

яке імпантується модель. Зміна обставин примушує переглядати принципи функціонування систем, якщо вони неефективні. Стосовно корпоративного управління науковці стверджують, що у сучасних умовах найбільшу економічну ефективність забезпечує не просто той чи інший стаціонарний режим корпоративного управління, а можливість в залежності від специфічних обставин, часу та місця, вільно з мінімальними витратами переключатися з одного режиму в інший [3, 33]. Так, принципи корпоративного управління ОЕСР зразка 1999 року були переглянуті Спеціалізованою робочою групою, яка дійшла висновку про необхідність перегляду Принципів в редакції 1999 року з метою врахування розвитку подій та проблем. Було досягнуто згоди стосовно проведення перегляду з утримання підходу щодо добровільного застосування принципів, із визнанням потреби у адаптуванні принципів до конкретних правових, економічних та культурних обставин.

*Використані джерела інформації:*

1. Государственные холдинги как механизм управления предприятиями государственного сектора / Кузнецов П., Муравьев А. // Вопросы экономики. - 2000. - №9. С. 25-34.
2. Закон України «Про холдингові компанії в Україні» // Відомості Верховної Ради України. – 2006, №34, ст.291.
3. Капелюшников Р. И. Концентрация собственности и корпоративное управление / Капелюшников Р. И. – Москва : Гос. Ун-т ВШЭ, 2005. – 40 с. (Препринт / WP1/2005/03).
4. Corporate governance institutions in Russia: import and mutation. Vernikov A. <http://mpra.ub.uni-muenchen.de/15379/>

*Рецензент: Бакуменко В.Д., д.держ.упр., професор.*

УДК 35:328.18

**Бобро А. Ю.,**  
завідуючий сектором опрацювання  
письмових звернень громадян,  
Секретаріат Кабінету Міністрів України

## **ДЕРЖАВНО-УПРАВЛІНСЬКІ МЕХАНІЗМИ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ДО УРЯДУ**

*Анотація. Визначено основні правові засади регулювання роботи зі зверненнями громадян, роль та місце звернень громадян до Уряду і особливості забезпечення цієї роботи. Комплексно проаналізовано державно-управлінські механізми роботи зі зверненнями громадян до Уряду. Систематизовано зазначені механізми та запропоновано нові. Розроблено елементи стратегії подальшого їх вдосконалення.*

*Ключові слова: звернення громадян, державно-управлінські механізми, державне управління, Уряд, Секретаріат Кабінету Міністрів України, стратегія вдосконалення.*

*Аннотация. Определены основные правовые принципы регулирования работы с обращениями граждан, роль и место обращений граждан в Правительство и особенности обеспечения этой работы. Комплексно проанализированы государственно-управленческие механизмы работы с обращениями граждан к Правительству. Систематизированы указанные механизмы и предложены новые. Разработаны элементы стратегии дальнейшего их совершенствования.*

*Ключевые слова: обращение граждан, государственно-управленческие механизмы, государственное управление, Правительство, Секретариат Кабинета Министров Украины, стратегия совершенствования.*

*Summary. The main legal principles regulating the work with citizens, the role and place of citizens in government and especially for this work determined. The state-management mechanisms of work with citizens' appeals to the Government comprehensively analyzed. A systematic these mechanisms and propose new ones. Elements of a strategy to further improve them developed.*

*Key words: citizens' appeals, state-management mechanisms, public administration, Government, the Secretariat of the Cabinet of Ministers of Ukraine, the strategy of improvement.*

*Актуальність дослідження.* Необхідність докорінного вдосконалення забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів влади і органів місцевого самоврядування є актуальним завданням, поставленим Указом Президента України від 7 лютого 2008 р. № 109, рішеннями Кабінету Міністрів України. Звернення громадян відіграють особливу роль у забезпеченні постійного зв'язку між Урядом та громадянами, вирішення життєво важливих проблем окремої людини і суспільства в цілому, реалізації конституційних прав і свобод людини і громадянина. На сьогодні існує низка державно-управлінських механізмів забезпечення роботи зі зверненнями громадян. Докорінне вдосконалення цієї роботи можливо на основі комплексного аналізу цих механізмів та розроблення основних напрямів їх подальшого розвитку. Наукові розробки в цій сфері відсутні. Тому дана робота має на меті заповнити відповідну прогалину та запропонувати реальні шляхи вдосконалення державно-управлінських механізмів роботи зі зверненнями громадян.

*Аналіз наукових доробок.* Основними роботами в яких відображено державно-управлінські механізми забезпечення різноманітних державних функцій є дослідження сучасних вітчизняних вчених В. Бакуменка, А. Семенченка, В. Троня та інших. Разом з тим комплексних досліджень цієї проблематики щодо систематизації державно-управлінських механізмів забезпечення роботи зі зверненнями громадян до Уряду Україні не проводилося.



*Мета дослідження.* На основі концептуального аналізу державно-управлінських механізмів роботи зі зверненнями громадян до Уряду розробити елементи стратегії їх вдосконалення. Відповідно завданнями дослідження будуть: визначити основні правові засади регулювання роботи зі зверненнями громадян; з'ясувати роль та місце звернень громадян до Уряду та особливості забезпечення цієї роботи; комплексно

проаналізувати основні державно-управлінські механізми роботи зі зверненнями громадян до Уряду, систематизувати зазначені механізми та запропонувати нові; розробити елементи стратегії подальшого їх вдосконалення.

*Виклад основного матеріалу.* Звернення громадян до органів влади, посадових і службових осіб цих органів з петиціями, заявами чи скаргами звичайне явище притаманне більшості країн світу. Проте, якщо звернути увагу на кількість звернень громадян до органів влади, то в Україні вона виявляється значно вищою ніж в інших державах, передусім, це стосується вищих органів влади. Так, у “рекордному” 2005 р. до Кабінету Міністрів України з усіх регіонів України та з-за кордону надійшло письмових звернень громадян наприклад втричі більше, ніж до уряду Російської Федерації (з усіх суб’єктів федерації та з-за кордону) або у 36 разів більше, ніж до Європейського уповноваженого з питань звернень громадян у м. Страсбург (переважно щодо діяльності Європейської комісії) – з усіх країн Європейського Союзу [4, с.11; 7, с.6]. Причому, чим вище в ієрархії влади в Україні знаходиться відповідний орган, або чим вища ступінь уявлень громадян про силу та впливовість цього органу, тим більше звернень від громадян він отримує [4, с. 12] (табл. 1):

Таблиця 1

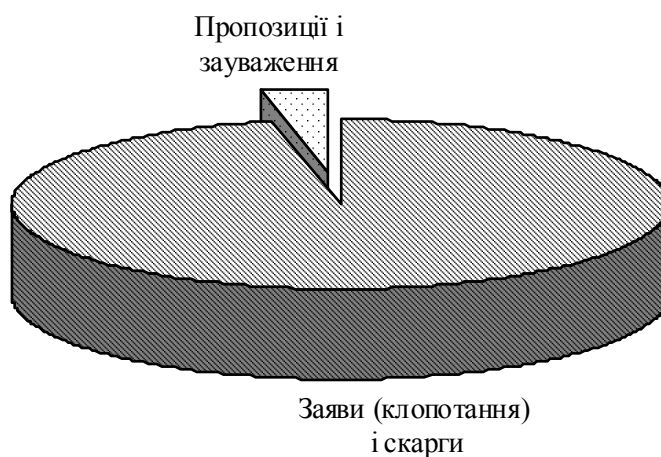
Взаємовідповідність органів влади кількості звернень громадян

Піраміда влади	Піраміда звернень громадян
<p style="text-align: center;">Президент України</p> 	<p style="text-align: center;">Кількість звернень до суб’єкта влади</p> 

Однією з причин такого стану справ є особливості національного законодавства, що регулює питання звернень громадян. Так ст. 40 Конституції України визначає, що усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов’язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк [1, с. 21]. Як свідчать результати порівняльного аналізу основних законів низки європейських країн, зокрема, Канади та США, за обсягом прав,

наданих громадянам, і обов'язків, що бере на себе держава, ця стаття Конституції України не має рівних у світі [4, с. 12]. Дія статті не призупиняється навіть в особливий період [1, с. 32]. Зміни і доповнення, внесені до Конституції України Законом України від 8 грудня 2004 р. № 2222-IV не торкнулися зазначеної статті.

Закон України “Про звернення громадян”, прийнятий Верховною Радою України 2 жовтня 1996 р. [2, с. 1] визначив, що громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення. Закон одночасно унормовує як фактично позасудове адміністративне провадження за заявами (клопотаннями) та скаргами громадян щодо конкретних життєвих питань заявників та оскаржувачів, так і розгляд пропозицій, зауважень, побажань громадян загального характеру, їх відгуків щодо діяльності органів влади і подій в державі тощо. Слід зазначити, що співвідношення таких характерних груп звернень, наприклад, у листах, телеграмах, що надходять на адресу Уряду України, заявах, поданих на особистому прийомі в приймальні Кабінету Міністрів України звичайно становить близько 30 до 1 (рис. 1).



**Рис. 1. Типова структура звернень громадян до Уряду України**

Кількість звернень до Уряду залежить від багатьох факторів, зокрема від суспільно-значущих подій у державі, урядових ініціатив і заяв тощо. Серед інших причин слід передусім назвати пострадянську патерналістську традицію звертатися за допомогою у вирішенні життєвих

питань до вищих керівників держави, а також недостатній рівень забезпечення роботи зі зверненнями громадян і вирішення порушених у них питань на рівні місцевих органів виконавчої влади і органів місцевого самоврядування.

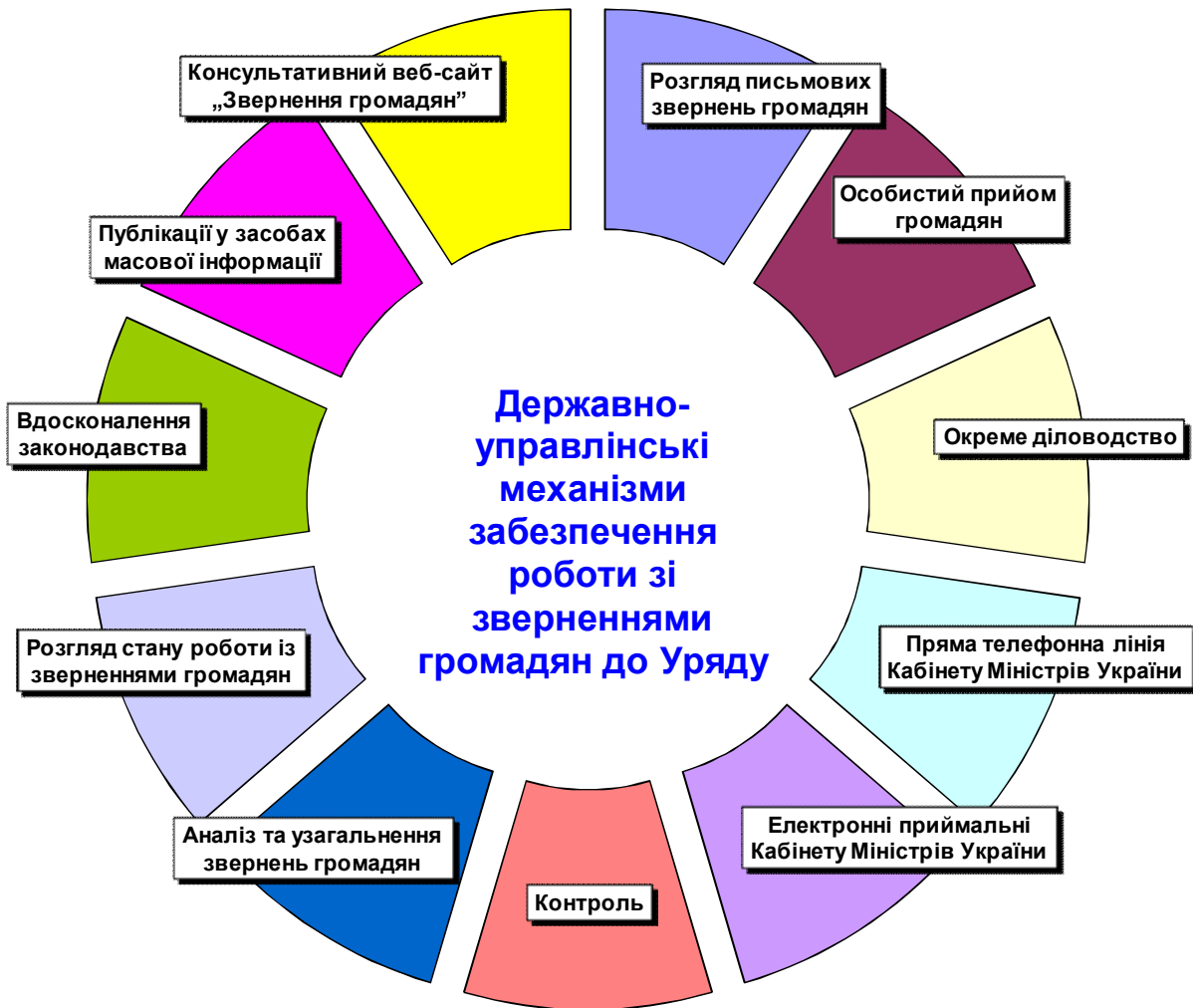
Багаторічний аналіз даних щодо кількості звернень громадян до Уряду [4-7], інших органів влади дозволяє зробити висновок, що інтенсивність звернень до відповідного органу влади чи посадової особи залежить передусім від рівня очікувань громадян, сподівань на дієву допомогу у вирішенні питань, які вони покладають на відповідний орган влади та його керівника. Причому у зверненнях до Уряду відзеркалено увесь спектр питань, що порушують громадяни перед органами влади. У цьому контексті Уряд, особливо після конституційних змін, внесених Законом України від 8 грудня 2004 р. № 2222-IV є одним з центральних об'єктів для звернень громадян [4-6].

Вжиття заходів до забезпечення прав і свобод людини і громадянина є одним із основних завдань Кабінету Міністрів України [3, с. 1]. Важливим напрямом діяльності Уряду є забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення до органів влади, посадових і службових осіб цих органів, оскарження їх дій та бездіяльності, відновлення порушених прав і законних інтересів громадян.

Звернення громадян до Кабінету Міністрів України відіграють особливу роль у забезпеченні постійного зв'язку між Урядом та громадянами, вирішення життєво важливих проблем окремої людини і суспільства в цілому, реалізації конституційних прав і свобод людини і громадянина. Таким чином, звернення громадян до органів виконавчої влади являє собою зворотний зв'язок механізму управління державою. В умовах лише початкового етапу становлення системи адміністративного судочинства в Україні, неврегульованості процедури позасудового адміністративного провадження за заявами та скаргами фізичних та юридичних осіб звернення громадян до органів влади є важливим інструментом забезпечення прав і свобод людини і громадянина [4-6].

Для забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, докорінної перебудови та поліпшення роботи зі зверненнями громадян до Уряду Кабінетом Міністрів України у 2003-2008 рр. було вжито комплекс заходів із розроблення, впровадження та вдосконалення низки відповідних державно-управлінських механізмів.

Сучасні державно-управлінські механізми забезпечення роботи зі зверненнями громадян до Уряду базово представлені на наступній діаграмі (рис. 2).



**Рис. 2. Сучасні державно-управлінські механізми забезпечення роботи зі зверненнями громадян до Уряду**

*Розгляд письмових звернень громадян* - постійна систематична робота, що ведеться відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян” з розгляду заяв (клопотань) громадян про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів, скарг з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об’єднань громадян, посадових осіб, пропозицій (зауважень) щодо їх діяльності. Розголошення відомостей, що містяться у зверненнях громадян без їх згоди не допускається.

*Особистий прийом громадян.* Відповідно до постанови Кабінету Міністрів від 11 вересня 2003 р. № 1447 вперше в історії незалежної України було запроваджено особистий прийом громадян в приймальні

Кабінету Міністрів керівництвом та членами Уряду. Графіки прийому доводяться до відома громадян через ЗМІ, Урядовий веб-портал, консультативний веб-сайт “Звернення громадян”, інформаційні кіоски “Електронна приймальня Кабінету Міністрів України”. Усі звернення громадян на особистому прийомі реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення.

*Окреме діловодство.* Відповідно до вимог законодавства за зверненнями громадян ведеться окреме діловодство, що передбачає зокрема ведення окремих справ за зверненнями. Ведення окремого діловодства має забезпечити конституційні права і свободи громадян, у тому числі таємницю листування та іншої кореспонденції, захист від розголошення особистих даних громадян та одержаних із звернень відомостей, віднесення отриманої від громадян інформації до категорії конфіденційної, розголошення якої може призвести до порушення конституційних прав і свобод людини і громадянина. Діловодство здійснюється відповідно до Інструкції, затвердженої постановою Кабінету Міністрів від 14 квітня 1997 р. № 348 з використанням автоматизованої системи “Звернення громадян”.

Діловодство за зверненнями громадян має значні обсяги. Так, в Секретаріаті Кабінету Міністрів кількість звернень громадян і документів до них не рідко у рази перевищує кількість усіх інших документів, що надходять до Уряду. Тому послідовне запровадження засобів електронного врядування, електронного документообігу є вкрай актуальним для належного забезпечення цієї роботи.

Інформацію щодо розгляду звернень до Уряду може одержати автор звернення особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до чинного законодавства.

*Пряма телефонна лінія Кабінету Міністрів України.* Цей механізм було започатковано Прем’єр-міністром України у 2000 р. з метою підтримання безперервного зв’язку Уряду з громадянами, невідкладного реагування на проблеми людини та суспільства, оперативного інформування громадян про основні напрями урядової політики. Зміст його полягає в тому, що за дорученням Прем’єр-міністра України міністри, керівники інших центральних органів виконавчої влади два рази на тиждень безпосередньо спілкуються з громадянами з будь-яких питань, що вони порушують.

З часу заснування прямої телефонної лінії постійно вдосконалюються формат та організаційно-технічне забезпечення її проведення: так, з 2007 р. перед початком роботи прямої телефонної лінії проводиться брифінг для ЗМІ; з 2008 р. забезпечено відео протоколювання заходу. Графік участі урядовців в роботі прямої телефонної лінії затверджується віце-прем’єр міністром, публікується у ЗМІ, розмішуються на Урядовому веб-порталі, консультативному веб-сайті

“Звернення громадян”, інформаційних кіосках (інфоматах) “Електронна приймальня Кабінету Міністрів України”.

*Електронні приймальні Кабінету Міністрів України* – спеціально розроблені програмно-апаратні засоби (інформаційні кіоски або інфомати), встановлені в приймальні Кабінету Міністрів України та на вході до Будинку Уряду, що дають змогу громадянам ознайомитися з різноманітною інформацією про діяльність Уряду, знайти необхідні телефони та адреси посадових осіб центральних і місцевих органів виконавчої влади, отримати інформацію про особистий прийом громадян, роботу прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України, тощо.

Ці засоби забезпечують додаткові можливості для громадян, зокрема передбачено технічну можливість участі у роботі прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України в режимі відео-конференції.

*Контроль* за дотриманням законодавства про звернення громадян, за вирішенням питань, що порушують громадяни у зверненнях до Уряду – постійна робота, що здійснюється Кабінетом Міністрів відповідно до своїх повноважень безпосередньо, або через спеціально уповноважений структурний підрозділ службового апарату. Контроль здійснюється як за окремими зверненнями, так і щодо стану організації відповідної роботи у центральних та місцевих органах виконавчої влади, у тому числі з виїздом на місця. Для підвищення дієвості здійснення контролю за вирішенням питань, що порушують громадяни у зверненнях до Уряду, дотриманням законодавства органами влади постійно вживаються додаткові заходи, зокрема запроваджено в практику роботи Інтегровану інформаційно-аналітичну систему обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань.

*Аналіз та узагальнення звернень громадян* – системна діяльність, що проводиться з метою виявлення причин, які породжують звернення громадян до Уряду, центральних та місцевих органів виконавчої влади, а також найбільш гострих суспільно значущих проблем, що потребують негайного розв’язання, своєчасного розроблення пропозицій щодо поліпшення законодавчого регулювання у відповідних сферах.

*Розгляд стану роботи із зверненнями громадян* здійснюється керівництвом Кабінету Міністрів щоквартально на основі результатів аналізу та узагальнення звернень громадян, що надійшли до Кабінету Міністрів, міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, результатів контролю за дотриманням ними законодавства. За результатами розгляду приймаються відповідні рішення, даються доручення керівникам центральних та місцевих органів виконавчої влади.

*Вдосконалення законодавства* – розроблення на основі аналізу та узагальнення звернень громадян, з урахуванням кращого національного та зарубіжного досвіду, норм країн-членів Європейського Союзу проектів актів законодавства спрямованих на підвищення ефективності



забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення до органів влади, відновлення порушених прав і законних інтересів громадян.

Україна потребує ефективного механізму взаємовідносин між громадянами і владою, який би базувався на принципі пріоритету прав і законних інтересів людини, враховував нагальну потребу в розвитку громадянського суспільства та сприяв формуванню активної громадянської позиції його членів. Світовий досвід, норми країн членів ЄС свідчать, що таким механізмом є система адміністративної юрисдикції [4-6]. З урахуванням цього досвіду в Україні в сучасних умовах пріоритетними є відповідне вдосконалення законодавства, запровадження чіткої процедури позасудового адміністративного провадження за заявами та скаргами громадян, розвиток системи адміністративного судочинства. Серед основних актів у цій сфері, що розроблені та розробляються Урядом – проекти Адміністративно-процедурного кодексу України та нової редакції Закону України “Про звернення громадян”.

*Публікації у засобах масової інформації.* У газеті “Урядовий Кур’єр”, інших ЗМІ, регулярно публікуються графіки особистого прийому громадян членами Уряду, участі міністрів, керівників інших центральних органів виконавчої влади у роботі прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів, аналітичні звіти про стан роботи із зверненнями громадян до Уряду, центральних та місцевих органів виконавчої влади, відомості про роботу із зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

*Консультативний веб-сайт “Звернення громадян”* ([www.kmu.gov.ua/zvg](http://www.kmu.gov.ua/zvg)) – перший спеціалізований сайт – сателіт Урядового порталу (створений у жовтні 2006 р.), що забезпечує нові можливості для поліпшення рівня взаємодії громадян з Урядом, органами виконавчої влади.

Для відвідувачів сайту створені умови для отримання в одному місці найбільш повної інформації з питань забезпечення Кабінетом Міністрів, центральними та місцевими органами виконавчої влади реалізації громадянами їх конституційного права на звернення, зокрема щодо актів законодавства, що врегульовують питання звернень громадян до органів влади, графіків особистого прийому громадян членами Уряду, посадовими особами центральних та місцевих органів виконавчої влади, прямих телефонних ліній, відповідей на питання, що часто порушуються у зверненнях до Кабінету Міністрів, консультацій та роз’яснень з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян тощо.

Зазначений вище комплекс разом з тим має певні недоліки. Зокрема, у ньому недостатньою мірою враховано людський фактор, який на нашу думку має суттєве значення для ефективності функціонування державно-управлінських механізмів та поєднує їх в єдиний цілісний комплекс. Тому ми пропонуємо передусім додати наступні механізми забезпечення роботи – організаційний, кадровий та матеріально-технічний.

*Організаційний механізм* на нашу думку має передбачати передусім оптимізацію організаційної структури, що забезпечує ефективну роботу відповідно до актуальних завдань, основних буденних функцій, що мають постійно виконуватися згідно з вимогами законодавства та наявних ресурсів, а також управлінських та інформаційних зв'язків. Має бути забезпечено належне планування роботи, ефективний розподіл завдань та координація їх виконання, дієва мотивація та всебічний контроль. Слід зазначити, що ефективність роботи зі зверненнями громадян до Уряду, значною мірою залежить від стану організації цієї роботи не тільки в Секретаріаті Кабінету Міністрів України, але і в центральних та місцевих органах виконавчої влади. Адже більшість звернень, що надходять на адресу Уряду надсилаються відповідно до вимог законодавства для розгляду і вирішення порушених у них питань саме до цих органів.

Тому, на нашу думку, при плануванні подальшого розвитку цього механізму пріоритетною має бути ідеологія створення цілісного загальнодержавного організаційного механізму забезпечення роботи зі зверненнями громадян, що працюватиме за єдиними стандартами. Ця ідеологія вже знайшла своє певне відображення в Регламенті Кабінету Міністрів України, Типовому регламенті центрального органу виконавчої влади та Типовому регламенті місцевої державної адміністрації. Цьому служить створення і запровадження в Секретаріаті Кабінету Міністрів України Інтегрованої інформаційно-аналітичної системи обліку звернень громадян і контролю за вирішенням порушених у них питань, що стала одним з дієвих механізмів вдосконалення роботи зі зверненнями громадян до органів виконавчої влади. А також урядові постанови від 24 вересня 2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 24 червня 2009 р. № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади». Вжиті заходи сприяли тому, що у більшості центральних та місцевих органах виконавчої влади цю ділянку роботи зараз забезпечують, як правило, спеціалізовані спеціально уповноважені структурні підрозділи службового апарату, що працюють за схожими регламентами, з використанням сучасної комп'ютерної техніки, забезпечено ведення діловодства і звітування за єдиним для всіх Класифікатором звернень громадян, а рівень організації відповідної роботи має оцінюватися за єдиною Методикою.

*Кадрове забезпечення* має передбачати передусім належний підбір службовців з відповідною освітою та належним досвідом роботи. Так, наприклад, кадровий потенціал структурного підрозділу по роботі зі зверненнями громадян Секретаріату Кабінету Міністрів України за останні роки було суттєво оновлено. З часу утворення Управління організації роботи зі зверненнями громадян урядового Секретаріату чисельність працюючих збільшилася з 11 осіб у 2003 р. до 27 осіб (без урахування вакантних посад) у 2008 р. На конкурсній основі за цей час було залучено до роботи зі зверненнями громадян кваліфікованих фахівців-правників,

магістрів державного управління. Середній вік працівників структурного підрозділу суттєво зменшився і складає сьогодні 43 роки. Усі працівники (окрім одного спеціаліста) мають закінчену вищу освіту, чверть мають дві вищі освіти, частина працівників здобувають другу вищу освіту в галузі державного управління та права, кожен четвертий пройшов закордонне стажування в галузі державного управління та ознайомився з відповідним досвідом роботи в країнах Європейського Союзу, зокрема, США та Канаді. Постійно здійснюється навчання працівників у галузі сучасних інформаційних технологій та за іншими напрямками підвищення кваліфікації. Разом з тим, після реорганізації у Відділ в 2009 р. (у зв'язку зі скороченням видатків) штатна чисельність зменшилася до 24 осіб.

Слід зазначити, що в умовах змін нормативно-правової бази, впровадження інновацій в роботу зі зверненнями громадян, скорочення чисельності працюючих, викликаних обмеженням фінансових ресурсів, посилюється психологічний опір працівників нововведенням, може знизитися продуктивність праці, збільшитися кількість помилок в роботі, пов'язаних з людським фактором, погіршитися психологічний клімат в колективі тощо. Тому на перший план в роботі з персоналом, на нашу думку, має висуватися цілеспрямоване впровадження стратегії змін, зокрема постійне навчання та опанування службовцями новими знаннями та навичками в роботі, а також вдосконалення системи мотивації до продуктивної праці.

*Матеріально-технічне забезпечення* здійснюється з урахуванням наявних ресурсів та потреб. Проте нерідко ділянка роботи зі зверненнями забезпечується за залишковим принципом. В умовах обмеженого фінансування ресурси повинні спрямовуватися на пріоритетні потреби, серед яких, на нашу думку, слід передусім назвати створення належних умов для реалізації громадянами конституційного права на звернення та для виконання відповідних функцій органами влади.

Таким чином, концептуальний аналіз державно-управлінських механізмів роботи зі зверненнями громадян до Уряду дає підстави для визначення основних елементів стратегії їх вдосконалення, що може бути застосована в масштабах усієї країни.

Так, перспективи подальшого вдосконалення державно-управлінських механізмів забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення пов'язані, на нашу думку, передусім з необхідністю реформування правових відносин в цій сфері, запровадження в Україні дієвих механізмів і процедур адміністративної юрисдикції.

З цією метою на засіданні Кабінету Міністрів 9 липня 2008 р. було схвалено проект Адміністративно-процедурного кодексу України, прийняття якого Верховною Радою дасть змогу запровадити ефективну європейську модель спілкування громадянина і влади. З прийняттям Кодексу під його дію може підпадати понад 95 відсотків від усіх звернень, що сьогодні надходять на адресу Уряду і розглядаються відповідно до вимог Закону України "Про звернення громадян". Після прийняття і

набуття чинності зазначеним актом та з урахуванням практики його застосування, а також кращого зарубіжного досвіду, передусім, країн Європейського Союзу, необхідно розробити нову редакцію Закону України “Про звернення громадян”. За цих умов на новій нормативно-правовій основі буде відкрито шлях до докорінного поліпшення роботи зі зверненнями громадян, вдосконалення існуючих та запровадження нових державно-управлінських механізмів її забезпечення.

Водночас має здійснюватися системна робота, спрямована на докорінне підвищення доступності та якості послуг, що надаються громадянам передусім місцевими органами влади, запровадження нових механізмів забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, зокрема електронного урядування, послідовне створення цілісного загальнодержавного механізму забезпечення роботи зі зверненнями громадян, що передбачатиме впровадження єдиних стандартів в роботі.

*Напрями подальших досліджень* безпосередньо пов’язані з перспективами подальшого вдосконалення нормативно-правового механізму забезпечення роботи зі зверненнями громадян і потребами вдосконалення цієї роботи.

*Використані джерела інформації:*

1. Конституція України : за станом на 1 січня 2006 р. / Міністерство юстиції України. – Офіц. вид. – К. : Український Центр Правничих Студій, 2006. – 126 с.
2. Закон України «Про звернення громадян» : за станом на 11 черв. 2009 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. Офіц. веб-сайт. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=393%2F96-%E2%F0>.
3. Закон України «Про Кабінет Міністрів України» : за станом на 24 лист. 2009 р. [Електронний ресурс] / Верховна Рада України. Офіц. веб-сайт. – Режим доступу : <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=279-17>.
4. Бобро А. Ю. Звернення громадян до органів влади: експертиза українського феномену / А. Ю. Бобро // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – 2008. – Вип. 6. – С. 11-25. – (Актуальні проблеми конфліктологічної експертизи).
5. Бобро А. Ю. Звернення громадян як індикатор стану суспільства і його ставлення до влади / А. Ю. Бобро // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – 2005. – Вип. 4. – С. 9-19. – (Актуальні проблеми конфліктологічної експертизи).
6. Бобро А. Ю. Конфліктний потенціал українського суспільства у дзеркалі звернень громадян до органів влади / А. Ю. Бобро // Конфліктологічна експертиза: теорія і методика. – 2006. – Вип. 5. – С. 11-25. – (Актуальні проблеми конфліктологічної експертизи).
7. Рекордна кількість звернень до уряду. // Урядовий кур’єр. – 2006. – № 39 (25 лют. 2006 р.) – С. 6.
8. На адресу виконавчої влади. // Урядовий кур’єр. – 2006. – № 26 (10 лют. 2006 р.) – С. 4.

*Рецензент: Бакуменко В.Д., д.держ.упр., професор.*