

УДК 352/354

## Інститут омбудсмена в децентралізованих країнах ЄС: досвід для України

К.В. МАНУІЛОВА

Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії при Президентові України, м. Одеса, Україна,  
E-mail: katerinamanyilova@yandex.ua

### Авторське резюме

У статті розглянута актуальна тема діяльності інституту омбудсмена в умовах децентралізації публічної влади. Проаналізовано особливості становлення та функціонування інституту омбудсменів у Швеції, Фінляндії, Данії, Австрії та Нідерландах. Зазначено, що саме омбудсмен найкраще захищає права людей в децентралізованих країнах ЄС. Інститут омбудсмена вносить вагомий вклад у демократизацію суспільства, наближає публічну владу до народу, забезпечує справедливість, законність дій і готовність задовольнити потреби громадян, а також сприяє більшій прозорості, ефективності, якості в роботі органів публічної влади. Сьогодні у більшості децентралізованих європейських країнах введено посаду місцевого/регіонального омбудсмена, котрий успішно справляється з функцією контролю за органами публічної влади. У висновках підкреслено, що діяльність інституту місцевого/регіонального омбудсмена у досліджених країнах ЄС стала важливим кроком для подальшого розвитку демократизації суспільства; зміцнення основних складових правової держави (зростання статусу особистості, забезпечення гарантій реалізації прав і свобод людини та громадянина); забезпечення кращого контролю за діяльністю владних структур і посадових осіб; реалізації головної мети політики децентралізації публічної влади – наближення влади до народу. Надано рекомендації щодо перетворень українського інституту омбудсмена в умовах децентралізованої публічної влади.

**Ключові слова:** децентралізація, контроль, публічна влада, омбудсмен, Європейський Союз.

## Ombudsman decentralized in the EU: experience for Ukraine

K.V. MANUILOVA

Odessa regional institute of public administration, the National academy of public administration, office of the President of Ukraine, Odessa, Ukraine, E-mail: katerinamanyilova@yandex.ua

### Abstract

The article analyses the actual theme of the ombudsman institution in terms of decentralization of public power. The features of formation and functioning of the ombudsman in Sweden, Finland, of Denmark, Austria and the Netherlands. It is noted that it is the best ombudsman protects the rights of people in decentralized EU. Ombudsman makes a significant contribution to the democratization of society, public power closer to the people, ensuring fairness, legitimacy and willingness to meet the needs of citizens and contributes to greater transparency, efficiency and quality in the work of public authorities. Today, most decentralized European countries the post of local / regional ombudsman, which successfully handles control of public authorities. The conclusions emphasized that the activities of the institute of local / regional ombudsman investigated in the EU was an important step for the further development of democratic society; strengthening the rule of law key components (growth status of the individual, guaranteeing the rights and freedoms of man and citizen); providing better control over the activities of authorities and officials; realization of the main goal of the policy of decentralization of public

© К.В. Мануїлова, 2016

power – the power to approach people. The recommendations for change Ukrainian ombudsman as a decentralized public power.

**Keywords:** decentralization, control, public power, the ombudsman, the European Union.

**Постановка проблеми.** Першочерговими цілями для України є становлення правової, демократичної держави, яка б забезпечувала гарантовані законодавством права й свободи громадян, відповідала всім вимогам до вступу в Європейський Союз. Для досягнення означених цілей за ініціативи Президента України П. Порошенка розроблено документ, що визначив пріоритетні напрямки розвитку держави під назвою «Стратегія сталого розвитку «Україна – 2020»» [9, с. 14]. Ключовою реформою цієї програми є децентралізація влади, котра має забезпечити: прогресивний розвиток місцевого самоврядування; впровадити в органи публічної влади передові форми та методи управління; модернізувати усталені шаблони в діяльності публічної влади та встановити дієвий контроль за функціонуванням всіх управлінських структур.

Проблема контролю за органами влади в умовах децентралізації вже була частково висвітлена у наукових публікаціях. Проте залишаються ще недостатньо проаналізованими деякі аспекти. Зокрема, подальшого обґрунтування потребує діяльність такого органу контролю влади, як інститут омбудсмена (в Україні – це Уповноважений Верховної Ради з прав людини). Оскільки, з одного боку, в сучасних українських реаліях є непоодинокі випадки, коли посадовці своїми діями ущемляють права фізичних осіб. Особливо страждають від цих дій незахищеніші прошарки населення, зокрема діти, хворі, інваліди, пенсіонери, самотні або матері з малолітніми дітьми, ув'язнені та інші. Про це свідчать дані звернень до Уповноваженого з прав людини за 2014 р. Так, протягом року до Уповноваженого подано 7446 (підраховано Мануїловою К.В.) [10, с. 546] звернень від незахищених прошарків населення. Наявні в Україні механізми контролю за органами публічної влади не завжди можуть забезпечити швид-

кий, своєчасний, ефективний і легкий доступ до захисту постраждалих від свавілля влади, від дії або бездіяльності публічної влади. А з іншого боку, в умовах децентралізації публічної влади функціонування інституту омбудсмена вимагає подальшого вдосконалення та реформування.

Тому дослідження, у котрих розглянуто діяльність інституту омбудсмена є актуальною науково-теоретичною та суспільною темою особливо у контексті впровадження політики децентралізації України. Адже ключовими цілями політики у сфері децентралізації є забезпечення спроможності місцевого самоврядування та побудова ефективної системи територіальної організації влади в Україні [9, с. 14]. А це можливо досягнути за умови створення ефективних механізмів контролю за діяльністю органів публічної влади як на центральному, так і місцевому рівнях.

**Аналіз досліджень і публікацій.** В останні роки проблема особливостей функціонування інституту омбудсмена була темою наукових розвідок як вітчизняних, так і закордонних дослідників.

Українські вчені Зобенько Н.А. та Лазарева Л. А. зосередили увагу на дослідженні особливостей існування інституту спеціалізованих омбудсменів. Російські дослідники Волков Д.М., Магомедов К.М., Мшецяян Д.О. схарактеризували правозахисні механізми інституту омбудсмена. Білоруські вчені-правознавці Пастухов М.І. та Гулякевич А. В. наголошують на гострій потребі створення інституту омбудсмена в своїй республіці.

Проблема функціонування омбудсмену в умовах децентралізації влади частково піднімалась у публікаціях філіппінського політолога, експерта в галузі місцевого самоврядування й адміністрації А. Брильянтеса. Він підкреслив, що ефективною децентралізація може бути тільки тоді, коли на перше місце став-

ляться належні механізми підзвітності. Інститут омбудсмена може відігравати важливу роль при децентралізації повноважень, функцій та обов'язків, вимагаючи від органів влади відповідальності [13, с. 7-8].

**Мета дослідження** полягає у з'ясуванні особливостей функціонування омбудсмена в країнах ЄС. в умовах децентралізованої публічної влади.

**Виклад основного матеріалу.** Децентралізація публічної влади й інститут омбудсмена мають багато спільних рис: вони впливають на демократизацію суспільства; створюють умови для функціонування ефективного місцевого самоврядування; сприяють дієвій боротьбі з корупцією; покращують публічне управління; роблять діяльність публічних органів влади більш прозорою і відкритою для громадян, а також підзвітною своєму народові; впливають на зростання якості публічних послуг; допомагають встановленню верховенства закону в країні; посилюють контроль за діяльністю органів публічної влади.

У 2012 р. Всесвітнім банком складено «індекс децентралізації влади». Перше місце серед 182 країн світу належить Данії, щодо інших країн ЄС, то третє місце в рейтингу займає Швеція, а четверте - Фінляндія, Україна перебуває на 26 місці [14, с.30 – 31]. Отже, скандинавські країни ЄС значно децентралізовані та мають давні традиції існування інституту омбудсмена.

Канадський дослідник державного управління Джон К. Томас, характеризуючи посаду уповноваженого з прав людини, зазначив, що омбудсмен – це нейтральна особа, яка наймана урядом і служить для того, щоб надавати громадянам відповіді на їхні запити або скарги на діяльність органів влади, а іноді й на діяльність приватних підприємств. Незалежність омбудсменів дозволяє працювати на користь громадян, без побоювання гніву з боку влади [27. с. 154].

Міжнародна асоціація юристів відносить уповноваженого з прав людини до служби, що передбачена Конституцією або підзаконним актом. Омбудсмен – незалежна публічна особа високого рангу,

яка несе відповідальність перед законодавчою владою. До нього надходять скарги від постраждалих осіб на органи публічної влади та на дії посадових осіб. Омбудсмен може діяти на власний розсуд. Зокрема, він має повноваження проводити розслідування, рекомендувати коригувальні дії та представляти доповіді [5, с. 17].

Отже, призначення омбудсмена – це захист людей від порушення їхніх прав, від зловживань влади, несправедливих рішень поганого управління. Омбудсмен відіграє важливу роль у поліпшенні державного управління, роблячи дії уряду більш відкритими і його управління більш підзвітним громадськості [21]. Крім того, омбудсмен виконує величезно важливу функцію, це – незалежний контроль за діяльністю (або бездіяльністю) органів влади. Тобто, функціонування інституту омбудсмена виконує важливу соціальну роль і реалізує ті ж самі цілі, що й децентралізація публічної влади.

Загальновідомим є факт, що головною функцією омбудсмена у світі є контроль за діяльністю публічних органів влади шляхом розгляду скарг громадян на незаконні дії владних органів або посадових осіб, що призвели до порушення прав і свобод людини та громадянина. Наскільки ефективно функціонує сучасний інститут омбудсмена в країнах ЄС можна простежити за допомогою індексів: зверхності закону, сприйняття корупції та відкритості уряду.

Індекс зверхності закону розрахований на основі даних неурядової організації Міжнародного проекту юстиції (World Justice Project, (WJP)). Ключовими показниками означеного індексу є: захист основних прав; прозорість інститутів влади; дотримання законів; розгляд скарг поданих на публічні органи; доступність, неупередженість та ефективність альтернативних механізмів вирішення спорів; відсутність корупції; порядок і безпека, а також кримінальне правосуддя. Найвищий індекс зверхності закону в світі у 2015 р. був у Данії. Щодо країн ЄС, то в першу десятку індексу входять: Швеція, Фінляндія, Ні-

дерланди, Австрія. Україна в рейтингу зверхності закону займає 70-те місце з 102 країн світу [29].

Індекс сприйняття корупції є глобальним дослідженням країн світу за показником поширення корупції у державному секторі. Рейтинг країн світу складає міжнародна неурядова організація Transparency International. Показники демонструють, наскільки ефективна робота правоохоронних органів щодо виявлення і припинення фактів корупції. Так, згідно з даними за 2014 р. країна з найвищим індексом сприйняття корупції в світі є Данія. Щодо країн ЄС, то в першу десятку рейтингу світу потрапили Фінляндія, Швеція, Нідерланди. Україна займає 142 місце із 174 країн світу [15, с.4-5].

Індекс відкритості уряду 2015 р. також розрахований WJP. Одним із ключових вимірів відкритості влади є ефективні механізми подачі скарг, що є необхідною умовою для забезпечення дієвих засобів правового захисту громадян. Перше місце серед 102 країн світу належить Швеції. Данія, Нідерланди, Фінляндія входять до першої десятки цього рейтингу. Україні належить 43 місце [19, с.5].

Окрім того, вищеперераховані країни, за даними глобального дослідження країн світу «Якість державного управління», проведеного Всесвітнім банком, мають найвищий індекс ефективності державного управління. Цей індекс включає показники, що вимірюють якість державних послуг, якість розробки та реалізації внутрішньої державної політики, рівень довіри до внутрішньої політики, що проводиться урядом, якість функціонування державного апарату та роботу державних службовців, їх компетенцію, ступінь їх незалежності від політичного тиску тощо. Тобто показує який рівень децентралізації публічної влади в країні. У Фінляндії цей показник у 2014 р. дорівнює 99,0 з максимальних 100 %; у Нідерландах – 97,6 %; у Данії – 96,2 %; у Швеції – 95,7 %; Австрії – 91,3 %. Щодо України цей індекс дорівнює – 40,4 % [4].

Батьківщиною омбудсмена прийнято

вважати Швецію. У цій країні упродовж століть традиційно був один з найвищих рівнів децентралізації публічної влади у світі. Посада омбудсмена документально закріплена в першій Конституції Швеції від 1809 р. А сам інститут омбудсмена з'явився як засіб обмеження влади державної бюрократії [24]. Сьогодні у Швеції існують 4 парламентські омбудсмени, кожний з них відповідає за свою наглядову зону, до яких входять низька органів державної влади. Один з омбудсменів має звання головний парламентський омбудсман, відповідає за адміністрацію, зокрема, вирішує розподіл зон відповідальності між іншими омбудсменами. Проте головний парламентський омбудсмен не втручається в справи інших омбудсменів, у дізнання або судові рішення. Кожний омбудсмен має пряму індивідуальну відповідальність перед Ригсдагом (парламентом) за свої дії [25].

Популярність шведського омбудсмена вплинула на створення подібних посад й у інших державах, зокрема у скандинавських країнах. Так, у 1919 р. посада омбудсмена була законодавчо закріплена у Фінляндії під назвою парламентський омбудсмен [26]. Крім того, в 1933 р. у Фінляндії був введений другий незалежний верховний охоронець закону: канцлер юстиції Уряду. Парламентського омбудсмена та канцлера Юстиції обирає парламент і призначає Президент Республіки. Канцлер юстиції контролює законність службової діяльності державного ради, міністерств і Президента Республіки. Канцлер юстиції також прагне забезпечити, щоб суди, інші органи та державні службовці, інші особи або органи, які уповноважені на виконання державних завдань, дотримувались закону і виконувати покладені на них зобов'язання. До повноважень канцлера юстиції віднесено нагляд за адвокатами та громадськими адвокатами юридичної допомоги [24]. У 1972 р. була затверджена посада першого заступника омбудсмена, а в 1998 р. другого. Сьогодні в Фінляндії для забезпечення захисту прав людини та для контролю за публічними органами влади створено цілий інститут



омбудсмена, який охоплює різні сфери фінляндського суспільства. Зокрема, роль захисника прав громадян виконують: обласні органи державної адміністрації, омбудсмен з прав дітей, омбудсмен банкрутства, омбудсмен з захисту справ дітей, омбудсмен рівності, Рада з питань дискримінації, уповноважений з рівності, Інспектор із захисту даних [18].

Активне поширення інституту омбудсмена в Європі відбулось після Другої світової війни. Причинами цього стали: по-перше, необхідність створення нових механізмів у сфері захисту прав і свобод людини. Адже, у другій половині ХХ ст. була прийнята ціла низка міжнародних правових норм, що гарантували права і свободи народу (Загальна декларація прав людини (1948), Конвенція про ліквідацію всіх форм расової дискримінації (1965), Міжнародний пакт про громадянські та політичні права (1966), Міжнародний пакт про економічні, соціальні та культурні права (1966), Конвенція проти катувань, покарань, поведень та іншого жорсткого, нелюдського ставлення або дій, що принижують людську гідність (1984), Конвенція про права дитини (1989) та ін.) [2, с.241]. По-друге, на сучасному етапі проблема захисту прав і свобод людини залишається невирішеною. Це пов'язано з досить частими випадками порушення зазначених прав громадян посадовцями. По-третє, гостра потреба забезпечення пильного контролю за діяльністю органів публічної влади законів в усіх країнах ЄС.

Створення інституту омбудсмена в Європі стало важливим доповненням до чинних форм нагляду за забезпеченням прав і відповідності діяльності органів публічної влади принципам соціальної справедливості.

Однак процеси створення й функціонування цього інституту в кожній країні мають свої національні особливості. До спільних рис інституту омбудсмена в європейських країнах варто віднести наступні: вони сформувались під впливом шведського омбудсмена. Так, шведське походження інституту омбудсмена про-

явилося в запозиченні назви самого органу – омбудсмен. Слово «омбудсмен» може бути перекладено на інші мови в значенні «представник», «повірений», «делегат», «адвокат», «уповноважений» [8, с. 229]. Окрім того, для більшості країн ЄС цей інститут став відомий тільки після його створення в Данії в 1952 р. Повноваження датського омбудсмена були не такими впливовими, як у його шведського колеги, проте, водночас в країні діяв принцип відповідальності уряду перед парламентом і забезпечувався судовий контроль за виконанням функцій адміністрацією, яких не знали Швеція і Фінляндія [1, с.103]. Створення у Данії посади Радника з консультування громадян Копенгагена стало першим у державі інститутом надання громадянам консультаційної допомоги, заснованою муніципальною радою з метою створення в Копенгагені незалежного омбудсмена. Сьогодні інститути надання громадянам консультаційної допомоги діють в 21 муніципалітеті [7, с.13]. Також окремий омбудсман є у Гренландії та на Фарерських островах [11].

Вперше інститут омбудсмена в Австрії був створений у 1977 р. під назвою – народна адвокатура [23]. Тепер в Австрії існують регіональні омбудсмени 9 федеральних землях: Бургенланді, Карінтії, у Нижній і Верхній Австрії, Зальцбурзі, Відні [12], Тіролі [16] та Форальберзі [17].

У Нідерландах посада національного (парламентського) омбудсмена була введена у 1981 р., а з 1983 р. створено посади місцевих омбудсменів Амстердама, Ден Хаага, Роттердама, Утрехта та Хаутена. 1 січня 2015 р. національний омбудсмен віддав свої повноваження розгляду скарг муніципалітетам. Для цього національним омбудсменом розроблено 4 правила розгляду скарг. 1. Обов'язкове вислуховування громадянина; 2. Ніяких контрактів без належної процедури розгляду скарг; 3. Порядок подачі скарг доступний і неофіційний; 4. Ретельне вивчення всіх скарг муніципалітетами для подальшого поліпшення надання послуг [28]. Для муніципалі-

тетів розроблена інструкція розгляду скарг, яка передбачає декілька етапів. Спочатку громадяни просять допомоги або відносять скарги до свого муніципалітету. Співробітник муніципалітету організовує першу зустріч з громадянином і спілкується з ним за столом в присутності представника національного омбудсмена. Таким чином, розпочато роботу зі скаргою. У випадку відсутності вирішення проблеми в результаті спілкування у громадянина представник муніципалітету або національного омбудсмена бере контактні дані для того, щоб запросити на другу зустріч. Остання має проходити вже на чолі з директором муніципалітету. За столом обговорюється неофіційне рішення проблеми й намічають орієнтований підхід і пропозиції щодо вирішення проблеми громадянина. Якщо рішення не знайдено або є заперечення, то скаргу направляють до розгляду уряду [22]. Характерною особливістю цієї інструкції є те, що, завдяки тривалій процедурі розгляду скарг, директор муніципалітету має можливість ознайомитись з фактами, завдяки вислуховуванню громадянина без осуду й встановити правильний напрямок вирішення проблеми. Щодо повноважень представника національного омбудсмена, то він встановлює до якої галузі цивільного права відноситься скарга. Він також відповідає за дотримання процедури (обробки скарг / заперечень), однак основну увагу приділяє розгляду первинних скарг до муніципалітетів. Співробітник за потреби звертається до контактної особи з муніципалітету [22]. Отже, повноваження національного омбудсмена децентралізовані. Він виконує лише контролюючі функції стосовно дій місцевих омбудсменів.

**Висновки.** У більшості децентралізованих європейських країнах введено посаду місцевий/регіональний омбудсмен, котрий успішно справляється з контрольною функцією. Саме цей інститут вносить вагомий вклад у демократизацію суспільства, наближає публічну владу до народу, забезпечує справедливість, законність дій і готовність задовольнити потреби громадян, а також покращити

прозорість і ефективність публічної влади і якість обслуговування.

Для забезпечення кращого контролю за органами влади, в децентралізованих країнах частина повноважень омбудсмена передана спеціалізованим та регіональним або місцевим омбудсменам. Крім того, в Австрії, Данії та Нідерландах створений інститут місцевого/регіонального омбудсмена, який став важливим кроком у: розвитку демократизації суспільства; зміцненні основних складових правової держави (зростання статусу особистості, забезпечення гарантій реалізації прав і свобод людини та громадянина); забезпечення кращого контролю за діяльністю владних структур і посадових осіб; наближенні влади до народу (реалізації головної мети політики децентралізації). Щодо України, то інститут омбудсмена був запроваджений 1998 р. на основі Закону України від 23 грудня 1997 р. «Про Уповноваженого Верховної Ради з прав людини» [3].

Втім, в умовах проведення політики децентралізації влади інститут українського омбудсмена потребує реформ. Сьогодні регіональні представники уповноваженого з прав людини присутні лише у 16 із 24 областей України [6]. Немає жодного місцевого омбудсмена в містах, де населення складає більше мільйона осіб (Київ, Харків, Одеса). На наш погляд, враховуючи досвід найбільш децентралізованих країн світу найбільш оптимальним варіантом для України варто створити посаду регіонального омбудсмена в усіх областях України та муніципального (місцевого) омбудсмена в містах з населенням один мільйон людей. Також передати частину повноважень від національного уповноваженого з прав людини до місцевих або регіональних омбудсменів, а національним уповноваженим залишити за собою функції контролю. Представники національного уповноваженого мають функціонувати у великих містах та обласних (регіональних) центрах. Зазначена схема сприяла б децентралізації влади національного уповноваженого з прав людини й дозволила б наблизити омбудсмена до народу.

## СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ:

1. Бубало Е.А. Сравнительный анализ создания и развития института омбудсмена в Украине и мире // Беларусь в современном мире: Тезисы докладов VI Междунар. науч. конф., [«86-летие Белорус. гос. ун-та»], (Минск, 30 октября 2007 г.) / Белорусский государственный университет ; редкол.: А. В. Шарапо [и др.]. — Минск: БГУ, 2007. — С. 102-103.
2. Волков Д. Н. Исторический опыт становления института уполномоченных по правам человека / Д. Н. Волков // Гуманитарные, социально-экономические и общественные науки. — 2015. — №3-1. — С.240-242.
3. Закон України : за станом 23.12.1997 № 776/97 / Верховна Рада України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» // Відомості Верховної Ради України. — 1998. — №20. — ст. 99.
4. Качество государственного управления. Гуманитарная энциклопедия [Электронный ресурс] // Центр гуманитарных технологий. — Режим доступа: <http://gtmarket.ru/ratings/governance-matters/governance-matters-info>.
5. Магомедов К. М. Институт омбудсмена (уполномоченного по правам человека) в системе защиты прав и свобод человека и гражданина / К. М. Магомедов // Вопросы эволюции правовой мысли человечества: сб. статей междунаро. науч. —практ. конф.: (Уфа 10 декабря 2014 г., г.). — Уфа: Аэтерна, 2014. — С. 17 – 21.
6. Регіональні представництва Уповноваженого. Режим доступа: <http://www.ombudsman.gov.ua/ua/page/secretariat/regionalni-predstavnicztva-upovnovazhenogo/>
7. Совет по правам человека. Тридцатая сессия Пункты 3 и 5 повестки дня. Поощрение и защита всех прав человека, гражданских, политических, экономических, социальных и культурных прав, включая право на развитие Правозащитные органы и механизмы. Генеральная Ассамблея Организации Объединенных Наций. Distr.: General Russian.Original: English.A/HRC/30/49 7 August 2015 – 23 с.
8. Тхаркахо М. М. Особенности формирования института омбудсмена в зарубежных странах / М. М. Тхаркахо Серия 1: Регионоведение: философия, история, социология, юриспруденция, политология, культурология. // Вестник Адыгейского государственного университета. — 2008. — №2. — С.228-232.
9. Указ Президента України : станом на 12 січня 2015 р. № 5/2015 / «Про Стратегію сталого розвитку «Україна-2020»» // Офіційний вісник Президента України. Офіційне видання від 20.01.2015. — 2015 р. — № 2. —стаття 154. — С. 14.
10. Щорічна доповідь Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про стан додержання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні. — К.: Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, 2015. — 552 с. — ISBN 966-7855-00-8.
11. About the Ombudsman. Режим доступа: <http://www.lum.fo/Default.aspx?ID=10211>.
12. Berichte an die landtage «Berichte An Die Landtage», «Burgenland», «Kärnten», «Niederösterreich», «Oberösterreich», «Salzburg», «Steiermark», «Wien». Режим доступа: <http://volksanwaltschaft.gv.at/berichte-und-pruefergebnisse/berichte-an-die-landtage>.
13. Brillantes Alex Dr. Role of Ombudsman in Improving and Maintaining Public Service Delivery With focus on Decentralization, Public Private Partnership and Outsourcing Working draft for discussion purposes V2– 1.15.10. Dean, UP National College of Public Administration and Governance – 74 с.
14. Ivanyna, Maksym; Shah, Anwar. How close is your government to its people ? worldwide indicators on localization and decentralization. Policy Research working paper ; no. WPS 6138. Washington, DC: World Bank. — 40 p.
15. Corruption Perceptions Index 2014 Transparency International International Secretariat Alt-Moabit .Berlin, Germany – 12 p.
16. Landesvolksanwalt. Режим доступа: <https://www.tirol.gv.at/landtag/volksanwalt/>
17. Landesvolksanwalt von Vorarlberg. Режим доступа: <http://www.landesvolksanwalt.at/>
18. Muuallaverkossa. Режим доступа: <http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/eoa/linkit.htm>.
19. Open Government Index 2015 The WJP report 1025 Vermont Avenue, N.W., Suite 1200, Washington, D.C. 20005 U.S.A. 2015. — 53 p.
20. Rule of Law Index. report was made possible by the generous supporters of the work of the World Justice Project, 1025 Vermont Avenue, N.W., Suite 1200, Washington, D.C. 20005 U.S.A. 2015. — 188 p.
21. Tender for IOI regional subsidies 2015/2016. Режим доступа: <http://www.theioi.org/ioi-news/current-news/tender-for-ioi-regional-subsidies-2015-2016>.
22. Terug aan Tafel Samen klachten oplossen. De Nationale ombudsman Antwoordnummer April 2015 – 5 p.
23. The Austrian ombudsman board is an independent institution and its legal position is based on

- the Austrian Federal constitution and the federal law on the Austrian ombudsman board. History. Режим доступа : <http://volksanwaltschaft.gv.at/en/about-us/history>.
24. The Office was established in 1809 JO Sweden. Режим доступа: <http://www.jo.se/en/About-JO/History/>.
25. The Ombudsmen. Режим доступа: <http://www.jo.se/en/About-JO/The-Ombudsmen>.
26. The post of Parliamentary Ombudsman began his work 95 years ago // [10/11/15 11:26] <http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/eoa/english/ombudsman/history.htx>.
27. Thomas John Clayton. The office of the chancellor of justice. Public Participation in Public Decisions. — Jossey — Bass Publishers, Canada, 1995. — 211 p.
28. Vier-gouden regels voor gemeenten. Режим доступа: <https://www.nationaleombudsman.nl/vier-gouden-regels-voor-gemeenten>.
29. World Justice Project: Индекс верховенства закона в странах мира в 2015 году. [Электронный ресурс] // Центр гуманитарных технологий. — 08.06.2015. Режим доступа: <http://gtmarket.ru/news/2015/06/08/7193>. <http://www.okv.fi/en/>.

#### REFERENCES:

1. Bubalo, E.A., 2007. Sravnitel'nyj analiz sozdaniya i razvitija instituta ombudsmena v Ukraine i mire [Comparative analysis of the creation and development of the ombudsman institution in Ukraine and the world]. Belarus' v sovremennom mire: Tezisy dokladov VI Mezhdunar. nauch. konf., Belorusskij gosudarstvennyj universitet, BGU, 102 -103, Minsk (in Russian).
2. Volkov, D.N., 2015. Istoricheskij opyt stanovleniya instituta upolnomochennykh po pravam cheloveka [Historical experience formation institute Commissioner for Human Rights]. Gumanitarnye, social'no-jekonomicheskie i obshchestvennye nauki 3-1, 240-242 (in Russian).
3. Pro Upovnovazhenogo Verhovnoy Rady Ukrayiny z prav ljudini : zakon Ukrayiny : vid 23.12.1997 № 776/97 [On the Verkhovna Rada of Ukraine on Human Rights of the law of Ukraine on 23.12.1997 № 776/97]. Vidomosti Verhovnoyi Rady Ukrayiny 20, 99, 1998 (in Ukrainian).
4. Kachestvo gosudarstvennogo upravleniya. Gumanitarnaja jenciklopedija [The quality of public administration. «Humanitarian encyclopedia] / Centr gumanitarnyh tehnologij. Mode of access : <http://gtmarket.ru/ratings/governance-matters/governance-matters-info> (in Russian).
5. Magomedov, K.M., 2014. Institut ombudsmena [upolnomochennogo po pravam cheloveka] v sisteme zashchity prav i svobod cheloveka i grazhdanina [Ombudsman institute [Commissioner for Human Rights] in the protection of rights and freedoms of citizens]. Voprosy jevoljucii pravovoj mysli chelovechestva: sb. statej mezhdunarod. nauch.-prakt. konf.: [Ufa 10 dekabnja 2014 g.], Ajeterna, 17-21, Ufa (in Russian).
6. Regional'ni predstavnytva Upovnovazhenogo [Regional Commissioner]. Mode of access : <http://www.ombudsman.gov.ua/ua/page/secretariat/regionalni-predstavnicztva-upovnovazhenogo/> (in Ukrainian).
7. Sovet po pravam cheloveka. Tridtsataia sessiia Punkty 3 i 5 povestki dnia. Pooshchrenie i zashchita vsekh prav cheloveka, grazhdanskikh, politicheskikh, ekonomicheskikh, sotsial'nykh i kul'turnykh prav, vključaja pravo na razvitie Pravozaščitnye organy i mekhanizmy. General'naia Assambleia Organizatsii Ob»edinennykh Natsii [Human Rights Council. Thirtieth session Items 3 and 5 of the agenda. Promotion and protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, including the right to development Human rights bodies and mechanisms. The General Assembly of the United Nations], Distr.: General Russian.Original: English.A/HRC/30/49 7 August. 23, 2015 (in Russian).
8. Tharkaho, M.M., 2008. Osobennosti formirovaniya instituta ombudsmena v zarubezhnykh stranah [Features of formation of the ombudsman institution in foreign countries]. Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija 1: Regionovedenie: filosofija, istorija, sociologija, jurisprudencija, politologija, kul'turologija 2, 228-232 (in Russian).
9. «Pro Strategiju stalogo rozvytku «Ukrai'na 2020» : ukaz Prezydenta Ukrai'ny vid 12 sichnja 2015 r. № 5/2015 [On the strategy of sustainable development «Ukraine 2020» : Decree of the President of Ukraine on 12 January 2015. № 5/2015]. Oficijnyj visnyk Prezydenta Ukrai'ny. Oficijne vydannja vid 20.01.2015, 2, 154, 14, 2015 (in Ukrainian).
10. Shchorichna dopovid' Upovnovazhenogo Verkhovnoyi Rady Ukraïni z prav liudini pro stan doderzhannia ta zakhistu prav i svobod liudini i gromadianina v Ukraïni [The annual report of the Verkhovna Rada of Ukraine on Human Rights on the observance and protection of the rights and freedoms of man and citizen in Ukraine], 2015, Kyiv (in Ukrainian).
11. About the Ombudsman. Mode of access : <http://www.lum.fo/Default.aspx?ID=10211>.
12. Berichte an die Landtage «Berichte An Die Landtage», «Burgenland» Kärnten», «Niederösterreich», «Oberösterreich», «Salzburg», «Steiermark», «Wien». Mode of access : <http://volksan->



- waltschaft.gv.at/berichte-und-pruefergebnisse/berichte-an-die-landtage
13. Brillantes, Alex Dr., 2010. Role of Ombudsman in Improving and Maintaining Public Service Delivery With focus on Decentralization, Public Private Partnership and Outsourcing Working draft for discussion purposes. Dean, UP National College of Public Administration and Governance
  14. Ivanyna, Maksym; Shah, Anwar. How close is your government to its people? Worldwide indicators on localization and decentralization. Policy Research working paper ; no. WPS 6138. Washington
  15. Corruption Perceptions Index 2014. Transparency International International Secretariat Alt-Moabit .Berlin,12, 2014
  16. Landesvolksanwalt. Mode of access : <https://www.tirol.gv.at/landtag/volksanwalt/>
  17. Landesvolksanwalt von Vorarlberg. Mode of access : <http://www.landesvolksanwalt.at/>
  18. Muuallaverkossa. Mode of access : <http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/linkit.htx>
  19. Open Government Index 2015 The World Justice Project report, Washington, 53, 2015
  20. Rule of Law Index. Report was made possible by the generous supporters of the work of the World Justice Project, Washington, 2015
  21. Tender for IOI regional subsidies 2015/2016. Mode of access : <http://www.theioi.org/ioi-news/current-news/tender-for-ioi-regional-subsidies-2015-2016>
  22. Terug aan TafelSamen klachten oplossen. De Nationale ombudsman, Antwoordnummer, 5, 2015
  23. The Austrian ombudsman board is an independent institution and its legal position is based on the Austrian Federal constitution and the federal law on the Austrian ombudsman board. History. Mode of access : <http://volksanwaltschaft.gv.at/en/about-us/history>
  24. The Office was established in 1809 JO Sweden, 2016. Mode of access : <http://www.jo.se/en/About-JO/History/>
  25. The Ombudsmen . Mode of access : <http://www.jo.se/en/About-JO/The-Ombudsmen/>
  26. The post of Parliamentary Ombudsman began his work 95 years ago. Mode of access : <http://www.oikeusasiamies.fi/Resource.phx/ea/english/ombudsman/history.htx>
  27. Thomas, J.C., 1995. Public Participation in Public Decisions. Jossey-Bass Publishers
  28. Vier-gouden regels voor gemeenten. Mode of access : <https://www.nationaleombudsman.nl/vier-gouden-regels-voor-gemeenten>.
  29. World Justice Project: Indeks verhovenstva zakona v stranah mira v 2015 godu. [The index of the rule of law in the world in 2015]. Centr gumanitarnyh tehnologij. Mode of access : <http://gtmarket.ru/news/2015/06/08/7193>. <http://www.okv.fi/en/>

**Маңуїлова Катерина Віталіївна** – кандидат історичних наук, докторант  
Одеський регіональний інститут державного управління Національної академії при  
Президентіві України  
Адреса: 65009, м. Одеса, ул. Генуезька, 22  
E-mail: [katerinamanyilova@yandex.ua](mailto:katerinamanyilova@yandex.ua)

**Manuilova Kateryna Vitaliyivna** – PhD in history, doctoral candidate  
Odessa regional institute of public administration of National academy for public admin-  
istration under the President of Ukraine  
Address: 22, Genuevka Str., Odessa, 65009, Ukraine  
E-mail: [katerinamanyilova@yandex.ua](mailto:katerinamanyilova@yandex.ua)