

**Юлія КРИВІНСЬКА**

здобувачка освітньо-професійної програми  
«Публічне управління та адміністрування», ЗУНУ  
Науковий керівник – к.е.н., доцент, доцент кафедри  
менеджменту, публічного управління  
та персоналу ЗУНУ Олена ДУДКІНА

## **РОЛЬ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН У СИСТЕМІ ГРОМАДСЬКОГО КОНТРОЛЮ ЗА ДІЯЛЬНІСТЮ ПУБЛІЧНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ**

Громадський контроль, відповідно до наукового підходу, розглядається як «інструмент громадської перевірки того, наскільки публічні організації виконують свої соціальні функції. Він виступає ключовим елементом державного управління та є необхідною умовою для розвитку суспільства на шляху до побудови демократичної, соціальної і правової держави» [2]. З іншого боку, громадський контроль також розглядається як механізм залучення населення до процесів управління задля підвищення результативності діяльності органів державної влади, а також підприємств, установ і організацій, що надають соціальні послуги. Інакше кажучи, це форма взаємодії між громадянським суспільством і державою, заснована на принципі підзвітності влади громадськості, зокрема неурядовим організаціям і засобам масової інформації [1; 3]. У підсумку, громадський контроль відіграє важливу роль у посиленні громадянського суспільства, в якому забезпечуються права і свободи людини та громадянина, а його об'єктом є управлінська діяльність усього публічного сектору.

У сучасному демократичному суспільстві громадський контроль є ключовим механізмом забезпечення прозорості та підзвітності діяльності публічних організацій. Він охоплює широкий спектр форм і методів нагляду за органами державної влади та місцевого самоврядування з боку громадянського суспільства. Одним із найбільш безпосередніх та важливих каналів взаємодії між громадськістю та публічними органами є звернення громадян.

Звернення громадян, що надходять до публічних організацій,

несуть у собі цінну інформацію про якість надання послуг, рівень задоволеності громадян діяльністю влади, а також про наявні проблемні аспекти. Аналіз тематики, кількості та динаміки цих звернень може слугувати важливим індикатором ефективності роботи публічного органу, його готовності до зворотного зв'язку та здатності враховувати потреби та думку громадян.

На прикладі Головного управління Державної податкової служби (ГУ ДПС) у Тернопільській області можна простежити роль звернень громадян у системі громадського контролю. Як показують дані за певний період, звернення громадян є стабільним каналом комунікації з цим органом. Збереження значної частки поштових звернень поряд зі зростанням кількості електронних свідчить про використання громадянами різних доступних засобів для висловлення своєї думки та отримання необхідної інформації.

Аналіз звернень, адресованих до ГУ ДПС, показує, що громадян найбільше хвилюють питання якості обслуговування та розуміння нормативно-правових актів. Ці аспекти є ключовими у взаємодії. Окрім того, звернення щодо оскарження дій та повідомлення про порушення відіграють значну роль у внутрішньому контролі та оптимізації роботи органу.

Оперативність та якість розгляду звернень громадян є ключовими факторами, що визначають ефективність цього каналу громадського контролю. Загальне дотримання встановлених законодавством термінів розгляду звернень є позитивним моментом. Водночас, виявлені окремі випадки затримок вказують на необхідність подальшої оптимізації адміністративних процесів. Якість наданих відповідей також відіграє важливу роль у формуванні довіри громадян до органу влади. Неоднорідність у змістовності та зрозумілості відповідей свідчить про потенціал для покращення комунікації з громадськістю.

Ефективна робота зі зверненнями громадян вигідна як суспільству, так і публічним органам. Громадяни отримують інструмент для вирішення проблем, впливу на якість послуг та контролю влади, що підвищує їхню довіру. А публічні організації

отримують цінний зворотний зв'язок для виявлення недоліків, покращення своєї роботи, підвищення прозорості та зміцнення зв'язку з громадськістю, запобігаючи серйозним конфліктам та непорозумінням із громадськістю. Це взаємовигідний процес, що є основою дієвого громадського контролю.

Отже, звернення громадян є важливим елементом системи громадського контролю за діяльністю публічних організацій. Аналіз тематики та якості розгляду цих звернень дозволяє отримати цінну інформацію про потреби та проблеми громадян, оцінити ефективність роботи публічного органу та сприяти налагодженню конструктивного діалогу між владою та суспільством. Подальше вдосконалення механізмів опрацювання звернень, підвищення їх оперативності та якості є важливим кроком на шляху до забезпечення прозорості та підзвітності діяльності публічних організацій.

#### **Список використаних джерел:**

1. Крушельницька Т., Радугін Є. Деякі аспекти моніторингу діяльності органів державної влади щодо співпраці з інститутами громадянського суспільства в Україні. *Вісник Національної академії державного управління*. С. 245-257.
2. Мельник В.І. Сучасні проблеми взаємодії держави та громадянського суспільства. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream.pdf>
3. Сергієнко О., Ватаманюк О. Громадська участь / залучення громадян. Депутатська діяльність в округах (навчальний модуль). К. : ІКЦ «Легальний статус», 2016. 92 с.
4. Дудкіна О.П., Заставнюк Л.І. Публічне адміністрування : навч.-метод. комп. Тернопіль: ЗУНУ, 2022. 109 с.