

Міністерство освіти і науки України
Національний технічний університет
«Дніпровська політехніка»

Навчально-науковий інститут державного управління
Кафедра державного управління і місцевого самоврядування

ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА
кваліфікаційної роботи ступеня магістра

студентки Керімової-Бандюкової Лариси Керимівни

академічної групи 281М-22з-1 ІДУ

спеціальності 281 Публічне управління та адміністрування

на тему: «Удосконалення роботи зі зверненнями громадян
(на прикладі Дніпровського апеляційного суду)»

Керівники	Прізвище, ініціали	Оцінка за шкалою		Підпис
		рейтинговою	інституційною	
кваліфікаційної роботи	Тарасенко Т. М.			
розділів:				

Рецензент:				
------------	--	--	--	--

Нормоконтролер:	Вишневська О. В.			
-----------------	------------------	--	--	--

Дніпро
2023

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка кваліфікаційної роботи магістра на тему «Удосконалення роботи зі зверненнями громадян (на прикладі Дніпровського апеляційного суду)».

84 стор., 4 рис., 2 додатки, 74 джерела.

ІНСТИТУТ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН, ЗАЯВА, СКАРГА, ПРОПОЗИЦІЯ, ПРАВО НА ЗВЕРНЕННЯ, ПРИЙОМ, ОРГАНИ ПУБЛІЧНОЇ ВЛАДИ, СУДОВА ВЛАДА, РЕФОРМА.

Об'єктом дослідження є суспільні відносини, які виникають у сфері реалізації можливостей громадян для участі в управлінні державними і громадськими справами та впливу на поліпшення роботи органів публічної влади.

Предметом дослідження удосконалення роботи зі зверненнями громадян (на прикладі Дніпровського апеляційного суду).

Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних і практичних засад здійснення роботи зі зверненнями громадян в Україні та визначення напрямів її удосконалення в Дніпровському апеляційному суді.

У першому розділі досліджуються теоретичні основи розгляду інституту звернень громадян у контексті розвитку теорії та практики публічного управління. Другий розділ присвячено узагальненню організаційно-правових основ роботи зі зверненнями громадян в діяльності органів публічної влади та розкриттю особливостей цієї роботи в Дніпровському апеляційному суді. У третьому розділі обґрунтовано підходи до удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян в діяльності Дніпровського апеляційного суду на основі цифрових технологій.

Практична значимість роботи полягає в тому, що подані рекомендації та пропозиції можуть застосовуватись органами публічної влади під час роботи зі зверненнями громадян.

ABSTRACT

Explanatory note of the qualification work of the master on the topic «Improving the work with citizens' appeals (on the case of the Dnipro court of appeal)»

84 pages, 4 figures, 2 appendices, 74 sources.

INSTITUTE OF COMMUNITIES OF CITIZENS, STATEMENT, COMPLAINT, OFFER, RIGHT TO APPEAL, PROPERTY AUTHORITIES, JUDICIAL AUTHORITY.

The object of the study is social relations that arise in the sphere of realization of the opportunities of citizens to participate in the management of state and public affairs and to influence the improvement of the work of public authorities.

The subject of the research is improving work with citizens' appeals (on the example of the Dnipro Court of Appeal).

The purpose of the qualification work is to generalize the theoretical and practical principles of working with citizens' appeals in Ukraine and to determine directions for its improvement in the Dnipro Court of Appeal.

The first section examines the theoretical foundations of consideration of the institution of citizens' appeals in the context of the development of the theory and practice of public administration. The second section is devoted to the generalization of the organizational and legal foundations of working with appeals from citizens in the activities of public authorities and defining the specifics of work in the effective activities of public authorities. The third section substantiates the approaches to improving the organization of work with citizens' appeals in the activities of the Dnipro Court of Appeal based on digital technologies.

The practical significance of this work lies in the applicability of the recommendations and proposals for public authorities when managing citizens' appeals.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1	
ІНСТИТУТ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН У КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИКИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ	7
1.1. Звернення громадян у вимірі захисту їх прав і законних інтересів.....	7
1.2. Розвиток апеляційних судів в умовах реформування судової системи	24
РОЗДІЛ 2	
ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АПЕЛЯЦІЙНИХ СУДІВ	34
2.1. Правове та організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян в діяльності органів публічної влади	34
2.2. Особливості організації роботи зі зверненнями громадян в системі судочинства	51
РОЗДІЛ 3.	
ОНОВЛЕННЯ ПІДХОДІВ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ДІЯЛЬНОСТІ АПЕЛЯЦІЙНИХ СУДІВ	64
3.1. Розвиток роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади	64
3.2. Запровадження цифрових технологій як засіб підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян в діяльності Дніпровського апеляційного суду	74
ВИСНОВКИ.....	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	85
ДОДАТКИ.....	94

ВСТУП

В Україні стає все більш актуальним розвиток інституту звернень громадян, який є основою зв'язків суспільства й держави. Право на звернення є важливим засобом захисту та гарантією дотримання прав і свобод громадян. За допомогою звернень громадяни встигають захистити свої порушені права та вносять пропозиції щодо удосконалення роботи державних органів. Кожний громадянин має право звернутися до публічних органів управління, що є невід'ємною частиною його правового статусу.

З точки зору галузі знань «Публічне управління та адміністрування» важливим є розкриття сутності та особливостей інституту звернення громадян як засобу зворотного зв'язку між владою та громадянином. Такий інститут є механізмом контролю суспільства за діями державних службовців і реалізацією публічно-управлінських рішень. Однак, проблемою є забезпечення ефективності діяльності органів публічної влади у цій сфері, що породжує недовіру та неповагу до них.

Вітчизняні науковці досліджують різні аспекти інституту звернення громадян до органів державної влади і місцевого самоврядування. Серед дослідників, які вивчали інститут звернень громадян в Україні, слід назвати: В. Соболя, М. Оніщук, С. Широкобокова, Л. Липачова, Л. Лазаренко, В. Тарануха, Б. Топорнін, В. Колпаков, А. Берідзе, О. Мазурчак, М. Мінняйло, О. Мостовой, В. Цимбалюк, В. Новосьолов, В. Мальков, В. Ремньов, Л. Шапіро та інші.

Незважаючи на увагу до цієї проблематики питання специфіки організації роботи зі зверненнями громадян в системі судочинства залишаються на узбіччі наукових досліджень. Зазначене підтверджує актуальність обраної теми магістерської роботи.

Об'єкт дослідження – суспільні відносини, які виникають у сфері реалізації можливостей громадян для участі в управлінні державними і громадськими справами та впливу на поліпшення роботи органів публічної влади.

Предмет дослідження – удосконалення роботи зі зверненнями громадян (на прикладі Дніпровського апеляційного суду).

Метою кваліфікаційної роботи є узагальнення теоретичних і практичних засад здійснення роботи зі зверненнями громадян в Україні та визначення напрямів її удосконалення в Дніпровському апеляційному суді.

Для досягнення мети визначено такі завдання:

- визначити теоретичні основи розгляду звернень громадян у контексті розвитку теорії та практики публічного управління;
- розкрити основні аспекти розвитку апеляційних судів в умовах реформування судової системи;
- узагальнити практику організаційно-правового забезпечення роботи зі зверненнями громадян в діяльності органів публічної влади;
- виокремити особливості організації роботи зі зверненнями громадян в системі судочинства;
- обґрунтувати напрями розвитку роботи зі зверненнями громадян в діяльності апеляційних судів на основі врахування досвіду та можливостей застосування цифрових технологій у цій сфері.

Методи дослідження. Для виконання завдань дослідження в магістерській роботі було застосовано низку загальнонаукових методів, зокрема аналізу і синтезу, узагальнення, систематизації, аналогії та порівняння, абстрагування та ін.

Джерельну базу дослідження становить Конституція України, законодавчі акти, підзаконні нормативно-правові акти, звітні, аналітичні та статистичні матеріали, наукові публікації та розробки за темою роботи.

Структура магістерської роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, висновку, списку використаних джерел. Обсяг роботи складає 84 сторінки. Список використаних джерел включає 74 найменування.

РОЗДІЛ 1

ІНСТИТУТ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН У КОНТЕКСТІ РОЗВИТКУ ТЕОРІЇ ТА ПРАКТИКИ ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

1.1. Звернення громадян у вимірі захисту їх прав і законних інтересів

Право на звернення є одним із тих конституційних прав і свобод людини в Україні, які служать для налагодження ефективного механізму комунікації особи, суспільства та держави. Організаційно-правовою гарантією дотримання прав і свобод громадян є звернення громадян, що в свою чергу є важливим чинником прийняття суспільно важливих рішень у будь-якій демократичній країні.

Організація роботи зі зверненнями громадян є одним із пріоритетних напрямів діяльності всіх без винятку органів державної влади та місцевого самоврядування в Україні. Поряд з тим, саме Президент України, як гарант конституційності, прав і свобод громадян в Україні має відігравати особливу роль в удосконаленні механізмів взаємодії громадянина і держави, зокрема, шляхом зміцнення інституту звернень громадян [1].

Громадяни подають звернення (скарги) до того, чи іншого органу для вирішення особистих питань, оскільки не в змозі самотужки забезпечити собі захист та відновлення порушених прав і законних інтересів, бо не мають державно-владних повноважень, якими наділені державні органи й органи місцевого самоврядування, куди вони й звертаються. Як правило, громадяни скаржаться на дії або бездіяльність органів держави, місцевого самоврядування або посадових осіб, що послужили причиною порушення прав і законних інтересів.

Важливою ознакою інституту звернення громадян є наявність правовідносин між громадянином та органом публічної влади, що виникають у зв'язку зі здійсненням виконавчо-розпорядчих функцій органами виконавчої влади у межах своєї компетенції. При зверненні громадянина до органу

державної влади виникає правовий зв'язок із взаємними правами та обов'язками. Тобто, орган владних повноважень зобов'язаний вчинити певні дії правового характеру, при цьому громадянин повинен дотримуватися вимог до звернення, передбачених ст. 5 Закону України «Про звернення громадян».

Захищеність прав та свобод громадян передбачає створення дієвих механізмів реагування на їх звернення з боку органів державної влади різних рівнів та органів місцевого самоврядування, які слугують одним з об'єктивних інтегральних індикаторів оцінки рівня сформованості громадянського суспільства, зрілості й незворотності демократичних перетворень у державі. Перспективи формування таких механізмів в Україні визначаються специфікою і особливостями комунікативного процесу між владою і громадянами [2, с. 4].

В свою чергу, держава забезпечує право громадянам формувати органи публічної влади, удосконаленню їх функціонування та контролювати їх діяльності. У ст. 38 Конституції України зазначається, що громадяни мають право брати участь в управлінні державними справами, у всеукраїнському та місцевих референдумах, вільно обирати і бути обраними до органів державної влади та органів місцевого самоврядування [3, с. 12]. Тобто, держава сприяє діалогу органів публічної влади та суспільства. Таким чином, між громадянином та органом публічної влади виникають відносини в яких два обов'язкових суб'єкти, перший – орган, який наділений владними повноваженнями, другий – громадянин.

Реалізація права громадян на звернення посідає особливе місце в системі засобів захисту прав, свобод та законних інтересів громадян. Інститут звернення громадян виконує функцію соціального контролю інститутів публічної влади, а також вираження думки щодо різноманітних суспільних проблем. Звернення громадян не можна розглядати як форму безпосередньої демократії, проте саме через механізми даного інституту можуть реалізовуватися деякі важливі форми безпосередньої демократії, такі як петиції чи ініціативи. Звернення громадян є основою зв'язків громадянина й держави та є дуже вагомим інститутом громадянського суспільства, оскільки завдяки йому

громадяни мають право на участь в управлінні державними справами шляхом здійснення контролю за владою, та є формою захисту прав, свобод і законних інтересів громадян.

До системи органів публічної влади, що покликані забезпечувати реалізацію права на звернення входять законодавчі, виконавчі, судові і контрольньо-наглядові органи, органи місцевого самоврядування.

До системи суб'єктів громадянського суспільства, які забезпечують право на звернення, відносяться такі суб'єкти:

- об'єднання громадян (політичні партії, профспілки, творчі спілки, релігійні організації та інші громадські об'єднання);
- фізичні особи, як окремі підприємці та господарські підприємницькі корпорації різних форм власності (приватної, кооперативної, муніципальної, державної, спільної тощо);
- власники засобів виробництва;
- медіа тощо [5, с. 8].

Інститут звернення відіграє суттєву роль в житті суспільства та держави. Громадяни постійно звертаються до різноманітних державних органів і їх посадових осіб для вирішення конкретних питань, що пов'язані з реалізацією й захистом наданих їм прав, свобод та законних інтересів. Тому механізм взаємодії державних органів та громадян потребує чіткого законодавчого врегулювання. Це являє собою запоруку правової захищеності громадян, з одного боку, і належного функціонування усіх ланок органів державної влади – з іншого [6, с. 100].

Право на звернення передбачено ст. 40 Конституції України, якою встановлено, 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 [3, с. 12]. Порядок і умови розгляду звернень громадян органами державної влади в Україні врегульовано законами та

підзаконними нормативно-правовими актами, головними з яких є Закони України «Про звернення громадян» [4], «Про доступ до публічної інформації» [7], «Про інформацію» [8].

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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 [4].

Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки, а також особи рядового і начальницького складу Державної кримінально-виконавчої служби України мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності. Особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Забезпечення прав і свобод передбачає створення відповідних умов та формування дієвих механізмів реагування на звернення громадян з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування, реалізацію конституційних принципів управління державою [9, с. 3].

Законом України «Про звернення громадян» забезпечуються право громадянам України вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення [5].

Законом України «Про інформацію» врегульовано відносини щодо створення, збирання, одержання, зберігання, використання, поширення, охорони, захисту інформації [8]

Законом України «Про доступ до публічної інформації» визнано порядок здійснення та забезпечення права кожного на доступ до інформації, що знаходиться у володінні суб'єктів владних повноважень, інших розпорядників публічної інформації, що становить суспільний інтерес [7].

Інститут звернення громадян в органи публічної влади виконує три важливі функції: правозахисну, інформаційну і комунікаційну. Сутність першої полягає в тому, що звернення як юридичний інститут є одним із засобів захисту прав громадян: вони дозволяють попередити правопорушення, а якщо воно вже здійснене ліквідувати його наслідки і поновити порушене право. Друга функція полягає в тому, що звернення громадян є для державного апарату цінним джерелом інформації про проблеми громадян. Третя полягає в наступному: звернення громадян можуть бути засобом комунікації між державою і громадянами, слугувати свого роду каналом зв'язку, за допомогою котрого громадяни можуть впливати на владні рішення, брати участь в процесі їх прийняття [10, с. 377].

Правозахисна функція, поза всяких сумнівів, є визначальною, центральною. Вона завилася раніше інших. Попередньо звернення являли собою виключно скарги або прохання про милість, відповідно, мали за ціль або повернення порушених прав, або набуття певних нових прав. Саме з позиції «чистої» правозахисної функції розглядає звернення громадян юридична наука. Кожній людині більш всього близькі її особисті інтереси і права, тому все те, що допомагає ці права закріпити і захищати, являється для неї дещо важливе. Правозахисна функція вказує на те, що громадянин отримує від влади захист від порушень своїх прав [10, с. 378].

Функціонування інституту звернень, розглядається більшістю громадян саме з позиції правозахисної функції. Якщо за допомогою звернень не вдається захистити свої права, якщо розгляд звернень безпідставно затягується,

правозахисна функція не реалізується, громадяни розчаровуються в зверненні [10, с. 378].

Інформаційна функція інституту звернення громадян не має великого значення з точки зору інтересів окремих громадян. Громадянин, надсилаючи звернення, в більшості випадків прагне до того, щоб отримати допомогу у вирішенні своїх особистих питань. Від того, чи використає державний орган потрібну для своєї роботи інформацію, становище громадянина ніяк не зміниться. Але, з точки зору державного управління, інформаційна функція дуже важлива та значима, адже звернення надсилають перш за все ті громадяни, котрі зачіпають ті чи інші проблеми, при цьому вирішити їх самостійно вони вже не можуть. Аналіз звернень, відповідно, може дати цінну інформацію про проблеми й труднощі, що виникають у громадян [10, с. 378].

Комунікаційна функція поки що ще не повністю осмислена. Частково вважається, що це те ж саме, що і функція інформаційна. Але, все ж таки, інформаційна функція вказує, що інститут звернення використовується державним апаратом для отримання необхідної йому інформації. Комунікаційна – що влада отримує ту інформацію, яку громадяни бажають до неї донести [10, с. 378].

Комунікаційна функція вказує на те, що громадяни можуть чинити вплив на публічну владу. При цьому, необов'язково, щоб цей вплив був пов'язаний виключно з яким-небудь уже скоєним порушенням інтересів громадян. Комунікаційна функція надає не стільки можливість вирішення конкретної проблеми, скільки можливість для зміни політики владного суб'єкта. В цьому сенсі саме вона є новим поглядом на звернення громадян, як на механізм демократичного партнерства «влада – громадянин». Те, що ми називаємо «комунікаційною функцією» є тим «дещо», яке робить звернення громадян формою громадянської участі. Більш того, комунікаційна функція звернень це таке явище, в якому дві різні сфери реальності, дві протилежні логіки – логіка публічного і логіка приватного – зустрічаються [10, с. 378].

Як правове явище, звернення громадян має багатофункціональний характер це і забезпечення права громадян України на участь в управлінні державними і громадськими справами, це і зворотній зв'язок на діяльність органів публічної влади, це і форма захисту прав і свобод громадянина, це і забезпечення прозорості діяльності органу самоврядування [11]. В свою чергу, необхідно зазначити, що не будь-яке звернення можна вважати участю громадян у здійсненні публічної влади. Звернення у якому людина скаржиться на життя без будь-яких вимог, привітання тощо не є зверненням.

Отже, зверненням можна вважати таке послання громадянина, в якому він висловлює своє бажання про здійснення певних дій органами державної влади.

У сучасній літературі міститься велика кількість визначень поняття «звернення громадян». Розглянемо деякі із них.

Згідно з законодавством України та теоретичними напрацюваннями поняття звернення можна трактувати як інструмент поновлення індивідуальних прав, свобод та законних інтересів особи, що спрямовується до визначеного законом суб'єкта владних повноважень, з метою виникнення певних наслідків правового характеру [12].

Серед науковців поняття звернення громадян не є однозначним. М. Оніщук вважає, що право на звернення є невід'ємним та невіддільним від особи правом відстоювати свої права і охоронювані законом інтереси [13 с. 416].

Згідно з позицією С. Широбокова, звернення – це волевиявлення індивіда, що виражається у конкретних діях, має письмову або усну форму, яка відповідає правилам, закріпленим у нормативно-правових актах, що скеровуються в органи держави або органи місцевого самоврядування у випадках, необхідних для того, щоб реалізувати, надати, захистити або відновити права і свободи [12].

Як зазначає Л. Липачова, право на звернення є універсальним інструментом, оскільки дає можливість особі відстоювати інші суб'єктивні права та інтереси [14, с. 171]. Л. Лазаренко більш широко трактує це поняття та

вказує, що звернення розуміють як можливість кожної людини викласти у письмовій чи усній формі пропозицію чи зауваження, заяву чи клопотання, а також скаргу [5, с. 12]. В свою чергу В. Тарануха наполягає на тому, що термін «звернення громадян» має збірний характер. Однак це не означає, що під зверненням розуміють тільки пропозицію, заяву чи скаргу. Звернення за своїм змістом ширше цих понять і може включати в себе і звичайну інформацію, що не відноситься до пропозицій, заяв чи скарг [15, с. 3 – 4].

Юридична енциклопедія розкриває термін «звернення», як конституційне право громадянина звертатися особисто, а також направляти індивідуальні та колективні звернення до державних органів та органів місцевого самоврядування. Це одна із форм участі громадян в управлінні, у вирішенні державних і громадських справ, засіб захисту прав і свобод громадян, що є однією з організаційно-правових гарантій їх охорони. Звернення розрізняються за юридичною природою і спричиняють різні правові наслідки [16].

В. Соболев зазначає, що звернення громадян є формою безпосередньої артикуляції інтересів людей і знаходять відображення у вигляді юридично оформленої вимоги громадян до публічної влади. Також зауважує, що звернення громадян мають стати вагомим інструментом формування системи глибокого та об'єктивного аналізу стану справ у суспільстві та державі, виявлення ключових тенденцій, що загрожують стабільному розвитку особистості, соціальних груп, суспільства в цілому [9, с. 34].

Отже, визначення поняття звернення серед науковців не є однозначним, але у той же час загально визначено, що інститут звернення є невід'ємним складником правової держави.

В свою чергу, у ч. 1 ст. 3 Закону України «Про звернення громадян», зазначається, що під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги [4].

Проаналізувавши вище перелічені визначення поняття «звернення громадян», які наведені вченими та зазначені у нормі частини 1 ст. 3 Закону

України «Про звернення громадян», можна підкреслити той факт, що дане поняття немає єдиного підходу до чіткого визначення.

Як зазначалося раніше, під зверненням громадян законодавець визначає будь-які пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги, зроблені в письмовій або усній формі [4]. Розглянемо кожен із цих компонентів.

Пропозиція (зауваження) звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства [4]. Тобто, пропозиція (зауваження) спрямовані на поліпшення та удосконалення діяльності органів державної влади.

Заява (клопотання) звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо [4].

Аналізуючи такий вид звернення, як заява (клопотання) В. Шапіро виділяє три основні властивості такого роду звернення, які можна виділити із законодавчого його закріплення.

По-перше, заява (клопотання) є проханням з боку громадянина про сприяння реалізації закріплених Конституцією України та чинним законодавством його прав та інтересів. Таким чином, виступаючи важливою стороною правовідносин, відповідний орган або посадова особа уповноважені розглянути справу по суті та зобов'язані вжити всіх необхідних заходів з метою задоволення законних претензій громадянина.

По-друге, заява (клопотання) є повідомленням громадянина про порушення чинного законодавства або недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб.

І по-третє, в змісті заяви (клопотання) можуть міститися думки громадянина щодо поліпшення діяльності перерахованих нами органів та осіб. При цьому зазначає, за своєю сутністю клопотання охоплює більше ознак, ніж заява, оскільки законодавець, надаючи однакове визначення заяви та клопотання, як різновидів звернення громадянина, окремо дає визначення клопотання, як письмового звернення з проханням про визначення за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо [17].

В свою чергу Л. Кисіль дає більш стисле визначення такому виду звернень громадян як заява (клопотання). На її думку, заява прохання, повідомлення про порушення та висловлення думки про їх усунення, а клопотання – прохання [18]. Скарга звернення 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 [4]. Скарга – це вимога про поновлення прав та захист інтересів [18].

Безперечно, скарга належить до тієї категорії звернень громадян, які найбільшою мірою вимагають об'єктивного розгляду. З іншого боку, пропозиції громадян потребують не менш ґрунтовного підходу до аналізу їх змісту, адже, як наголошувалось вище, звернення громадян з пропозиціями є формою участі громадян в управлінні, у вирішенні державних і суспільних справ, можливістю активного впливу громадянина на діяльність державних органів і органів місцевого самоврядування. Проте практика свідчить, що сьогодні цей вид звернень громадян вважається, порівняно із скаргами, другорядним [1, с. 3].

Здебільшого, громадяни подають скарги до державних органів на дії їх посадових осіб, аргументуючи тим, що вони відмовляються захищати їх права та інтереси. Хоча, більша частина скарг не обґрунтовані.

Крім того, одним із звернень громадян можна також розглядати запит на інформацію. Запит звернення з проханням надати документовані або публічно оголошені відомості, необхідні для реалізації відповідних прав, свобод та законних інтересів [19, с. 14].

Відповідно до ч. 1 ст. 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації» запит на інформацію це прохання особи до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні [7].

Право на звернення та право на доступ до публічної інформації тісно пов'язані між собою. Звернення стосується відстоювання прав і законних інтересів громадянина та пропозицій до діяльності суб'єктів владних повноважень, викриття їх недоліків (зауваження) в роботі. А в запитах на інформацію мова йде про надання публічної інформації, якою володіє або повинен володіти її розпорядник [20].

Особливою формою колективного звернення громадян до органів публічної влади усіх рівнів є електронна петиція, яка подається та розглядається в порядку, передбаченому ст. 23-1 Закону «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» [21].

Громадяни можуть звернутися до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування з електронними петиціями через офіційний веб-сайт органу, якому вона адресована, або веб-сайт громадського об'єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції. Порядок розгляду електронної петиції визначається Президентом України, Верховною Радою України, Кабінетом Міністрів України, місцевою радою [22, с. 36].

Електронна петиція, адресована відповідно Президенту України, Верховній Раді України, Кабінету Міністрів України, розглядається у встановленому порядку за умови збору на її підтримку не менш як 25 000 підписів громадян протягом не більше трьох місяців з дня оприлюднення петиції. Інформація про початок розгляду електронної петиції, яка в

установлений строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному веб-сайті відповідного органу не пізніш як через три робочі дні після набрання необхідної кількості підписів на підтримку петиції, а в разі отримання електронної петиції від громадського об'єднання – не пізніш як через два робочі дні після отримання такої петиції [22, с. 36]. Розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду [22, с. 37].

Якщо електронна петиція містить клопотання про її розгляд на парламентських слуханнях у Верховній Раді України або громадських слуханнях відповідної територіальної громади, автор (ініціатор) петиції має право представити електронну петицію на таких слуханнях. У такому разі строк розгляду електронної петиції продовжується на строк, необхідний для проведення відповідних слухань [22, с. 37].

Про підтримку непідтримку електронної петиції публічно оголошується на відповідному веб-сайті органу, якому вона була адресована, а відповідь на неї не пізніше наступного робочого дня після закінчення її розгляду оприлюднюється на цьому веб-сайті і надсилається у письмовому вигляді автору (ініціатору) петиції. У разі визнання викладених в електронній петиції пропозицій доцільними, вони можуть реалізовуватись органом, якому вона адресована, шляхом підготовки і прийняття у встановленому порядку відповідного рішення з питань, віднесених до його компетенції [22, с. 37].

Електронна петиція не може містити заклики до повалення конституційного ладу, порушення територіальної цілісності України, пропаганду війни, насильства, жорстокості, розпалювання міжетнічної, расової, релігійної ворожнечі, заклики до вчинення терористичних актів, посягання на права і свободи людини. Відповідальність за зміст електронної петиції несе автор (ініціатор) електронної петиції [22, с. 36].

З наведеного вбачається, що вимоги або прохання про поновлення порушеного права, притягнення до відповідальності тощо, розглядається в межах Закону України «Про звернення громадян», а інформація (документ), яка

вже існує і не вимагає створення у відповідь на запит нової інформації розглядається Законом України «Про доступ до публічної інформації».

У ст. 5 Закону України «Про звернення громадян» прописані вимоги до оформлення звернень, які є обов'язковими для подачі звернення до органів влади.

Для належного оформлення у зверненні має бути зазначено ПІБ прізвище, місце проживання, суть питання, суть порушення, пропозиції, заяви або скарги, прохання, вимоги. Звернення має бути підписане заявником (із зазначенням дати). Якщо це електронне звернення, то ще має бути зазначено електронну пошту для надсилання відповіді, або відомості про інші засоби зв'язку (цифровий підпис не вимагається) [4].

Що стосується подачі запитів про отримання публічної інформації, то законодавець у ст. 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації» зазначає, що запитувач має право звернутися до розпорядника інформації із запитом на інформацію незалежно від того, стосується ця інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту. Запит на інформацію може бути поданим в усній чи письмовій формі, а також подаватися факсом, електронною поштою чи телефоном. Окрім того, запит може бути як індивідуальним, так і колективним [7].

Якщо звернення оформлене належним чином, відповідає вимогам Закону, таке звернення обов'язково підлягає прийняттю та розгляду. **Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених ч. 1 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» [4].**

Вищий адміністративний суд України у пункті 3.4 Постанови Пленуму «Про практику застосування адміністративними судами законодавства про доступ до публічної інформації» від 29 вересня 2016 року № 10, зазначив, що одержавши запит на інформацію, який подано згідно із Законом України «Про

доступ до публічної інформації», проте який за своїм змістом є зверненням громадянина відповідно до Закону України «Про звернення громадян», розпорядник публічної інформації має відмовити в задоволенні такого запиту через невідповідність його предмета вимогам першого з названих законів [23].

Не підлягають розгляду не тільки звернення, які оформлені неналежним чином, але і письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором, або таке, з якого неможливо встановити авторство. Також не розглядаються звернення, що надійшло від одного і того ж громадянина, з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, не давлучись на те, чи задоволено рішення громадянина чи ні. Звернення осіб, визнаних судом недієздатними, не розглядаються. Водночас цим Законом забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення [4].

Причини відмови та відстрочки в задоволенні запиту на інформацію регламентується ст. 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації», в якій зазначено, що розпорядник інформації має право відмовити в задоволенні запиту в таких випадках:

розпорядник інформації не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит;

інформація, що запитується, належить до категорії інформації з обмеженим доступом відповідно до частини другої статті 6 цього Закону;

особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила передбачені ст. 21 цього Закону фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком;

не дотримано вимог до запиту на інформацію, передбачених ч. 5 ст. 19 цього Закону [7].

Відповідь розпорядника інформації про те, що інформація може бути одержана запитувачем із загальнодоступних джерел, або відповідь не по суті запиту вважається неправомірною відмовою в наданні інформації [7].

Розпорядник інформації, який не володіє запитуваною інформацією, але якому за статусом або характером діяльності відомо або має бути відомо, хто нею володіє, зобов'язаний направити цей запит належному розпоряднику з одночасним повідомленням про це запитувача. У такому разі відлік строку розгляду запиту на інформацію починається з дня отримання запиту належним розпорядником [7]. У відмові в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

- прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту розпорядником інформації;
- дату відмови;
- мотивовану підставу відмови;
- порядок оскарження відмови;
- підпис [7].

Відмова в задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі. Відстрочка в задоволенні запиту на інформацію допускається в разі, якщо запитувана інформація не може бути надана для ознайомлення в передбачені цим Законом строки у разі настання обставин непереборної сили. Рішення про відстрочку доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

У рішенні про відстрочку в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено: прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту розпорядником інформації; дату надсилання або вручення повідомлення про відстрочку; причини, у зв'язку з якими запит на інформацію не може бути задоволений у встановлений цим Законом строк; строк, у який буде задоволено запит; підпис [7].

Законодавець чітко не визначив, які рішення, дії (бездіяльність) можуть бути оскаржені, але, у ст. 4 Закону України «Про звернення громадян», наводить вичерпний перелік рішень, дій (бездіяльність), які можуть бути оскаржені, а саме: порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян); створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і

законних інтересів чи свобод; незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності [7].

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. На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

Щодо строків розгляду запитів на інформацію, законодавець зазначає, що розпорядник інформації має надати відповідь на запит на інформацію не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. У разі якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту. Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим. У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту [7].

Однак, все ж існують недоліки правового регулювання інституту звернення громадян, вирішення яких запобігатиме подальшому порушенню прав і законних інтересів громадян. Зокрема:

- існує необхідність посилити відповідальність посадових осіб за порушення законодавства у сфері забезпечення конституційного права громадян на звернення, передбачивши встановлення чітких та суворих санкцій за перешкоджання здійсненню права громадян на звернення до органів влади й роботі таких органів з розгляду звернень громадян, переслідування громадян у зв'язку з їхніми зверненнями до органів влади й до відповідних посадових осіб, незаконне використання або поширення відомостей про приватне життя громадян, що стали відомими у зв'язку зі зверненнями останніх у владні структури [24, с. 153];

- необхідна прозорість всієї системи роботи зі зверненнями з використанням сучасних цифрових технологій;

- доручення органам державної влади та місцевого самоврядування щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян, поданими у формі пропозицій, які є механізмом безпосередньої участі громадян у вирішенні загальносуспільних справ та питань місцевого значення, можливість активного впливу громадянина на розробку та здійснення державної політики.

Незважаючи на певні недоліки у механізмі регулювання звернень громадян, вони є ефективними засобом захисту прав та законних інтересів. Звернення громадян є одним із правильних, цивілізованих шляхів вирішення гострих суспільно значущих проблем.

1.2. Розвиток апеляційних судів в умовах реформування судової системи України

Реформування судової системи в Україні передбачало впровадження якісних змін у роботі апеляційних судів. Це включало в себе оптимізацію процедур, підвищення кваліфікації суддів, забезпечення більшої доступності для громадян та використання сучасних технологій і електронних сервісів.

У суспільстві та державі суди відіграють важливу роль, забезпечуючи здійснення правосуддя. Судова система у будь-якій країні має ієрархічну структуру з певною кількістю інстанцій, кожна з яких виконує свої функції. Головним засобом захисту права на судовий захист є можливість оскарження і перегляду судового рішення. Судочинство необхідності включає спеціальний механізм критики та виправлення судових помилок вищими судовими інстанціями. Для сторін, які бажають оскаржити судові рішення, гарантується можливість захищати свою позицію відповідно до законів [25].

Апеляційна система (назва цієї форми оскарження походить від латинського слова «*appellatio*» – «звернення до будь-кого», в даному випадку до вищої судової інстанції) зародилася ще в далекі часи в Римській імперії, коли можна було послідовно скаржитись на рішення нижчих судів аж до імператора. Поступово кількість апеляційних інстанцій зменшувалась [25].

У системі судів загальної юрисдикції діють апеляційні суди як суди апеляційної інстанції, відповідальні за розгляд цивільних, кримінальних, господарських та адміністративних справ, а також справ про адміністративні правопорушення. Апеляційні суди, які розглядають цивільні і кримінальні справи, а також справи про адміністративні правопорушення, формуються відповідно до указу Президента України в апеляційних округах. Господарські та адміністративні справи вирішуються апеляційними господарськими та апеляційними адміністративними судами, які також утворюються відповідно до указу Президента України в апеляційних округах [26].

Українська концепція права на доступ до інформації почала формуватися ще в радянські часи. Протягом цього періоду було прийнято чотири конституції Української РСР (1919, 1929, 1937, 1978), які фрагментарно визначали права і свободи людини та громадянина. Втім, реальні підходи до свободи інформації були суттєво обмеженими, а Центральне управління у справах друку, створене у цей період, здійснювало жорстку політичну цензуру [27].

Конституції 1929 і 1937 років закріпили свободу релігійних переконань, антирелігійної пропаганди, висловлення думок, економічні гарантії права на інформацію, свободу зібрань, мітингів, походів, свободу спілок, звітність виборчих органів, принцип гласності судового процесу та доступ до інформації в освітньому процесі. Опубліковувалися державний бюджет і звіт про його виконання [28].

Незважаючи на визначені демократичні принципи, суворя політична цензура охоплювала всі сфери життя суспільства. У 1965 році, на тлі зростання громадського невдоволення, вперше було внесено законодавчу пропозицію про право не лише на свободу друку та слова, але і на пошук та одержання будь-якої інформації. Проте реальні умови для законодавчого закріплення та забезпечення доступу до інформації в Україні виникли лише після здобуття незалежності [28].

У 1991 р. Україна стала незалежною державою. Розпочався період розбудови власних державних інституцій, в тому числі, і судової системи. Наприкінці 1992 р. значно зросла кількість працівників суду до 106 осіб, з них працівників 66 суддів. 17 червня 1991 р. був прийнятий Закон України «Про внесення змін і доповнень до Закону Української РСР «Про судоустрій Української РСР», Кримінально-процесуального та Цивільного процесуального кодексів Української РСР». Таким чином, розпочався тривалий процес судової реформи: вищеназваний закон мав нові редакції у липні 1992 р., у червні 2002 р., у вересні 2005 р. У лютому 1994 р. був прийнятий Закон України «Про внесення змін і доповнень до деяких законодавчих актів України у зв'язку із змінами в Законі Української РСР «Про судоустрій Української РСР» (нова редакція у вересні 2005 р.) [26]. З ухваленням Верховною

Радою України у 1991 р. Закону України «Про арбітражний суд» розпочався активний процес створення системи арбітражних судів. Але на той час законодавець ще не визначився з необхідністю введення апеляційної інстанції. Спори розглядалися у першій інстанції обласними та прирівняними до них судами (всього 27 судів) та переглядалися в порядку нагляду Вищим арбітражним судом України. Така процедура зберігалася до 1996 р. [27]. У 1994 р. вносились зміни до Закону УРСР «Про судоустрій УРСР». З цього часу склад суду обирався Верховною Радою України строком на десять років у складі голови, заступників голови і суддів. Повноваження ж суду залишилися без змін. Судочинство у кримінальних справах здійснювалось у порядку, передбаченому Кримінально-процесуальним кодексом 1960 р., у цивільних справах відповідно до Цивільного-процесуального кодексу УРСР 1963 р. [26]. Прийнята Верховною Радою України 28 червня 1996 р. Конституція України створила фундаментальну правову базу судово-правової реформи в Україні. У ч. 4 ст. 125 Конституції України зазначено, що «відповідно до закону діють апеляційні і місцеві суди», а ст. 129 серед основних засад судочинства, поряд із законністю та рівністю усіх учасників судового процесу перед законом і судом, зазначено також забезпечення апеляційного та касаційного оскарження рішення суду, крім випадків, встановлених законом. Принциповим є закріплення в Конституції України системи спеціалізованих судів, кожна з яких має складатися з вищого суду, апеляційного і місцевого судів [3, с. 38].

Етапом офіційного запровадження системи апеляційних судів в Україні можна вважати так звану «малу судову реформу». У 2001 р. було схвалено пакет законів, якими вносилися зміни до низки інших законів, що регулювали питання судоустрою, статусу суддів та судочинства [29]. 21 червня 2001 р. за Законом України № 2531-III «Про внесення змін до Закону України «Про судоустрій України» у назвах апеляційних судів використовується назва населених пунктів, в яких вони знаходяться. Апеляційні суди діють в Автономній Республіці Крим, областях, містах Києві та Севастополі, якщо інше не передбачено законом [29]. Відповідно до Указу Президента України від 11 липня 2001 р. № 511/2001 «Про

утворення апеляційних господарських судів та затвердження мережі господарських судів» утворено Дніпропетровський, Донецький, Київський, Львівський, Одеський, Харківський, Севастопольський апеляційні суди [30].

Першим етапом створення системи апеляційних судів слід вважати прийняття Закону України «Про судоустрій України» і набрання ним чинності з 1 червня 2002 р. У Законі було визначено, що судова влада реалізується шляхом здійснення правосуддя у формі цивільного, господарського, адміністративного, кримінального, а також конституційного судочинства. Він передбачив у системі судів нові судові ланки. Це апеляційні загальні суди й Апеляційний суд України як суд апеляційної інстанції щодо рішень інших судів, ухвалених у першій інстанції, а також Касаційний суд України як суд касаційної інстанції в системі загальних судів. Повноваження щодо організаційного забезпечення діяльності судів передано від Міністерства юстиції України новому органу виконавчої влади Державній судовій адміністрації, утвореній спеціально для забезпечення діяльності судів [31]. За офіційним висновком експертів Ради Європи Закон України «Про судоустрій України» не відповідав європейським стандартам як у частині побудови системи судів, так і організації судової влади, елементи яких дублюються, є занадто складними, розпороченими по вертикалі та горизонталі, непрозорими і тому мають бути переглянуті [31]. Цей закон втратив чинність у 2010 р. на підставі Закону «Про судоустрій і статус судів» від 7 липня 2010 р. який теж втратив чинність крім окремих положень. Нині таким законодавчим актом є Закон України «Про судоустрій і статус судів» від 2 червня 2016 р. № 1402-VIII.

У контексті європейської інтеграції України та зміцнення її державності, постала необхідність у ефективній, стійкій до зовнішніх факторів, справедливій та законній у процесі винесення рішень системі правосуддя, основним завданням якої є захист прав та свобод людини і громадянина. Тому логічною складовою концептуальних змін в українській державі стала судова реформа [33].

З метою визначення пріоритетних напрямів та упорядкування цього процесу, Указом Президента України від 11 червня 2021 р. було затверджено Про

стратегію розвідку системи правосуддя та конституційного судочинства на 2021-2023 р. Стратегія забезпечує розроблення за участю представників державних органів, органів місцевого самоврядування, інститутів громадянського суспільства, провідних фахівців різних галузей права і міжнародних експертів та схвалення Плану дій щодо реалізації забезпечувати щороку, інформувати Президента України про стан реалізації положень стратегії та проведення публічного обговорення результатів реалізації за попередній рік Стратегії розвитку системи правосуддя та конституційного судочинства на 2021 – 2023 рр. [33].

Система правосуддя в Україні з моменту отримання незалежності перебуває у стані постійного реформування, доказом того є прийняття Законів України «Про відновлення довіри до судової влади в Україні» [34], «Про очищення влади» [35], «Про забезпечення права на справедливий суд» [36], «Про судоустрій і статус суддів» [26] та внесенням змін до Конституції України [3]. Основою реформування системи судоустрою стало внесення змін до розділу «Правосуддя» Конституції України у червні 2016 р., а також ухвалення законів України «Про судоустрій і статус суддів» [26] та «Про Вищу раду правосуддя» [37]. Вказані законодавчі акти передбачили зміни не лише у системі судоустрою держави, але й докорінно змінили підходи до призначення суддів на посади. Відтепер питання призначення на посаду судді, звільнення суддів, притягнення їх до дисциплінарної відповідальності вирішує Вища рада правосуддя. Вона затверджує кандидатури, а Президентів залишилась лише церемоніальна функція та підписання указу щодо призначення суддів на посади. Дана практика робить суди незалежними та більш захищеними від тиску і упередженого ставлення в процесі конкурсу. Не дивлячись на суттєві проблеми у реформуванні судової гілки влади, цю реформу в деяких аспектах можна назвати вдалою, хоча нажалі не в повній її мірі. Прикінцеві та перехідні положення до Закону України «Про судоустрій і статус суддів» стали подальшими змінами у судовій системі, впровадження яких відбувалось протягом 2017 р. [26]. Згодом, Указом Президента України «Про ліквідацію апеляційних судів та утворення апеляційних судів в апеляційних округах» від 29 грудня 2017 р.

№ 452/2017 ліквідовано апеляційні суди та утворено апеляційні суди в апеляційних округах [38].

Також, доречно буде зазначити, що в рамках реформування судової системи у 2018 р. Проектом ЄС «Право-Justice» започаткована ініціатива «Модельні Суди», яка на сьогодні налічує 90 учасників [39].

У 2019 р. команда Проекту ЄС «Право-Justice» спільно з представниками Верховної Ради України, Ради суддів України, Державної служби судового адміністрування та представниками юридичної спільноти розробила Посібник «Модельний Суд». Цей документ призначений для стандартизації та уніфікації кращих рішень у різних сферах судового адміністрування, надаючи інформацію про впровадження модельних рішень та інструменти для їх реалізації. Посібник є корисним для всіх, хто бере участь у керуванні судовою системою.

У 2020 р., через пандемічні обмеження, значна частина діяльності Ініціативи «Модельні Суди» була проведена з використанням онлайн-інструментів. Це дозволило залучити понад 2500 суддів та працівників суду до активної участі в заходах. Багато українських судів виявили бажання стати частиною Ініціативи та впровадити модельні рішення, що спричинило початок нового етапу Ініціативи в 2021 р. [39].

У 2022 р. суди з різних регіонів України представили свої модельні напрацювання та рішення в різних сферах, таких як доступ до правосуддя для вразливих користувачів, волонтерські сервіси в суді, комунікаційна діяльність, управління персоналом, судове адміністрування та судова безпека. Створено платформу «Майданчик добрих практик», де представники судової влади ділилися власним досвідом в імplementації модельних рішень за європейськими стандартами.

В квітні 2023 р. розпочалася третя фаза Ініціативи «Модельні суди», спрямована на розроблення, вдосконалення та уніфікацію нормативно-правової бази, яка визначає основні організаційні, кадрові та матеріально-технічні засади функціонування судів [39].

Дослідники зазначають, що досі залишається актуальним питання про стан і засади судової реформи, оскільки в державі немає чіткого бачення мети реформи, шляхів її проведення та напряму, в якому треба рухатися. Десятки законів, які приймалися, начебто на розвиток реформи, нагадують броунівський рух, вони не ґрунтуються на якомусь основному стрижні чи одній ідеології. Автори цих законопроектів нерідко мають на меті не якомога надійніший захист прав і інтересів людини в сфері судочинства, а створення якихось абстрактних моделей, що начебто відповідають так званим світовим стандартам, не задумуючись при цьому, чи є ці моделі функціонально придатними для України, чи спроможна держава забезпечити їх фінансами та кадрами, чи зберігається позитивний вітчизняний досвід, що накопичувався роками [41].

Проблеми апеляційних судів не були вирішені, а навпаки загострилися. Сьогодні, суттєвою проблемою апеляційних судів залишається недостатність кадрового наповнення. З даного приводу відбувається надзвичайна перевантаженість суддів. Такого темпу не всі витримують, тому кількість суддів зменшується, а кількість справ збільшується. Вирішити дану проблему можливо за допомогою відновлення роботи Вищої кваліфікаційної комісії суддів, а також вдосконалення процедури добору кандидатів до Вищої ради правосуддя. Слід звернути увагу, що не тільки вищезазначені підстави змушують суддів залишати судову систему. Насамперед, судді втомилися від постійної критики з боку влади, медіа та громадськості.

Також, однією з вагомих проблем діяльності апеляційних судів залишається фінансування. Так, якщо порівняти бюджет [41] на 2024 р. з попередньо передбаченими видатками, то виявиться, що оплата праці та нарахування на неї недофінансована на 28,9 %, оплата комунальних послуг та енергоносіїв – 1,7, поточні видатки – 77, капітальні видатки – 85,8, на виконання рішень судів на користь суддів, працівників апаратів судів та працівників органів і установ у системі правосуддя – 98,8. При чому, фінансовий ресурс не дозволяє забезпечити необхідні витрати в повному обсязі на оплату розхідників, а саме марок, паперу, конвертів, картриджів і дисків, оплату послуг з заправки картриджів, зв'язку,

адміністратора АСДС, програмно-технічного захисту інформатизації, банку, пошти тощо. В цьому році запланована сума коштів для судів не дає можливості забезпечити належну організацію роботи на достатньому рівні. Тобто, у апеляційних судів виникає неможливість належного направлення судової кореспонденції, що в свою чергу призводить до неодноразових перенесень судових засідань, затягування строків розгляду справ, порушення прав учасників судового процесу, а також стає підставою для подання скарг на суддів до Вищої ради правосуддя та скасування правосудних судових рішень, прийнятих з вимушеними порушеннями процесуального законодавства через неналежне фінансування суду [42].

Так, 25 серпня 2023 р. Вища рада правосуддя звернулася до Кабінету Міністрів України та Мінфіну з публічним зверненням до Кабінету Міністрів України та Міністерства фінансів України щодо належного фінансування судової влади, в якому додатково конкретизувала проблемні аспекти недофінансування судової гілки влади [41].

Зазначено, що рівень забезпечення потреби Державної судової адміністрації України як головного розпорядника бюджетних коштів у фінансових ресурсах на 2024 р. за загальним та спеціальним фондами державного бюджету становить лише 48,1 %. Доведені Міністерством фінансів України граничні показники видатків загального фонду забезпечують за бюджетною програмою 0501020 «Забезпечення здійснення правосуддя місцевими, апеляційними судами та функціонування органів і установ системи правосуддя» тільки видатки на оплату праці – 12 983 644,9 тис. грн (100 %) та нарахування на оплату праці – 1 603 878,6 тис. грн (65 %), всі інші видатки передбачені за рахунок планового обсягу надходжень спеціального фонду державного бюджету [41].

Відповідно до даних потреба апеляційних і місцевих судів, органів та установ у системі Державної судової адміністрації України у фінансових ресурсах на 2024 р. за цим напрямом забезпечена становить лише 23 %, що дасть змогу профінансувати поточні видатки лише за основними напрямками,

спрямованими на досягнення безперервного здійснення судочинства. При цьому незабезпеченими залишаються видатки на придбання канцелярського приладдя, бланків повісток, матеріалів для кабін зі спеціального захисного скла, меблів та інших предметів для облаштування приміщень судових установ.

Інструктивним листом Міністерства фінансів України передбачено першочергове спрямування видатків розвитку на заходи, пов'язані із запровадженням Єдину судову інформаційно-телекомунікаційну систему, однак відповідні вимоги Міністерства фінансів України не узгоджуються з доведеними ним граничними показниками видатків на 2024 р. Видатки розвитку у граничних показниках видатків на 2024 р. не враховано взагалі. У зв'язку із цим сформована потреба Державна судова адміністрація України на відповідні видатки, одним із напрямів реалізації якої є розробка та впровадження підсистем і модулів [42].

Прийняття Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про судоустрій і статус суддів» та деяких законів України щодо відновлення роботи Вищої кваліфікаційної комісії суддів України» від 13 липня 2021 р. № 1629-IX [26] можна вважати судовою реформою сьогодення, оскільки спрямоване на вирішення низки кадрових проблем в апеляційних судах, тобто створення можливості запустити процес відбору нових суддів та здійснити кваліфікаційне оцінювання діючих суддів.

Соціальна роль, яку відіграє судова влада в державі, зумовлює потребу в забезпеченні її ефективного та якісного функціонування. Критеріями оцінки ефективності, при цьому, виступають отримані результати діяльності, а також досягнення мети та завдань, поставлених перед судовою владою. Основним суб'єктом, який здійснює оцінку соціальної ефективності діяльності судової влади, виступає громадськість, яка не тільки визначає якісні характеристики результатів оцінки, але і формує рівень довіри населення до органів судової влади.

Однак, можна почати формувати авторитет суду з оборотної сторони, залучивши громадськість до внутрішніх процесів. Це б одночасно дало

можливість вирішити частину кадрових питань, пов'язаних з браком фінансування судів та викривленим баченням системи в цілому.

Тому з 2020 р. створюються Служби волонтерів у судах, залучається та розвивається досвід міжнародних експертів з Литви, унаслідок чого до проєкту вже залучено більше ніж 300 судових волонтерів у 17 судах у різних регіонах України [74].

Так, у якості волонтерів можна залучити як студентів, так і учнів старших класів ліцеїв, які пройшли спеціальний дистанційний курс та практичну підготовку.

Для вирішення проблеми в забезпеченні ефективного та якісного функціонування судової влади, також доречно буде використовувати консолідований досвід реформування 2018 – 2022 рр., сформований в посібнику Модельні рішення для судів, в якому запропонував готові рішення, шаблони, навчальні плани та матеріали, які мають прикладний характер та придатні до швидкого застосування відповідальними особами; а також сприяти застосуванню найкращих практик у сфері управління роботою суду, шляхом вирішення різноманітних складних проблем, із якими повсякчас стикаються працівники апарату та керівники судів [42].

Враховуючи наведене, можна зробити висновки, що реформування судової системи в Україні, зокрема апеляційних судів, враховує впровадження заходів для покращення якості правосуддя, забезпечення доступності та ефективності судових процесів, а також підвищення довіри громадян до юстиції через розширення використання електронних ресурсів та оптимізацію роботи судів.

РОЗДІЛ 2

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ОСНОВИ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ЯК ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ЕФЕКТИВНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ АПЕЛЯЦІЙНИХ СУДІВ

2.1. Правове та організаційне забезпечення роботи зі звернення громадян в діяльності органів публічної влади

У сучасному світі рівень правового захисту прав та свобод людини і громадянина є ключовим показником демократизму суспільства і держави. У демократичній, правовій державі кожне право особи, закріплене належним чином, забезпечується всією повнотою влади. Особливе місце в системі засобів захисту прав, свобод та законних інтересів громадян посідає реалізація їх права на звернення. У ст. 40 Конституції України зазначено, що громадяни України мають право звертатися до органів державної влади і місцевого самоврядування та встановлено обов'язок органів влади та посадових осіб розглядати звернення й надавати обґрунтовані відповіді. Отже, право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян. Це право включає дві складові.

Звернення громадян є однією з форм участі населення в державному управлінні, у вирішенні державних і суспільних справ, можливістю активного впливу громадянина на діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування.

Це спосіб відновлення порушеного права громадянина через подання до органів державної влади скарг, заяв і клопотань. У такому розумінні – це механізм виконання соціальних обов'язків публічної влади.

Від правильного функціонування адміністративно-правових механізмів реалізації прав громадян, від чіткого й ефективного реагування влади на їхні звернення залежить здатність держави забезпечувати належний захист законних

інтересів громадян. Досвід показує, що громадяни України активно користуються своїм правом на звернення.

Слід зазначити, що організація роботи з розгляду звернень, особистого прийому громадян, а також первинний розгляд запитів на доступ до публічної інформації є одним із пріоритетних напрямів роботи Міністерства юстиції України, що забезпечує реалізацію конституційного права громадян на звернення до органів державної влади.

Загальні засади реалізації права громадян на звернення визначено Законом України «Про звернення громадян». У цьому Законі надано чіткі визначення термінів «звернення», «пропозиції», «заяви» та «скарги» громадян, зазначені вимоги до звернень, порядок їх розгляду, а також відповідальність за порушення Закону [4].

Законом також встановлено умови, за яких звернення не підлягають розгляду і вирішенню. Звернення не підлягає розгляду, коли воно не підписане автором, у разі відсутності даних про місце проживання, а також при анонімності звернення. Також не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішене по суті, а також скарги, терміни для подання яких закінчилися, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними. Не можуть бути предметом оскарження в адміністративному порядку рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також рішення вищих державних органів. Скарги на такі рішення є предметом розгляду виключно суду.

Важливим є питання застосування мови звернення. Законом визначено, що громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін. Крім того, Законом забороняється відмова в прийнятті

та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина [1].

Важливим заходом реалізації конституційного права громадян на звернення є також особистий прийом громадян. Прийом громадян повинен проводитися в усіх державних органах та установах, а також за місцем роботи та проживання населення тими керівниками та посадовими особами органів та установ, які мають право приймати рішення з питань, що входять до їхньої компетенції. Усі звернення громадян, подані на особистому прийомі, реєструються. Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно розглядається в тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина. Якщо громадянин не отримав відповідь на своє звернення, він відповідно до статті 55 Конституції України має право на оскарження в суді рішень, дій чи бездіяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, посадових і службових осіб [3].

Слід зазначити, що органи юстиції та підприємства, установи й організації, що належать до сфери управління Міністерства юстиції України, розглядають звернення громадян без стягнення за це плати.

Щорічний аналіз звернень громадян України, що надходять до органів державної влади, а також до органів місцевого самоврядування дають можливість Міністерству юстиції України робити висновки про реальний стан здійснення конституційних прав громадян на звернення та про стан розв'язання питань, порушених у цих зверненнях.

Міністерство юстиції України особливу увагу приділяє питанням виявлення та усунення причин, що породжують скарги громадян, вживає заходів для запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень та звернень до органів вищого рівня, вирішення питань про відповідальність посадових осіб, з вини яких допущені порушення, бюрократизм і тяганина, що стали причиною звернення громадянина зі скаргою [3].

Міністерство юстиції України разом з іншими центральними та місцевими органами виконавчої влади постійно організовує роз'яснення конституційних прав і обов'язків громадян, законодавства щодо розгляду пропозицій, заяв і скарг, повноважень органів виконавчої влади і місцевого самоврядування в розв'язанні питань, що порушують громадяни у зверненнях, порядку оскарження прийнятих рішень. На офіційному сайті Міністерства систематично здійснюється оприлюднення актуальної інформації з питань звернень та особистого прийому громадян. Під час виступів у медіа надаються роз'яснення з питань, що належать до компетенції Міністерства, та вказуються можливі шляхи їх вирішення.

Як вже зазначалося вище, основними законодавчими актами, що регулюють суспільні відносини у цій сфері є Законів України «Про звернення громадян» [4], «Про доступ до публічної інформації» [7], 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 [43].

Інструкції з діловодства у місцевих та апеляційних судах України (далі – Інструкція), затвердженої Наказом Державної судової адміністрації України від 20 серпня 2019 р. № 814 [44], яка не суперечить вищевказаній Інструкції з діловодства по зверненням.

Одним із важливих напрямків діяльності органів публічної влади, спрямованих на захист конституційних прав і свобод людини і громадянина, зміцнення законності і правопорядку, засобом отримання інформації про недоліки в роботі його структурних підрозділів є розгляд пропозицій (зауважень), заяв (клопотань), скарг та особистий прийом громадян.

Як раніше зазначалося, викладені у письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги громадян, що не підлягають розгляду відповідно до цивільного, кримінального судочинства, Кодексу України про адміністративні правопорушення, розглядаються в порядку визначеному Законом України «Про звернення громадян».

Пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, удосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

Заява (клопотання) – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Основним Законом та законодавством їхніх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання – письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга – звернення 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. По фактах, наведених у зверненнях громадян, до органів публічної влади проводиться ретельна перевірка, про результати якої заявникам надаються вмотивовані відповіді, роз'яснюються положення чинного законодавства.

Органи влади повинні мати спеціальні служби (відділи, центри) для роботи зі зверненнями громадян. Забезпечення доступу громадян до інформації про органи, які приймають звернення. В Україні органи влади, як правило, мають відділи (центри) з роботи зі зверненнями громадян. Ці відділи можуть мати різні найменування, такі як «Центр обслуговування громадян», «Відділ прийому та обробки звернень», «Служба з питань звернень громадян». Основні функції таких відділів зазвичай включають: прийому звернень громадян. Це може бути особистий прийом громадян, прийом за допомогою електронних каналів (електронна пошта, онлайн-форми), телефонний прийом тощо., відділи

реєструють отримані звернення та здійснюють їх подальшу обробку. Це може включати класифікацію звернень, надання унікального номера, розподіл до відповідальних підрозділів чи спеціалістів.

Забезпечення громадян інформацією про стан розгляду їхніх звернень може включати повідомлення про прийняття звернення, очікування вирішення та інші аспекти. Надання відповідей громадянам у встановлені терміни. Відповіді можуть бути надіслані електронною поштою, звичайною поштою чи надані особисто. Зберігання архівів звернень та ведення звітності про роботу з ними. Це важливо для забезпечення прозорості та можливості аналізу ефективності роботи відділу. Здійснення моніторингу за рівнем задоволення громадян, вивчення питань, що найчастіше виникають, та вдосконалення процесів на основі аналізу результатів. У будь-якому випадку, мета полягає в забезпеченні ефективного та доступного механізму обробки звернень громадян [20].

Закон встановлює процедури прийому, реєстрації та розгляду звернень. Органи влади мають визначені терміни відповіді на звернення громадян. Процедурою звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань. Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне). Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція, яка подається та розглядається в порядку, передбаченому статтею 23-1 Закону [43].

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою. Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення

також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). У зверненні має бути зазначено:

- ПІБ,
- місце проживання громадянина,
- викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги.

- письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати.

- в електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним [4].

Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою ст. 7 Закону. Звернення про надання безоплатної правової допомоги розглядаються в порядку, встановленому Законом, що регулює надання безоплатної правової допомоги. Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає. Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено ст. 17 Закону України «Про безоплатну правову допомогу», та звернення осіб, визнаних судом недієздатними [45].

Рішення про припинення розгляду такого звернення приймає керівник органу, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Засновуючись на наведеному описі правового та організаційного забезпечення роботи зі зверненнями громадян в Україні, можна зробити наступні висновки. В Україні сформовано законодавчі основи, в яких визначено

порядок та процедури роботи зі зверненнями громадян. Основним документом є Закон України «Про звернення громадян».

Громадяни можуть подавати звернення у різних формах, таких як усне, письмове чи електронне звернення. Існує також можливість колективних звернень у формі електронних петицій. Законом встановлено конкретні вимоги до змісту звернень, зокрема, інформація про особу, місце проживання, та суть порушеного питання. Це розширює можливості громадян для вираження своїх поглядів та питань. Критерії, при яких звернення може бути визнане анонімним та не підлягати розгляду. Також передбачено відмову у розгляді повторних звернень з одного питання, якщо вони вже вирішені. Визначено особливості порядку розгляду електронних петицій до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України та органів місцевого самоврядування. Подання звернень через уповноважених осіб, що розширює доступність процедур для різних категорій громадян. Загалом, система роботи зі зверненнями громадян в Україні ґрунтується на прозорих та доступних процедурах, що сприяє взаємодії між громадянами та органами влади та сприяє ефективному вирішенню їхніх питань [46].

Забезпечення доступу громадян до інформації про права та процедури роботи зі зверненнями визначає два основні способи надання публічної інформації: шляхом оприлюднення інформації її розпорядниками; наданням інформації у відповідь на інформаційний запит. Ця стаття розвиває положення статей 3 та 14 Закону, якими передбачено обов'язок розпорядника надавати та оприлюднювати інформацію [47].

Вона також узгоджується із ст. 6 Закону «Про інформацію», відповідно до якої право на інформацію забезпечується, зокрема, обов'язком суб'єктів владних розпоряджень інформувати громадськість та засоби масової інформації про свою діяльність і прийняті рішення. Тому статтю 5 сформульовано таким чином, що вона визначає саме способи забезпечення розпорядником доступу до інформації. Це також відповідає загальній спрямованості Закону, котрий у більшості своїх положень визначає позитивні обов'язки суб'єктів владних

повноважень та інших розпорядників, а саме вчинити певні дії з метою забезпечення реалізації права на доступ до інформації [8].

З точки зору отримувача інформації ці два способи доступу можна визначити як пасивний та активний. «Пасивний» передбачає наявність інформації, що вже була оприлюднена розпорядником, і споживачу інформації немає потреби вчиняти активні дії із запитування такої інформації, а достатньо лише ознайомитися із поширеною інформацією. «Активний» спосіб полягає в доступі шляхом подання запиту на інформацію до її розпорядника. При цьому особа має право вибрати, який спосіб використати, якщо це можливо. До того ж, навіть забезпечивши доступ до певної інформації шляхом її оприлюднення, розпорядник не звільняється від обов'язку надати таку інформацію у відповідь на запит. Це підкріплюється нормою Закону про неможливість посилення на загальнодоступність запитуваної інформації як підставу для відмови в задоволенні запиту (ч. 2 ст. 22) [47].

Обов'язок розпорядника публічної інформації оприлюднювати в ініціативному порядку інформацію є усталеною передовою практикою іноземних держав та знайшов своє відображення у Конвенції Ради Європи про доступ до офіційних документів. Відповідно до ст. 10 Конвенції орган публічної влади повинен вживати необхідних заходів для оприлюднення за власною ініціативою офіційних документів, якими він володіє, в інтересах сприяння прозорості й ефективності публічної адміністрації та з метою заохочення інформованої участі громадськості у питаннях загального інтересу. Пояснювальний меморандум до Конвенції також вказує на такий критерій для визначення інформації, яку слід оприлюднювати в ініціативному порядку, як частота її запитування. «систематичного та оперативного оприлюднення інформації [47].

Пункт 1 ст. 5 Закону містить обов'язок «систематичного та оперативного оприлюднення інформації» і визначає способи такого оприлюднення. Перелік же інформації, яка повинна оприлюднюватися, визначений в ст. 15 Закону та в інших законодавчих актах. Під «систематичністю» оприлюднення слід розуміти

його регулярність, необхідність оновлення інформації, а також встановлення на рівні кожного розпорядника певного порядку такого оприлюднення. Такий порядок повинен визначати, коли і як здійснюється оприлюднення, хто забезпечує підготовку інформації (документів) для оприлюднення та технічний супровід оприлюднення (підготовка та друк в офіційних виданнях, розміщення на веб-сайті тощо). «Оперативність», означає, що документ оприлюднюється невідкладно (тобто настільки швидко, наскільки можливо), але не пізніше 5 днів з дня його затвердження [21].

Основних форм оприлюднення інформації, а саме опублікування в офіційних друкованих виданнях, розміщення на офіційних веб-сайтах в мережі Інтернет, на Сайті судової влади [70], а також допускає можливість інших форм оприлюднення [21, с. 59].

Конкретну форму оприлюднення інформації обирає її розпорядник, який при цьому не обмежується формами, згаданими в пункті 1, якщо інше не передбачено нормативно-правовими актами. Наприклад, сам Закон «Про доступ до публічної інформації» (ч. 2 ст. 15) встановлює обов'язковість оприлюднення інформації, визначеної в ст. 15 Закону, на офіційному вебсайті розпорядника. Конкретні форми оприлюднення регуляторних актів та їхніх проектів визначає Закон України «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності» (серед інших ст. 12-13). Закон України «Про засади запобігання та протидії корупції» (№ 224-VII від 14 травня 2013 р.) передбачає оприлюднення відомостей про майно, доходи, витрати і зобов'язання фінансового характеру певних осіб в офіційних друкованих виданнях відповідних органів державної влади та органів місцевого самоврядування (ч. 2 ст. 12) [48].

При цьому на підставі пункту 1 ст. 5 Закону розпорядник може оприлюднити інформацію, крім обов'язкової форми оприлюднення, також у будь-якій іншій формі, що сприятиме її доведенню до відома громадськості чи конкретних груп осіб «в офіційних друкованих виданнях». Визначення «офіційних друкованих видань органів державної влади та органів місцевого

самоврядування» можна знайти в Законі від 31 березня 2023 р. «Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації» [49].

Іншими формами оприлюднення інформації може бути поширення пресрелізів, оголошень, проведення прес-конференцій, брифінгів, оголошення інформації під час інтерв'ю або публічних виступів посадових осіб, проведення теле- і радіопередач, оприлюднення інформації в засобах масової інформації тощо. Очевидно, що, виходячи із загальних принципів верховенства права та положень Конституції України (ст. 19), оприлюднення інформації суб'єктами владних повноважень повинно здійснюватися лише законним способом, тобто в передбачених законами межах та порядку. «надання інформації за запитами на інформацію». Пункт 2 ст. 5 встановлює обов'язок надання інформації у відповідь на запит, що є другим основним способом доступу до публічної інформації – доступ через подання запиту на інформацію. Процедура доступу до інформації за інформаційним запитом врегульована в Розділі IV Закону [27, с. 62].

Важливим напрямом діяльності є забезпечення механізмів контролю за роботою зі зверненнями та можливості подання скарг у випадку невиконання законодавства. Здійсненням парламентського, громадського та державного контролю за дотриманням прав на доступ до публічної інформації. Ця гарантія забезпечення доступу до інформації деталізована в ст. 17 Закону України «Про доступ до публічної інформації» [7].

Парламентський контроль за дотриманням права людини на доступ до інформації здійснюється Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини, тимчасовими слідчими комісіями Верховної Ради України, народними депутатами України. Парламентський контроль передбачає здійснення визначеними суб'єктами нагляду за дотриманням Закону і застосуванням заходів впливу в межах їхніх повноважень. Зокрема парламентський контроль здійснюють Уповноважений Верховної Ради України з прав людини, тимчасові слідчі комісії Верховної Ради України, народні депутати України.

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини здійснює контроль за додержанням усіх конституційних прав людини і громадянина [50, с. 184].

У контексті Закону України «Про доступ до публічної інформації» важливим є контроль Уповноваженого за дотриманням права на інформацію, передбаченого частиною другою ст.34 Конституції України. Будь-яка фізична особа може звернутися до Уповноваженого в разі порушення права на інформацію органами державної влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими або службовими особами, в тому числі і у зв'язку з невиконанням Закону України «Про доступ до публічної інформації». Уповноважений також здійснює контроль за додержанням права на інформацію за власною ініціативою та за зверненнями народних депутатів України. У разі виявлення порушення права людини Уповноважений відповідно до ст. 15 Закону України «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини» має право внести подання до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності та їх посадових і службових осіб. Адресати подання зобов'язані у місячний строк усунути порушення права людини [50].

Тимчасові слідчі комісії Верховної Ради України, відповідно до частини 3 ст. 89 Конституції України, можуть бути створені парламентом для проведення розслідування з питань, що становлять суспільний інтерес. Так, тимчасова слідча комісія може бути створена у випадку, якщо ненадання на запит певної інформації органом влади матиме ознаки правопорушення і може викликати значний суспільний резонанс. Або якщо орган влади систематично відмовлятиметься надавати інформацію на запити [51].

Громадський контроль за забезпеченням розпорядниками інформації доступу до публічної інформації здійснюється депутатами місцевих рад, громадськими організаціями, громадськими радами, громадянами особисто шляхом проведення відповідних громадських слухань, громадської експертизи тощо. Громадський контроль реалізують соціально активні представники суспільства: громадяни та їх об'єднання. Закон передбачає, що такий контроль

здійснюють депутати місцевих рад, громадські організації, громадські ради та громадяни особисто. Громадський контроль відрізняється від парламентського і державного тим, що він не веде до безпосереднього притягнення до відповідальності у випадку виявлення порушень права на доступ до інформації. Натомість представники громадськості можуть вносити пропозиції щодо усунення виявлених ними проблем, критикувати через медіа неправомірні дії окремих посадовців або висвітлювати приклади їх сумлінної роботи.

Також може здійснюватися за допомогою численних механізмів – зокрема, моніторингів, опитувань, подання звернень, участі у громадських слуханнях та проведення громадських експертиз. Два останніх механізми окремо зазначені у ст.17 «Про звернення громадян», оскільки вони дають громадянам можливість ефективніше доносити свої пропозиції до суб'єктів владних повноважень.

Громадські слухання – це зустрічі членів територіальної громади з депутатами місцевої ради та посадовими особами місцевого самоврядування, під час яких члени територіальної громади можуть заслуховувати їх, порушувати питання та вносити пропозиції щодо питань місцевого значення, що належать до відання місцевого самоврядування. При цьому пропозиції, які вносяться за результатами громадських слухань, підлягають обов'язковому розгляду органами місцевого самоврядування.

Громадська експертиза – це інструмент дослідження діяльності органів виконавчої влади і внесення пропозиції щодо її удосконалення, а також розв'язання суспільно значущих проблем. Громадську експертизу можуть проводити інституції громадянського суспільства, тобто громадські організації, професійні та творчі спілки, органи самоорганізації населення, недержавні ЗМІ та ін. Громадські експерти вивчають документи органу влади, спостерігають за його роботою, проводять інтерв'ю з керівництвом тощо і за результатами дослідження подають органу виконавчої влади свої експертні пропозиції. За результатами розгляду цих пропозицій орган влади зобов'язаний розробити і затвердити заходи, спрямовані на їх реалізацію [50].

Отже, представники громадськості мають можливості для безпосереднього внесення пропозицій щодо діяльності органів влади, в тому числі і у сфері доступу до інформації. Водночас, у випадку неналежного реагування на їх пропозиції або при виявленні суттєвих порушень закону громадські активісти можуть звертатися і до уповноважених органів держави. Таким чином буде задіяний механізм державного контролю.

Депутати місцевих рад, які за Законом також здійснюють громадський контроль, мають низку спеціальних повноважень у цій сфері. Так, Закон України «Про статус депутатів місцевих рад» передбачає, що при здійсненні депутатських повноважень депутат місцевої ради має право вимагати усунення порушень законності і встановлення правового порядку. Звернення депутата місцевої ради з вимогою припинити правопорушення підлягає негайному виконанню місцевими органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування, їх посадовими особами, об'єднаннями громадян, керівниками підприємств, установ, організацій незалежно від форми власності. За невиконання такого припису відповідні особи несуть кримінальну відповідальність [51, с. 188].

Державний контроль полягає у здійсненні органами державної влади нагляду за дотриманням норм законодавства, застосуванні заходів щодо припинення порушень вимог нормативно-правових актів та притягнення винних осіб до відповідальності. У ст. 17 «Про звернення громадян» йдеться про державний контроль за забезпеченням розпорядниками інформації доступу до інформації. Такий контроль здійснюють керівники органів державної влади – розпорядників інформації (відносно відповідальних осіб або працівників спеціальних підрозділів з питань запитів на інформацію), вищі органи в системі органів влади (стосовно підпорядкованих їм органів влади, їх посадових і службових осіб), суди (стосовно рішень, дій чи бездіяльності розпорядників). Ефективність державного контролю забезпечується встановленням юридичної відповідальності за порушення права на доступ до інформації. Детальніша інформація про види відповідальності міститься у коментарі до ст. 24 Закону [4].

Міжнародні стандарти доступу до інформації передбачають створення незалежної інституції з питань права на інформацію. Практика довела, що в державах, де існують спеціалізовані інституції з питань захисту права на інформацію, упровадження законів про доступ до інформації відбувається успішніше [51 с. 191].

Відповідно до ст. 8 Конвенції Ради Європи про доступ до офіційних документів, крім оскарження в суді та безпосередньо до розпорядника в адміністративному порядку, повинна існувати також можливість подання скарги до незалежного та безстороннього органу, створеного законом. У пояснювальному звіті до Конвенції також наголошується, що такий орган оскарження повинен мати повноваження або самостійно скасувати рішення органу влади, яке, на його думку, суперечить закону, або звернутися до органу влади з проханням переглянути своє рішення [52].

Дослідження інституцій із питань інформації в різних країнах світу свідчить про наявність таких основних моделей:

1) спеціальний орган контролю за забезпеченням права на доступ до інформації в межах виконавчої гілки влади;

2) колегіальний орган контролю, що формально створюється при уряді або парламенті, але до його складу входять представники законодавчої, виконавчої, судової гілок влади, представники громадськості та місцевого самоврядування;

3) посада окремого спеціалізованого омбудсмана з питань інформації або здійснення незалежного парламентського контролю за додержанням права на доступ до інформації загальним офісом Омбудсмана (Уповноваженого з прав людини) [51, с 193].

Зазначеними положеннями відповідно до міжнародних стандартів та передової практики, зокрема, передбачалося, що Уповноважений з прав людини здійснює контроль за законністю рішень, дій чи бездіяльності розпорядників інформації, зокрема, щодо: дотримання процедури реєстрації запиту на інформацію; дотримання встановленої Законом процедури, строків та порядку

задоволення запиту на інформацію; обмеження доступу до інформації; дотримання розпорядником інформації вимог щодо оприлюднення інформації та захисту інформації з обмеженим доступом; наявності реєстру документів розпорядника інформації, який дозволяє оперативний пошук інформації, та внесення інформації розпорядника до реєстру; дотримання належних умов збереження та захисту інформації від несанкціонованого знищення або доступу [52, с. 151].

При цьому Уповноважений з прав людини повинен був проводити перевірки на підставі скарг та з власної ініціативи і наділявся правом: вимагати пояснень та відповідних документів від розпорядників інформації; перевіряти документи, якими володіють розпорядники інформації, включаючи документи, що містять інформацію з обмеженим доступом; видавати акти реагування щодо приведення розпорядниками інформації своєї діяльності у відповідність до законодавства, якщо виявлені порушення; видавати акти реагування щодо розгляду питання про притягнення до дисциплінарної відповідальності службових та посадових осіб у разі порушення ними законодавства про доступ до інформації; вносити пропозиції розпорядникам інформації щодо вдосконалення організації доступу до інформації [52, с. 155].

З урахуванням міжнародних стандартів та передового іноземного досвіду в Україні доцільно розглянути можливість запровадити незалежний позасудовий орган оскарження порушень права на інформацію. Варіантами моделі такого органу можуть наступні.

1. Створення підрозділу з питань контролю за здійсненням права на інформацію в межах секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини [52, с. 194].

2. Запровадження посади заступника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, який відповідав би за питання доступу до інформації. Для цього необхідно внести зміни до Закону «Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини», у яких передбачити існування заступників Уповноваженого, визначити функції та повноваження таких заступників, а

також передбачити порядок їх призначення за процедурою, аналогічною до самого Уповноваженого [52, с. 195].

3. Запровадження інституту інформаційного уповноваженого. Задля створення відповідної правової основи в Конституції України необхідно передбачити норму, яка дозволить Верховній Раді для захисту окремих конституційних прав громадян призначати спеціалізованого уповноваженого, а також визначити статус та повноваження цього інституту в Законі «Про доступ до публічної інформації».

4. Створення центрального органу виконавчої влади зі спеціальним статусом, який здійснюватиме державний контроль за забезпеченням права на доступ до інформації. Такий орган може бути схожим на Державну службу України з питань захисту персональних даних, що була створена у 2011 р. на підставі Закону «Про захист персональних даних». У цьому разі слід особливу увагу приділити гарантіям незалежності такого органу [52, с. 196].

Зокрема, парламентський контроль за дотриманням права людини на доступ до інформації здійснюється Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини, тимчасовими слідчими комісіями Верховної Ради України, народними депутатами України. Громадський контроль за забезпеченням розпорядниками інформації доступу до публічної інформації здійснюється депутатами місцевих рад, громадськими організаціями, громадськими радами, громадянами особисто шляхом проведення відповідних громадських слухань, громадської експертизи тощо. Державний контроль за забезпеченням розпорядниками інформації доступу до інформації здійснюється відповідно до закону. Зазначені положення відображають загальну структуру і підходи до регулювання процесу роботи зі зверненнями громадян в Україні.

2.2. Особливості організації роботи зі звернення громадян в системі судочинства.

Україна є суверенна і незалежна, демократична, соціальна, правова держава. Посилення впливу громадян на формування демократичної держави і можливість прийняття політичних рішень зумовлює тісний зв'язок між суспільством та державою. Даний зв'язок виникає через звернення до органів державної влади та відповідним реагуванням на це звернення. Тому, від стану розгляду звернень громадян залежить стан реформування та демократизації суспільства, авторитет державної влади [3, с. 5].

Розгляд скарг в місцевих судах, як і вся їхня діяльність має свою юридичну специфіку та визначається певними принципами. До принципів, згідно з якими здійснюється розгляд заяв, скарг, клопотань та пропозицій громадян в судах, належить віднести законність, гласність, неупередженість (об'єктивність), гуманізм та рівність. Принцип законності при розгляді звернень громадян полягає у тому, що при розгляді скарг і заяв голова суду, або уповноважена особа керується виключно законом, а не власними переконаннями чи думками сторонніх осіб. Під час розгляду він вживає усіх передбачених законом заходів до перевірки фактів, викладених у зверненні, в повному обсязі, виключаючи поверховість перевірки або її неповноту [54].

Порядок розгляду пропозицій, заяв і скарг фізичних та юридичних осіб, звернень і запитів народних депутатів, депутатів місцевих рад, комітетів Верховної Ради та центральних органів влади, Радою суддів загальних судів встановлено Положенням про порядок розгляду звернень громадян і юридичних осіб Радою суддів загальних судів [55].

Слід зазначити, що дія Закону України «Про звернення громадян» не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України «Про судоустрій і статус суддів» та «Про доступ до судових рішень»,

Кодексом адміністративного судочинства України, Законом України «Про засади запобігання і протидії корупції». Діловодство за зверненнями громадян у суді ведеться окремо від інших видів діловодства.

У судах України реєстрація вхідної кореспонденції здійснюється в автоматизованій системі документообігу суду, яка здійснюється відповідно до вимог Положення про автоматизовану систему документообігу суду, затвердженого рішенням Ради суддів України від 26 листопада 2010 р. № 30 [53]. Адміністратором автоматизованої системи виступає державне підприємство «Інформаційні судові системи», яке забезпечує технічний супровід та підтримує працездатність автоматизованої системи в цілому, виконує інші функції відповідно до розпоряджень Державної судової адміністрації України та взятих на себе договірних зобов'язань. Так, державне підприємство «Інформаційні судові системи» на основі Закону України «Про судоустрій і статус суддів», Інструкції про діловодство в судах та процесуального законодавства створює спеціальне програмне забезпечення і надає його судам, а також розробляє технічні регламенти для роботи цих програм. Наприклад, у судах загальної юрисдикції діє програма «Документообіг загальних судів». Крім того, державне підприємство «Інформаційні судові системи» надає судам спеціалістів, які контролюють роботу цих програм, надають технічну підтримку в їх налагодженні та експлуатації [54, с. 101].

Автоматизована система документообігу суду призначена для щоденного контролю за діяльністю суду та за рівнем робочого навантаження суддів, а також значно прискорює обслуговування громадян, які звертаються в канцелярії суду за інформацією про стан розгляду справи. В базі зберігаються тексти судових рішень і інших процесуальних документів з можливістю доступу всім працівникам суду, відповідно до їх категорії. Також доступ до бази мають всі судді і працівники апарату суду відповідно до своїх функціональних обов'язків. Судді і їх помічники бачать і можуть змінювати тільки ті картки справ, які знаходяться в провадженні цього судді. За допомогою системи можливо підготувати щомісячні, піврічні і річні статистичної звітності та забезпечити зв'язок з двома приміщеннями суду і працівниками.

Згідно з ч. 10 ст. 155 Закону України «Про судоустрій і статус суддів» в апараті суду утворюється канцелярія, яка щоденно протягом робочого часу суду забезпечує прийняття та реєстрацію документів, що подаються до відповідного суду [26]. У різних судах канцелярія, що займається опрацюванням вхідної кореспонденції має різні назви. Наприклад, в Дніпровському апеляційному суді, опрацьовує вхідну кореспонденції посадова особа Відділу документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду). На адресу суду звернення та запити на інформацію надходять різними шляхами. Найчастіше, звернення подається особисто громадянином чи його представником, Укрпоштою, або різноманітними кур'єрськими службами доставки, та засобами електронного зв'язку через підсистему Електронний суд який запрацював з 2021 р.

У зв'язку з карантинними обмеженнями, на підставі Постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19 [56], спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», а також Указом Президента України № 64/2022 від 24 лютого 2022 р. у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України введено воєнний стан, керуючись рекомендаціями Ради суддів України, в судах встановлено особливий режим роботи [57]. Тобто прийом вхідної кореспонденції через особистий прийом припинено, натомість встановлено скриньку, до якої відвідувачі суду залишають свої звернення. У разі необхідності дізнатися інформацію щодо реєстрації та вхідного номера документа, громадяни телефонують до відповідного структурного підрозділу.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 27 червня 2023 року № 651 на всій території України карантин, встановлений з метою запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 відмінено з 24 години 00 хвилин 30 червня 2023 року, та обмеження до Дніпровського апеляційного суду відділу документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду) прийому громадян поновився, як до карантинних обмежень.

Що стосується прийому громадян який здійснювався головою суду, заступниками голови суду та керівником апарату або наділеною представником особи не проводяться у зв'язку з продовженням воєнного стану.

Електронне звернення та запити приймаються на офіційну електронну адресу суду або шляхом заповнення електронної форми звернення громадян, запиту про отримання публічної інформації, яка розміщується на офіційному веб-сайті Судової влади. На головних сторінках сайтів судів розміщено модулі «Електронна форма звернення громадян» (Додаток А) та «Запит на отримання публічної інформації» (Додаток Б), призначені для надсилання громадянами звернень до суду (наприклад, рис. 2.1).



Рис. 2.1. Електронна форма звернення громадян

До суду надходили усні звернення викладається вони громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні «гарячі лінії» та записується (реєструється) посадовою особою [4].

Якщо вирішити порушені в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, воно реєструється та розглядається у тому ж порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду звернення громадянину повідомляється письмово або усно, за бажанням громадянина [4].

Якщо звернення громадян або запит надійшло через електронну форму, то звернення обов'язково роздруковується та підлягає реєстрації. В даному випадку, реєстрація здійснюється в категорії Вхідна електронна пошта. Реєстраційна картка електронного вхідного документа значно відрізняється від

реєстраційної картки Звернення громадян, оскільки в ній міститься лише: від кого надійшов документ (прізвище, ім'я, по батькові); вихідний номер, у разі наявності; вихідна дата; тип та зміст документа. Заповнивши реєстраційну картку, після її збереження, реєстраційний номер присвоюється автоматично.

Надіслані звернення громадян підлягають обов'язковій реєстрації в автоматизованій системі документообігу суду, де створюється реєстраційна картка документа (рис. 2.2.).

Регістраційна картка звернення громадян

Основне

Регістрація

Регістрація
Вхідний номер (авт.) [] Дата реєстрації 22.11.2023
Форма надходження []

Атрибути документу
Вихідний номер [] Вихідна дата []
Регістраційний тип документу []

Короткий зміст []
Заявник []
Звідки надіслано []
Куди надіслано []

Попередні звернення
Дата [] Номер [] Значень: 0

Звернення

Категорії і соціальний стан []
Основні питання []
Додаткові питання []
Кратність звернення 0 Колективне
Контрольні відмітки []

Додатково

Розгляд
Дата розгляду звернення []
Результат розгляду звернення []
З контролю зняв []
Резолюція []
Номенклатура [] Томів 1 Аркушів 0

* Червоним позначені поля, обов'язкові для заповнення

Так Скасувати

Рис. 2.2. Реєстраційна картка звернення громадян

Реєстраційна картка звернення громадян містить: ПІБ заявника, дату надходження звернення, форми надходження звернення (поштою, електронною поштою, на особистому прийомі, через уповноважену особу, через органи влади, через засоби масової інформації, від інших органів, установ чи організацій), ознак надходження звернення (первинне, повторне, дублетне, неодноразове, масове), виду надходження (пропозиції, зауваження), заяви (клопотання, скарги), статі авторів звернення (чоловіча, жіноча), суб'єкта звернення (індивідуальне, колективне, анонімне), типу звернення (телеграма, лист, усне), категорії авторів звернення (учасник війни, дитина війни, інвалід

Великої Вітчизняної війни, інвалід війни, учасник бойових дій, ветеран праці, інвалід I групи, інвалід II групи, інвалід III групи, дитина-інвалід, одинока мати, мати-героїня, багатодітна сім'я, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи, учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, Герой України, дитина, інші категорії), соціального стану авторів звернень (пенсіонер, робітник, селянин, працівник бюджетної сфери, державний службовець, військовослужбовець, підприємець, безробітний, учень, студент, служитель релігійної організації, особа, що позбавлена волі, тощо), дати, індексу контролю, основних питань, які порушуються у зверненні (індексу цього питання), змісту і дати резолюції, прізвища виконавця, терміну виконання, дати надіслання, індексу і змісту документа, прийнятих рішень, дати зняття з контролю, номери справи за номенклатурою. Реєстраційна картка містить безліч підпунктів, але на практиці, при реєстрації звернення, скарги або заяви, відповідальна особа за реєстрацію вхідної кореспонденції не заповнює всі поля, оскільки більшість зазначених підпунктів (результат розгляду, термін розгляду та інше) заповнюється виконавцем, який працював з даним зверненням.

Зареєструвавши звернення, відповідальна особа проставляє на першій сторінці звернення, під текстом або в іншому вільному місці, штамп суду, в якому зазначається дата, час отримання звернення, посада, прізвище та підпис. Кожний документ реєструється в суді лише один раз: вхідні у день надходження або не пізніше наступного робочого дня, якщо документ надійшов у неробочий час, створювані у день підписання або затвердження. Після реєстрації, звернення та запити на інформацію передаються на розгляд Голові суду, його заступнику чи керівникові апарату, для ознайомлення та накладання резолюції. Відповідно до резолюції, розгляд та підготовка проекту відповіді покладається на посадову особу або структурному підрозділу, уповноважені здійснювати цю роботу.

В першу чергу перевіряється чи відповідає оформлення звернення вимогам чинного законодавства, якщо так, то таке звернення підлягає розгляду, якщо ж звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, то таке

звернення, не пізніш як через десять днів від дня його надходження, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями. У випадку, якщо звернення надійшло на адресу одного суду, а мова йде про дії іншого суду, то заявнику роз'яснюється, що це не відноситься до його повноважень. У ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» законодавцем зазначено, що забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються [4].

Наприклад: до Дніпровського апеляційного суду надходить скарга (звернення) на протиправні дії судді Жовтневого районного суду м. Дніпропетровська І. Петрової під час розгляду цивільної справи. Відповідно до закону, такі звернення направляти за належністю заборонено, тому апеляційним судом надається відповідь наступного змісту: викладені питання не відносяться до компетенції Дніпровського апеляційного суду, оскільки всі питання пов'язані з розглядом справи, вирішуються судом в провадженні якого знаходиться справа. В той же час, якщо у скарзі (зверненні), надісланій до Дніпровського апеляційного суду, громадян скаржиться на суддю Жовтневого районного суду м. Дніпропетровська І. Петрову щодо неознайомлення з матеріалами цивільної справи, які знаходяться у її провадженні, в такому випадку скарга (звернення), у п'ятиденний строк направляється за належністю до районного суду, для вирішення питання по суті.

Слід відзначити, що розгляд звернень громадян не здійснюється в приводу розгляду конкретних судових справ, надання консультаційних. До судів України часто надходять депутатські звернення, реєстрація яких аналогічна іншим зверненням.

Суд, до якого надійшло депутатське звернення, зобов'язаний протягом 10 днів з моменту його одержання розглянути його та надати відповідь народному депутату щодо питань, що порушені у зверненні та віднесені до їх компетенції. У випадку неможливості розгляду звернення народного депутата у визначений термін, йому повідомляють про це офіційним листом із зазначенням причин продовження строку розгляду. Загальний строк розгляду депутатського

звернення, з урахуванням продовження, не може перевищувати 30 днів з дня його отримання.

Запит про доступ до публічної інформації, так як і звернення громадян, підлягає обов'язковій реєстрації. Система обліку містить: назву документа; дату створення документа; дату надходження документа; джерело інформації (автор, відповідний підрозділ); передбачену законом підставу віднесення інформації до категорії з обмеженим доступом; строк обмеження доступу до інформації, у разі якщо вона віднесена до інформації з обмеженим доступом; галузь; ключові слова; тип, носій (текстовий документ, електронний документ, плівки, відеозаписи, аудіозаписи тощо); вид (нормативні акти, угоди, рішення, протоколи, звіти, прес-релізи); проекти рішень (довідні записки, звернення, заяви, подання, пропозиції, листи тощо); форму та місце зберігання документа тощо [7].

Запит, що пройшов реєстрацію в установленому розпорядником інформації порядку, обробляється відповідальними особами з питань доступу до публічної інформації [7]. Якщо запит на інформацію подано згідно із Законом України «Про доступ до публічної інформації», але він за своїм змістом фактично є зверненням і відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян», розпорядник інформації зазвичай відмовляє у задоволенні такого запиту через невідповідність його предмета вимогам закону. І таке рішення є правомірним. Утім, зважаючи на принципи добросовісності й розсудливості, подальший розгляд таких запитів повинен відбуватись за процедурою, передбаченою Законом України «Про звернення громадян», про що запитувача інформують у п'ятиденний строк [63, с. 59].

У разі якщо запит на інформацію за своїм змістом є комбінованим і поєднує в собі елементи звернення та запиту, то такий «запит звернення» повинен розглядатись у відповідних частинах у строк та порядок, передбачені відповідними законами. При цьому розпорядник у п'ятиденний строк повинен відповісти по суті запиту, а також повідомити запитувача, що решта питань

розглядатиметься як звернення згідно із Законом України «Про звернення громадян» [63, с. 59].

Терміни розгляду звернень громадян та запиту на інформацію дещо відрізняються. Звернення громадян 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. Звернення громадян, які мають встановлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку [4]. Що стосується запиту на інформацію, то розпорядник інформації повинен надати відповідь на запит не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту. У разі якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь має бути надана не пізніше 48 годин з дня отримання запиту. Клопотання про термінове опрацювання запиту має бути обґрунтованим. У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, розпорядник інформації може продовжити строк розгляду запиту до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку розпорядник інформації повідомляє запитувача в письмовій формі не пізніше п'яти робочих днів з дня отримання запиту [7].

В кожному суді є відповідальна особа, на яку покладено роботу із зверненнями громадян, на підставі свої посадових обов'язків, в межах посадових повноважень вона здійснює контроль за виконанням доручень, дотриманням термінів розгляду, надісланням обґрунтованої та своєчасної

відповіді заявнику. Для того щоб уникати помилок, необхідно навчитись чітко відрізняти запити на інформацію від звернень громадян і розуміти процедури їх розгляду, які також мають низку відмінностей [63, с. 53].

Отже, проаналізувавши механізм подачі та розгляду звернення громадян та запиту на інформацію, можна зазначити наступне: якщо необхідно щоб орган державної влади вчинив певні дії, потрібно надсилати звернення у формі заяви (клопотання), скарги або ж пропозиції (зауважень), якщо ж на меті стоїть отримання вже готової інформації, тобто інформації, яка утворилась протягом діяльності певного органу (наприклад, обсяг бюджетних коштів, нормативно-правові акти, відомості про структуру тощо), то в даному випадку надсилається запит на інформацію. Слід звернути увагу на те, що як на звернення громадян, так і на запит про отримання публічної інформації, заявнику може бути надана відмова у наданні інформації. У разі неможливості встановити авторство у зверненні або ж звернення надійшло без зазначення місця проживання, звернення не підлягає розгляду. Також не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті.

Звернення громадян, що не підлягають розгляду відповідно до процесуального законодавства України, розглядаються в порядку, визначеному Законом України «Про звернення громадян» [64, с. 6].

Також, слід зазначити, що за порушення Закону України «Про звернення громадян», особи, винні у порушенні цього Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

У разі задоволення скарги орган або посадова особа, які прийняли неправомірне рішення щодо звернення громадянина, відшкодовують йому завдані матеріальні збитки, пов'язані з поданням і розглядом скарги, обґрунтовані витрати, понесені у зв'язку з виїздом для розгляду скарги на вимогу відповідного органу, і втрачений за цей час заробіток. Спори про стягнення витрат розглядаються в судовому порядку [4]. Контроль за

дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений з прав людини Верховної Ради України, Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, а також міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій [4].

Відповідальність за порушення законодавства про доступ до публічної інформації несуть особи, винні у вчиненні таких порушень: ненадання відповіді на запит; ненадання інформації на запит; безпідставна відмова у задоволенні запиту на інформацію; неоприлюднення інформації відповідно до ст. 15 цього Закону; надання або оприлюднення недостовірної, неточної або неповної інформації; несвоєчасне надання інформації; необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом; нездійснення реєстрації документів; навмисне приховування або знищення інформації чи документів [7].

Особи, на думку яких їхні права та законні інтереси порушені розпорядниками інформації, мають право на відшкодування матеріальної та моральної шкоди в порядку, визначеному законом. Відповідно до ст. 212-3 Кодексу України «Про адміністративні правопорушення» адміністративна відповідальність настає у разі:

– неоприлюднення інформації, обов'язкове оприлюднення якої передбачено законами України «Про оцінку впливу на довкілля», «Про засади моніторингу, звітності та верифікації викидів парникових газів», «Про особливості доступу до інформації у сферах постачання електричної енергії, природного газу, теплопостачання, централізованого постачання гарячої води, централізованого питного водопостачання та водовідведення», «Про доступ до архівів репресивних органів комуністичного тоталітарного режиму 1917 – 1991 років»,

«Про відкритість використання публічних коштів» та «Про запобігання корупції»;

– порушення Закону України «Про доступ до публічної інформації», а саме: необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом, ненадання відповіді на запит на інформацію, ненадання інформації, неправомірна відмова в наданні інформації, несвоєчасне або неповне надання інформації, надання недостовірної інформації;

– порушення вимог Закону України «Про доступ до архівів репресивних органів комуністичного тоталітарного режиму 1917 – 1991 років», а саме необґрунтоване віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом, ненадання відповіді на запит на інформацію, ненадання інформації, неправомірна відмова в наданні інформації, неповне надання інформації, неповідомлення про подовження строку розгляду запиту, відстрочення розгляду запиту, крім випадків, визначених цим Законом;

– обмеження доступу до інформації або віднесення інформації до інформації з обмеженим доступом, якщо це прямо заборонено законом;

– неправомірна відмова в наданні інформації, несвоєчасне або неповне надання інформації, надання інформації, що не відповідає дійсності, у відповідь на адвокатський запит, запит кваліфікаційно-дисциплінарної комісії адвокатури, її палати або члена відповідно до Закону України «Про адвокатуру та адвокатську діяльність»;

– ненадання доступу до судового рішення або матеріалів справи за заявою особи, а також інше порушення Закону України «Про доступ до судових рішень»;

– незаконна відмова у прийнятті та розгляді звернення, інше порушення Закону України «Про звернення громадян»;

– несвоєчасне внесення документів до Єдиного реєстру з оцінки впливу на довкілля згідно із Законом України «Про оцінку впливу на довкілля», обмеження доступу до інформації, внесеної до Єдиного реєстру з оцінки впливу на довкілля;

– неправомірна відмова в наданні інформації, несвоєчасне або неповне надання інформації, надання недостовірної інформації на звернення Національної комісії з реабілітації, регіональної комісії з реабілітації відповідно до Закону України «Про реабілітацію жертв репресій комуністичного тоталітарного режиму 1917 – 1991 років»;

– не розкриття, порушення строків або порядку розкриття інформації у видобувних галузях відповідно до Закону України «Про забезпечення прозорості у видобувних галузях».

Кримінальна відповідальність врегульована ст. 367 Кримінального кодексу України та передбачає відповідальність за службову недбалість, тобто невиконання або неналежне виконання службовою особою своїх службових обов'язків через несумлінне ставлення до них, що завдало істотної шкоди охоронюваним законом правам, свободам та інтересам окремих громадян, державним чи громадським інтересам або інтересам окремих юридичних осіб.

Отже, реформування судової системи в Україні, зокрема апеляційних судів, враховує впровадження заходів для покращення якості правосуддя, забезпечення доступності та ефективності судових процесів, а також підвищення довіри громадян до юстиції через розширення використання електронних ресурсів та оптимізацію роботи судів.

РОЗДІЛ 3

ОНОВЛЕННЯ ПІДХОДІВ ДО РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ДІЯЛЬНОСТІ АПЕЛЯЦІЙНИХ СУДІВ

3.1. Розвиток роботи зі зверненнями громадян в органах публічної влади

Відновлення порушених прав громадян являється механізмом виконання обов'язків публічної влади, а саме до суду, що відбувається через звернення до них. Від чіткого реагування на звернення громадян органами влади залежить ефективність забезпечення захисту інтересів громадян. В Україні спостерігається дефіцит довіри населення до суду. Причини цього полягають, перш за все, в неефективності й надмірній закритості судової системи, тобто в тому, що громадяни часто не можуть отримати від держави своєчасний і якісний захист, і при цьому ніяк не можуть впливати на політику, що проводиться державою. Одночасно держава стикається з відсутністю ефективного механізму «зворотного зв'язку», що заважає своєчасно коректувати політичну тактику [65].

Для ефективнішого взаємозв'язку суду та суспільства в Україні необхідно модернізувати інститут звернення громадян, тобто зробити більш прозорішими комунікації системи діалогу та впровадити в практику сучасні цифрові технології.

Вищим рівнем використання інформаційних систем при роботі зі зверненнями громадян є використання «електронних приймалень». Електронна приймальня – це віртуальна кімната, яка містить декілька сторінок на сайті (або порталі) організації, запрограмовані для виконання функцій, пов'язаних з прийомом заяв громадян і юридичних осіб, розміщення довідкової інформації [65].

Типовим набором послуг, підтримуваних електронною приймальнею, є:

- надання необхідної довідкової інформації;

- попередній запис на особистий прийом (припинено до кінця воєнного стану);
- прийом звернень громадян у суді в електронному вигляді;
- прийом звернень, адресованих керівникові суду;
- публікація підбір відповідей на питання, що часто ставляться [63].

Досвід роботи електронної приймальні показує, що це більш ефективніша та комфортніша для громадян процедура отримання відповіді на запитання, оскільки громадяни зацікавлені в тому, аби їх звернення максимально швидко й ефективно розглядалися, а порушення настільки ж швидко усувалися.

Візьмемо, наприклад, досвід Восьмого апеляційного суду, у якому є сторінка «Судова влада», яка розміщена на їх офіційному веб-порталі [70].

На сторінці «Судової влади» громадяни звертаються з відкритим листом до голови суду. Діалог виглядає як запитання-відповідь, звісно відповідь приєднується не одразу, як написали листа, а через певний час. Слід зазначити, що на даному веб-порталі є архів, який дає можливість переглянути всі звернення громадян та відповіді на них. На нашу думку, це дуже зручно, бо у більшості людей виникають одні і ті ж питання, а переглянувши архів можна отримати відповідь не звертаючись з відкритим зверненням. Також, це дасть можливість уникнути повторних запитань з одного і того ж питання.

Голова суду запевняє, що інформація надіслана заявником, обов'язково буде вивчена та проаналізована, не дивлячись на те, що аркуш в електронній формі не є офіційним зверненням [70].

За допомогою такого діалогу можна скласти уявлення про ефективність роботи суду.

В сучасних умовах формування інформаційного суспільства важливим напрямом посилення ефективності роботи зі зверненнями громадян вбачаються заходи у рамках розвитку електронного уряду. Поширеною світовою практикою стало визнання за зверненнями, переданими через електронні системи зв'язку, певної юридичної сили [68, с. 4].

Електронна демократія – це спосіб, а не мета; це сприятливі умови для інвестицій, а не самі інвестиції. У зв'язку з цим, поруч із формальними, слід враховувати і змістовні ознаки електронної демократії в містах України. Перспективним, в ході подальшого запровадження форм електронної демократії, є комплексне оцінювання наявних ресурсів (правових, інституційних, технологічних), їх концептуальна систематизація, процедурна (регламентна) оптимізація і технологічна доступність [68, с. 10].

Якщо в контексті вивчення е-урядування необхідно розглядати електронне адміністрування (e-administration), електронну взаємодію з громадянами (e-citizens and e-services) та інформаційне суспільство (e-society), то тема нашого дослідження вимагає сконцентруватись на саме на специфіці впровадження та використання e-citizens and e-services. E-citizens and e-services – всі види послуг і сервісу, які надаються за допомогою електронних засобів (як приклад, за допомогою Інтернету, онлайн-чату).

Система інтенсивного діалогу через Internet. За допомогою онлайн-чату іде обмін думками між державним службовцем та громадянином або невеличкою групою громадян в режимі реального часу. За допомогою спеціальних систем усі питання, пропозиції та відповіді на них представником влади, відображаються на екранах усіх присутніх в такому діалозі. Це значно спрощує взаємообмін думками усіх бажаючих. Данія, Південна Корея, Швеція, та інші країни успішно використовують таку систему спілкування між суспільством і владою приблизно з 2000 р. [67].

В даний час заслуговує на увагу використання інформаційних технологій в правовій системі Великобританії. Так, влітку 2013 р британський уряд представило програму реформування системи кримінального правосуддя під назвою «Суд швидкий і невідворотний» (Swift and Sure Justice); стрижнем її є максимальна цифровізація судового процесу. Експеримент був проведений в світовому суді Бірмінгема – найзавантаженішому в країні. Сенс експерименту полягав в тому, що використовувані технології (відеоконференції, цифрові презентації, бездротові мережі) були цілеспрямовано об'єднані в одному

кримінальному процесі. Записи камер відеоспостереження, отримані протягом двох годин, були представлені стороною обвинувачення в суді. На підставі цих доказів обвинувачений відразу визнав себе виним. Розробники реформи планують здійснювати технічну підтримку для громадян, які не вміють користуватися інтернетом [67].

У діяльності органів публічної влади України постійно застосовуються та удосконалюються інформаційні технології. Впровадження цифрових технологій у практику публічного управління є вимогою сучасності та запорукою його ефективної реалізації, оскільки всі розвинуті держави намагаються сформуванати потужний електронний уряд. Практикою доведено, що результативна взаємодія неможлива без впровадження електронних засобів комунікації. Як сучасна форма звернення громадян до органів публічної влади в демократичних державах активно використовується подання електронних петицій [68].

Петиція як механізм комунікації влади та суспільства має довгу історію. Термін «петиція» (petitio) з латинської перекладається як пошук, вимога, прохання. В юридичній енциклопедії петиція розтлумачена як колективне письмове звернення громадян з того або іншого питання, яке подається здебільшого главі держави чи іншим органам державної влади та місцевого самоврядування. Електронні петиції існують у багатьох країнах світу. Більше 75 держав використовують цей інструмент взаємодії суспільства та влади. Головна мета такого документу – звернути увагу суспільства в цілому або влади на існуючу проблему у будь-якій сфері політики, економіки, громадського життя тощо. Державою, що започаткувала практику електронних петицій, вважається Великобританія. Спочатку електронні петиції запрацювали на регіональному рівні, і з часом дія інтернет-петицій поширилася на всю країну. У 1999 р. на сайті парламенту Шотландії було відкрито портал E-Petitioner, на якому вперше через спеціальну електронну форму громадяни мали змогу направити пропозиції та звернення депутатам. Одним із перших кроків щодо визначення фундаментальних засад подання е-петицій стало прийняття 18 лютого 2009 р. Рекомендації CM/Rec(2009)1 Комітету Міністрів Ради Європи державам-членам

щодо електронної демократії (е-демократії). Директиві 50 даної рекомендації вказується: щоб зумовити довіру до електронних петицій та електронних консультацій, парламент чи орган державної влади мають приділяти належну увагу висловленим думкам і забезпечити зворотний зв'язок мотивованим заявникам щодо вирішення певного питання [66].

Процес інформатизації, зроблений Державним комітетом інформатизації України, показав, що рівень впровадження цифрових технологій в державному секторі з метою покращення ситуації у цій сфері, є подальше впровадження та удосконалення функціонування систем електронного документообігу в усіх органах державної влади [71, с. 276].

Застосування досвіду зарубіжних країн і Україні дасть можливість підвищити ефективність державного управління й обмежити корупційні діяння, оскільки електронна взаємодія влади і громадянина здатна зробити її більш прозорою й підконтрольною громадськості.

Розвиток електронних послуг та електронної демократії як на національному рівні, так і в регіонах України. Дана програма допоможе зробити державні послуги зручними, якісними та прозорими, люди дістануть можливість покращувати якість життя у своїх громадах. Завдяки інструментам електронної демократії громадяни зможуть впливати на процес ухвалення рішень владою та посилювати свій вплив на політику як на національному, так і місцевому рівнях, що допоможе органам влади оптимізувати свої робочі процеси та зекономить час [69].

Зазначимо, що питання роботи зі зверненнями громадян, організації їх особистого прийому знаходиться на постійному контролі. Сьогодні в усіх органах публічної влади функціонують спеціальні структурні підрозділи по роботі зі зверненнями громадян, на офіційних веб-сторінках яких подається інформація про розгляд звернень громадян, графіки особистого прийому керівництва, аналітичні довідки тощо.

Так, відповідно до Указу Президента України від 7 лютого 2008 р. № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування

конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» забезпечено систематичне висвітлення органами державної влади та органами місцевого самоврядування через змі та розміщення на офіційних веб-сайтах відповідних органів інформації про стан організації роботи зі зверненнями громадян та вжиті заходи, які спрямовані на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення [59].

Вимоги розміщення на офіційному веб-сайті органу виконавчої влади узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, інформації про інформаційний центр, подання та розгляд електронних звернень громадян, графіка особистого прийому громадян, роз'яснень щодо найбільш актуальних питань громадян тощо, зазначено в Методиці оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади [68].

Офіційним джерелом інформації та одним з інструментів забезпечення гласності, відкритості судового процесу, діяльності судів, їх доступності є веб-портал «Судова влада України» та розміщені на ньому веб-сторінки судів, закріплене Регламентом інформаційного наповнення офіційного веб-порталу «Судова влада України» [70] та Законом України «Про судоустрій і статус суддів» [26]. Веб-сайти судів є важливим комунікаційним інструментом, який доступний громадськості цілодобово та до якого вони часто звертаються насамперед. Єдиний веб-портал «Судова влада України» покликаний уніфікувати розміщення даних на веб-сайтах судів та полегшити користування як для відвідувачів так і тих, хто його наповнює, а також акумулювати звіти, що публікують суди.

Дані діяльності Дніпровського апеляційного суду дають змогу зазначити наступне. Протягом 2022 р. до відділу документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду) Дніпровського апеляційного суду надійшло, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 57 звернень громадян із них 8 звернень, які було направлено за належністю до судів загальної юрисдикції. Вони вирішуються в процесуальному або організаційному порядку.

Крім того, за 2022 рік Дніпровським апеляційним судом розглянуто 27 адвокатських запитів, надано в порядку листування відповіді на 198 заяви, опрацьовано 38 листів, що надійшли в порядку інформування, 126 листів надіслано за належністю до судів першої інстанції [70].

За 2022 рік до Дніпровського апеляційного суду в порядку передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації» надійшло 23 запити на інформацію, в тому числі:

- надійшло електронною поштою – 20;
- отримано через скриньку – 2;
- зі слідчого ізолятору – 1.

Звернення громадян, що надійшли до апеляційного суду за 2022 рік, були розглянуті у такі строки: до 5 днів 25 звернень, до 10 днів 17 звернень, до 15 днів – 8 звернень, до 30 днів – 6 звернень, до 45 днів – 1 [70].

За звітний період відділом документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду) задоволено 5895 усних запитів щодо надання інформації (по телефону). Кількість опрацьованих дзвінків могла бути більшою, оскільки з 20.01.2022 по 25.03.2022 року включно, 06.05.2022, 16.08.2022, 12.09.2022, 28.09.2022 – 05.10.2022, 04.11.2022, 17.11.2022 — 18.11.2022, 23.11.2022 – 29.11.2022, з 30.11.2022 з 9 год 20 хв – 05.12.2022 та 16.12.2022 рр. був відсутній телефонний зв'язок за номером (056) 787-21-03, до якого закріплено безкоштовний номер гарячої лінії – 0800-217-311 (з грудня 2022 р. – телефонний зв'язок за номером (056)787-21-04) [70].

За 2022 р. до апеляційного суду надійшло 49 звернень громадян щодо роботи Дніпровського апеляційного суду. Звернення надходили з таких питань:

- на дії працівників апарату апеляційного суду – 16 необґрунтованих звернень (1 обґрунтовано);
- на дії суддів апеляційного суду – 12 звернень, з 2 (обґрунтовані);
- незгода з судовими рішеннями – 1 звернення необґрунтоване;
- інші питання – 20 звернень [70].

Звернення, які надійшли до апеляційного суду за 2022 р. є в своїй більшості необґрунтованими, в багатьох випадках звертаються з питаннями, вирішення яких не входить до компетенції апеляційного суду. Це звернення щодо питань, пов'язаних з розглядом справ у судах першої інстанції, видачею копій документів зі справ, що знаходяться в судах першої інстанції та інші [70].

Протягом січня – червня 2023 року до відділу документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду) Дніпровського апеляційного суду надійшло, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 69 звернень громадян із них 6 звернень, які було направлено за належністю до судів загальної юрисдикції. Вони вирішуються в процесуальному або організаційному порядку. Крім того, за період за січень – червень 2023 року Дніпровським апеляційним судом надано відповіді на 16 адвокатських запитів, надано в порядку листування відповіді на 163 заяви, а також опрацьовано 28 листів, що надійшли в порядку інформування, 88 листів надіслано за належністю до судів першої інстанції [70].

За звітний період 2023 р. відділом документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду) задоволено 2191 усний запит щодо надання інформації (по телефону). Кількість опрацьованих дзвінків могла бути більшою, оскільки з 04.04.2023 по 10.04.2023 був відсутній телефонний зв'язок за номером (056) 787-21-03, до якого закріплено безкоштовний номер гарячої лінії – 0800-217-311 [70].

У звітному періоді 2023 року до Дніпровського апеляційного суду в порядку, передбаченому Законом України «Про доступ до публічної інформації», надійшло 33 запити на інформацію, в тому числі:

- отримано поштою – 1;
- надійшло електронною поштою – 30;
- отримано через скриньку – 1;
- отримано з державної установи виконання покарань – 1 [70].

За період з січня по червень 2023 р. до апеляційного суду надійшло 59 звернень громадян щодо роботи Дніпровського апеляційного суду. Звернення надходили з наступних питань:

- на дії суддів апеляційного суду – 10 необґрунтованих звернень;
- на дії працівників апарату апеляційного суду – 40 звернень (4 обґрунтованих, 1 повторне);
- незгода з судовими рішеннями – 4 звернення необґрунтовані, аналогічні; інші питання – 5 звернень [70].

Кожна зі скарг, що надходить до апеляційного суду, ретельно перевіряється та знаходить відповідне реагування з боку голови апеляційного суду. Зважаючи на те, що більшість звернень до Дніпровського апеляційного суду виявились необґрунтованими, доцільно зосередити зусилля Дніпровського апеляційного суду на збільшення поінформованості громадян, що звертаються до суду, стосовно питань, які підлягають розгляду Дніпровським апеляційним судом, шляхом наповнення сайту та створення публікацій щодо специфіки звернень громадян.

На підставі рішення Ради суддів України № 50 від 9 червня 2016 р. «Щодо оновлення офіційного веб-порталу Судова влада України» у 2017 р. відбувалося оновлення веб-порталу «Судова влада України», відтоді всі суди мають в обов'язковому порядку веб-сторінку на загальному веб-порталі. Слід зазначити, що після реформи судової системи, яка відбулася у 2018 р., новоутворені апеляційні суди в апеляційних округах створювали нові веб-сайти суддів, при цьому застарілі сайти не видалялися, а продовжують висвітлювати їх в мережі Інтернет [70].

На нашу думку, статистично-аналітична робота зі звернення громадян має величезне значення, а висвітлення даної інформації є значним кроком до відкритості та прозорості процесу роботи зі зверненнями. Дивлячись на те, що в Україні у цілому сформовано законодавчу базу для роботи зі зверненнями громадян, а органами державної влади всіх рівнів здійснюється забезпечення даної функціональної сфери, нормативно-правові й організаційні засади цієї

діяльності, все ж таки, потребують подальшого вдосконалення. У частині нормативно-правового регулювання вбачається доцільним внести зміни до Закону України «Про звернення громадян», якими зокрема: визначити необхідність розгляду анонімних звернень громадян, якщо у них йдеться про вчинення або планування діянь, що загрожують державній безпеці та безпеці окремих фізичних і юридичних осіб (злочинів та інших правопорушень); скасувати існуючу можливість для службовців надавати відповіді на звернення громадянам в усній формі, що часто унеможлиблює доведення провини службовця у разі виникнення підозри стосовно порушення ним законодавства щодо роботи зі зверненнями громадян [1, с. 3].

Результати дослідження дозволяють зазначити важливість врахування в діяльності Дніпровського апеляційного суду досвіду різних органів публічної влади у сфері організації роботи зі зверненнями громадян. Особливо слід підкреслити важливість зосередження уваги на досягненні зменшення кількості необґрунтованих звернень та підвищенні якості комунікації з громадянами в цілому.

3.2. Запровадження цифрових технологій як засіб підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян в діяльності Дніпровського апеляційного суду

В умовах реформування судової системи в Україні та враховуючи нові виклики та загрози для національної безпеки держави актуалізується потреба в постійній адаптації інституту звернення громадян до сучасних умов. Організація роботи зі зверненнями громадян в системі судочинства може стати ефективнішою, лише якщо зробити комунікації відкритими і прозорими.

Впровадження в роботу органів публічної влади цифрових технологій дозволяє не лише забезпечити діалог між представниками влади і громадянами, але й проаналізувати рішення, що приймаються посадовими і службовими особами, зробити результати аналізу доступними для широкої громадськості [63].

За погодженням з Міністерством цифрової трансформації України затверджено галузеву Програму інформатизації місцевих та апеляційних судів і проєкт побудови Єдиної судової інформаційно-телекомунікаційної системи на 2022–2024 роки; ДСА України як державного замовника включено до Національної програми інформатизації на 2022 – 2024 роки [72].

Так, з 2022 р. запроваджено електронну авторизацію в підсистемі «Електронний суд» з використанням «Дія-підпис» та інтегрованої системи електронної ідентифікації (ID.GOV.UA), що надало змогу громадянам, які в умовах війни виїхали за кордон, користуватися сервісами суду, перебуваючи на території інших країн, де неможливо отримати електронний підпис; доопрацьовано функціонал підсистеми відеоконференцзв'язку, впроваджено Телеграм-чат-бот Єдиного інформаційно-довідкового центру судової влади України, який надає можливість отримувати необхідну інформацію, а також надсилати звернення; інтегровано підсистему «Електронний суд» з Єдиним державним вебпорталом електронних послуг (Портал «Дія»). вжиття необхідних заходів з протидії кіберзагрозам; порядку дій під час віялових відключень електроживлення; а також створено резервний інтернет-канал зв'язку судів в умовах пошкодження фіксованої мережі [73].

Якщо звернути увагу на організацію роботи зі зверненнями громадян в діяльності Дніпровського апеляційного суду, то можна узагальнити основні способи та форми звернення:

- «усна форма звернення»;
- «паперова форма звернення»;
- «електронна форма звернень громадян»;
- «електронна форма запиту про отримання публічної інформації»;
- «телефонна лінія «Запитання – Відповідь»»;
- «обмін документами за допомогою месенджерів Telegram і Viber»;
- «веб-портал «Судова влада України»»;
- «комунікаційна платформа EASYCON».

Дніпровський апеляційний суд забезпечує громадянам можливість надсилати електронні звернення за допомогою мережі Інтернет. Електронне звернення приймається на офіційну електронну адресу суду або шляхом заповнення та надсилання електронної форми («Електронна форма звернень громадян» та «Електронна форма запиту про отримання публічної інформації»), яка розміщена на веб-порталі «Судова влада України», на офіційній сторінці Дніпровського апеляційного суду (рис. 3.1).

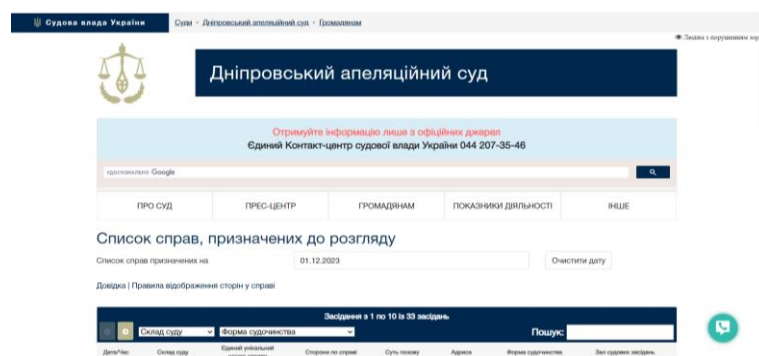


Рис. 3.1. Сайт Судової влади України

Надсилання звернення, шляхом заповнення електронної форми звернення громадян, не є підставою для його розгляду відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» та не надає громадянам права на процесуальний

розгляд даного звернення. Як показує практика, громадяни, надсилають електронну форму, яка взагалі не містить звернення, скарги або пропозиції, більшість з них містять процесуальні питання, які розглядаються в процесуальному порядку відповідно до чинного законодавства.

Структура Дніпровського апеляційного суду складається з багатьох відділів, але робота зі зверненнями починається з Відділу документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду), який відповідальний за реєстрацію звернення громадян та їх розгляд.

На нашу думку, в Дніпровському апеляційному суді, необхідно залучити більше спеціалістів для роботи зі зверненнями громадян, оскільки в кожному відділі лише по одному спеціалісту, який здійснює перевірку за зверненням та підготовлює проект відповіді. Кожний з цих спеціалістів базується на своїй специфіці. Наприклад: відділ документообігу та організаційного забезпечення (канцелярія суду) відповідальний за розгляд звернень щодо тривалого розгляду справи, неправомірних дій суддів під час розгляду справи, на дії працівників апарату суду, тощо. Відділ забезпечення судового процесу судової палати з розгляду кримінальних справ та відділ забезпечення судового процесу судової палати з розгляду цивільних справ розглядають звернення, які стосуються процесуальних питань, повертають апеляційні скарги, при цьому роз'яснить порядок подачі апеляційної скарги або надсилають до суду першої інстанції, для виконання відповідних вимог, тощо.

Також, для налагодження зворотного зв'язку з громадянами, в Дніпровському апеляційному суді, запроваджено телефонну лінію «Запитання – Відповідь» для надання інформації з організаційних питань та по справах, що перебувають в провадженні суду, оскільки судді, помічники суддів та секретарі прийом громадян не здійснюють. Всю детальну інформацію по справі можливо дізнатися в телефонному режимі, звернувшись до інформаційного центру.

Запровадження даного інформаційного центру дає змогу громадянам дізнатися, контролювати стан розгляду справи, дізнаватися чи надійшли документи надіслані учасниками по справі, чи розглянуті клопотання про

розгляду справи в режимі відеоконференції, відвід колегії суддів, роз'яснення рішення, виправлення описки, тощо.

У разі якщо громадянин звертається з питанням яке не відноситься до компетенції Дніпровського апеляційного суду, спеціаліст інформаційного центру скеровую громадянина до відповідного органу, до компетенції якого відноситься вирішення даного питання.

Підтримуємо позицію щодо доцільності з метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян у Дніпровському апеляційному суді, створення окремого відділу інформаційного центру. Це дозволить підвищити рівень відкритості та прозорості діяльності апеляційного суду, оперативно реагувати на звернення та налагодити зворотній зв'язок з громадянами, установами, організаціями та об'єднаннями громадян.

Запровадження змін до штатного розпису для формування нового відділу обробки звернень громадян покращить роботу зі зверненнями громадян, оскільки спеціаліст даного відділу, матиме можливість дізнатися більше інформації від заявника, ніж він викладе це у письмовій формі. Інколи громадяни звертаються до суду зі зверненнями, в яких не можна чітко встановити суть порушеного питання, а у разі створення відділу обробки звернень громадян кількість таких звернень зменшиться, оскільки спілкуючись з заявником, спеціаліст допоможе заявнику чітко, змістовно сформулювати та викласти порушені питання, що в свою чергу, забезпечить оперативне вирішення проблеми, задовольнивши законні права та інтереси громадянина.

Комунікаційна платформа EASYCON також пропонує новий функціонал для роботи зі зверненнями безпосередньо, надаючи можливість проведення дистанційного прийому громадян (рис. 3.2.). Останні декілька років у зв'язку з ковідними обмеженнями та введенням воєнного стану прийом громадян в Дніпровському апеляційному суді не здійснюється. Але вбачається за доречне залучити досвід інших державних установ, що використовують дану технологію для дистанційного прийому громадян у разі такої потреби. Зважаючи на особливий характер роботи судів і моральний стан осіб, що

звертаються до суду такий спосіб роботи посприє би виконанню безпосередніх цілей

ведення прийому громадян, і запобіг би певним загрозам з боку як громадян, так і контролю над посадовою особою, що здійснювати прийом громадян.

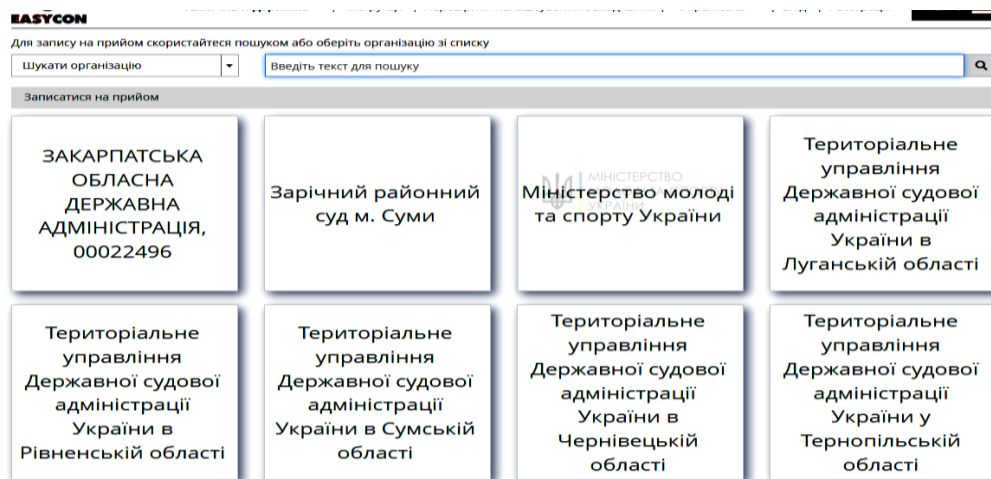


Рис. 3.2. Комунікаційна платформа EASYCON

Необхідно створити максимально комфортні умови громадян для підготовки звернення, включаючи комплексне надання всієї необхідної інформації. Разом з тим, для швидкого реагування можна створити в автоматизованій системі документообігу суду онлайн-чат, що допоможе спеціалістам «Гарячої» телефонної лінії швидко надати відповідь на звернення, які не потребують додаткової перевірки. Тобто громадянин який звернувся до Дніпровського апеляційного суду з запитанням щодо надання інформації про стан розгляду справи, матиме можливість написати звернення у чат та через декілька хвилин отримати відповідь на запитання.

Так, в наукових дослідженнях ставиться питання недостатньої врегульованості обмеження права на доступ до публічної інформації і до інформації загалом в умовах воєнного стану, оскільки в законодавстві відсутній перелік публічної інформації, доступ до якої може бути обмежений в період воєнного стану, що, з одного боку, надає розпоряднику публічної інформації право на обмеження доступу до неї на власний розсуд, з іншого – створює

ситуацію, коли при розголошенні такої інформації може бути завдана шкода національній безпеці, безпеці окремих осіб.

З 27 вересня 2022 р. у тестовому режимі під час воєнного стану запроваджено обмін процесуальними документами за допомогою месенджерів Telegram і Viber. Зазначений функціонал застосовується виключно у випадках неможливості (перебої у роботі електронної пошти суду або відсутність електронної адреси учасників процесів) надіслати/отримати процесуальні документи електронною поштою (на офіційні електронні адреси) або через Електронний суд [70].

Електронні звернення надіслані за допомогою мережі Інтернет та електронною поштою на адресу Дніпровського апеляційного суду, а також підсистеми Електронного суду, повинні розглядатися не як допоміжний, а як один із основних напрямів у сфері вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та подолання корупції.

У жовтні 2022 р. мало місце відрядження суддів до Дніпровського апеляційного суду з Донецького апеляційного суду, у зв'язку з призупиненням його діяльності через окупацію Маріуполя та знищення іншої будівлі частини суду, що була розташована в Бахмуті, оскільки відповідно до частини сьомої ст. 147 Закону України «Про судоустрій і статус суддів», враховуючи неможливість судами здійснювати правосуддя під час воєнного стану, Верховний суд розпорядженням від 22 липня 2022 р. № 40 змінив територіальну підсудність судових справ на Дніпровський апеляційний суд [26]. Звісно, створивши даний механізм зворотного зв'язку, апеляційному суду необхідно буде розширити штатну чисельність працівників, оскільки до Дніпровського апеляційного суду звертаються громадяни не тільки з міста, а з усієї області.

Таким чином, використання цифрових технологій має вплинути на посилення рівня взаємодії судової влади та громадян в Україні, і розглядається нами як основний напрям удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян в діяльності Дніпровського апеляційного суду.

ВИСНОВКИ

Інститут звернень громадян спрямований на забезпечення основних прав і свобод людини і громадянина, а також ефективного захисту їхніх прав, що може послужити основою для будівництва правової демократичної держави. Результати дослідження дозволяють зробити наступні висновки:

1. Визначено теоретичні основи розгляду інститут звернень громадян у контексті розвитку теорії та практики публічного управління. Україна, як демократична, соціальна та правова держава, визнає найвищою соціальною цінністю людину та непорушність її прав. Конституційні положення чітко визначають, що життя, здоров'я, честь, гідність і безпека людини є невід'ємними складовими її прав та свобод. Згідно з Конституцією України, права і свободи людини та їх гарантії визначають зміст і спрямованість діяльності держави, яка несе відповідальність перед громадянами за свою діяльність. З цих положень випливає необхідність наявності та ефективного функціонування механізмів захисту прав людини та законних інтересів громадян. Інститут звернень громадян виступає одним із таких механізмів. Цей інститут не тільки надає можливості для захисту та реалізації прав людини і громадянина, але також стає важливим інструментом участі громади в управлінні державними і громадськими справами. За допомогою звернень громадян люди можуть впливати на поліпшення діяльності органів державної влади, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій. Цей механізм стає ефективним інструментом для висловлення громадської думки та сприяє забезпеченню взаємодії між владою та громадянами в напрямку спільного вирішення проблем і покращення умов життя.

2. Аналіз системи апеляційних судів в контексті реформування судової системи України вказує на постійний процес їхнього реформування. Створення апеляційних судів у незалежній Україні визначено потребою забезпечення громадянам та юридичним особам більш вільного доступу до правосуддя на етапах контрольного судочинства. Важливість апеляційних судів підкреслюється

їхнім тісним пов'язанням з розвитком демократичних процесів у суспільстві та переорієнтацією діяльності держави на захист прав і свобод людини і громадянина. Дослідження вказує на те, що реформи судової гілки влади не досягли очікуваного результату через недостатність кадрового наповнення в апеляційних судах. Проблема ця поступово вирішується завдяки відновленню роботи Вищої кваліфікаційної комісії суддів та вдосконаленню процедури добору кандидатів до Вищої ради правосуддя. Ці кроки покликані вирішити низку кадрових проблем в апеляційних судах, зокрема, надати можливість розпочати процес відбору нових суддів та здійснити кваліфікаційне оцінювання існуючих суддів.

3. Узагальнено правове та організаційне забезпечення роботи зі зверненнями громадян в діяльності органів публічної влади. Основним законом, що регулює цю сферу є Закон України «Про звернення громадян», який визначає права громадян на подання звернень, порядок їх розгляду, терміни відповіді та інші аспекти. Особлива увага в регулюванні суспільних відносин у цій сфері стосується забезпечення доступу громадян до інформації про діяльність органів публічної влади щодо розгляду звернень громадян. Передусім йдеться про інформаційну підтримку та забезпечення доступу громадян до інформації про права та процедури роботи зі зверненнями, розміщення інформації на офіційних веб-сайтах та інших каналах. Розглянуто основні механізми контролю за роботою зі зверненнями та можливості подання скарг у випадку невиконання законодавства, надання можливості для навчання працівників щодо ефективної роботи з зверненнями громадян. Ці аспекти відображають загальну структуру і підходи до регулювання процесу роботи зі зверненнями громадян в Україні.

4. Розглянуто особливості організації роботи зі зверненнями громадян в системі судочинства та визначено принципи згідно з якими здійснюється розгляд заяв, скарг, клопотань та пропозицій громадян в судах. Особливість організації роботи зі зверненнями громадян в системі судочинства полягає в тому, що суди повинні мати чітко визначений механізм прийому звернень від

громадян, які в свою чергу можуть включати письмові подання, електронні форми звернень, а також особистий прийом громадян в офлайн або онлайн режимі шляхом з'явлення особи безпосередньо до суду, або застосування засобів телефонного зв'язку, режиму відеоконференції.

Але на відміну від інших державних органів громадяни здебільшого звертаються з питаннями, вирішення яких не входить до компетенції суду, оскільки суд не наділений повноваженням втручатися в хід розгляду справ колегіями суддів суду, здійснювати контроль та вплив на роботу суддів інших судів. Також, суди в основному комунікують через суддів-спікерів, які обираються органами суддівського самоврядування, може мати місце розробка та реалізація єдиної комунікаційної стратегії для судів, надання методичної допомоги судам та суддям-спікерам, а також забезпечення належного рівня координації між різними судами. Водночас зважаючи на специфічні завдання та компетенції різних органів судової гілки влади, єдиний центр комунікації незавжди є можливим або ефективним. Кожна інституція має впроваджувати комунікаційну політику на своєму рівні, забезпечуючи відкритість та доступність інформації для громадян та інших зацікавлених сторін.

Особливість судового механізму полягає в його спрямованості на розгляд правових питань і вирішення конкретних справ, що вимагає високої юридичної кваліфікації. У порівнянні з іншими органами, такими як адміністративні або соціальні служби, суди спеціалізуються на вирішенні спорів із застосуванням закону та проведенні справедливих судових процесів.

Підтверджено необхідність зосередження додаткових ресурсів на відстеження звернень та збільшення ефективності системи реєстрації звернень. Розкрито важливість наявності в органах судочинства механізму аналізу та класифікації отриманих звернень з визначенням термінів, пріоритетів та розподілом обов'язків між різними підрозділами суду. Підкреслено потребу розвитку системи забезпечення ефективного опрацювання звернень, включаючи розслідування фактів, перевірку документів та дотримання процесуальних норм, формування відповідних компетентностей щодо взаємодії з громадянами.

Забезпечення відкритого та конструктивного діалогу з громадянами є актуальним напрямом розвитку держави, а тому важливо забезпечити доступність інформації про процедури та терміни розгляду звернень для громадян шляхом публікування інформації на веб-сайті суду, проведення інформаційних кампаній, розширення наповнення прес-відділом суду сайту додатковими відомостями. Потребує подальшого удосконалення робота щодо оптимізації сайту та проведення опитування для збору даних про якість наявних сервісів та послуг, оскільки можливості для обговорення результатів розгляду звернень та зворотного зв'язку важливі для підвищення довіри громадян до судової системи.

5. Обґрунтовано напрями удосконалення роботи зі зверненнями громадян в Україні на основі застосування цифрових технологій. Результати дослідження дозволяють запропонувати такі напрями розвитку роботи зі зверненнями громадян в діяльності Дніпровського апеляційного суду:

- залучити досвід модельного суду в реалізації проекту «служби волонтерів у судах», оскільки це допоможе вирішити проблему відтоку кадрів та недостатнього фінансування судів, а з іншого – надавати належну підтримку тим відвідувачам суду, які цього потребують;

- створити окремий відділ обробки звернень громадян, долучивши волонтерів, які матимуть можливість задати конкретизуючі питання заявникам щодо інформації, що їх цікавить, надати допомогу особам, які не мають навичок звернень в електронній формі, та щомісячно проводити опитування відвідувачів для оцінки якості роботи суду, що дозволить покращити роботу зі зверненнями громадян;

- створити окрему функціональну гілку на сторінці Дніпровського апеляційного суду для можливості безпосереднього звернення саме до працівників апарату Дніпровського апеляційного суду для швидкої відповіді на звернення, які не потребують додаткової перевірки, оскільки створений на сайті Судової влади розділ онлайн допомоги наразі пропонує лише

зателефонувати до єдиного контакт-центру судової влади, або скористатись послугами онлайн-консультанта чи сповістити про помилку та пропозиції;

- збільшити кількість працівників Дніпровському апеляційному суді, які працюють зі зверненнями громадян, що має позитивно позначитися на якості цієї роботи, адже до Дніпровського апеляційного суду звертаються громадяни не лише з областей, підсудність, яких передана Дніпровському апеляційному суду (Дніпропетровська, Донецька та Луганська області);

- перейти до використання комунікаційної платформи EASYCON для роботи зі зверненнями громадян та проведення дистанційного прийому громадян для відновлення особистого прийому громадян головою суду;

- приділити більше уваги змісту роз'яснювальної роботи серед громадян, що звертаються зі зверненнями для окреслення компетенції Дніпровського апеляційного суду.

Доцільним є розширення дистанційної онлайн-допомоги, що вирішить низку питань стосовно строків надання відповіді на звернення, яка в свою чергу призведе до зменшення кількості скарг.

Однак, відсутність у 2022 р. фінансування на забезпечення судів та інших органів і установ системи правосуддя засобами інформатизації призвела до ще більшого зниження рівня їх забезпечення, що становить 77 % від потреби, що обмежує можливість реалізації зазначених пропозицій.

Інститут звернень громадян в умовах воєнного стану є надзвичайно важливим з огляду на завдання та виклики, які постали перед Україною та системою правосуддя. Досвід демократичних країн свідчить про те, що активна участь громадян сприяє підвищенню ефективності публічного адміністрування, стандартів та удосконаленню механізмів його функціонування. Оптимізація обробки звернень громадян у судовій системі сприятиме установленню постійного діалогу з суспільством. Такі заходи спрямовані на наближення українського судочинства до європейських стандартів та відновлення авторитету судової влади в суспільстві.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституційне право громадян на звернення: Міністерство юстиції України роз'яснення від 04.04.2021 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/n0006323-12#Text> (дата звернення: 15.10.2023 р.).
2. Соболев В. А. Теоретико-методологічні засади дослідження звернень громадян як інституту реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві. *Державне управління: теорія та практика*. 2012. № 2. С. 1–8.
3. Конституція України : прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28.06.1996 р. № 254к/96-ВР. Дата оновлення: 1 січ. 2020 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80#doc_info (дата звернення: 15.10.2023 р.).
4. Про звернення громадян : Закон України від 02.10 1996. № 393/96-ВР. Дата оновлення: 07.09.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/393/96-вр#Text> (дата звернення: 15.10.2023 р.).
5. Лазаренко Л. А. Конституційне право на звернення людини і громадянина та його забезпечення в Україні : автореф. ... канд. юрид. наук: 12.00.02. Київ : Київський нац. ун-т внутр. справ, 2010. 21 с.
6. Шевченко Є., Безкровний Є. Історичний розвиток інституту права на звернення осіб на території сучасної України. *Вісник Національної академії прокуратури України*. 2014. № 2. С. 100–105.
7. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. Дата оновлення: 08.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text> (дата звернення 15.10.2023 р.).
8. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. Дата оновлення: 27.07.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/2657-12#Text> (дата звернення: 15.10.2023 р.).
9. Соболев В. А. Звернення громадян як механізм взаємодії держави та суспільства : автореф. дис. канд. наук. з держ. управління. Київ, 2014. 23 с.

10. Шляхи удосконалення системи державного управління забезпеченням національної безпеки України / Г. П. Ситник, В. І. Абрамов, О. Г. Бортнікова, Д. Я. Кучма, М. М. Шевченко та ін.; за ред. Г. П. Ситника, В. І. Абрамова. Київ : МАЙСТЕР КНИГ, 2012. 536 с.

11. Розгляд звернення громадян у Скалатській міській раді. URL: <https://skalatmr.gov.ua/useful-info/zvernennya-gromadyan>

12. Безкровний Є., Яценко Н. Організація роботи прокурора із зверненнями громадян. *Науковий часопис Національної академії прокуратури України*. 2017. № 1(13). С. 39–47 URL: <http://www.chasopysnapu-gp.gov.ua/chasopys/ua/pdf/1-2017/bezkrovnyj.pdf>.

13. Оніщук М. В. Коментар Закону України «Про звернення громадян» / М. В. Оніщук. Київ: Юрінком Інтер, 2009. 416 с.

14. Липачова Л. П. Реалізація конституційного права людини та громадянина на звернення за захистом своїх прав і свобод до Європейського суду з прав людини: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.01. Київ, 2002. 191 с.

15. Тарануха В. П. Звернення громадян як засіб забезпечення законності в діяльності місцевих органів виконавчої влади : дис. ... канд. юрид. наук : 12.00.07. Київ, 2003. 231 с.

16. Лагутов Ю. Е. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини та громадянина в Україні. *Національний інститут стратегічних досліджень*. Київ, 2009. URL: <http://old.niss.gov.ua/monitor/february2009/4.htm>.

17. Шапіро В. С. Особливості правового регулювання права громадянина України на звернення. *Форум права*. 2012. № 4. С. 1034–1043.

18. Кисіль Л. Є. Відносини, що виникають за зверненнями громадян до органів публічної адміністрації: деякі аспекти адміністративно-правового регулювання. *Часопис Київського університету права*. 2017. № 3. С. 109113. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Chkup_2017_3_24.

19. Костюкевич О. К. Адміністративно-правове регулювання реалізації права громадян на звернення. Автореф. дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07. Київ, 2011. 19 с.

20. Право на доступ до інформації як елемент правового статусу особи. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_40016 (дата звернення: 15.10.2023 р.).

21. Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції: Закон України від 2 липня 2015 р. № 577-VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/577-19#Text> (дата звернення: 15.10.2023 р.).

22. Організація роботи регіональних ресурсних центрів з розвитку місцевої демократії. Посібник для небайдужих / А. С. Крупник. Одеса: ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення», 2016. 212 с.

23. Про практику застосування адміністративними судами законодавства України про доступ до публічної інформації: постанова Пленуму Вищого адміністративного суду України від 29.09.2016 № 10. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0010760-16#Text> (дата звернення: 16.10.2023 р.).

24. Цимбалюк В. С., Кісілевич К. О. Звернення громадян як важлива складова захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні. *Молодий вчений*. 2017. № 5.1 (45.1). С. 149–154. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2017/5.1/37.pdf>.

25. Теоретичні та практичні аспекти апеляційного і касаційного перегляду судових рішень в цивільному судочинстві. URL: https://minjust.gov.ua/m/str_1699.

26. Про судоустрій і статус суддів: Закон України від 02.06.2016 № 1402-VIII. Дата оновлення: 19.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1402-19#Text/> (дата звернення: 20.10.2023 р.).

27. Історичний нарис про становлення Київського апеляційного господарського суду. URL: https://kia.arbitr.gov.ua/sud5033/pro_sud/story/.

28. Кметик-Подубінська Х. І. Генеза правового закріплення та забезпечення доступу до інформації в Україні. *Аналітично-порівняльне правознавство*. 2023. №4. URL: <https://app-journal.in.ua/wp-content/uploads/2023/09/12.pdf>

29. Найважче в процесі реформи – змінити мислення, сприйняти судову владу як владу. URL: https://zib.com.ua/ua/146582-nayvazhche_v_procesi_reformi_-_zminiti_mislennya_spriynyati_.html.

30. Про ліквідацію апеляційних господарських судів та утворення апеляційних господарських судів в апеляційних округах: указ Президента України від 29.12.2017 № 454/2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/511/2001#Text> (дата звернення: 21.10.2023р.).

31. Цімох М. П. Реформування судової системи України. URL: <http://webcache.googleusercontent.com/searchq>.

32. Нова сторінка в історії правосуддя. URL: https://kia.court.gov.ua/sud4824/info_sud/history/

33. Про Стратегію розвитку системи правосуддя та конституційного судочинства на 2021 – 2023 роки: Указ Президента України; від 11.06.2021 р. № 231/2021. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/276/2015#Text> (дата оновлення: 21.10.2023 р.).

34. Про відновлення довіри до судової влади в Україні: Закон України від 05.01.2017р. № 1188-VII. Дата оновлення: 31.03.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1188-18#Text> (дата звернення: 17.10.2023 р.).

35. Про очищення влади: Закон України від 20.03.2020р. № 1682-VII. Дата оновлена: 31.03.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1682-18#Text> (дата звернення: 22.10.2023 р.).

36. Про забезпечення права на справедливий суд: Закон України від 05.01.2017 р. № 192VIII. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/192-19#Text> (дата звернення: 22.10.2023 р.).

37. Про Вищу раду правосуддя: Закон України від 21.12.2016 1798-VIII. Дата оновлення: 19.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/main/1798-19#Text> (дата звернення: 22.10.2023 р.).

38. Про ліквідацію апеляційних судів та утворення апеляційних судів в апеляційних округах: Указ Президента України від 29.12.2017р. № 452/2017. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/452/2017#Text> (дата звернення: 23.10.2023 р.).

39. Ініціатива «Модельні суди» Судова влада України. URL: https://court.gov.ua/gromadjanam/inisiativa_nodelni_sudi/

40. Державний бюджет України на 2024 рік. URL: [:https://mof.gov.ua/storage/files/%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82_%D0%94%D0%91%D0%A3_2024.pdf](https://mof.gov.ua/storage/files/%D0%A2%D0%B5%D0%BA%D1%81%D1%82_%D0%94%D0%91%D0%A3_2024.pdf) (дата звернення: 09.11.2023 р.).

41. Про публічне звернення Вищої ради правосуддя до Кабінету Міністрів України та Міністерства фінансів України: Рішення від 24.08.2023 р. № 853/0/15-23. URL: <https://hcj.gov.ua/news/vrp-zvernulasya-do-kmu-ta-minfinu-shchod-nalezhnogo-finansuvannya-sudovoyi-vlady> (дата звернення: 15.11.2023 р.).

42. Модельні рішення для судів URL: <https://www.pravojustice.eu/storage/app/uploads/public/60c/af4/b6a/60caf4b6a936f534182680.pdf> (дата звернення: 19.11.2023 р.).

43. Про затвердження 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 квіт. 1997 р. № 348. Дата оновлення: 24.06.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/348-97-%D0%BF#Text> (дата звернення: 19.11.2023 р.).

44. Інструкція з діловодства в місцевих та апеляційних судах України, затверджена наказом Державної судової адміністрації України від 20.08.2019 року № 814. Дата оновлення: 17.10.2023 р. № 485. С. 60. (дата звернення 19.11.2023 р.).

45. Про безоплатну правничу допомогу: Закон України від 02.06.2011 № 3460-VI. Дата оновлення: 03.08.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3460-17#Text> (дата звернення: 19.11.2023 р.).

46. Пояснювальний звіт до Конвенції Ради Європи про доступ до офіційних документів м. Тромсе, 18.06.2009 р. URL: <http://conventions.coe.int/Treaty/EN/Reports/Html/20/> (дата звернення: 21.11.2023 р.).

47. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України у зв'язку з прийняттям Закону України «Про інформацію» та Закону України «Про доступ до

публічної інформації»: Закон України від 27.03.2014 № 1170-VII. Дата оновлення: 31.03.2023. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1170-18#Text> (дата звернення: 20.11.2023 р.).

48. Про медіа: Закон України від 13.12.2022 № 2849-IX. Дата оновлення: 02.07.2023 р. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80#doc_info (дата звернення: 20.11.2023 р.).

49. Положення про порядок розгляду звернень громадян і юридичних осіб Радою суддів загальних судів від 14.05.2013 № 31. URL: https://court.gov.ua/userfiles/polozh_pro_zvernen_pdf.pdf (дата звернення: 21.11.2023 р.).

50. Про Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини: Закон України від 23.12.1997 № 776/97-ВР. Дата оновлення: 31.03.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/776/97-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 21.11.2023 р.).

51. Нестеренко О. В. Інформаційний омбудсман в механізмі забезпечення прав людини і основоположних свобод. *Юридична Україна*. 2008. № 1. С. 17.

52. Висновки експертів Ради Європи щодо проекту Закону України «Про інформацію» (Goldberg D., Darbishire H. Comments on the proposed amendments to the Law of Ukraine «on Information». – Strasbourg: Council of Europe European Commission, 2007), URL: <http://helsinki.org.ua/index.php?id=1173882959>; «Article 19» (дата звернення: 21.11.2023 р.).

53. Методичні рекомендації щодо організації роботи із зверненнями громадян в місцевих судах Миколаївської області: URL: <https://mk.court.gov.ua/tu15/yuu/hbdsfdhjs/>

54. Положення про автоматизовану систему документообігу суду від 26.11.2010 р. № 30. URL: https://court.gov.ua/sudova-vlada/969076/polozhenniapasds/#_Тос414726362_24 (дата звернення: 23.11.2023 р.).

55. Науково-практичний коментар до Закону України «Про доступ до публічної інформації». Опубліковано 11 січня 2021 р. URL:

https://www.rada.gov.ua/documents/dostpubinfo/dodatkov_pub_info/218370.html (дата звернення: 23.11.2023 р.).

56. Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2: Постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 року № 211. Дата оновлення: 27.04.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/211-2020-%D0%BF#Text/> (дата звернення: 29.11.2023 р.).

57. Про введення воєнного стану в Україні Указ президента України затверджено Законом України від 24.02.2022 р. № 2102-IX URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/64/2022#Text> (дата звернення: 29.11.2023 р.)

58. Про державну службу: Закон України від 10.12.2015 889-VIII. Дата оновлення: 19.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/889-19#Text> (дата звернення: 29.11.2023 р.).

59. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення: Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008. URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/109/2008> (дата звернення: 29.11.2023 р.).

60. Положення про Державну судову адміністрацію України. Постанова Кабінету Міністрів України від 17.01.2019 № 141/0/15-19. Дата оновлення: 23.05.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/vr141910-19#Text> (дата звернення: 29.11.2023).

61. Рекомендації Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з питань додержання конституційного права людини і громадянина на доступ до інформації / Олексюк Т., Опришко Л., Буртник Х. Барвіцький В., Кабанов О. 2020 р. 336 с.

62. Про адміністративні правопорушення: Кодекс України від 07.12.1984 № 8073-X. Дата оновлення: 14.10.2023 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення: 30.11.2023 р.).

63. Кандзюба С. П., Кравцов О. В. Інформаційно-аналітична система «Звернення громадян» як інструмент громадського контролю. 2011. URL: [http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02\(6\)/11kspigk.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2011-02(6)/11kspigk.pdf).

64. Сулова І. Система звернень громадян: як це працює у США. 13 квітня 2017. URL: <https://nv.ua/ukr/opinion/sistema-zvernen-gromadjan-jak-tse-pratsjuje-u-ssha-973803.html>

65. Індекс місцевої електронної демократії в Україні: пілотне дослідження / за ред. С. Лобойка, Д. Хуткого, А. Ємельянової. Київ : ГО «Центр UA», 2018. 14 с.

66. Електронна демократія («e-democracy»). Рекомендація CM/Rec(2009)1 та пояснення меморандум / Рада Європи. Страсбург: Видавництво Ради Європи, 2009. – 89 с.

67. Електронний журнал «Державне управління: удосконалення та розвиток» Наказ Міністерства освіти і науки України від 28.12.2019 №1643 URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1268> (дата звернення 02.12.2023).

68. Тернова Л. Зарубіжний досвід щодо роботи із зверненнями громадян до органів виконавчої влади. *Інноваційні технології в менеджменті та публічному управлінні*: зб. тез доп. наук.-практ. конф. / відп. за вип. М. М. Шкільняк. Тернопіль : Тайп, 2017. С. 274–277.

68. Електронне врядування: задля підзвітності влади та участі громади URL: <http://egap.in.ua>

69. Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади : постанова Кабінету Міністрів України від 01.06.2009. Дата оновлення: 01.06.2019 р. № 630. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/630-2009-п#Text> (дата звернення: 03.12.2023 р.).

70. Судова влада України. URL: <https://court.gov.ua/> (дата звернення: 03.12.2023 р.).

71. Медіа відкритість судів України: результати всеукраїнського опитування працівників і працівниць судів України / В. Рибак, Н. Боярський. ГО «Вектор прав людини», Представництво Фонду імені Фрідріха Еберта в Україні. Київ, 2019 р. 160 с.

72. Постанова Верховної Ради України від 8 липня 2022 року № 2360-IX).
URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2360-IX#Text> (дата звернення: 03.12.2023).

73. Про стан забезпечення незалежності суддів в Україні. *Щорічна доповідь за 2022 рік*, затверджена рішенням Вищої ради правосуддя від 24 серпня 2023 р. № 851/0/15-23. URL: https://hcj.gov.ua/sites/default/files/field/file/shchorichna_dopovid_za_2022_rik_pro_stan_zabezpechennya_nezalezhnosti_suddiv_v_ukrayini.pdf (дата звернення: 03.12.2023).

74. Служба судових волонтерів: яку підтримку надає відвідувачам суду? 04 липня 2023, URL: <https://jur-gazeta.com/publications/practice/sudova-praktika/sluzhba-sudovih-volonteriv-yaku-pidtrimku-nadae-vidviduvacham-sudu.html#:~:text=Спектр%20послуг%20судових%20волонтерів%20може%20бути%20досить%20широкий.,в%20організації%20соціальних%20заходів%20і%20інформують%20про%20роботу%20суду> (дата звернення: 03.12.2023).

ДОДАТКИ

Додаток А

Електронна форма звернення громадян

Електронна форма звернень громадян розроблена відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян»

П.І.Б.

Місце проживання

Суть порушеного питання

зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги

Прошу надати відповідь

Поштою Факсом Електронною поштою

Зворотня адреса (номер факсу, електронна пошта)

Контактний E-mail

Це поле обов'язкове

Я не робот



reCAPTCHA
Конфідційність - Умови використання

Дата запиту

17.11.2021

Щоб стерти невірно введені дані, натисніть кнопку

Очистити

Щоб передати запит, натисніть кнопку

Відправити

Додаток Б

ЗАПИТ на отримання публічної інформації

Фізична особа Юридична особа чи об'єднання громадян

П.І.Б.

Організація, об'єднання

П.І.Б. представника запитувача, посада

Вид, назва, реквізити чи зміст документа, до якого Ви
б хотіли отримати доступ

або

Я б хотів отримати доступ до інформації про...
(Загальний опис інформації)

Прошу надати відповідь

Поштою Факсом Електронною поштою

Зворотня адреса (номер факсу, електронна пошта)

Контактний E-mail

Це поле обов'язкове

Я не робот



reCAPTCHA

Конфідентність - Умови використання

Дата запиту

17.11.2021

Щоб стерти невірно введені дані, натисніть кнопку

Очистити

Щоб передати запит, натисніть кнопку

Відправити