григорій Петрович, Національна академія державного управління при Президентові України, завідувач кафедри національної безпеки. Офіційні опоненти: доктор наук з державного управління, професор РОМАТ Євгеній Вікторович, Київський національний торговельно- економічний університет, завідувач кафедри маркетингу та реклами; кандидат наук з державного управління КИСЕЛЬОВА Леся Анатоліївна, Державна архівна служба України, заступник директора департаменту діловодства, формування, зберігання та обліку документів Національного архівного фонду – начальник відділу зберігання та обліку документів Національного архівного фонду. Захист відбудеться 4 квітня 2014 року о 14 годині на засіданні спеціалізованої вченої ради Д 26.810.02 Національної академії державного управління при Президентові України за адресою: 03680, м. Київ, вул. Ежена Потьє, 20, к. 212. Із дисертацією можна ознайомитись у бібліотеці Національної академії державного управління при Президентові України (03680, м. Київ, вул. Ежена Потьє, 20). Автореферат розісланий 3 березня 2014 року. Вчений секретар спеціалізованої вченої ради Н.І.Демедишина3 ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ Актуальність теми. Звернення 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, М.Білинської, В.Воротіна, В.Голубь, В.Гошовської, Н.Грицяк, Ю.Ковбасюка, В.Князєва, А.Колодій, В.Лугового, В.Мамонової, А.Попка, О.Пухкала, Я.Радиша, І.Розпутенка, Є.Ромата, В.Трощинського, Г.Ситника, А.Семенченка, Ю.Сурміна, С.Телешуна 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, І.Литвиненко, І.Ліщина, В.Лутковська, В.Мармазов, В.Муравйов та ін.); механізми залучення громадян до прийняття управлінських рішень на державному і регіональному рівні (О.Амосов, Я.Варда, В.Клосовські, Л.Кузьменко, М.Лендьел, С.Мітряєва, Р.Соболь та ін.); роль громадськості у здійсненні контролю за діяльністю органів державної влади (О.Андрійко, З.Гладун, Н.Гойда, О.Джужа, А.Крупник, Т.Семигіна та ін.). Суттєвий вплив у контексті досліджуваного питання справили також ідеї та висновки науковців щодо функцій комунікації (Г.Ласуелл, Д.Мак-Квейл, А.Леонтьєв, Б.Ломов та ін.), пріоритетності міжособистісної комунікації (Е.Роджерс) та визначальної ролі одержувача інформації у прийнятті ефективного рішення (Ю.Лотман). Вагомим для розбудови інституту звернень громадян як механізму взаємодії 4 держави та суспільства є внесок вітчизняних науковців (Е.Афоніна, Н.Драгомирецької, Л.Кисельової, В.Купрія, Н.Мартинець, С.Москаленко) 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 5 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, 6 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 7 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 8 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.

 ОСНОВНИЙ ЗМІСТ ДИСЕРТАЦІЇ

У вступі дисертації обґрунтовано актуальність теми, сформульовано мету та завдання дослідження, визначено його об’єкт, предмет та методи, розкрито наукову новизну, теоретичне та практичне значення одержаних результатів, наведено дані щодо їх апробації. У першому розділі – “Реалізація права людини на звернення в громадянському суспільстві: теоретико-методологічні засади” − здійснено системний аналіз наукової літератури за проблематикою дисертаційної роботи, обґрунтовано теоретичні та методологічні засади дослідження взаємодії громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, розглянуто звернення громадян як чинник розвитку демократії, реалізації прав і свобод людини в умовах становлення громадянського суспільства. Аналіз наукових джерел засвідчив, що трансформація суспільно-політичних відносин, соціальний характер еволюційного розвитку України зумовлюють актуальність ґрунтовного дослідження ролі та місця звернень громадян у взаємодії органів державної влади й органів місцевого самоврядування з громадянським суспільством. Важливість дослідження питання звернень громадян зумовлена також потребою в ефективному регулюванні соціальних процесів з метою запобігання процесам некерованості їх розвитку та, у свою чергу, унеможливлення небажаних соціальних деформацій. Проаналізовані в роботі теоретичні напрацювання вітчизняних і зарубіжних фахівців дозволяють зробити висновок, що ступінь розробленості зазначеної проблематики залишається недостатнім. Наголошується, що людина (громадянин) у системі державного управління та місцевого самоврядування має прямо чи опосередковано брати участь у реалізації соціодіагностичних, прогностичних, планових, організаційних, пізнавальних, освітніх, інформаційних та багатьох інших функцій, які визначаються гуманістичною концепцією державного управління, а також правовими механізмами державного управління. Вказано, що за нинішніх умов взаємовідносини “влада – громадянин” значно детерміновані соціально- історичним і соціально-психологічним досвідом, накопиченим усіма учасниками цього процесу (тим більше, що такі відносини реалізуються не лише на рівні 9 інституціональних структур). 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. Установлено, що забезпеченню підлягає не саме право людини на звернення як сутність відповідних нормативно-правових актів і як система суб’єктивних правозобов’язань держави, а саме реалізація таких прав, що обумовлено законом. Наближення до європейських стандартів життєдіяльності, соціальна спрямованість державного управління передбачають забезпечення реалізації прав громадян на вільне вираження своїх поглядів і переконань, вільне збирання, зберігання й поширення інформації, вільне об’єднання громадян для реалізації та захисту своїх прав, одержання інформації від органів державної влади й органів місцевого самоврядування, доступ до їхніх ресурсів, звернення до них, участь в управлінні, що є найважливішими умовами та критеріями функціонування правової держави. Ці права виступають сполучним елементом системи основних прав і лише за умови їх дотримання можна стверджувати про фактичну реалізацію особистих політичних, соціальних, економічних, екологічних та культурних прав. Значущість та актуальність проблематики конституційного механізму забезпечення прав людини на звернення зумовлюється не лише специфічними обставинами (демократизацією політичної системи, формуванням громадянського суспільства), а й глибинними реформами на рівні повноважень інститутів державної влади, структурною реорганізацією державного управління, які сьогодні відбуваються в Україні. Доведено, що право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян. Це пояснюється тим, що, по-перше, 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, по- друге, це спосіб відновлення порушеного права громадянина шляхом подання до органів влади скарг, заяв і клопотань. У такому розумінні – це механізм виконання соціальних обов’язків публічної влади та втілення її відповідальності в політико- правовому аспекті. З’ясовано, що звернення громадян є показником рівня організації реагування на факти порушень прав і свобод людини з боку органів державної влади, органів місцевого самоврядування як в окремих регіонах, так і загалом у державі. Незалежний, всебічний, об’єктивний та справедливий розгляд звернень громадян на правовій основі запобігає подальшим зверненням щодо порушених громадянами питань, а відсутність такого розгляду свідчить про неспроможність органів влади вживати невідкладних і системних заходів стосовно своєчасного та якісного вирішення проблем на місцях, що знижує довіру громадян до влади і тим самим перешкоджає ефективній взаємодії держави та суспільства і фактично свідчить про невідповідність виконання ними своїх обов’язків. Проведений аналіз особливостей та закономірностей формування інституту звернень громадян у контексті розвитку демократичних засад суспільного розвитку 10 засвідчив феномен переходу від централізованого управління на основі командних принципів до мережної координації, в основі якої – принцип партнерства. При цьому роль громадян у механізмі управління змінюється від пасивного об’єкта управління до експерта, що впливає на прийняті рішення, і надалі – до безпосереднього учасника процесу прийняття рішень. При цьому інститут звернень громадян покликаний забезпечити інституційну легітимацію публічного простору та комунікативну практику. Установлено, що розв’язання суперечностей між прагненням налагодити ефективну взаємодію громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування і незрілістю інститутів громадянського суспільства лежить у площині консолідації зусиль з побудови розвинутої інфраструктури публічної сфери з метою стимулювання пошуку оптимальних варіантів поєднання інтересів різних соціальних груп. А це у свою чергу передбачає високий рівень економічної, соціальної, духовної, політичної культури; розвинені правові відносини; взаємодію громадян з державою заради спільного блага. Засобом раціоналізації соціального розвитку в Україні визначено впровадження зарубіжного досвіду соціального партнерства, соціальної спрямованості державного управління в країнах Європи. У другому розділі – “Інститут звернень громадян як механізм взаємодії держави та суспільства” – проаналізовано організаційні засади взаємодії громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування в Україні, обґрунтовано структуру та функції інституту звернень громадян як важливого механізму взаємодії держави та суспільства. Зазначено, що однією з найважливіших проблем сучасного суспільного розвитку є питання взаємовідносин держави і громадянина в умовах формування ефективних національних та міжнародних інструментів захисту прав і свобод людини, адже наявність чи відсутність основних прав і свобод людини виступає найбільш яскравим показником ступеня розвитку громадянського суспільства, побудови правової держави. На цій основі доведено, що забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб цих органів, оскарження їх дій та бездіяльності, відновлення порушених прав і законних інтересів громадян є важливим напрямом діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Аналіз правового поля, у якому формуються механізми взаємодії громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, засвідчує, що влада спрямувала свої зусилля на діалог з громадськістю – інституційно оформленими об’єднаннями громадян, що продовжує українську традицію правового визначення діалогових форм політичної участі громадян через систему посередників. Наголошено, що потребою демократизації політичного процесу в Україні є індивідуалізація діалогу, що пояснюється, по-перше, недостатньо високим рівнем внутрішньо-організаційної демократії в об’єднаннях громадян, незавершеністю процесів політичної структуризації суспільства; по-друге, необхідністю посилення відкритості і прозорості підготовки та прийняття державно-управлінських рішень. Функціонування інституту звернень громадян як механізму взаємодії 11 держави та суспільства розглянуто в контексті загальної системи механізмів державного управління, зокрема: правового, організаційного, економічного, інформаційного. Обґрунтовано основні функції, які виконує інститут звернень громадян: правозахисну (звернення як юридичний інститут є одним із засобів захисту прав громадян, що дозволяє запобігати порушенням, зловживанням, негативним впливам, своєчасно усувати дестабілізуючі наслідки); інформаційну (звернення громадян є цінним джерелом відомостей для органів державної влади та органів місцевого самоврядування про проблеми громадян); комунікативну (звернення громадян є ефективним засобом комунікації між державою та громадянами); інструментальну (виконують роль засобу впливу на рішення органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, а також учасника процесу їх прийняття та реалізації). Практичне забезпечення права на звернення визначає розвиток більшості країн на шляху політичної демократії, економічного прогресу та співробітництва, виступає одним із визначальних завдань процесу реформування українського суспільства, що набуває особливого значення в контексті європейської інтеграції України. У цьому контексті звернення громадян розглянуто як один із важливих механізмів взаємодії держави в особі органів державної влади, органів місцевого самоврядування та суспільства (окремих осіб і груп осіб). Складовими цього інституту є реалізація права на звернення та реагування на звернення, кожна з яких передбачає відповідне нормативно-правове, інструментальне, організаційне, інформаційне, фінансове забезпечення (рис. 1). Вказано, що сутність розгляду звернень громадян полягає в діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, а також інших уповноважених суб’єктів, пов’язаній з перевіркою викладених у зверненнях фактів, прийняттям рішень за зверненнями громадян та забезпеченням їх виконання, а також інформуванням авторів про наслідки розгляду їхніх звернень. Обґрунтовано тезу, що робота зі зверненнями громадян є важливою складовою діяльності держави, дієвим чинником 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). Підтверджено обумовленість недоліків інституційно-функціональної організації влади на місцевому рівні сталою правовою неврегульованістю. На сьогодні питання муніципально-правових відносин в Україні регулюються значною кількістю нормативно-правових актів різної юридичної сили. За таких умов достатньо складно, з одного боку, забезпечити системність і внутрішню несуперечливість правового регулювання на всій території країни, а з іншого – врахувати місцеві особливості та інтереси, підтримати місцеву ініціативу і прагнення до самоорганізації.12 СУСПІЛЬСТВО (окремі особи, групи осіб) Нормативно-правове забезпечення: Конституція України, Закон України “Про звернення громадян”, інші нормативно-правові акти Інструментальне забезпечення: безпосереднє особисте звернення в усній чи письмовій формі; письмове звернення через уповноважену особу; надсилання листів поштою; звернення в усній формі, надсилання факсограм, звернення в письмовій формі електронною поштою з використанням засобів телекомунікаційного зв’язку (електрозв’язку) ДЕРЖАВА (органи державної влади, органи місцевого самоврядування) Інформаційне забезпечення: технічні та друковані засоби інформації, індивідуальне інформування Організаційне забезпечення: окремі громадяни (за категоріями, за соціальним станом), групи громадян РЕАЛІЗАЦІЯ ПРАВА НА ЗВЕРНЕННЯ РЕАГУВАННЯ НА ЗВЕРНЕННЯ Фінансове забезпечення: кошти фізичних та юридичних осіб, інші кошти, не заборонені чинним законодавством Нормативно-правове забезпечення: Конституція України, закони України, постанови та розпорядження Кабінету Міністрів України Інструментальне забезпечення: Державна система електронних звернень, Єдиний державний портал адміністративних послуг, Урядовий контактний центр, центри надання адміністративних послуг, контактні центри, “гарячі лінії”, приймальні громадян Інформаційне забезпечення: інформаційні стенди, веб-сайти, видання довідково-інформаційних матеріалів, скриньки, довідкові служби Організаційне забезпечення: структурні підрозділи центральних органів виконавчої влади, їх територіальних органів, місцевих державних адміністрацій, органів місцевого самоврядування Фінансове забезпечення: кошти державного бюджету, місцевих бюджетів, комерційного сектору, інші кошти, не заборонені чинним законодавством Забезпечується на рівні самоорганізації населення ІНСТИТУТ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН Рис. 1. Комплексний механізм взаємодії держави та суспільства Зазначено, що механізми реагування на звернення громадян також залежать від якості надання суб’єктам звернень (фізичним і юридичним особам) адміністративних послуг, що підтверджує доцільність прийняття Адміністративно-процедурного кодексу України. Необхідність кодифікації обґрунтовується відсутністю у нових законодавчих актах найважливіших положень, що встановлюють єдині принципи розгляду звернень громадян та відповідні адміністративні процедури, що свідчить про певні суперечності адміністративно-процедурного характеру. А саме: у законах України, що регламентують порядок здійснення права громадян на звернення, відповідних 13 нормативно-правових актах існує неузгодженість у розумінні суб’єктів такого права, адресатів звернень, а також їх видів, з урахуванням чого актуальною є уніфікація та затвердження єдиних переліків обов’язкових адміністративних послуг (з обов’язковим виокремленням звернень громадян). У третьому розділі – “Напрями розвитку інституту звернень громадян у сучасних умовах” – запропоновано напрями удосконалення механізмів взаємодії держави та суспільства, обґрунтовано необхідність застосування інформаційно- комунікаційних технологій як сучасного інструменту реагування на звернення громадян. Доведено доцільність формування механізмів реалізації прав громадян, у тому числі стосовно їх звернень, на основі принципів децентралізації з метою забезпечення якомога більшої відкритості в діяльності місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, а також загальної доступності їхніх інформаційних ресурсів для широкого загалу. При цьому постає завдання розширення спектру й надійності засобів комунікації, які покликані інформувати людей про технологію та процедури прийняття і реалізації рішень, що безпосередньо стосуються місцевих громад. Важливу роль у формуванні дієвих механізмів реагування на звернення громадян відіграє системне використання можливостей, що відкриваються завдяки новітнім інформаційним технологіям, які забезпечують оперативний доступ людей до суспільно значущої інформації, допомагають зробити процес прийняття та реалізації рішень у сфері державного управління прозорим й обґрунтованим. Зазначається, що органи державної влади та органи місцевого самоврядування характеризуються значним ступенем ієрархічності і централізації. У таких структурах існують певні можливості узурпації прав більшості меншістю, у руках якої зосереджена основна частина інформаційних ресурсів. Серед шляхів виходу з такої ситуації – скасування монополії на комунікації шляхом розробки спеціальної інформаційної системи взаємодії органів державної влади та органів місцевого самоврядування з громадянами, яка повинна містити пункти колективного доступу, аналітичну геоінформаційну систему (ГІС) підтримки прийняття управлінських рішень, центри знань та супутникові центри. Звернення громадян за допомогою спеціальної технології встановлення семантичних зв’язків дає можливість для подальшої їх обробки та занесення в спеціальні структуровані бази даних. Вхідні запити будуть узагальнюватися, і на їх основі буде готуватися звіт для органу влади. На цей час проблема структуризації запитів вирішується через стандартизацію форми звернень за допомогою готових анкет або роботи спеціально створених інформаційних центрів. Визнано потребу в удосконаленні тематичних класифікаторів звернень з виокремленням певних груп (напрямів), уніфікації статистико-аналітичної роботи щодо звернень громадян, виробленні єдиних форм звітів та аналітичних записок, а також у розробці низки заходів, спрямованих на відкриття для широкого доступу людей, структур громадянського суспільства аналітичних оглядів, річних і квартальних звітів, що стосуються роботи зі зверненнями громадян. Доведено, що принципами функціонування механізмів реагування на звернення громадян мають бути: відкритість і доступність інформаційних 14 ресурсів; можливість громадян користуватися шляхами комунікації з органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування; зміна ролі громадян у процесі збору інформації від пасивної поведінки до активного обґрунтування своєї думки; поступова передача повноважень щодо прийняття рішень на нижній рівень управління; забезпечення гарантій громадянам щодо законного захисту їхніх прав; створення умов для реалізації права громадян на участь в управлінні державними справами; організація більш ефективного контролю за процесом отримання, обліку, розгляду звернень громадян; забезпечення прозорості роботи зі зверненнями шляхом використання сучасних інформаційних технологій; удосконалення чинного законодавства. Наголошено, що з розвитком інформаційних технологій реальною є можливість акумулювати інформацію про пріоритети громадян за допомогою електронного анкетування. Перевага такого підходу полягає в тому, що він має безперервний характер, дані надходять від цільової аудиторії і мають властивість легко трансформуватися в інформацію, яка є важливою для прийняття управлінських рішень. Подальший розвиток системи опрацювання звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування уможливлює реалізацію прав громадян на вільний збір, зберігання й поширення інформації, вільне вираження своїх поглядів і переконань, вільний доступ до ресурсів органів державного й місцевого управління, одержання різної інформації від органів державної влади та органів місцевого самоврядування. Відповідно роль громадян у механізмі управління виросте від пасивного об’єкта управління до експерта, що впливає на прийняті рішення, а потім і суб’єкта процесу вироблення рішень. Проаналізовано інформаційний, нормативно-правовий, організаційний та фінансовий механізми реагування на звернення громадян до органів державної влади й органів місцевого самоврядування, запропоновано шляхи їх удосконалення. Обґрунтовано необхідність оприлюднення в засобах масової інформації відповідей службових і посадових осіб на звернення, спрямованих до органу державної влади або органу місцевого самоврядування певною кількістю осіб з одного і того ж питання, яке має яскраво виражений публічний інтерес або характеризується суспільною значущістю. Виявлено, що інформаційний механізм реагування на звернення громадян у сучасних умовах передбачає підвищення комп’ютерної освіченості громадян, забезпечення принципу “єдиного вікна”, проведення та врахування результатів спеціальних соціологічних досліджень. Це сприятиме інтерактивному знаходженню “больових точок”, які дестабілізують ситуацію, породжують напруженість та зневіру в суспільстві і зрештою впливають на рівень забезпеченості національної безпеки. Доведено, що надзвичайно важливим у контексті розвитку системи опрацювання звернень громадян у разі виникнення кризових чи надзвичайних ситуацій є використання сучасних технологій краудсорсингу. Нормативно-правовий механізм реагування на звернення громадян передбачає насамперед актуалізацію окремих актів відповідно до сучасних умов та прийняття нових (прийняття Адміністративно-процедурного кодексу, нової редакції Закону України “Про звернення громадян”).15 В організаційному плані необхідним є перегляд структури, функцій та відповідальності підрозділів, до компетенції яких належать питання забезпечення технологічно-процедурного проходження звернень громадян на всіх рівнях органів державної влади та в органах місцевого самоврядування. З метою забезпечення належного рівня розгляду звернень вищевказані органи потребують залучення фахівців з інформаційних технологій, аналітиків та експертів з соціально-політичних, економічних і духовно-культурних питань. Механізм фінансового забезпечення в контексті реагування на звернення громадян має на меті здешевлення шляхів зв’язку громадян з органами державної влади та органами місцевого самоврядування, створення терміналів на основі загальних стандартів та їх матеріальне забезпечення, організацію роботи єдиних серверів, фінансування програм розвитку інтерактивної взаємодії між громадянами та представниками влади тощо. Зроблено висновок про те, що удосконалення механізмів реагування на звернення громадян є закономірним і необхідним процесом на сучасному етапі розвитку громадянського суспільства в Україні, що водночас є підґрунтям для утвердження соціального характеру держави. З’ясовано, що підвищення ефективності механізмів реагування на звернення громадян значною мірою залежить від послідовності та продуманості адміністративної реформи, чіткого розмежування повноважень центральних та місцевих органів виконавчої влади, органів місцевого самоврядування, проведення їх системної трансформації. Необхідність посилення уваги до звернень громадян з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування обумовлена також тим, що вони виступають формою безпосередньої артикуляції інтересів людей і знаходять відображення у вигляді юридично оформленої вимоги громадянина або групи громадян, спрямованої до структур публічної влади. Участь громадян у процесі підготовки та реалізації державно-управлінських рішень через інститут звернень тісно пов’язана з демократією в сучасному розумінні, яка ґрунтується на понятті автономії особистості, підкреслює важливість забезпечення невід’ємних прав і свобод людини, її приватного життя, з урахуванням чого підвищується роль громадськості в суспільних процесах та державному управлінні.

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 16 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 17 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 18 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 ОПУБЛІКОВАНИХ ПРАЦЬ ЗА ТЕМОЮ ДИСЕРТАЦІЇ Опубліковані праці, які відображають основні наукові результати дисертації Публікації в наукових фахових виданнях України з державного управління 1. Соболь В. А. Удосконалення взаємодії органів державної влади у сфері національної інформаційної безпеки / В. А. Соболь, Г. В. Шимшир’ян // Економіка та держава. – 2006. – № 8. – С. 73–74. 2. Соболь В. А. Суспільні конфлікти у державному управлінні: аналітико- теоретичні основи / В. А. Соболь // Економіка та держава. – 2009. – № 2. – С. 114–116. 3. Соболь В. А. Удосконалення механізму реагування на звернення громадян у контексті забезпечення національної безпеки України / В. А. Соболь // Ефективність державного управління : зб. наук. праць Львів. регіон. ін-ту держ. упр. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – Львів : ЛРІДУ НАДУ, 2011. – Вип. 26. – С. 231–236. 4. Соболь В. А. Розвиток системи опрацювання звернень громадян до 19 органів виконавчої влади: історія, стан та перспективи / В. А. Соболь // Економіка та держава. – 2011. – № 11. – С. 125–127. 5. Соболь В. А. Теоретико-методологічні засади дослідження звернень громадян як інституту реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві [Електронний ресурс] / В. А. Соболь // Державне управління: теорія та практика : електрон. наук. фах. вид. – 2012. – № 2. – Режим доступу до журн. : http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/Dutp/2012-2/. – Назва з екрана. 6. Соболь В. А. Актуальні проблеми забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади / В. А. Соболь // Зб. наук. праць НАДУ. – 2013. – Вип. 1. – С. 159–169. Публікації в наукових виданнях іноземних держав за напрямом, з якого підготовлено дисертацію 7. Sobol V. A. Apeli obywateli do wladz rzadowych w ramach mechanizmu “sprzezenie zwrotne” [online] / Valery A. Sobol // Artykuly naukowe : zbior artykulow naukowych Polskiego Stowarzyszenia Psychologov i Terapeutow. – 2013. – № 1. – Dostępny w www : http://www.studiumpsychologiijunga.edu.pl/art01.pdf. – Nazwa z ekranu. Опубліковані праці, які додатково відображають наукові результати дисертації 8. Соболь В. А. Суспільні конфлікти в державному управлінні: аналітико- теоретичні основи / В. А. Соболь // Демократичне врядування: наука, освіта, практика : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 29 трав. 2009 р.) : у 3 т. / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України. – К., 2009. – Т. 3. – С. 51–54. 9. Соболь В. А. Захист основоположних прав та свобод людини як новий концепт національної безпеки / В. А. Соболь // Інновації в контексті соціальної безпеки : міжнар. наук.-практ. конф. (Київ, 30 берез. 2011 р.) / редкол. : І. І. Тимошенко (голова) та ін. – К. : Вид-во Європ. ун-ту, 2011. – С. 76–78. 10. Соболь В. А. Звернення громадян до Президента України та місцевих органів влади: тенденції останніх років / В. А. Соболь // Інновації в державному управлінні: системна інтеграція освіти, науки, практики : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 27 трав. 2011 р.) : у 2 т. / за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трощинського, С. В. Загороднюка. – К. : НАДУ, 2011. – Т. 1. – С. 611–612. 11. Соболь В. А. Наукові аспекти системного підходу до розгляду звернень громадян як чинника розвитку демократії / В. А. Соболь // Наука державного управління: досягнення, завдання, перспективи : матеріали Всеукр. конф. (Київ, 29 листоп. 2012 р.) : до 15-річчя галузі науки “Державне управління” й 10-річчя Ін-ту проблем держ. упр. та місц. самовряд. Нац. акад. держ. упр. при Президентові України / за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, К. О. Ващенка. – К. : НАДУ, 2012. – С. 204–207. 12. Соболь В. А. Застосування інформаційних технологій у роботі органів державної влади зі зверненнями громадян: досвід Австрії / В. А. Соболь // Дні інформаційного суспільства – 2013 : матеріали щорічної наук.-практ. конф. за міжнар. участю (Київ, 20–21 травня 2013 р.) / Нац. акад. держ. упр. при Президентові України, каф. інформ. політики та технологій. – К., 2013. – С. 135–137.20 АНОТАЦІЯ Соболь В. А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства. – Рукопис. Дисертація на здобуття наукового ступеня кандидата наук з державного управління за спеціальністю 25.00.02 – механізми державного управління. – Національна академія державного управління при Президентові України. – Київ, 2014. Дисертація присвячена науково-теоретичному обґрунтуванню основних засад функціонування та розвитку інституту звернень громадян як одного із механізмів взаємодії держави та суспільства, визначенню його ролі в процесі реалізації прав і свобод людини в умовах формування громадянського суспільства в Україні. У роботі з’ясовано сучасний стан наукової розробленості проблеми звернень громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування; проаналізовано функції інституту звернень громадян, розкрито його системну природу, виокремлено підсистеми – реалізація права громадян на звернення та реагування держави на звернення – та обґрунтовано їх забезпечення: нормативно- правове, інформаційне, інструментальне, фінансове. Розглянуто існуючу практику реагування на звернення громадян. Проаналізовано механізми реагування держави на звернення громадян у сучасних умовах розвитку суспільства та запропоновано шляхи та принципи їх удосконалення; обґрунтовано напрями розвитку інституту звернень громадян. Ключові слова: державне управління, громадянське суспільство, інститут звернень громадян, взаємодія держави та суспільства, органи державної влади та органи місцевого самоврядування, механізми реалізації права на звернення, механізми реагування на звернення. АННОТАЦИЯ Соболь В. А. Обращения граждан как механизм взаимодействия государства и общества. – Рукопись. Диссертация на соискание ученой степени кандидата наук государственного управления по специальности 25.00.02 – механизмы государственного управления. – Национальная академия государственного управления при Президенте Украины. – Киев, 2014. Диссертационная работа посвящена научно-теоретическому обоснованию основных принципов функционирования и развития института обращений граждан как одного из механизмов взаимодействия государства и общества, определению его роли в процессе реализации прав и свобод человека в условиях формирования гражданского общества в Украине.21 В работе приведено современное состояние научной разработанности проблемы обращений граждан к органам государственной власти и органов местного самоуправления, рассмотрено существующую практику реагирования на обращение граждан. Доказано, что право на обращение является важным конституционно-правовым средством защиты и одной из организационно- правовых гарантий соблюдения прав и свобод граждан; обращения граждан являются одной из форм участия общества в государственном управлении, в решении государственных и общественных дел, возможностью активного влияния гражданина на деятельность органов государственной власти и органов местного самоуправления. Установлено, что институт обращений граждан выполняет такие основные функции: правозащитную; информационную; коммуникативную, инстру- ментальную. Обосновано системную природу института обращений граждан как одного из механизмов взаимодействия государства в лице органов государственной власти, органов местного самоуправления и общества (физических и юридических лиц), подсистемами которого определенно такие составные: реализация права на обращение и реагирование на обращение, каждая из которых предусматривает соответствующее нормативно-правовое, инструментальное, организационное, информационное, финансовое обеспечение. Раскрыта сущность основных механизмов реагирования на обращение граждан и обоснованы направления их усовершенствования: информационного (повышение компьютерной образованности граждан, обеспечения принципа “единого окна”, проведения и учета дополнительных социологических исследований); нормативно-правового (актуализация нормативно-правовой базы); организационного (пересмотр структуры, функций, ответственности и кадрового обеспечения компетентных подразделений); финансового (удешевление путей связи граждан с органами государственной власти и органами местного самоуправления, финансирования программ развития интерактивного взаимодействия). Определенны принципы функционирования механизмов реагирования государства на обращение граждан: открытость и доступность информационных ресурсов и средств коммуникации, постепенная передача полномочий по вопросам принятия решений на нижний уровень управления, гарантирование законной защиты прав граждан, создание условий для реализации права граждан на участие в управлении государственными делами, обеспечение прозрачности работы с обращениями путем использования современных информационных технологий, актуализация действующего законодательства. Обоснованы основные направления развития института обращений граждан и установлено, что актуальной является его модернизация, которая должна происходить поэтапно. На первом этапе необходимым является достижение более эффективного контроля относительно процедуры получения обращений, их учета, рассмотрения, пересмотра правил делопроизводства; унификация нормативно- правовой базы; на втором – реализация комплекса мероприятий по прозрачности системы работы с обращениями с использованием современных информационных 22 технологий. Доказано, что одним из направлений развития института обращений граждан является обеспечение действенности реагирования на обращения граждан путем повышения роли и значения местных органов исполнительной власти и органов местного самоуправления. Оно, в свою очередь, нуждается в продуманной и всесторонне обоснованной административно-территориальной реформе с параллельным усовершенствованием имеющейся законодательной базы. Ключевые слова: государственное управление, гражданское общество, институт обращений граждан, взаимодействие государства и граждан, органы государственной власти и органы местного самоуправления, механизмы реализации права на обращения, механизмы реагирования на обращения. ANNOTATION Sobol V. A. Public appeals as a mechanism of the state and society’s cooperation. – Manuscript. Thesis for obtaining the candidate of sciences degree in public administration; specialty 25.00.02 – mechanisms of public administration. – National Academy for Public Administration under the President of Ukraine. – Kyiv, 2014. The dissertation is devoted to the scientifically-theoretical groundings of the main principles of functioning and development of the public appeals’ institute as one of the mechanisms of cooperation between the state and society, its role in the process of realization of public rights and freedoms under conditions of Ukrainian civil society’s forming. Modern state of public appeals’ scientific elaboration concerning public authorities and organs of local self-government is found out in the dissertation; the functions of public appeals’ institute are analyzed, the systemic nature of the institute is also revealed, the subsystems of the citizens’ right realization on appeals and the state’s reacting on appeals are distinguished by the author and its normatively-legal, informative, instrumental and financial providing is grounded here. The mechanisms of the state’s reacting on public appeals in modern conditions of society’s development are analyzed, the ways and principles of its improvement are suggested and the directions of public appeals’ institute development are grounded in it. Key words: public administration, civil society, institute of public appeals, cooperation of the state and society, public authorities and organs of local selfgovernment, mechanisms of the right on appeals’ realization, mechanisms of reacting on appeals.23 Підп. до друку 28.02.2014. Формат 60 х 84/16. Обл.-вид. арк. 0,9. Ум.-друк. арк. 1,06. Тираж 100 пр. Зам. № 7 Віддруковано з оригінал-макета у видавничо-поліграфічному відділенні УкрІНТЕІ 03680, м. Київ, вул. Горького, 180, тел. 521-00-60.

.***Для заказа доставки данной работы воспользуйтесь поиском на сайте по ссылке:*** [***http://www.mydisser.com/search.html***](http://www.mydisser.com/search.html)