

галузі, при якій розгортання нового інвестиційного проекту поєднується з вдосконаленням технологій та впровадженням нових методів управління як на фінансовому рівні, так і на рівні управління матеріальними запасами, основними фондами, працею в розрізі її стимулювання та її вкладання через освіту й оновлені технології.

#### *Бібліографія:*

1. Литвин Б. М. Організаційно-економічні методи управління парком будівельної техніки / Б. М. Литвин, М. О. Нікитюк // Науково-практичний посібник для студентів економічних спеціальностей, фахівців і керівників будівельних організацій. – Тернопіль, ТАНГ: “Економічна думка”. – 2004. – 120 с.

2. Микитюк П. П. Аналіз ефективності використання матеріально-технічних ресурсів будівельних організацій / П. П. Микитюк, Т. М. Сорока // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. - 2015. - № 2(2). - С. 23-26. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu\\_ekon\\_2015\\_2%282%29\\_\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vchnu_ekon_2015_2%282%29__6)

3. Микитюк П. Теоретичні аспекти і суть інноваційного аналізу на підприємствах будівельної галузі [Електронний ресурс] / Петро Микитюк // Економічний аналіз : зб. наук. праць каф. екон. аналізу Терноп. нац. екон. ун-ту.– Тернопіль, 2008.– Вип.3(9).– С. 197-200.

**Лілія ТЕРНОВА**

слухачка магістратури за спеціальністю

«Публічне управління та адміністрування»

(науковий керівник : к. н. держ. упр., доцент кафедри міжнародного права та європейської інтеграції Дракохруст Т. В.)

## **ЗРУБІЖНИЙ ДОСВІД ЩОДО РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ДО ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ**

У демократичному суспільстві право на звернення виконує надзвичайно важливу функцію. З одного боку, воно є засобом вільно висловити свої думки кожному громадянину, а з іншого – є джерелом інформації для органів публічної адміністрації про потреби, інтереси чи настрої громадян, являючись також засобом виявлення суспільної думки.

Право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією із організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян. Це право включає дві складові:

По-перше, звернення громадян є однією із форм участі населення в

державному управлінні, у вирішенні державних і суспільних справ, можливістю активного впливу громадянина на діяльність органів державної влади та місцевого самоврядування. Сьогодні цей аспект вимагає якісно нового підходу до розкриття потенціалу волевиявлення людей в процесі формування та реалізації державної політики.

По-друге, 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.

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.

Так, у США державні службовці приймають й обробляють листи громадян, спрямовані до органів влади електронною поштою, та дають офіційні відповіді на них. У парламенті Шотландії працює система подачі електронних звернень (e-petitioning), що дозволяє кожному громадянину оперативно запропонувати для розгляду будь-яке питання. Всі запити розглядаються і на кожний готується відповідь. Подібну систему впроваджує парламент Великобританії. В італійському місті Болонья було видано спеціальну ухвалу, якою міським структурам виконавчої влади доручалось активно використовувати поради громадян, висловлені на муніципальному Інтернет-форумі, відповідати на поставлені запитання, а також на основі дописів виокремлювати й аналізувати нагальні проблеми.

Дещо іншу схему було використано в місті Модені, де замість форуму було створено систему так званого електронного листка новин (newsletter). Залишаючи на ньому свої персональні дані, громадянин набував можливість регулярно отримувати на власну електронну адресу інформацію про плани міської ради, ставити запитання за допомогою електронної пошти та отримувати відповіді у законодавчо встановлений термін. Крім того, там було створено ряд онлайн-консультаційних

центрів, а також проводились онлайн-опитування. Аналогічні експерименти також здійснювались на рівні органів місцевого самоврядування в інших містах Італії. У рамках програми “Приязна адміністрація” у Польщі здійснено низку заходів: створено інформаційні кіоски з поширення електронної оперативної інформації про послуги адміністрації та вакантні місця в них; створено інформаційний центр цивільної служби, що зробив більш доступною інформацію про діяльність адміністрації, послуги й компетенцію органів державної влади та їх працівників, можливості розвитку цивільної служби; упроваджено в академічному середовищі інформацію про напрями розвитку та проблеми органів державної влади, організацію презентацій і конференцій тощо; розповсюджено практичний довідник, що містить інформацію та пропозиції щодо проблемних питань діяльності адміністрації, набору, навчання кадрів, розвитку комунікацій тощо. Постійним напрямом роботи органів влади Польщі стало інформування громадян про наміри адміністрації з питань удосконалення надання послуг, проведення конкурсів та інших заходів, спрямованих на покращення роботи. У межах програми “Приязна адміністрація” оцінюються дії адміністрації, спрямовані на вдосконалення послуг, що ними надаються.

Аналіз стану процесу інформатизації, зроблений Державним комітетом інформатизації України, показав, що рівень впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в державному секторі є поки що недостатнім і не відповідає світовим тенденціям розвитку інформаційного суспільства. Одним із першочергових завдань, які необхідно виконати з метою покращення ситуації у цій сфері, є подальше впровадження та удосконалення функціонування систем електронного документообігу в усіх органах державної влади.

Запровадження електронного документообігу в органах державної влади дозволяє підвищити ефективність функціонування усіх складових системи державного управління: прискорити рух документів, забезпечити своєчасність їх розгляду, скоротити строки підготовки та прийняття управлінських рішень шляхом автоматизації процесів колективного створення та використання документів, підвищити якість рішень за рахунок надання виконавцю максимально повної бази документів, значно знизити витрати на розмноження, передачу і збереження копій паперових документів, а отже й підвищити ефективність роботи, як окремих державних службовців, так і конкретного органу державної влади.

Обмін електронними документами між органами державної влади також дозволяє підвищити ефективність їх взаємодії: прискорюється доставка документів, знижуються витрати державних установ на функціонування кур'єрських і поштових служб та канцелярій.

Аналіз світового досвіду доводить, що необхідним є певне удосконалення української практики публічного управління стосовно відкритості влади у частині звернень громадян, а саме впровадження інформаційно-комунікаційних технологій, що не тільки забезпечить ефективність роботи опрацювання звернень громадян, а й полегшить життя пересічних громадян за рахунок відкритості та прозорості інформації.

**Людмила ТИМЧАК**

слухачка магістратури за спеціальністю  
«Публічне управління та адміністрування»  
(науковий керівник: доктор наук з державного  
управління, доцент Толкованов В.В.)

## **ФОРМУВАННЯ ГРОМАДСЬКОЇ ДОВІРИ ДО ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ: ЗНАЧЕННЯ І ФАКТОРИ ВПЛИВУ**

Важливою характеристикою суспільних відносин, ознакою легітимності влади, центральним соціокультурним явищем, яке визначає ефективність державного управління в полі формування громадянського суспільства та розвитку демократії, є довіра до органів державної влади. Більше того, в залежності від того, яким чином у споживача послуг складається діалог із представником органу державної влади, він автоматично переносить враження від цього діалогу на державний орган та систему державного управління загалом.

Інститут державної служби займає ключове місце у системі державного управління. Суспільне значення державної служби полягає в забезпеченні ефективного здійснення завдань та функцій держави через сумлінне виконання державними службовцями покладених на них службових обов'язків. Тому, поведінка державних службовців повинна відповідати очікуванням громадськості та забезпечувати довіру суспільства та громадян до державної служби.

Державні службовці, як соціальна підгрупа інтелігенції, яка формується за спеціальним відбором із представників усіх класів і соціальних груп суспільства, об'єднана професійним виконанням