

Адміністративне право і процес

УДК 342.9

Предместніков Олег Гарійович

*доктор юридичних наук, професор,
Заслужений юрист України, завідувач кафедри права
Мелітопольський державний педагогічний університет
імені Богдана Хмельницького*

Predmestnikov Oleh

*Doctor of Law, Professor,
Honored Lawyer of Ukraine, Head of the Department of Law
Bogdan Khmelnytsky Melitopol State Pedagogical University*

Ширшикова Руслана Миколаївна

*кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри конституційного,
адміністративного та міжнародного права
Волинський національний університет імені Лесі Українки*

Shyrshykova Ruslana

*Candidate of Science of Law, Associate Professor,
Associate Professor of the Department of Constitutional,
Administrative and International Law
Volyn National University named after Lesya Ukrainka*

Голота Наталія Петрівна

*кандидат юридичних наук, доцент,
доцент кафедри правознавства і гуманітарних дисциплін
Вінницький навчально-науковий інститут економіки
Західноукраїнського національного університету*

Holota Nataliia

*Candidate of Science of Law, Associate Professor,
Associate Professor of the Department Jurisprudence
and Humanitarian Disciplines
Vinnytsia Educational and Research institute of Economics of
Western Ukrainian National University*

**АДМІНІСТРАТИВНИЙ ПРОЦЕС: ОСПОРЮВАННЯ ДІЙ ТА
РІШЕНЬ ОРГАНІВ ВЛАДИ
ADMINISTRATIVE PROCESS: CHALLENGING ACTIONS AND
DECISIONS OF THE AUTHORITIES**

***Анотація.** У статті досліджується адміністративний процес як інструмент вирішення спорів, однією зі сторін якого є суб'єкти владних повноважень. Аналізуються принципи адміністративного процесу, закріплені в законодавстві та конституційних нормах. Акцентовано увагу на ролі скарг громадян у виявленні порушень законодавства та захисті їх прав та інтересів. Ґрунтовно розглянуто стадії адміністративного процесу за скаргами громадян від первинного звернення до виконання прийнятого рішення. Проаналізовано права та обов'язки учасників цього процесу, визначено строки його проходження. На основі дослідження висувуються пропозиції щодо вдосконалення адміністративного процесу та забезпечення ефективної взаємодії населення з органами влади.*

Адміністративний процес – це структуровані процедури та правові механізми, що застосовуються для розв'язання проблемних питань, зокрема шляхом оскарження дій чи рішень державних органів. Цей процес охоплює низку кроків і правил, покликаних забезпечити громадянам справедливий і доступний спосіб представити свою позицію та домогтися

відшкодування, якщо вони вважають, що їхні права, свободи чи законні інтереси були порушені суб'єктами владних повноважень.

Оскарження рішень суб'єктів владних повноважень слугує фундаментальним аспектом демократичного суспільства, гарантуючи ефективні механізми та дієві засоби для притягнення владних органів до відповідальності за їхні дії. Така можливість захищає від потенційних зловживань владою та сприяє прозорості, справедливості та верховенству права.

Ефективна взаємодія між громадянами та урядом – це вулиця з двостороннім рухом. Вона вимагає не лише відповідального уряду, але й поінформованих та активних громадян. Поінформованість про права, обов'язки та шляхи оскарження рішень влади дає громадянам можливість брати активну участь у демократичному процесі.

Ключові слова: адміністративний процес, скарги громадян, права громадян, суб'єкт владних повноважень, законодавство.

Summary. The article explores the administrative process as a tool for resolving disputes with the decisions of government authorities, particularly through the submission of citizen complaints. The principles of the administrative process, enshrined in legislation and constitutional standards, are analyzed. Emphasis is placed on the role of citizen complaints in identifying legal violations and protecting the rights and interests of citizens. The stages of the administrative process for citizen complaints, from initial submission to the implementation of the decision, are thoroughly examined. The rights and duties of participants in this process are analyzed, and the timeframes for its completion are defined. Based on the study, proposals for improving the administrative process and ensuring effective interaction between citizens and authorities are put forward.

The administrative process is the structured procedures and legal mechanisms used to resolve problematic issues, including ways to appeal actions or decisions of public authorities. This process covers a number of steps and rules designed to provide citizens with a fair and accessible way to present their position and seek redress if they believe that their rights, freedoms or legitimate interests have been violated by public authorities.

Appealing against decisions of public authorities is a fundamental aspect of a democratic society, guaranteeing effective mechanisms and efficient means to hold the authorities accountable for their actions. It protects against potential abuse of power and promotes transparency, fairness and the rule of law.

Effective interaction between citizens and government is a two-way street. It requires not only a responsible government, but also informed and active citizens. Awareness of rights, responsibilities, and ways to challenge government decisions enables citizens to participate actively in the democratic process.

Key words: *administrative process, citizen complaints, citizens' rights, government, legislation.*

Вступ. Один із найважливіших інститутів адміністративного процесу — інститут оскарження дій і рішень органів влади та місцевого самоврядування. Оскільки це спосіб захисту прав та інтересів громадян, підприємств, установ та організацій від незаконного та необґрунтованого втручання органів влади у їхні права та свободи. Адміністративний процес – це структуровані процедури та правові механізми, які застосовуються для розв’язання проблемних питань, зокрема шляхом оскарження дій чи рішень державних органів. Цей процес охоплює низку кроків і правил, покликаних забезпечити громадянам справедливий і доступний спосіб представити свою позицію та домогтися відшкодування, якщо вони вважають, що їхні права, свободи чи законні інтереси були порушені

суб'єктами владних повноважень. Це фундаментальний аспект демократичного суспільства, який пропонує механізми та засоби для притягнення владних органів до відповідальності за їхні дії або бездіяльність. Така можливість покликана захищати від потенційних зловживань владою, сприяє прозорості, справедливості та верховенству права. Статтею 40 Конституції України передбачено право колективного чи індивідуального звернення до органів влади, чи місцевого самоврядування з питань, які належать до компетенції цих органів. Посадові та службові особи зобов'язані розглядати дані звернення і надати відповідь у термін, передбачений законодавством. Якщо людина (чи група людей) вважає свої права порушеними, має право звернутися до суду для розв'язання питання у порядку судового провадження. Таке право кожному гарантується статтею 55 Конституції України. Реалізація цього права в українських реаліях має свої особливості.

Постановка проблеми. Відповідно до статті 17 Закону України «Про звернення громадян» скарга на дії посадових осіб органів влади чи місцевого самоврядування подається до органу вищого рівня протягом одного року з моменту його прийняття, але не пізніше одного місяця з часу ознайомлення з прийнятим рішенням. Якщо така скарга подана поза зазначеного терміну, вона не розглядається. Разом з тим даний термін може бути поновлений, якщо він порушений із поважної причини. Причини можуть бути різноманітними й вони розглядаються у кожному індивідуальному випадку. Якщо особа чи група осіб не згодна із тим рішенням, яке прийняв вищий орган, порушене питання вирішується у порядку, передбаченому адміністративним судочинством. Таке право передбачене ст. 5. Кодексу адміністративного судочинства і пропонує способи захисту:

1. Визнання протиправним рішення або нормативно-правовий акт;

2. Визнання протиправними окремих частин або положень прийнятого рішення або нормативно-правового акту;
3. Зобов'язати утримуватися від вчинення конкретних дій;
4. Визнати бездіяльними дії суб'єкта владних повноважень та зобов'язати вчинити певні дії;
5. Встановити відсутність певних компетенцій або повноважень у носія владних повноважень та ін.

Захист порушених прав може відбуватися різними способами, які не суперечать чинному законодавству. Звернутися до суду особа (або група осіб) може як самостійно, так і через уповноваженого представника (у більшості випадків, адвоката). Проблеми можуть виникати на різних етапах оскарження, наприклад:

- 1) на етапі подання звернення до суб'єкта владних повноважень;
- 2) у момент, коли громадяни сприймають рішення чи дії влади як несправедливі або такі, що порушують їхні права;
- 3) на етапі оскарження до органу вищого рівня;
- 4) в інших випадках.

Адміністративний процес стає інструментом у вирішенні цих проблем, забезпечуючи структурований механізм, за допомогою якого громадяни можуть висловлювати свої занепокоєння та шукати шляхи їх вирішення. Однак, деякі аспекти потребують модернізації в силу динаміки розвитку суспільства.

Наукова новизна дослідження оскарження дій та рішень органів влади полягає в наступному:

1. Дослідження охоплює широкий спектр питань, пов'язаних з оскарженням дій та рішень органів влади та місцевого самоврядування.
2. Проводиться на основі сучасних наукових досягнень у галузі адміністративного права та процесу адміністративного оскарження, що

набуває нового змісту враховуючи сучасні реалії українського законодавства та трансформаційних процесів.

Практична значимість дослідження оскарження дій та рішень органів влади полягає у наступному:

1. Дослідження інституту оскарження дій і рішень органів виконавчої влади та місцевого самоврядування дозволяє виявити недоліки та прогалини в законодавстві, а також розробити рекомендації щодо їх усунення.

2. Дослідження може стати основою для підручників, які використовуються для студентів-правників.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Стаття ґрунтується на існуючих дослідженнях в галузі адміністративного права, наголошуючи на принципах, викладених у конституційних положеннях та відповідному законодавстві. Видатні вчені, такі як С. С. Шоптенко [14] та Е. Ф. Демський [8], В. Галуцько, П. Діхтієвський, О. Кузьменко, С. Стеценко [5], Д. І. Йосифович [6], І. П. Голосніченко [7], Т. О. Коломоєць [9], Є. В. Курінний [10], Р. Мельник, Р. Безвенко [11], І. І. Суховетрук [12], О. Г. Циганов [13], зробили цінний внесок у вивчення процедури розгляду скарг громадян, заклавши основу для цієї роботи.

Формулювання цілей статті. Ця стаття спрямована на досягнення наступних цілей:

- надати комплексний огляд адміністративного процесу в контексті розгляду скарг громадян;
- проаналізувати правові та конституційні принципи, що регулюють адміністративний процес;
- дослідити стадії адміністративного провадження, від ініціювання скарги до виконання рішення;
- розглянути права та обов'язки учасників адміністративного процесу;

- запропонувати рекомендації щодо підвищення ефективності адміністративного процесу та взаємодії громадянина і влади.

Основний матеріал дослідження. Адміністративне оскарження – це один зі способів захисту прав і свобод громадян у сфері публічного управління, який становить собою звернення до вищого органу або посадової особи щодо незаконності рішень, дій чи бездіяльності підпорядкованого суб'єкта. Право на адміністративне оскарження є конституційним правом громадян України. Воно закріплене в статті 55 Конституції України [1].

Адміністративне оскарження має ряд переваг перед судовим захистом. Зокрема, воно є більш швидким і простим, а також дозволяє розв'язувати проблему на досудовому етапі, оскільки адміністративний орган, що розглядає скаргу, має ширші межі для вирішення проблеми, ніж суд.

Однак, адміністративне оскарження має і недоліки, оскільки адміністративне оскарження може бути неефективним, оскільки розглядається органом, який є підконтрольним тому, чий рішення, дії чи бездіяльність оскаржуються.

Вибір способу захисту прав і свобод громадян у сфері публічного управління залежить від конкретних обставин справи. Скарга повинна бути обґрунтованою, містити докази того, що права або законні інтереси скаржника порушені рішенням, діями чи бездіяльністю органу публічної влади. Скарга подається в установленій строк, до належного органу (вищого органу або посадової особи).

Орган державної влади або місцевого самоврядування зобов'язаний розглянути скаргу протягом 30 днів з дня її надходження. У разі потреби цей строк може бути продовжений, але не більше ніж на 60 днів [5].

У разі задоволення скарги орган державної влади або місцевого самоврядування зобов'язаний: скасувати або змінити оскаржуване

рішення; припинити оскаржувані дії; вчинити необхідні дії для усунення допущеної бездіяльності.

Стаття 40 Конституції України слугує фундаментом для адміністративно-правового захисту прав громадян. Це конституційне положення прямо наділяє громадян фундаментальним правом на участь в адміністративному судочинстві для захисту своїх прав та інтересів. Зокрема, воно надає громадянам можливість реалізовувати своє право шляхом подання індивідуальних або колективних письмових звернень [1].

Крім того, конституційні рамки дозволяють громадянам особисто звертатися до різних суб'єктів адміністративної ієрархії. Державні органи, органи місцевого самоврядування та посадові особи стають доступними варіантами для безпосередньої взаємодії громадян.

Законодавча база, що забезпечує право громадян на звернення в Україні, є розгалуженою та всеосяжною. В її основі лежить Закон України «Про звернення громадян», прийнятий у 1996 році. Цей основоположний законодавчий акт визначає процедури та права, пов'язані з висловленням громадянами своїх проблем чи скарг [4].

Цей закон доповнює Указ Президента від 1997 року, який слугує додатковим механізмом, що забезпечує захист конституційних прав у процесі оскарження. Крім того, інструкція з діловодства за зверненнями, затверджена Кабінетом Міністрів України у 1997 році, містить важливі процедурні вказівки, що доповнюють цю основу [3].

Відомчі нормативні акти також відіграють важливу роль. Наприклад, нормативні акти, що регулюють діяльність таких органів, як Міністерство внутрішніх справ України та Державна комісія з цінних паперів та фондового ринку України, містять спеціалізовані правила в рамках більш широкої нормативної бази.

У цьому законодавчому середовищі матеріальні норми відіграють ключову роль у формуванні процесу оскарження. Ці норми детально

визначають різні елементи, пропонуючи ясність щодо типів оскаржень, встановлених вимог, суб'єктного складу, а також прав та обов'язків усіх залучених сторін [7].

Крім того, матеріальні норми поширюються на розмежування компетенції суб'єктів, на яких покладено завдання контролю за виконанням законодавства про звернення громадян. Цей аспект має вирішальне значення для підтримання підзвітності та забезпечення дотримання встановлених правових принципів у процесі оскарження.

Адміністративне посередництво постає як конструктивний механізм вирішення спорів. Цей інструмент сприяє діалогу та переговорам між зацікавленими сторонами, спрямованим на досягнення мирного врегулювання, не вдаючись до формальних судових процедур. Адміністративна медіація втілює дух співпраці та вирішення проблем.

Надаючи численні можливості для відшкодування, адміністративний інструментарій забезпечує динамічну та оперативну систему, яка підтримує принципи справедливості, підзвітності та розширення прав і можливостей громадян [11].

Адміністративна скарга є вимогою про позасудовий захист. Це проактивний крок, зроблений особами, які шукають вирішення проблеми без участі в офіційному судовому процесі. На відміну від неї, адміністративний позов передбачає участь громадянина як сторони в незалежному та об'єктивному судовому процесі. Він пропонує вищий рівень захисту у випадках, коли права були порушені у сфері державного управління.

Дихотомія між адміністративною скаргою та адміністративним позовом підкреслює гнучкість і доступність процесу адміністративного оскарження. Він надає громадянам варіанти, адаптовані до характеру і серйозності їхніх проблем, гарантуючи захист прав і свобод громадян.

Оскарження в адміністративних органах передбачає структурований процес, що ґрунтується на чітко визначених процедурних засадах. Ці засади, що ґрунтуються на законодавстві про звернення громадян та підкріплені іншими відповідними актами, окреслюють етапи та принципи, що регулюють процес розгляду скарг [12].

Процедурний ландшафт розгляду скарг не є однорідним, а скоріше варіюється залежно від конкретного суб'єкта, до якого особа звертається зі скаргою. Різні органи публічної адміністрації можуть мати різні процедури та протоколи розгляду адміністративних скарг. Таке розмаїття визнає децентралізовану природу адміністративних структур і дозволяє пристосовувати процедури до нюансів кожного органу.

Наріжним каменем процедурних засад є законодавство про звернення громадян. Ця комплексна нормативно-правова база встановлює основні принципи та правила подання, розгляду та вирішення адміністративних скарг, окрім основного законодавства про звернення громадян, процедурні засади створюються додатковими актами. Ці акти можуть включати положення, що стосуються певних адміністративних органів, виконавчі накази або інші нормативні документи, які надають додаткові вказівки щодо реалізації адміністративних скарг [5].

Основною метою цих процедурних засад є забезпечення належного розгляду та вирішення адміністративних скарг. Визначаючи етапи, строки та обов'язки як скаржників, так і відповідних адміністративних органів, ці засади створюють основу, яка підтримує принципи справедливості, прозорості та підзвітності.

Суб'єктами адміністративного оскарження можуть бути будь-які фізичні або юридичні особи, які беруть участь у процесах державного управління. Однак ці особи повинні займати вищі або керівні посади порівняно з тими, чії дії, рішення або бездіяльність є підставою для оскарження. Ця ієрархічна вимога гарантує, що механізм оскарження

використовується розумно, а особи, які обіймають керівні посади, вирішують проблеми, що належать до їхньої компетенції [13].

Адміністративне оскарження спрямоване до широкого кола адресатів, що відображає багатогранну природу адміністративної ієрархії. Ці адресати включають, але не обмежуються ними:

- Президент України, як найвища посадова особа в державі, він є ключовим адресатом адміністративного оскарження, забезпечуючи належний розгляд питань загальнодержавного значення;

- Уповноважений Верховної Ради України з прав людини є спеціалізованим адресатом, який зосереджується на питаннях, пов'язаних із захистом прав людини, забезпечуючи шлях до спеціалізованого відшкодування;

- Органи виконавчої влади України, включаючи міністерства, відомства та інші організації, відповідальні за конкретні сфери державного управління;

- Прокуратура України є важливим адресатом для звернень, пов'язаних з потенційними правовими порушеннями або невідповідностями, як орган, що стоїть на сторожі дотримання правових норм;

- У процесі боротьби з корупцією адміністративні скарги знаходять відповідного адресата в антикорупційних органах, що забезпечує ретельний розгляд скарг, пов'язаних зі зловживанням службовим становищем [13].

С. С. Шоптенко, видатний вчений-правознавець, надає цінну інформацію щодо тлумачення процедури розгляду скарг громадян. С. С. Шоптенко підкреслює значення цього провадження як врегульованої правової процедури, спрямованої на розгляд скарг, поданих особами, чії права, свободи або законні інтереси порушено. Його тлумачення підкреслює роль компетентних органів публічної адміністрації у розгляді

та вирішенні цих скарг, наголошуючи на їхньому обов'язку надавати правову оцінку поведінці сторін, які беруть участь в адміністративно-правовому спорі [14].

Адміністративне провадження за скаргами громадян, за визначенням Шоптенка, являє собою структурований процес, що регулюється правовими нормами. Цей процес спрямований на захист прав, законних інтересів громадян та виявлення порушень чинного законодавства. Суттєвою особливістю цього провадження є обов'язок органу, який розглядає скаргу, оцінювати законність дій, вчинених сторонами, що беруть участь у справі [14].

Адміністративне провадження за скаргами громадян складається з чітко визначеного набору процедурних стадій, покликаних забезпечити системне та справедливе вирішення справи. Ці стадії в сукупності утворюють структуровану систему розгляду скарг та забезпечення прав і законних інтересів громадян.

Вчені-юристи Е.Ф. Демський та Є.В. Курінний пропонують цінний погляд на процесуальні стадії в адміністративному провадженні за скаргами громадян. Демський Е. Ф. описує п'ятистадійний процес, що включає подання скарги, розгляд справи, прийняття рішення, перегляд рішення та виконання рішення. Курінний Є. В. доповнює цю перспективу, вводячи додаткові етапи, такі як прийом, реєстрація та первинний розгляд звернень громадян, а також подальші кроки, зосереджені на вирішенні, контролі та аналізі [8; 10].

Процес починається з подання громадянином скарги на дії або рішення відповідних суб'єктів.

Після подання скарги відповідальний орган проводить її попередній розгляд, перевіряючи правильність оформлення та ознайомлення зі змістом скарги. На цьому етапі важливо переконатися, що скарга

відповідає процедурним вимогам, включаючи належне документальне оформлення, підпис і дату, що має вирішальне значення.

Орган, відповідальний за розгляд скарги, всебічно вивчає справу, враховуючи правові норми та надаючи правову оцінку поведінці залучених сторін. За результатами розгляду приймається вмотивоване рішення, спрямоване на вирішення питань, порушених у скарзі.

На етапі адміністративного оскарження до органів влади вищого рівня виникають ряд проблем, які можна об'єднати у групи:

1. Проблеми, пов'язані з процедурою оскарження. Законодавство України про адміністративний процес містить ряд прогалин і неточностей, які ускладнюють процедуру оскарження. Наприклад, не завжди визначено, який орган є вищим для конкретного органу влади, чиє рішення оскаржується. Це може призвести до того, що скарга буде розглянута органом влади, який не має компетенції її розглядати.

2. Необґрунтована тривалість розгляду скарг. Законодавство України про адміністративний процес встановлює строк розгляду скарг в один місяць. Однак, на практиці, розгляд скарг може тривати значно довше. Це пов'язано з тим, що для вивчення суті порушених питань органу влади вищого рівня, які й так часто перевантажені роботою, може знадобитися додаткова інформація, яка теж запитується письмово. У такий спосіб може затягуватися час на розгляд скарг.

3. Органи влади вищого рівня часто відмовляють у задоволенні скарг, навіть якщо вони є обґрунтованими. Це пов'язано з тим, що органи влади можуть бути зацікавлені в тому, щоб рішення, яке оскаржується, залишилося в силі.

4. Проблеми, пов'язані з матеріальним правом. Адміністративне законодавство України часто є недосконалим, що може призвести до того, що органи влади вищого рівня будуть приймати рішення, які не відповідають вимогам закону. Наприклад, якщо переглянути статистику

розгляду скарг на дії державних реєстраторів, яка розміщена на сайті міністерства юстиції, можна побачити, що у більшості випадків комісія із розгляду скарг приймає рішення про відмову скаржнику. Судова практика з питань адміністративного оскарження часто є неоднозначною, що може призвести до того, що органи влади вищого рівня не будуть впевнені в тому, яке рішення прийняти.

5. Проблеми, пов'язані з суб'єктами оскарження. Необізнаність громадян про їхні права на оскарження дій та рішень органів влади призводить до того, що багато людей не знають, що вони мають право оскаржити незаконні та необґрунтовані дії та рішення органів влади.

6. Нестача ресурсів для оскарження. Оскарження дій та рішень органів влади може бути тривалим і складним процесом, який вимагає значних матеріальних та людських ресурсів. Це ускладнює для громадян можливість оскаржити незаконні та необґрунтовані дії та рішення органів влади. А це означає, що і своєчасне відновлення своїх прав та свобод.

Після прийняття рішення громадяни мають можливість оскаржити його до вищого органу або суду, як це передбачено законодавством. Цей етап є необов'язковим, але дуже важливим, оскільки надає громадянам можливість подальшого оскарження, якщо вони незадоволені первинним рішенням [11].

Після прийняття остаточного рішення відповідальний орган забезпечує своєчасне і правильне виконання рішення. У випадках, коли скарга визнається обґрунтованою, вживаються заходи для відновлення порушених прав, наголошуючи на реальному виконанні прийнятих рішень.

Подання скарги в адміністративному процесі відображає стратегічні аспекти, визначені статтею 16 Закону України «Про звернення громадян». Ієрархічний підхід, встановлений для вирішення скарг, дозволяє громадянам звертатися за вирішенням питань до різних суб'єктів, включаючи державні органи, місцеве самоврядування та інші [4].

Відповідно до цього принципу, громадяни мають можливість висловлювати свої скарги шляхом різних каналів, зокрема через оскарження до суду за рішеннями адміністративних органів. Принципи субординації та контролю в адміністративному процесі підкреслюють ієрархічний характер владних відносин та гарантують відповідність нормам та цілям організації.

Механізми субординації та контролю надають владним органам змогу впливати на рішення підпорядкованих органів, забезпечуючи таким чином необхідний рівень взаємодії та корекції. Це не лише підвищує підзвітність адміністративних структур, а захищає від можливих зловживань владою [9].

Стаття 16 Закону України «Про звернення громадян» визнає, що громадяни мають право звертатися безпосередньо до суду, якщо вони незадоволені рішеннями, прийнятими відповідними адміністративними органами. Це положення додає додатковий рівень гнучкості до процесу розгляду скарг, забезпечуючи громадянам доступ до незалежної та неупередженої судової системи [4].

Гнучкість у виборі органу, що розглядає скаргу, забезпечує динамічний та адаптивний підхід до вирішення спорів. Це дає можливість громадянам реалізовувати свої права з урахуванням конкретних обставин їхніх скарг, підкреслюючи важливість доступу до правосуддя та гарантуючи, що правова система залишається життєздатним варіантом вирішення проблем, які турбують громадян.

Подання скарг є ключовим етапом в адміністративному провадженні, який надає громадянам можливість висловити свої претензії. Вибір між усною та письмовою формою оскарження вносить певну динаміку в цей процес. Згідно зі статтею 22 Закону України «Про звернення громадян», громадяни мають право викладати свої скарги в усній формі, записаній під час особистого прийому посадовими особами. Однак обов'язок керівників

та посадових осіб особисто приймати громадян підкреслює важливість письмових скарг. Така подвійність у способах подання скарг забезпечує гнучкість, враховуючи вподобання громадян і водночас забезпечуючи задокументовану фіксацію їхніх занепокоєнь [4].

Ретельна реєстрація та централізація скарг після їх отримання є основою організованого та підзвітного адміністративного процесу. Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 348 від 14 квітня 1997 року, всі скарги громадян, отримані державними органами, повинні прийматися, реєструватися та централізовано документуватися в день їх надходження. Це включає реєстраційно-контрольні картки, придатні для обробки персональними комп'ютерами або традиційними реєстрами. Ретельне ведення документації забезпечує прозорість, підзвітність та доступність для наступних процедурних етапів [7].

Конверти та відповідні матеріали зберігаються разом зі скаргою, що сприяє всебічному розумінню порушених питань. Журнальна форма реєстрації є прийнятною для організацій з меншим обсягом звернень, що дозволяє спростити процес, дотримуючись при цьому стандартизованих процедур. Автоматизована реєстрація з використанням електронно-обчислювальної техніки ще більше підвищує ефективність роботи зі скаргами громадян та їх відстеження.

Хоча всі скарги приймаються, робота з анонімними скаргами потребує окремого розгляду. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», анонімні скарги реєструються, але не підлягають офіційному розгляду. Замість цього вони долучаються до справи відповідно до номенклатури справ. Рішення про визнання скарги анонімною та залишення її без розгляду приймає керівник державного органу, що ще раз підкреслює важливість відповідального та підзвітного адміністративного менеджменту.

Окремий підхід до анонімних скарг має на меті збалансувати потребу в конфіденційності з вимогою підзвітності адміністративних процедур. Такий підхід гарантує, що хоча громадяни можуть подавати скарги анонімно, адміністративний орган підтримує цілісність процесу розгляду, зосереджуючись на добре задокументованих і обґрунтованих скаргах. Прихильність до прозорості ще більше підкреслюється обов'язком надавати письмові пояснення, якщо скаргу повертають через недотримання процедурних вимог [7].

Попередній розгляд в адміністративній процедурі є важливим етапом, де посадові особи перевіряють відповідність скарг процесуальним вимогам. Це визначає початок ретельного розгляду і вимагає від посадових осіб виявлення дотримання стандартів.

Посадові особи, що ведуть діловодство за зверненнями громадян, відповідають за первинний розгляд скарг. Вони перевіряють правильність реєстрації, ознайомлюються зі змістом скарг та визначають подальші кроки. Ця роль необхідна для забезпечення цілісності та ефективності адміністративного процесу.

Акцент на правильності оформлення та змісті скарги під час попереднього розгляду важливий для дотримання стандартів. Посадові особи повинні уважно перевіряти документи, щоб забезпечити відповідність процедурним вимогам. Ознайомлення зі змістом скарги дозволяє посадовим особам оцінити їхню законність. Цей початковий розгляд допомагає визначити обґрунтованість скарг і оптимізує подальші етапи адміністративного процесу [6].

У випадках, коли скарги подані неправильно, посадові особи можуть повертати їх скаржникам протягом п'яти днів з поясненнями. Це сприяє оперативному виправленню недоліків та виховує в громадян культуру відповідального подання скарг. Рішення про повернення скарги приймається керівником державного органу, підкреслюючи ієрархічний

підхід. Цей підхід підтримує якість адміністративного процесу та надає громадянам зрозумілий зворотній зв'язок.

Переадресація скарг відповідає принципам ефективності та компетентності, спрямовуючи їх до органу, що найкраще підготовлений для вирішення конкретних проблем. Цей динамічний підхід гарантує оптимальне вирішення кожної скарги. Участь керівника підтверджує ієрархічну природу адміністративних процедур, де вищі органи влади спрямовують потік скарг [5].

Згідно Закону «Про звернення громадян», громадяни можуть подавати скарги українською або іншими прийнятними мовами. Це сприяє доступності та інклюзивності процесу, визнаючи право громадян виражати свої скарги мовою за їхнім вибором. Визнання декількох мов відповідає культурному розмаїттю та мовним правам громадян, відображаючи демократичний підхід до адміністративних процедур. Це забезпечує рівні можливості для всіх громадян, незалежно від їхнього мовного походження.

Адміністративний процес визнає важливість групових скарг та захисту інтересів третіх осіб. Згідно Закону «Про звернення громадян», організації можуть подавати скарги від імені громадян. Це сприяє участі громадянських груп у пошуках справедливості та розв'язанні проблем. Дозвіл на подання скарг від імені третіх осіб сприяє формуванню сильного громадянського суспільства, дозволяючи організаціям захищати права та інтереси громадян. Це сприяє розвитку більш партисипативного та спільного адміністративного середовища [7].

Сучасний Закон України «Про електронні документи та електронний документообіг» сприяє використанню електронних скарг. Згідно зі статтею 5 цього закону, електронний документ, включаючи скаргу, є інформацією у формі електронних даних. Юридична сила електронних документів забезпечує їхню юридичну важливість, аналогічну традиційним паперовим документам.

Це положення враховує технологічний прогрес і поліпшує доступність адміністративних процедур для громадян. Здійснюючи електронні скарги, громадяни дотримуються встановлених вимог до реквізитів та форми подання. Закон визнає юридичну силу електронних документів, сприяючи цифровій трансформації та оптимізації адміністративних процедур [6].

Розгляд скарг та ухвалення рішень є ключовим елементом адміністративного процесу. Посадова особа, відповідальна за розгляд скарги, повинна об'єктивно та вчасно оцінювати суть заяви, враховуючи всі аспекти. Її обов'язки включають взаємодію зі скаржником та гарантування процедурної справедливості. Посадові особи грають ключову роль у забезпеченні прозорості та відповідальності в адміністративному процесі. Вони не лише оцінюють скарги, але й взаємодіють зі скаржниками, надаючи можливість для роз'яснень та аргументації.

Ефективна адміністративна система ґрунтується на мотивованих рішеннях, що враховують правові норми. Приймаючи рішення, посадова особа повинна чітко мотивувати його, посилаючись на відповідні правові положення. Мотивовані рішення сприяють прозорості та довірі до адміністративного процесу, дозволяючи скаржникам краще зрозуміти логіку рішення [11].

В основі адміністративної юстиції лежить прагнення виправити несправедливість і відновити порушені права. Визнавши скаргу обґрунтованою, посадова особа, яка розглядає справу, зобов'язана вжити ефективних заходів для відновлення прав і законних інтересів скаржника. Це може полягати у скасуванні або зміні рішень, дій чи бездіяльності, що призвели до їх порушення.

Крім того, якщо така скарга призвела до матеріальних збитків для скаржника, посадова особа зобов'язана вжити заходів для забезпечення справедливої компенсації. Адміністративний процес визнає принцип, що

громадяни не повинні несправедливо страждати через помилки або неправомірну поведінку в системі державного управління. Механізми компенсації створюються для відшкодування фінансових або матеріальних збитків, понесених безпосередньо внаслідок адміністративних недоліків.

Своєчасність є наріжним каменем ефективного адміністративного провадження, що забезпечує швидке вирішення та реагування на проблеми громадян. Обчислення строків розгляду, як зазначено в Законі України «Про звернення громадян», є важливим аспектом забезпечення впорядкованого та ефективного адміністративного процесу.

Строки розгляду починаються з наступного дня після реєстрації скарги в державному органі та продовжуються до дня реєстрації відповіді на скаргу. Такий методичний підхід забезпечує встановлення чітких часових рамок для розгляду скарг громадян. У випадках, коли останній день строку розгляду скарги припадає на неробочий день, термін розгляду відповідним чином переноситься на перший після нього робочий день.

Суперечності щодо строків подання скарг, які спостерігаються між різними законодавчими актами, є проблемою, що потребує ретельного вирішення. Зокрема, якщо Закон України «Про звернення громадян» дозволяє подати скаргу на оскаржуване рішення протягом одного року з дня його прийняття, то Кодекс України про адміністративні правопорушення встановлює десятиденний строк для подання скарги на постанову по справі про адміністративне правопорушення [2; 4].

Для забезпечення послідовності та узгодженості адміністративного законодавства необхідно або встановити єдиний строк для подання скарг, або чітко визначити можливість альтернативних строків у конкретних законодавчих актах.

Закон однозначно встановлює, що скарги, подані з порушенням встановлених строків, не розглядаються. Однак, визнаючи демократичні принципи, притаманні адміністративному судочинству, існує можливість

для гнучкості, коли об'єктивні причини призводять до пропуску строку розгляду скарги [11].

Головною ідеєю справедливого та демократичного адміністративного судочинства є забезпечення рівних прав та запобігання дискримінації. Адміністративний процес, який регулюється Законом України «Про звернення громадян», покликаний бути неупередженим і доступним механізмом для громадян для вирішення їхніх скарг. Кожна особа, яка бере участь в адміністративній процедурі, має право на рівне ставлення, незалежно від політичних поглядів, партійної приналежності, статі, віку чи знання мови [4].

Зобов'язання щодо недискримінації поширюється на заборону відмовляти у прийнятті або розгляді скарг на підставі несуттєвих факторів. Цей основоположний принцип захищає громадян від несправедливого поводження та сприяє створенню середовища, в якому правосуддя є сліпим до сторонніх міркувань.

Суб'єкт адміністративного провадження, як правило, скаржник, має ряд процесуальних прав для забезпечення справедливого процесу з участю всіх зацікавлених сторін. Ці права включають:

- 1) спроможність особисто висловлювати аргументи під час розгляду скарги;
- 2) доступ до матеріалів розгляду, що сприяє прозорості та розумінню прийнятих рішень;
- 3) право подавати додаткові матеріали та вимагати їх розгляду;
- 4) присутність під час розгляду скарги, забезпечуючи відкритий процес;
- 5) можливість скористатися юридичним представництвом згідно із законодавством;
- 6) отримання письмових відповідей для забезпечення чіткої комунікації;

7) право вимагати дотримання таємниці розгляду скарги при необхідності;

8) можливість вимагати відшкодування завданих збитків через порушення порядку розгляду скарги. Вимога про відшкодування є важливим механізмом правового захисту, гарантуючи відповідальність за адміністративні недоліки та сприяючи підзвітності владних органів [5].

Ефективний адміністративний процес вимагає надійного аналізу, постійного вдосконалення та прозорості звітності. Адміністративні органи повинні систематично аналізувати отримані скарги, класифікувати їх та визначати ключові питання. Це дозволяє виявляти поширені проблеми та системні недоліки, які вимагають уваги.

Використання технологій, таких як аналіз даних і штучний інтелект, спрощує процес узагальнення та аналізу скарг, що підвищує ефективність і дозволяє оперативно реагувати на тенденції. Особливу увагу слід приділяти повторним та колективним скаргам, розслідуючи їх причини та вирішуючи корінні проблеми.

Управління повинно взаємодіяти зі зацікавленими сторонами, включаючи громадян, правозахисні групи та експертів, для забезпечення широкого розуміння й ефективного вирішення проблем. Пропозиції щодо вдосконалення процесів повинні ґрунтуватися на аналізі скарг і відповідати законодавчій базі, а регулярні перевірки забезпечують відповідність адміністративних процесів чинним законам.

Звітність грає ключову роль у зміцненні довіри громадськості. Регулярне публікування звітів, що висвітлюють аналіз скарг, прийнятих заходів і впроваджених удосконалень, демонструє відкритість і підвищує рівень підзвітності адміністративних органів перед суспільством.

Висновки. У цьому дослідженні адміністративного процесу та його ролі в оскарженні дій і рішень органів влади можна виокремити кілька ключових моментів. Адміністративний процес слугує механізмом, за

допомогою якого громадяни можуть оскаржувати, ставити під сумнів і домагатися відшкодування за дії або рішення, прийняті органами влади.

Починаючи з правової бази для оскарження дій органів влади та закінчуючи практичними етапами адміністративного провадження, ми заглибилися в тонкощі звернень громадян та важливість процесуальних прав. Розглядаючи часові аспекти, ми проаналізували строки в адміністративному судочинстві та запропонували шляхи вирішення проблем, пов'язаних із порушенням строків.

Адміністративний процес є наріжним каменем демократичного суспільства. Він втілює принципи стримувань і противаг, гарантуючи, що дії уряду підлягають ретельній перевірці та коригуванню, коли це необхідно. Надаючи громадянам законний спосіб оскаржити рішення органів влади, адміністративний процес сприяє прозорості, підзвітності та захисту індивідуальних прав.

Крім того, адміністративний процес сприяє постійній еволюції врядування. Завдяки аналізу, вдосконаленню та звітності органи влади можуть адаптуватися до мінливих суспільних потреб, вирішувати системні проблеми та підвищувати загальну ефективність і справедливість адміністративних проваджень.

Адміністративний процес – це не просто юридична формальність; це динамічний інтерфейс, через який знаходять своє вираження проблеми, скарги та очікування громадян. Державні органи повинні активно шукати шляхи оптимізації адміністративних процедур, впроваджувати технологічні досягнення та взаємодіяти з громадянами й зацікавленими сторонами, щоб сприяти створенню чутливої та підзвітної системи врядування.

Ефективна взаємодія між громадянами та урядом – це вулиця з двостороннім рухом. Вона вимагає не лише відповідального уряду, але й поінформованих та активних громадян. Поінформованість про права,

обов'язки та шляхи оскарження рішень влади дає громадянам можливість брати активну участь у демократичному процесі.

Література

1. Конституція України: Закон України від 28 червня 1996 року № 254к/96-ВР. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. Ст. 141.
2. Кодекс України про адміністративні правопорушення: Закон України від 7 грудня 1984 року № 8073. *Відомості Верховної Ради Української РСР*. 1984. Додаток до № 51. Ст. 1122. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> (дата звернення: 21.12.2023).
3. Про заходи щодо впровадження Концепції адміністративної реформи в Україні: Указ Президента України від 22 липня 1998 року № 810/98. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text> (дата звернення: 21.12.2023).
4. Про звернення громадян: Закон України від 2 жовтня 1996 року № 393. *Відомості Верховної Ради України*. 1996. № 47. Ст. 256. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> (дата звернення: 21.12.2023).
5. Галуцько В.К., Діхтієвський П.В., Кузьменко О.В., Стеценко С.В. та ін. Адміністративне право України. Повний курс: підручник. Херсон: ОЛДІ-ПЛЮС, 2018. С. 267.
6. Йосифович Д.І. Адміністративний процес України: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 500 с.
7. Голосніченко І.П. Адміністративний процес: навч. посібник. Київ: ГАН, 2003. С. 30-31.
8. Демський Е.Ф. Адміністративне процесуальне право України: навч. посібник. Київ: Юрінком Інтер, 2008. С. 67.

9. Коломоєць Т.О. Адміністративне право України. Академічний курс: підручник. Київ: Юрінком Інтер, 2011. С. 217-220.
10. Курінний Є.В. Розгляд звернень громадян в органах внутрішніх справ України: навч. посібник. Дніпропетровськ, 1999. С. 110-112.
11. Мельник Р., Бевзенко Р. Загальне адміністративне право: навч. посібник. Київ: Вайт, 2014. С. 347-348.
12. Суховетрук І.І. Адміністративно-юрисдикційні провадження, що здійснюються правоохоронними органами України: дис. ... канд. юрид. наук: 12.00.07. Київ, 2017. С. 145-146.
13. Циганов О.Г. Адміністративне оскарження як важливий засіб забезпечення законності при наданні адміністративних послуг у сфері забезпечення правопорядку. *Вісник Луганського державного університету внутрішніх справ імені Е.О. Дідоренка*. 2016. Вип. 1 (73). С. 212.
14. Шоптенко С.С. Провадження за зверненнями громадян: зміст та проблеми реалізації. *Актуальні проблеми вітчизняної юриспруденції*. 2018. №. 1. С. 183-184.

References

1. Konstyutsiia Ukrainy: Zakon Ukrainy vid 28 chervnia 1996 roku № 254k/96-VR [Constitution of Ukraine: Law of Ukraine of June 28, 1996 No. 254k/96-BP. No 30, Art. 141]. (1996). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy – The Official Bulletin of the Verkhovna Rada* [in Ukrainian].
2. Kodeks Ukrainy pro administratyvni pravoporushennia: Zakon Ukrainy vid 7 hrudnia 1984 roku № 8073 [Code of Ukraine on Administrative Offenses: Law of Ukraine dated December 7, 1984 No. 8073]. (1984). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainskoi RSR – The Official Bulletin of the Verkhovna Rada*. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/80731-10#Text> [in Ukrainian].

3. Pro zakhody shchodo vprovadzhennia Kontseptsii administratyvnoi reformy v Ukraini: Ukaz Prezydenta Ukrainy vid 22 lypnia 1998 roku № 810/98 [On measures to implement the Administrative Reform Concept in Ukraine: Decree of the President of Ukraine dated July 22, 1998 No. 810/98]. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/810/98#Text> [in Ukrainian].
4. Pro zvernennia hromadian: Zakon Ukrainy vid 2 zhovtnia 1996 roku № 393 [On citizen appeals: Law of Ukraine dated October 2, 1996 No. 393]. (1996). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy – The Official Bulletin of the Verkhovna Rada*. Available at: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80#Text> [in Ukrainian].
5. Galunko, V., Dikhtievskyi, P., Kuzmenko, O., Stetsenko, S. and others (2018). *Administratyvne pravo Ukrayiny. Povnyy kurs [Administrative law of Ukraine. Full course]: textbook*. Kherson: OLDI-PLUS, 267 [in Ukrainian].
6. Yosifovicha, D.I. (2021). *Administratyvnyy protses Ukrayiny [The administrative process of Ukraine]: a textbook*. Lviv: Lviv State University of Internal Affairs, 500 [in Ukrainian].
7. Golosnichenko, I.P. (2003). *Administratyvnyy protses [Administrative process]: education. manual*. Kyiv: GAN, 30–31 [in Ukrainian].
8. Demskyi, E.F. (2008). *Administratyvne protsesual'ne pravo Ukrayiny [Administrative procedural law of Ukraine]: academic. manual*. Kyiv: Yurinkom Inter, 67 [in Ukrainian].
9. Kolomoets, T.O. (2011). *Administratyvne pravo Ukrayiny. Akademichnyy kurs [Administrative law of Ukraine. Academic course]: textbook*. Kyiv: Yurinkom Inter, 217–220 [in Ukrainian].
10. Kurinnyi, E.V. (1999). *Rozhlyad zvernen' hromadyan v orhanakh vnutrishnikh sprav Ukrayiny [Consideration of citizens' appeals in internal*

- affairs bodies of Ukraine]: academic. manual. Dnipropetrovsk, 110–112 [in Ukrainian].
11. Melnyk, R., & Bevzenko, R. (2014). *Zahal'ne administratyvne pravo* [General administrative law]: education. manual. Kyiv: Vaite, 347–348 [in Ukrainian].
 12. Sukhovetruk, I.I. (2017). *Administratyvno-yurysdyktsiyni provadzhennya, shcho zdiysnyuyut'sya pravookhoronnymy orhanamy Ukrayiny* [Administrative and jurisdictional proceedings carried out by law enforcement agencies of Ukraine]. *Candidate's thesis*. Kyiv, 145–146 [in Ukrainian].
 13. Tsyganov, O.G. (2016). *Administratyvne oskarzhennya yak vazhlyvyi zasib zabezpechennya zakonnosti pry nadanni administratyvnykh posluh u sferi zabezpechennya pravoporyadku* [Administrative appeal as an important means of ensuring legality in the provision of administrative services in the field of law enforcement]. *Visnyk Luhans'koho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav imeni E.O. Didorenka – Bulletin of E.O. Didorenko Luhansk State University of Internal Affairs*, 1(73), 212 [in Ukrainian].
 14. Shoptenko, S.S. (2018). *Provadzhennya za zvernennyamy hromadyan: zmist ta problemy realizatsiyi* [Proceedings of citizens' complaints: content and implementation problems]. *Aktual'ni problemy vitchyznyanoyi yurysprudentsiyi – Actual problems of domestic jurisprudence*, 1, 183–184 [in Ukrainian].