

УДК 069.53-028.27:930

О. Коломієць, к. пед. н., доцент

Т. Щетініна, здобувачка вищої освіти II курсу гр. ІС-24Мз

Центральноукраїнський національний технічний університет

## ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДОКУМЕНТАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН В ОРГАНИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ

У статті досліджено правові засади документаційного забезпечення звернень громадян в органи державної влади та місцевого самоврядування. Визначено основні чинники впливу на появу підзаконного-нормативно правового акту, який встановлює норми практичної діяльності із документаційного забезпечення звернень громадян в органи публічної влади.

**Нормативно-правові акти, документаційне забезпечення, звернення громадян, комунікація.**

**Постановка проблеми.** Робота органів публічної влади із зверненнями громадян є складовою щоденної діяльності посадовців, у якій вони спираються на багаторічний досвід, уніфіковані підходи та чітко налагоджену систему документаційного забезпечення. Системний розвиток в українському суспільстві питання звернення громадян та його документаційного забезпечення стало можливим завдяки належному правовому регулюванню. Правовий фундамент документаційного забезпечення звернень громадян в органи публічної влади становлять норми Конституції України та Закон України «Про звернення громадян». На особливу увагу заслуговує підзаконний нормативно-правовий акт, положення якого втілюють засади практичного забезпечення документування роботи із зверненнями громадян.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питання теоретичного обґрунтування та практичного впровадження належного документаційного забезпечення звернень громадян є предметом всебічного дослідження науковців. Фундаментом формування комплексного підходу до вивчення всіх аспектів роботи з документами щодо звернень громадян є питання правового характеру. Зокрема, науковцями Міняйло М. [1], Петровою І. О[2],Соболь В.А.[3] деталізовано ряд питань унормування права громадян на звернення. У межах цих досліджень розкрито, у тому числі, правові засади документаційного забезпечення звернень громадян до органів публічної влади. Але з часом все більшу увагу науковців починають привертати питання практичної реалізації роботи із документами із звернення громадян в установах та організаціях публічної сфери. Це позначилось появою методичних рекомендацій для забезпечення практики реалізації роботи з відповідними документами[4]. Із розвитком в Україні засад електронної демократії та електронного урядування постала необхідність висвітлити проблему реалізації електронних звернень громадян, що було зроблено рядом науковців[1]. Зазначимо, що поданий короткий огляд публікацій за темою дослідження залишає відкритим питання щодо багатьох аспектів документаційного забезпечення звернення громадян в сфері публічного управління.

**Мета й завдання дослідження.** Проаналізувати стан правового регулювання документаційного забезпечення звернень громадян в Україні.

**Завданнями роботи є:** проаналізувати науковий стан розробки проблеми правового регулювання документаційного забезпечення звернень громадян до органів публічної влади; систематизувати та проаналізувати групи законодавчих та нормативно-правових актів, які врегульовують принципи та порядок документаційного забезпечення звернень громадян;

визначити шляхи удосконалення правової роботи у цій сфері.

*Об'єктом дослідження* є діяльність органів публічної влади щодо документування звернень громадян.

*Предметом дослідження* виступає документаційне забезпечення письмових, особистих звернень громадян та звернень у форматі електронних петицій.

**Виклад основного матеріалу.** Правову основу документаційного забезпечення звернень громадян складають цілий ряд законодавчих актів. Фундаментальну основу становить стаття 40 Конституції України, яка встановлює основоположні гарантії прав людини і громадянина на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб органів публічної влади. Визначено, що такі звернення можуть бути викладені письмо індивідуально чи колективно, а також це можуть бути особисті звернення, які реалізуються у ході особистого прийому громадян або уповноважених ними осіб (наприклад, адвокатів) керівниками органів влади, керівниками підприємств, установ і організацій. Норми Конституції України зобов'язують всі органи публічної влади та їх посадових осіб, а також інших суб'єктів (підприємства, організації незалежно від форми власності) розглянути звернення та надати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.

Закон України «Про звернення громадян»[1] було прийнято у тому ж 1996 році, що і Конституцію України. У його нормах дістали подальшого розвитку конституційні засади побудови демократичного суспільства шляхом відкритого та конструктивного діалогу з громадськістю через звернення громадян до органів публічної влади. Потрібно зауважити, що значення вказаного законодавчого акту тільки зростає, адже у зв'язку з появою формату звернень у вигляді електронних петицій, до закону було внесено суттєві доповнення, які сформувавши правову основу для процедури розгляду та збереження документів за результатами надходження цифрових звернень громадян.

У практичній площині реалізація документаційного забезпечення звернення громадян відбувається у відповідності до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа (далі – Інструкція)[2]. Впровадження Інструкції було зумовлене комплексом правових, управлінських і суспільних чинників, пов'язаних із необхідністю забезпечення ефективної реалізації права громадян на звернення.

Передусім, ухвалення та запровадження Інструкції обумовлене конституційними засадами демократичної держави, яка гарантує громадянам право на звернення, право доступу до інформації тощо. Реалізація цього права від самого початку потребувала чітко врегульованого механізму діловодства, єдиного для всіх суб'єктів процесу звернень. Відповідна уніфікація мала захистити інтереси громадян, сформувавши єдині підходи та єдині вимоги до процедур та етапів документаційного забезпечення.

Крім того, реалізація норм Закону України «Про звернення громадян» у практичній площині – процедурні аспекти їх обліку, реєстрації, контролю виконання та зберігання звернень громадян як документів, – вимагала додаткового унормування та конкретизації, що покликані забезпечити підзаконні нормативні акти. Відповідне завдання і покладено на Інструкцію, яка конкретизувала ці процеси та забезпечила їх єдність.

Третім важливим чинником стала необхідність уніфікації діловодних процедур. До запровадження Інструкції практика роботи зі зверненнями громадян була фрагментарною й нерідко залежала від внутрішніх рішень конкретних установ. Це призводило до урізноманітнення, а фактично до хаотизації, у строках розгляду, формах відповіді, порядку контролю та архівного зберігання документів. Інструкція встановила єдині стандарти діловодства для всіх суб'єктів, незалежно від форми власності, а в останній редакції 2023 року, зокрема і для медіа.

Підвищення рівня відповідальності посадових осіб за роботу зі зверненнями громадян – це ще одна вагома причина появи Інструкції. Чітке регламентування процедур дозволило

мінімізувати прояви бюрократизму, формального підходу та безпідставного затягування розгляду звернень, а також створило правові підстави для контролю й притягнення винних осіб до відповідальності.

Крім того, впровадження Інструкції сприяло підвищенню прозорості та підзвітності діяльності органів влади й організацій. Наявність чітко визначеного порядку реєстрації та контролю за виконанням звернень забезпечує можливість відстеження руху документа на всіх етапах його розгляду, що є важливим елементом демократичного врядування.

Таким чином, Інструкція з діловодства за зверненнями громадян була впроваджена як необхідний інструмент реалізації конституційних прав громадян, удосконалення управлінської діяльності, уніфікації діловодних процесів та зміцнення довіри суспільства до органів влади й інших суб'єктів публічної та приватної сфери.

**Висновки.** Документаційне забезпечення звернень громадян до органів публічного управління здійснюється у відповідності з нормами чинного законодавства, що є гарантією своєчасного, відповідального та конструктивного їх розгляду посадовими особами. Зафіксовані у нормах Конституції України гарантії права громадян на звернення, як засадничі принципи демократичної держави, забезпечують практичне втілення роботи із зверненнями та їх документаційне забезпечення у підзаконних нормативно-правових актах.

### Список літератури

1. Дерев'яно С. Електронні петиції до органів влади України як інструмент електронної демократії. Вісник Прикарпатського університету. Серія: Політологія. 2016. Вип. 10. С. 43–53
2. Смельянова А.Г. Аналіз динаміки розвитку електронної петиції як форми реалізації права на участь в управлінні місцевими справами на прикладі деяких обласних центрів та інших міст України. *Вісник Південно-регіонального центру Національної академії правових наук України*. 2018. № 14. С. 58–64.
3. Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа: Постанова Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348; редакція від 24 червня 2023 року. URL: <https://ips.ligazakon.net/document/kp970348?an=35228>
4. Лациба М. В., Хмара О. С., Андрусів В. В. та ін. Методичні рекомендації щодо практичного впровадження Закону України «Про доступ до публічної інформації»: 2-е вид. доп. Київ : Агенство «Україна». 2012. 164 с.
5. Методичні рекомендації по роботі із зверненнями громадян: для керівників та інших посадових осіб органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ, підприємств, організацій, об'єднань громадян. Суми. 2019. 23 с.
6. Міняйло М. П. Соціально-правова сутність інституту права громадян на звернення. Форум права. 2011. № 1. С. 681–689.
7. Міняйло М. П., Кіщак Ю. І. Адміністративно-правове забезпечення реалізації права громадян на звернення: монографія. Миколаїв: ТОВ «Фірма «Ліон». 2009. 192 с.
8. Петрова І.О. Організація роботи за зверненнями громадян в Україні у ХХ сторіччі. Гілея: науковий вісник. 2014. Вип. 80. С. 112–115
9. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 р. № 393/96-ВР; редакція від 31.12.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#top>
10. Соболев В. А. Актуальні проблеми забезпечення реалізації права громадян на звернення до органів влади. *Збірник наукових праць НАДУ*. 2013. Вип. 1. С. 159–169