

ОСОБЛИВОСТІ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Реалізація права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування є важливим елементом демократичного суспільства та механізмом забезпечення взаємодії населення з публічною владою. Правову основу регулювання цієї сфери становлять закони України «Про звернення громадян» [1], «Про місцеве самоврядування в Україні» [2], «Про доступ до публічної інформації» [3], «Про адміністративні послуги» [4], «Про адміністративну процедуру» [5].

У сучасних умовах розвиток цифрових технологій, реформування системи публічного управління та децентралізаційних процесів, розвиток адміністративної практики розгляду звернень на місцевому рівні є пріоритетною. Органи місцевого самоврядування дедалі активніше використовують електронні платформи, офіційні вебресурси, електронні приймальні та інші цифрові інструменти для забезпечення доступності комунікації з громадянами.

Водночас практика розгляду звернень характеризується різним рівнем ефективності залежно від організаційних, технічних та кадрових можливостей відповідного органу місцевого самоврядування. У невеликих територіальних громадах нерідко спостерігається обмеженість адміністративних ресурсів, що впливає на швидкість опрацювання звернень та якість підготовки відповідей. Натомість у більш спроможних громадах формується інституційно більш розвинена система роботи зі зверненнями, що включає розподіл функціональних обов'язків, запровадження внутрішніх регламентів контролю строків розгляду та використання аналітичних інструментів для узагальнення проблематики звернень.

Важливою особливістю на місцевому рівні є також тісний зв'язок між характером звернень та повсякденними потребами мешканців територіальних громад. На відміну від центрального рівня управління, де переважають звернення стратегічного або нормативно-правового характеру, органи місцевого самоврядування переважно опрацьовують питання житлово-комунального господарства, благоустрою, соціального захисту, земельних відносин та місцевої інфраструктури тощо. Це зумовлює необхідність оперативного реагування та практичної спрямованості управлінських рішень.

Окремо слід відзначити зростання ролі звернень як інструменту участі громадян у вирішенні локальних проблем та формуванні пулу питань, що потребують правового вирішення. У багатьох випадках саме звернення громадян стають початковим етапом ініціювання управлінських рішень, розробки місцевих програм або проведення перевірок діяльності комунальних підприємств. Таким чином, звернення виконують не лише коригувальну, а й ініціативну функцію у системі місцевого самоврядування.

Проте існує проблема нерівномірності якості розгляду звернень, що часто

пов'язана з недостатнім рівнем стандартизації процедур та відсутністю єдиних підходів до оцінки результативності роботи посадових осіб. У деяких випадках відповіді на звернення носять формальний характер, що знижує рівень довіри громадян до органів місцевої влади та зменшує ефективність зворотного зв'язку. Це актуалізує потребу у подальшому розвитку внутрішніх регламентів, підвищенні кваліфікації працівників та запровадженні системи моніторингу якості розгляду звернень.

Зауважимо, що розгляд звернень в органах місцевого самоврядування є багатовимірним процесом, який поєднує адміністративно-правові, організаційні та соціальні аспекти. Його ефективність безпосередньо впливає на рівень довіри громадян до місцевої влади та визначає ступінь реальної взаємодії. У цьому контексті звернення громадян набувають значення інструменту зворотного зв'язку, який формує аналітичну базу для планування місцевого розвитку. Наприклад, практична реалізація запропонованих у зверненнях пропозицій або обґрунтоване пояснення неможливості їх виконання сприяє формуванню більш відповідальної моделі публічного управління, заснованої на принципах відкритості та підзвітності.

Важливе місце у системі реалізації права на звернення в органах місцевого самоврядування займають центри надання адміністративних послуг (ЦНАП), діяльність яких спрямована на забезпечення доступності, відкритості та стандартизації адміністративних процедур. Саме через ЦНАПи громадяни та юридичні особи отримують значну частину адміністративних послуг, пов'язаних із реєстраційними, земельними, соціальними, дозвільними та іншими питаннями місцевого значення. Функціонування таких центрів стало одним із ключових напрямів реформування системи публічного адміністрування та переходу до сервісно-орієнтованої моделі діяльності органів місцевого самоврядування.

Особливістю сучасної адміністративної практики є уніфікація процедур надання адміністративних послуг шляхом формування інформаційних та технологічних карток адміністративних послуг відповідно до положень Закону України «Про адміністративні послуги» [4]. Інформаційні картки містять відомості щодо переліку необхідних документів, строків, порядку та результатів надання адміністративної послуги, тоді як технологічні картки визначають внутрішній алгоритм дій посадових осіб під час опрацювання звернення. Такий підхід забезпечує однаковість адміністративних процедур, підвищує правову визначеність для суб'єктів звернення та мінімізує ризики дискреційного підходу з боку посадових осіб.

Уніфікація адміністративних процедур також сприяє підвищенню ефективності електронного урядування, оскільки стандартизовані інформаційні та технологічні картки створюють основу для автоматизації окремих адміністративних процесів і впровадження інтегрованих цифрових платформ. Завдяки цьому громадяни отримують можливість користуватися послугами незалежно від територіального місця перебування, а органи місцевого самоврядування забезпечують більш швидкий і контрольований механізм розгляду звернень.

Особливістю функціонування сучасних центрів надання адміністративних послуг є використання мережевої системи доступу до державних реєстрів та інформаційних баз даних. Через інтегровані електронні системи адміністратори ЦНАПів взаємодіють із Державним земельним кадастром, Єдиним державним демографічним реєстром, Державним реєстром речових прав на нерухоме майно та іншими інформаційними ресурсами. Така мережева взаємодія дозволяє скоротити строки розгляду звернень, мінімізувати дублювання документів та забезпечити оперативний обмін інформацією між суб'єктами владних повноважень.

Адміністрування доступу до реєстрів здійснюється уповноваженими органами та посадовими особами відповідно до їх компетенції та вимог законодавства у сфері захисту інформації й персональних даних. При цьому важливого значення набувають питання інформаційної безпеки, контролю доступу до електронних ресурсів та персональної відповідальності адміністраторів за використання відповідних систем. Фактично сучасна модель діяльності ЦНАПів поєднує елементи адміністративного управління, цифрового адміністрування та міжвідомчої електронної взаємодії, що формує новий рівень реалізації права на звернення в органах місцевого самоврядування. Разом із тим розвиток мережевої системи доступу до реєстрів актуалізує питання технічної сумісності інформаційних систем, належного нормативного регулювання електронної взаємодії та забезпечення безперервності функціонування цифрової інфраструктури. В умовах цифровізації адміністративної діяльності саме ЦНАПи стають базовим елементом інтегрованої системи надання адміністративних послуг та практичної реалізації принципу «єдиного вікна» у взаємодії громадян з органами місцевого самоврядування.

Отже, система розгляду звернень громадян в органах місцевого самоврядування перебуває у стані поступової трансформації від традиційної адміністративної моделі до сервісно-орієнтованої та цифровізованої. Подальше її вдосконалення потребує підвищення стандартів якості адміністративних процедур, розвитку електронного урядування, посилення контролю за дотриманням строків та змістовністю відповідей, а також забезпечення реальної ефективності зворотного зв'язку між громадянами та владою.

Список літератури

1. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#Text>.
2. Про місцеве самоврядування в Україні: Закон України від від 21.05.1997 № 280/97-ВР URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/280/97-%D0%B2%D1%80>
3. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/2939-17>
4. Про адміністративні послуги: Закон України від 06.09.2012 № 5203-VI. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/go/5203-17>
5. Про адміністративну процедуру: Закон України від 17.02.2022 № 2073-IX. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2073-20#Text>