

Петрова І.О.,

Ялі Д.В.

/ м. Київ /

ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В СУЧАСНІЙ УКРАЇНІ

Організація роботи за зверненнями громадян за останні сім років набула нових рис, що пов'язано з наданням офіційного статусу електронним зверненнями громадян та електронним петиціям. Актуальність дотримання вимог в роботі з пропозиціями, заявами, скаргами громадян, встановлених законодавством України, є безперечною, тому що це один з дієвих каналів комунікації між органами влади та населенням нашої держави.

Позицію основних нормативно-правових актів, які регламентують організацію роботи за зверненнями громадян, залишають Закон України «Про звернення громадян» [4]; Інструкція з діловодства за зверненням громадян в органах державної влади й місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації [2]; Класифікатор звернень громадян [3]. Встановлення офіційного статусу електронних звернень громадян та електронних петицій в Україні, у 2015 році, спричинило внесення змін до вище вказаних нормативно-правових актів. Законом чітко встановлені вимоги до створення, оформлення електронних звернень та електронних петицій. Інструкцію доповнили положеннями про опрацювання електронних звернень та електронних петицій, їх реєстрацію, виконання, здійснення моніторингу виконання, формування справ та попереднє зберігання. В Класифікаторі зафіксовані нові види звернень громадян за такими ознаками як «за формою

надходження» та «за типом». Особливості роботи за зверненнями громадян також чітко позначаються в нормативно-правових актах локального значення, тобто в інструкціях, порядках, правилах конкретного органу влади.

На сьогодні органи державної влади та місцевого самоврядування відповідно типу звернень працюють з усними зверненнями, письмовими зверненнями, електронними зверненнями, електронними петиціями, а також з телеграмами (цей тип встановлений законодавством, але рідко застосовується в реальному житті). Вимоги до звернень громадян встановлені Законом України «Про звернення громадян». Характерною рисою всіх типів звернень громадян є відсутність анонімності, що чітко простежується в їх оформленні (фіксуванні інформації про заявника чи колективу заявників).

Одним з показників роботи за зверненнями громадян є дотримання принципу термінованості подання (для електронних петицій), розгляду звернень, їх виконання, прийняття відповідного рішення, надання відповіді заявнику. В статті 20 Закону України «Про звернення громадян» зазначено, що звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів. Щодо електронних петицій, то вони розглядаються за умови збору на її підтримку не менш як 25000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції [4]. Якщо це не буде виконано вчасно, то петиція буде розглядатись як звернення громадян відповідно до законодавства. Петиції розглядаються протягом 10 робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду.

Обов'язковою вимогою є реєстрація усіх звернень, які надійшли до відповідного органу влади. Існує три форми реєстрації: журнальна, карткова та автоматизована. На сьогодні перевага надається реєстрації звернень громадян в автоматизованій та картковій формах. Здебільшого це варіант введення в персональний комп'ютер інформації з реєстраційно-контрольної картки, картки особистого прийому. У процесі автоматизованої реєстрації формується банк реєстраційних даних. Автоматизовані банки даних забезпечують користувача інформацією про всі документи і їх місцезнаходження за допомогою виведення інформації на екран комп'ютера, а у разі потреби - на принтер [2].

Виконання проблем, порушених у зверненнях громадян, обов'язково контролюється. Моніторинг виконання не завершується, якщо на звернення даються попередні відповіді. З контролю будуть зняті звернення громадян лише тоді, коли прийняте рішення і вжити заходи щодо вирішення пропозиції, заяви, скарги [2].

Жодне виконання звернення громадян не має бути залишене без надання відповіді заявнику. На усні звернення громадяни можуть отримати відповідь під час прийому, що буде зафіксовано у відповідних реєстраційних формах. Письмові, електронні звернення та електронні петиції отримують відповіді частіше у вигляді службового листа, який оформлюється відповідно до вимог, встановлених ДСТУ 4163:2020. Відповідь на електронну петицію надається декількома засобами: на сайті органу влади, якому вона була адресована, автору (ініціатору) електронної петиції та відповідному громадському об'єднанню, яке здійснювало збір підписів на підтримку відповідної електронної петиції.

Особливістю роботи за зверненнями громадян є обов'язковий аналіз звернень, які надійшли до органу влади. Саме здійснення аналізу надає державним службовцям та службовцям органів місцевого самоврядування об'єктивну інформацію щодо життєдіяльності окремої територіальної громади, регіону, держави в цілому. Періодичність проведення аналізу та форми

звітування встановлюються локальними нормативно-правовими актами конкретного органу влади. На загальнодержавному рівні визначено, що посадові особи, які ведуть діловодство за пропозиціями, заявами і скаргами, щороку до 15 січня готують для керівників організацій матеріали для аналізу й узагальнення у формі аналітичних довідок; аналітичні довідки поточного характеру складаються в міру потреби [2]. Позитивним показником на сьогодні є те, що результати проведених аналізів роботи за зверненнями громадян є публічною інформацією та оприлюднюються на офіційних сайтах органів влади.

Отже, прийняття нових типів звернень громадян, як наслідок вдосконалення нормативно-правової бази організації роботи з пропозиціями, заявами та скаргами, сприяє модернізації процесів їх створення, оформлення, подання, прийняття, опрацювання, аналізу.

Література

1. ДСТУ 4163-2020. Державна уніфікована система документації. Уніфікована система організаційно-розпорядчої документації. Вимоги до оформлення документів. [Чинний від 2021-09-01.]. Вид. офіц. Київ : Держстандарт України, 2021. 26 с.

2. Інструкція з діловодства за зверненням громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації: постанова Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348:URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text> (дата звернення 14.10.2022).

3. Класифікатор звернень громадян: постанова Кабінету Міністрів України від 22 вер. 2008 р. № 858. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/858-2008-p#Text> (дата звернення: 04.10.2022).

4. Про звернення громадян: Закон України від 02 жов. 1996 р. № 393/96-ВР. Дата оновлення: 01.01.2022. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-вр#n145> (дата звернення: 05.10.2022).