

КОЛИ НАЛЕЖНО ЗАПРАЦЮЮТЬ ТЕЛЕФОНИ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ?

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

**за результатами громадського моніторингу роботи
та рейтингування телефонних «гарячих ліній» уряду
та центральних органів виконавчої влади в Україні**



**АСОЦІАЦІЯ
СПРИЯННЯ
САМООРГАНІЗАЦІЇ
НАСЕЛЕННЯ**

**Одеський
суспільний інститут
соціальних технологій**



Коли належно запрацюють телефони «гарячих ліній» органів виконавчої влади? Аналітичний звіт за результатами громадського моніторингу роботи та рейтингування телефонних «гарячих ліній» уряду та центральних органів виконавчої влади в Україні / А.С. Крупник, О.Є. Калашнікова, В.В. Кіщенко. – Одеса: ПП «Євродрук», 2015. – 128 с.

Цей Аналітичний звіт підготовлений за результатами громадського моніторингу якості роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» і телефонних «гарячих ліній» (ТГЛ) центральних органів виконавчої влади в Україні (далі – ЦОВВ). Моніторинг проводився наприкінці 2014 – початку 2015 років коаліцією громадських організацій з Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси на чолі із Одеським суспільним інститутом соціальних технологій та ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення».

У звіті представлено методологію проведеного громадського моніторингу, його інструментарій та основні результати, які містять: підсумки аналізу нормативної бази роботи ТГЛ ЦОВВ, стан інформування громадян про роботу ТГЛ в газеті «Урядовий кур'єр» та на офіційних сайтах ЦОВВ, результати моніторингу звернень громадян на найбільш затребувані ТГЛ. У звіті наведено також конкретні приклади ефективної та неефективної роботи окремих «гарячих ліній», отримані за результатами телефонного звернення на них.

За результатами громадського моніторингу зроблені висновки та підготовлені рекомендації Кабінету Міністрів України, керівникам ЦОВВ та керівництву Державної установи «Урядовий контактний центр» щодо підвищення ефективності роботи їх ТГЛ. Крім того, представлено рейтинг ТГЛ обраних ЦОВВ за результатами громадського моніторингу.

Звіт адресований уряду України, керівникам ЦОВВ, посадовим особам центральних та місцевих органів виконавчої влади, керівництву Державної установи «Урядовий контактний центр», операторам телефонних «гарячих ліній», науковим працівникам, викладачам, аспірантам, студентам та слухачам вищих навчальних закладів – усім, хто вивчає питання реалізації прав людей і соціальної ефективності діяльності органів виконавчої влади в Україні.

Укладачі аналітичного звіту:

КРУПНИК Андрій Семенович, голова ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення», директор Одеського суспільного інституту соціальних технологій, доцент кафедри державного управління і місцевого самоврядування ОРІДУ НАДУ при Президентові України, кандидат політичних наук;

КАЛАШНІКОВА Олександра Євгенівна, аналітик ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення»;

КІЩЕНКО В'ячеслав Валентинович, юрист, заступник голови ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення».



Аналітичний звіт підготовлений за фінансової підтримки Міжнародного фонду «Відродження» в межах проекту «Моніторинг роботи телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади». Зміст аналітичного звіту є винятковою відповідальністю виконавців проекту і не обов'язково відображає погляди Міжнародного фонду «Відродження».

© Крупник А.С., Калашнікова О.Є., Кіщенко В.В., 2015

© Одеський суспільний інститут соціальних технологій, 2015

© Всеукраїнська громадська організація «Асоціація сприяння самоорганізації населення», 2015

Ілюстрація на обкладинці: © 123RF Limited, 2005 - 2015

ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ, ВИКОРИСТАНІ В АНАЛІТИЧНОМУ ЗВІТІ

Антитерористична операція (АТО)	Комплекс скоординованих спеціальних заходів, спрямованих на попередження, запобігання та припинення терористичної діяльності, звільнення заручників, забезпечення безпеки населення, знешкодження терористів, мінімізацію наслідків терористичної діяльності (ч. 21 ст. 1 Закону України «Про боротьбу з тероризмом»), що проводиться в окремих частинах Донецької та Луганської областей.
Внутрішньо переміщені особи (ВПО)	Громадяни України, які постійно проживають в Україні, яких змусили, або, які самостійно покинули своє місце проживання у результаті або з метою уникнення негативних наслідків збройного конфлікту, тимчасової окупації, повсюдних проявів насильства, масових порушень прав людини та надзвичайних ситуацій природного чи техногенного характеру (ч. 1 ст. 1 Закону України «Про забезпечення прав і свобод внутрішньо переміщених осіб»).
Газета „Урядовий кур’єр“	Щоденне видання центральних органів виконавчої влади України (веб-сторінка: www.ukurier.gov.ua).
Громадська організація (ГО); вживається також: неурядова організація (НУО), недержавна організація (НДО)	Громадське об’єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи (ч. 3 ст. 1 Закону України «Про громадські об’єднання»).
Громадський контроль ТГЛ	Контроль, що здійснюється громадськими організаціями шляхом оцінки якості роботи Урядової телефонної «гарячої лінії», а також телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ України.
Звернення громадян	Викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги громадян України до органів державної влади, місцевого самоврядування, громадських об’єднань, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов’язків (ст. 1 Закону України «Про звернення громадян»).
Електронна реєстраційна картка	Картка, яка заводитьсь на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб’єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування, що надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію», в якій зазначається прізвище, ім’я, по батькові заявника (найменування підприємства, установи, організації, суб’єкта підприємницької діяльності, органу місцевого самоврядування), контактний телефон, адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер (Постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр».
Єдина система обліку звернень громадян	Єдиний електронний простір органів виконавчої влади на державному інформаційному веб-ресурсі, який забезпечує автоматизоване формування звітів щодо організації звернень громадян, оперативний контроль за реєстрацією та опрацюванням звернень задля підвищення якості надання послуг громадянам та рівня виконавчої дисципліни з цих питань в органах виконавчої влади.

Запит на інформацію	<p>Прохання запитувача інформації (фізичних, юридичних осіб, об'єднань громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень) до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні (згідно із ч. 1 ст. 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації»).</p>
Моніторинг (громадський моніторинг)	<p>Громадський контроль, що здійснюється регулярно або безперервно і включає етапи збору, контролю та аналізу інформації, пов'язаної із забезпеченням інтересів громадянського суспільства: політичних, економічних та соціальних прав громадян («A new Weave» by gust Associates? Washington DC, USA в авторизованому варіанті).</p>
Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади (Національна система опрацювання звернень)	<p>Система контактних центрів, телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб органів виконавчої влади України, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечують за принципом «єдиного вікна» оперативний розгляд органами виконавчої влади звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб – підприємців, органів місцевого самоврядування (Постанова Кабінету Міністрів України від 18.01.2012 № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя»).</p>
Офіційний сайт	<p>Офіційний сайт центрального органу виконавчої влади.</p>
Посадова особа	<p>Особа, наділена організаційно-розпорядчими або адміністративно-господарськими функціями (з листа Міністерства юстиції України Міністерству освіти і науки, молоді та спорту України від 22.02.2013 № 1332-0-26-13/11).</p>
Телефонна «гаряча лінія» ЦОВВ (ТГЛ)	<p>Прямий зв'язок громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування із ЦОВВ з використанням телекомунікаційних мереж, за допомогою якого зацікавлені суб'єкти можуть в телефонному режимі оперативно звернутись до відповідного органу виконавчої влади.</p>
Урядова телефонна «гаряча лінія»	<p>Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади, телефонний центр спілкування КМУ з громадянами (+380-800-507-309).</p>
Урядовий контактний центр (УКЦ)	<p>Державна установа «Урядовий контактний центр» (www.ukc.gov.ua).</p>
Центральні органи виконавчої влади (ЦОВВ)	<p>Система органів виконавчої влади, вищим органом якої є Кабінет Міністрів України, і до складу якої входять міністерства України та інші центральні органи виконавчої влади (ст. 1 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади»).</p>

ЗМІСТ

РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ	6
ВСТУП	10
РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ	12
1.1. Мета, завдання, об'єкт та предмет громадського моніторингу	12
1.2. Етапи проведення громадського моніторингу	13
1.3. Вибірка	13
1.4. Методи проведення громадського моніторингу	13
1.5. Джерела інформації	14
1.6. Організація проведення громадського моніторингу	14
1.7. Основні обмеження громадського моніторингу	15
РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ	17
2.1. Законодавча база функціонування телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади	17
2.2. Організація в Україні системи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ	28
2.3. Інформування населення про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, висвітлення їхньої діяльності	58
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ І РЕЙТИНГУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» КМУ ТА ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ	62
3.1. Статистичний огляд звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію», телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ та організаційні аспекти їх функціонування	62
3.2. Результати звернень членів моніторингової групи на телефонні «гарячі лінії» УКЦ та ЦОВВ	78
3.3. Рейтингування телефонних «гарячих ліній» УКЦ та ЦОВВ	82
РОЗДІЛ 4. ВИСНОВКИ	85
РОЗДІЛ 5. РЕКОМЕНДАЦІЇ	88
ДОДАТКИ	91
Додаток А. Список використаних нормативних джерел	91
Додаток Б. Тематика звернень членів моніторингової групи на телефонні «гарячі лінії» КМУ та ЦОВВ	93
Додаток В. Форма звіту членів моніторингової групи за результатами звернення на телефонну «гарячу лінію»	97
Додаток Г. Методика рейтингування телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади... ..	101
Додаток Д. Результати рейтингування телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ	111
Додаток Є. Зведені дані оцінювання роботи телефонних «гарячих ліній»	113
Додаток Е. Проект Постанови КМУ «Про Типове положення про створення та організацію роботи телефонної «гарячої лінії» центрального органу виконавчої влади»	118
Додаток Ж. Інформація про Одеський суспільний інститут соціальних технологій	126
Додаток К. Інформація про Всеукраїнську громадську організацію «Асоціація сприяння самоорганізації населення»	127

РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

В даному Аналітичному звіті представлені результати громадського моніторингу якості роботи ТГЛ органів виконавчої влади в Україні, проведеного коаліцією громадських організацій на чолі з Одеським суспільним інститутом соціальних технологій та ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

Моніторинг проводився **з метою** оцінки ефективності діяльності ТГЛ КМУ та ЦОВВ, виявлення «вузьких місць», які ускладнюють громадянам доступ до цих «гарячих ліній» та зменшують ефективність реагування органів влади на телефонні звернення громадян, а також для пошуку шляхів удосконалення роботи «гарячих ліній» як складової Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

В ході громадського моніторингу зроблено аналіз нормативної бази роботи Урядової ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ; визначено ступінь інформування громадськості про роботу цих «гарячих ліній»; за допомогою контрольних телефонних звернень перевірена якість роботи найбільш затребуваних ТГЛ, а також оцінена оперативність і адекватність реагування органів виконавчої влади на звернення, що надходять через «гарячі лінії».

За підсумками громадського моніторингу визначено рейтинг ТГЛ обраних ЦОВВ та розроблені **рекомендації** щодо покращення роботи усієї системи «гарячих ліній» органів виконавчої влади та її окремих складових.

Під час дослідження, зокрема, з'ясовувалось, чи є достатнім рівень реагування з боку КМУ та ЦОВВ на звернення населення на ТГЛ цих органів влади і якою мірою ці органи забезпечують на практиці вирішення піднятих у зверненнях проблем.

Досліджувався також рівень та якість інформування громадськості про роботу ТГЛ КМУ та ЦОВВ через їх офіційні сайти, через сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», сайти обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації, а також через газету «Урядовий кур'єр».

Серед труднощів **зовнішнього характеру**, з якими зіткнулись виконавці моніторингу, – ненадання інформації чи надання неповної інформації окремими ЦОВВ та УКЦ у відповідь на запити. У цьому разі цим органам направлялись повторні запити, а при повторному ненаданні інформації виконавці моніторингу звертались до керівництва КМУ.

До числа **зовнішніх проблем** слід також віднести проведення під час моніторингу дострокових виборів до Верховної Ради України і наступне переформатування складу КМУ. Тож, мали місце випадки, коли обраний для моніторингу експертами ЦОВВ був реорганізований і замість нього виникали інші ЦОВВ.

● В ході проведеного дослідження встановлені такі **недоліки** існуючої підсистеми роботи урядових інституцій із телефонними зверненнями громадян в межах Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади:

- нормативно-правова база з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень за допомогою телефонного зв'язку та через Інтернет є недосконалою;
- відсутні єдині стандарти роботи з громадськістю із використанням ТГЛ ЦОВВ, слабка система контролю, у тому числі громадського контролю за якістю цієї роботи;
- не вистачає сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощення процедури подання звернень з питань діяльності органів влади за принципом «єдиного вікна»;
- відсутній комплексний підхід до аналізу громадської думки і надання громадськості інформації та роз'яснень з актуальних питань державної політики, нечітко здійснюється взаємодія УКЦ з ТГЛ ЦОВВ.

● При всіх сильних сторонах ухваленого Урядом Порядку взаємодії органів виконавчої влади та УКЦ, затвердженого Постановою КМУ від 12.08.2009 № 898, який містить досить прості та зрозумілі механізми співпраці між УКЦ та органами виконавчої влади у процесі вирішення ними питань, що порушуються у зверненнях на Урядову ТГЛ, встановлено, що

окремі положення цього Порядку **не додержуються** учасниками взаємодії, є певні прогалини у співпраці, через що виникають періодичні збої у системі взаємодії усіх учасників цього процесу.

- Проведений аналіз також засвідчив, що в Україні питання, пов'язані із функціонуванням ТГЛ КМУ та ЦОВВ, на рівні законів **не регламентуються**, хоча такі «гарячі лінії» слід розглядати як один із інструментів реалізації конституційного права людей на звернення. Основна регламентація діяльності роботи ТГЛ здійснюється поки що на рівні урядових підзаконних нормативно-правових актів, що є недостатнім і потребує врегулювання **на законодавчому рівні**.

- Має місце **розбіжність інформації** щодо ТГЛ, яка поширюється через сайти УКЦ та сайти ЦОВВ: різні назви ТГЛ, різні номери ТГЛ, відсутність на сайтах багатьох ЦОВВ інформації про графік роботи їх «гарячих ліній» тощо.

- Нерідко на сайтах УКЦ та окремих ЦОВВ представлена не вичерпна інформація про режим роботи ТГЛ, про різні терміни, протягом яких вони працюють: адже деякі «гарячі лінії» працюють цілодобово, в той час як інші доступні тільки одну годину на тиждень. На сайті УКЦ та окремих ЦОВВ часто наводиться застаріла інформація, яка **оновлюється нерегулярно**.

- Визначено, що рівень інформування громадян про роботу Урядової ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ через їх офіційні сайти, сайти обласних державних адміністрацій, Київської міської державної адміністрації, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», а також через газету «Урядовий кур'єр» **є недостатнім**.

- Для перевірки роботи 30 найбільш затребуваних ТГЛ на кожну з них у години їх роботи було здійснено по 15 телефонних звернень з п'яти міст, представлених членами моніторингової групи: Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси. Для кожного ЦОВВ було визначено по 3 однотипних (рамкових) питання, які найчастіше турбують населення та стосуються повсякденних проблем людини. До складу кожного з трьох запитань обов'язково включалось запитання, пов'язане з проблемами внутрішньо переміщених осіб (ВПО).

- Загалом було здійснено 450 спроб дзвінків. Але не усі спроби виявились успішними. Жодного разу не вдалось додзвонитись на ТГЛ трьох ЦОВВ: Міністерства соціальної політики України, Державної санітарно-епідеміологічної служби України та Державної інспекції України з безпеки на наземному транспорті.

На інші 27 «гарячих ліній» членам моніторингової групи вдалось додзвонитись та поспілкуватись з їх операторами у 274 випадках, що складає 55% від загальної кількості спроб. Це помітно більше результату проведеного у 2012-2013 роках аналогічного моніторингу, коли з 450 спроб вдалось додзвонитись лише у 196 випадках (44 %).

Із 274 успішних звернень лише у 5 випадках оператори повідомили, що звернення зареєстровано. Ще у 56 випадках представники ТГЛ ЦОВВ зафіксували номер телефону заявника і сутність питання і пізніше передзвонили заявнику з приводу поставленого запитання. У підсумку, з усієї кількості прийнятих звернень було вирішено повністю 19 %, частково 25 % і взагалі не вирішено – 56 %.

- За результатами проведення контрольних звернень із різних міст України на обрані ТГЛ з'ясовані найбільш характерні **недоліки роботи** цих «гарячих ліній». Зокрема, це: неможливість додзвонитися по «гарячих лініях» до окремих ЦОВВ; автовідповідач або оператор не повідомляють, на яку саме ТГЛ зателефонувала особа; не завжди оператор вітає особу, яка звертається по телефону, не завжди прощається, завершуючи розмову; переважна більшість операторів ніяк не представляються особам, що телефонують; є випадки, коли оператор, не дослухавши суті проблеми, похапцем перериває розмову; оператори неохоче реєструють телефонні звернення громадян.

- Має місце неналежне реагування офіційних осіб та органів влади на звернення, які надходять через ТГЛ. Це свідчить, що система роботи із телефонними зверненнями через «гарячі лінії» ще **не налагоджена** і потребує прискіпливої уваги з боку органів влади і громадськості.

- При формуванні рейтингу 30 обраних ТГЛ ЦОВВ використовувалось їх **експертне оцінювання** по трьох групах показників, загальна кількість яких складала 30: «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ ЦОВВ» (5 показників), «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ» (10) та «Якість роботи ТГЛ ЦОВВ» (15).

● Встановлено, що «гарячі лінії» УКЦ, які посіли перше місце в рейтингу, по багатьох параметрах є **прикладом належної організації** роботи цієї форми комунікацій з громадськістю. Достатньо високі показники роботи ТГЛ виявились також у Державної фіскальної служби України, Міністерства охорони здоров'я України та Державного агентства земельних ресурсів України.

На основі зробленого аналізу виконавці громадського моніторингу запропонували низку **конкретних управлінських заходів** для різних рівнів та конкретних органів публічної влади, інститутів громадянського суспільства, які дозволять, на думку експертів, істотно покращити стан справ у цій сфері. Зокрема:

1. Кабінету Міністрів України пропонується:

- підготувати та внести у встановленому порядку на розгляд Верховної Ради України проект закону про внесення змін до чинного законодавства, яким на законодавчому рівні закріпити статус ТГЛ органів публічної влади та звернень, що надходять через них. Цей закон має передбачати скорочений термін розгляду звернень, які потребують негайного реагування з боку органів влади, визначати критерії, за якими звернення підлягає негайному розгляду та вжиттю невідкладних заходів щодо вирішення по суті порушених в них питань. Крім того, у Законі України «Про доступ до публічної інформації» слід передбачити право запитувача публічної інформації на її отримання за допомогою офіційних «гарячих ліній» органів публічної влади;

- підготувати та затвердити постановою КМУ «Порядок створення та функціонування ТГЛ органів виконавчої влади» (умовна назва), яким закріпити загальні стандарти та нормативи роботи «гарячих ліній» як невід'ємної складової діалогу посадових осіб органів виконавчої влади із громадянами, додаткової можливості участі громадян у формуванні та реалізації державної політики;

- ухвалити постановою КМУ «Типове положення про організацію роботи «гарячої лінії» центрального органу виконавчої влади»;

- провести кількісний та якісний аналіз роботи всіх ТГЛ ЦОВВ, зокрема, щодо кількості звернень, ведення їх обліку, стану реагування на них з боку відповідного ЦОВВ тощо та визначитись щодо доцільності існування ТГЛ окремо у кожному з ЦОВВ;

- запровадити регулярне заслуховування на засіданнях КМУ (щонайменше раз на рік) інформації про стан діяльності ТГЛ органів виконавчої влади та про реагування на порушені у зверненнях питання;

- розглянути питання про забезпечення функціонування ТГЛ всіх ЦОВВ на базі номерів 0-800-... для надання можливості заявникам безкоштовно звертатися на них як зі стаціонарних телефонів, так і з номерів мобільного зв'язку;

- розглянути на рівні КМУ спільно із УКЦ та громадською моніторинговою групою питання щодо комплексного нормативного врегулювання системи роботи ТГЛ УКЦ та ЦОВВ з ТГЛ місцевих (в першу чергу, обласних і Київської міської) державних адміністрацій і територіальних підрозділів ЦОВВ;

- запровадити безперервний процес інформування операторів ТГЛ про усі зміни, що відбуваються у системі роботи зі зверненнями громадян та у галузі діяльності ЦОВВ, проводити спеціалізовані курси з підвищення кваліфікації для цих операторів з метою забезпечення більш якісного, професійного, ґрунтованого на нормах етики, реагування на звернення, що надходять на «гарячі лінії»;

- у типовій номенклатурі посад державних службовців встановити посаду спеціаліста – оператора телефонної «гарячої лінії». Посадові обов'язки і відповідальність цієї посадової особи повинні полягати у належному і якісному наданні цієї публічної послуги.

2. Державній установі «Урядовий контактний центр» пропонується:

- навести на сайті УКЦ повний перелік ТГЛ всіх ЦОВВ, їх назви та режим роботи, а також навести інформацію про перелік питань, які належать до сфери відповідальності кожного ЦОВВ, включаючи розбивку за напрямками спеціалізації кожної «гарячої лінії», забезпечити регулярне оновлення цієї інформації;

- запровадити на сайті УКЦ розділ, який би надавав можливість особі, що звернулася на Урядову ТГЛ, відстежувати за його реєстраційним номером стан цього звернення на кожному етапі його розгляду;

- забезпечити регулярне (щорічне) видання інформаційно-аналітичного збірника стосовно діяльності в Україні системи ТГЛ із аналізом поточного стану, інформуванням про зміни в нормативній базі та методичними рекомендаціями щодо організації певних видів діяльності ТГЛ.

3. ЦОВВ, які мають власні ТГЛ, пропонується:

- ухвалити наказом по ЦОВВ Положення про телефонну «гарячу лінію» відповідного ЦОВВ на основі затвердженого КМУ Типового положення про організацію роботи «гарячих ліній» ЦОВВ;

- забезпечити розміщення інформації про власні ТГЛ на головних сторінках офіційних сайтів ЦОВВ для забезпечення спрощеного пошуку такої інформації зацікавленими особами;

- у разі, якщо ТГЛ функціонує від одного до декількох годин на тиждень, розглянути можливість збільшення тривалості її роботи для забезпечення кращого доступу і більш оперативного реагування на звернення; передбачити можливість звернення на ТГЛ у цілодобовому режимі (у позаробочий час – в режимі аудіозапису);

- забезпечувати аудіозапис всіх дзвінків на ТГЛ для здійснення постійного контролю якості обслуговування заявників, про що вони мають бути попереджені;

- забезпечити обов'язковість реагування операторів на звернення, що надходять на ТГЛ, державною мовою, а за необхідністю – регіональними мовами;

- поширити інформацію про номери ТГЛ ЦОВВ серед всіх співробітників відповідних органів влади;

- провести співбесіди із операторами ТГЛ, а за потреби – позапланову атестацію на предмет дотримання професійних, зокрема, етичних норм при виконанні ними своїх професійних (службових) обов'язків;

- ввести функцію «оцінка рівня обслуговування «гарячої лінії» за 5-бальною шкалою, якою, за бажанням громадянина, після закінчення розмови із оператором «гарячої лінії» оцінювати його роботу.

4. Місцевим органам виконавчої влади пропонується:

- на власних офіційних сайтах навести інформацію про наявну в Україні систему ТГЛ ЦОВВ із зазначенням номерів їх телефонів та режиму їх роботи, а також номер телефону та режим роботи Урядової ТГЛ;

- по можливості, збільшити кількість матеріалів, які висвітлюють інформацію про результативність роботи Урядової ТГЛ і «гарячих ліній» ЦОВВ.

5. Редакції газети «Урядовий кур'єр» пропонується:

- періодично оприлюднювати довідкову інформацію про перелік ТГЛ, режим їх роботи, перелік питань, які стосуються сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ;

- регулярно висвітлювати на сторінках видання, а також на офіційному сайті газети інформацію про діяльність існуючих ТГЛ ЦОВВ, розповідати про типові проблеми, з якими на них звертаються громадяни, шляхи їх вирішення тощо.

6. Інститутам громадянського суспільства пропонується:

- активізувати діяльність щодо інформування представників цільових груп, інтереси яких представляють НУО, про можливості звернення на ТГЛ органів виконавчої влади, надати їм відповідні координати та роз'яснити порядок користування цією формою комунікації;

- громадським організаціям, що брали участь у здійсненні громадського моніторингу ТГЛ, продовжити взаємодію з відповідними службами КМУ та УКЦ на предмет реалізації даних пропозицій щодо покращення роботи системи ТГЛ;

- всеукраїнським та місцевим громадським організаціям, органам самоорганізації населення узяти під громадський контроль діяльність ТГЛ на загальнодержавному та місцевому рівнях, використовуючи наявні інструменти участі громадськості в управлінні.

ВСТУП

**«Наша власть придвинула
к людям динамики, вместо того,
чтобы придвинуть микрофоны»**

М.М. Жванецький, м. Одеса

Оперативне реагування на потреби кожної конкретної людини, вирішення порушених нею питань – є необхідною передумовою для налагодження ефективної взаємодії між органами державної влади і громадянами, яка формує важливу складову довіри людини до держави та її владного апарату в цілому.

Особливої актуальності ця тема набуває в умовах європейської інтеграції України, тим більше, що право на належне врядування розглядається багатьма європейськими інституціями в якості одного із базових прав, які мають неодмінно забезпечуватись державою. В цих умовах проблема забезпечення своєчасного та повного реагування владних інституцій на звернення громадян, які надходять на адресу цих інституцій, дедалі загострюється.

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги можуть надходити від громадян до органів державної влади відповідно до їх функціональних обов'язків не тільки у письмовій, а й в усній формі. Одним із засобів усного звернення до КМУ та ЦОВВ в останні роки стали ТГЛ, популярність яких (як свідчить статистика кількості таких звернень) із кожним роком зростає. І це не є випадковим: звертаючись на ТГЛ, суб'єкт звернення сподівається більш оперативно «достукатись» із власною проблемою чи пропозицією до певного органу влади та пришвидшити її вирішення.

Про результати роботи ТГЛ органів влади, динаміку кількості та тематику звернень свідчать дані статистики, яка ведеться ЦОВВ. Але питання ефективності функціонування цих «гарячих ліній» залишаються малодослідженими. Не приділяли цьому раніше предметної уваги й інститути громадянського суспільства.

Цей моніторинг став вже другою в Україні спробою громадськості провести комплексну оцінку роботи Урядової ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ. У фокусі моніторингу опинилась технологія функціонування обраних ТГЛ КМУ та ЦОВВ, якість їхньої діяльності, зокрема оперативність та адекватність реагування органів влади на звернення, отримані через такі «гарячі лінії».

Актуальність моніторингу згаданих питань зумовлена також тим, що тільки на веб-сайт Державної установи «Урядовий контактний центр» та на Урядову ТГЛ щотижня звертаються тисячі осіб зі скаргами, заявами та пропозиціями. Але інформація з боку КМУ та ЦОВВ про реагування на ці звернення та стан вирішення порушених проблем відсутня.

Так, за даними УКЦ, **найбільш актуальними** питаннями у зверненнях в 2014 році були: соціальний захист населення – 21,5% від загальної кількості, комунальне господарство – 13,7%, пенсійне забезпечення – 11,5%, діяльність посадових і службових осіб, боротьба з корупцією – 7,2%, оплата праці – 5,6%.

Велике значення має рівень інформування потенційних суб'єктів звернення на ТГЛ про номери телефонів та режим роботи через офіційні сайти КМУ, ЦОВВ, сайти обласних державних адміністрацій (ОДА), Київської міської державної адміністрації, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», а також через газету «Урядовий кур'єр».

Означений моніторинг проводився з ініціативи Одеського суспільного інституту соціальних технологій спільно з ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення» за участю регіональних партнерських регіональних організацій в межах проекту «Моніторинг роботи ТГЛ центральних органів виконавчої влади» за фінансової підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

Дані, які наведені в цьому Аналітичному звіті, відображають результати громадського моніторингу, активна частина якого припала на квітень 2014 – березень 2015 року. В даному звіті представлені підсумкові результати даного моніторингу.

Аналітичний звіт складається із вступу, 5 розділів та 9 додатків.

Розділ 1: «Методологія проведення громадського моніторингу»: містить опис основних методологічних засад моніторингової діяльності. Зокрема, описується мета, завдання, предмет та об'єкт моніторингу, методи проведення моніторингу, джерела отримання інформації тощо.

В розділі 2 проаналізовано організаційно-правові засади функціонування ТГЛ КМУ та ЦОВВ, систему наявних ТГЛ, стан інформування населення про роботу Урядової ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ, а також про стан висвітлення діяльності цих «гарячих ліній».

У розділі 3 представлені основні результати громадського моніторингу, які відображають практичні аспекти функціонування ТГЛ. Зокрема, наведено статистичний огляд звернень на урядову ТГЛ та телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ, а також результати контрольних звернень на ці телефонні «гарячі лінії» членів моніторингової групи з урахуванням сучасних особливостей проблематики, що турбує людей. Також, у даному розділі наводяться виявлені членами громадської коаліції кращі практики та проблемні аспекти роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ. Здійснено рейтингування ТГЛ на основі оцінювання їхньої діяльності за 30 показниками.

В розділі 4 наведені основні висновки за результатами моніторингу «гарячих ліній» ЦОВВ, робиться порівняння з результатами аналогічного моніторингу, проведеного у 2012-2013 роках.

В розділі 5 наведено рекомендації, спрямовані на покращення роботи як конкретних «гарячих ліній», так і усієї системи «гарячих ліній» органів виконавчої влади в Україні.

Аналітичний звіт включає 9 додатків, в яких міститься: список використаних нормативних джерел, перелік рамкових тем, за якими зверталися на ТГЛ органів виконавчої влади члени моніторингової групи у процесі моніторингу; форма звіту за результатами кожного звернення; Методика рейтингування ТГЛ органів виконавчої влади; результати рейтингування ТГЛ КМУ та ЦОВВ; зведені дані оцінювання роботи ТГЛ; проект Постанови КМУ «Про Типове положення про створення та організацію роботи ТГЛ центрального органу виконавчої влади»; загальна інформація про основних виконавців проекту – Одеський суспільний інститут соціальних технологій та Всеукраїнську громадську організацію «Асоціація сприяння самоорганізації населення».

Виконавці проекту та укладачі цього аналітичного звіту висловлюють щирю подяку регіональним партнерським організаціям та їх керівникам, які забезпечували реалізацію регіональної складової моніторингу, у тому числі: ГО «Громадська ініціатива Луганщини» (Т. Кірілова), ГО «Фонд розвитку міста Миколаєва» (М. Золотухін), Київському відділенню Всеукраїнської асоціації сприяння самоорганізації населення (А. Нестерков), ГО Інформаційно-правовий центр «Наше право» (м. Львів, А. Лепак, М. Дзюпин).

Виконавці проекту вдячні керівництву ДУ «Урядовий контактний центр» за сприяння у проведенні дослідження та обговорення його результатів, а також зовнішньому експерту Сергію Панцирю за детальний аналіз методології та результатів моніторингу і слушні практичні рекомендації.

Окрему подяку слід висловити директору Програмної ініціативи «Демократична практика» Міжнародного фонду «Відродження», кандидату юридичних наук Олексію Орловському, який активно долучався до громадського моніторингу на всіх його етапах, включаючи підготовку узагальнюючих висновків та рекомендацій, і корисні поради якого сприяли підвищенню якості цього дослідження.

*Експерти Одеського суспільного інституту
соціальних технологій та ВГО «Асоціація
сприяння самоорганізації населення»*

РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ

1.1. Мета, завдання, об'єкт та предмет громадського моніторингу

Мета громадського моніторингу якості роботи ТГЛ ЦОВВ в Україні: виявити в їх діяльності «вузькі місця», які створюють передумови для зменшення рівня ефективності реагування на телефонні звернення заявників через ТГЛ до КМУ і ЦОВВ та запропонувати шляхи удосконалення їх роботи.

Для досягнення цієї мети в ході громадського моніторингу вирішувались такі **завдання**:

- проаналізувати нормативну базу роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ, відстежити зміни, які відбулися у цій сфері з моменту проведення першого подібного громадського моніторингу наприкінці 2012 – початку 2013 року¹;

- перевірити якість роботи обраних найбільш затребуваних ТГЛ КМУ та ЦОВВ, а також оперативність та адекватність реагування органів влади на звернення, які їм надходять через ці «гарячі лінії», зокрема на звернення внутрішньо переміщених осіб із Донецької, Луганської областей та Автономної Республіки Крим;

- здійснити на основі спеціально розробленої методики рейтингування обраних ТГЛ КМУ та ЦОВВ за підсумками перевірки якості їх роботи, оперативності та адекватності реагування на звернення, які надходять до ЦОВВ через ці «гарячі лінії»;

- вивчити повноту інформування про роботу ТГЛ КМУ та ЦОВВ на сайтах цих органів та Державної установи «Урядовий контактний центр», а також на сайтах обласних державних адміністрацій, Київської міської державної адміністрації та в газеті «Урядовий кур'єр»;

- з'ясувати рівень врахування КМУ, окремими ЦОВВ та Державною установою «Урядовий контактний центр» рекомендацій, які були запропоновані Коаліцією НУО за підсумками першого подібного громадського моніторингу, проведеного наприкінці 2012 – початку 2013 років;

- розробити за підсумками даного громадського моніторингу рекомендації КМУ, окремим ЦОВВ, Державній установі «Урядовий контактний центр» щодо покращення якості та результативності роботи ТГЛ.

Об'єкт моніторингу – діяльність КМУ і ЦОВВ щодо реалізації конституційного права громадян України на звернення, зокрема, на телефонні звернення, через «гарячі лінії».

Предмет моніторингу – якість роботи ТГЛ КМУ і ЦОВВ та адекватність реагування органів влади на телефонні звернення громадян.

У своїй діяльності щодо здійснення громадського моніторингу роботи ТГЛ виконавці проекту керувались, перш за все, статтями 34, 38 та 50 Конституції України, які закріплюють право кожного громадянина України вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб, брати участь в управлінні державними справами, якими кожному гарантується право вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також право на її поширення.

Крім того, реалізація проекту базувалася на нормах Законів України «Про громадські об'єднання», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», постанов Кабінету Міністрів України від 05.11.2008 № 976 «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади», від 12.08.2009 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр», від 18.01.2012 № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя», іншими нормативно-правовими актами, що діють у досліджуваній сфері.

¹ Див.: Чи не охололи телефони «гарячих ліній» органів виконавчої влади? Аналітичний звіт за результатами громадського моніторингу якості роботи ТГЛ центральних органів виконавчої влади в Україні / А.С. Крупник, В.В. Кіщенко, А.С. Трепалюк. – Одеса: ПП «Євродрук», 2013. – 98 с. – <http://samoorg.com.ua/wp-content/uploads/2013/08/Zvit-Hotlines-2013.pdf>

1.2. Етапи проведення громадського моніторингу

Громадський моніторинг якості роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ проводився в *чотири етапи*, які були реалізовані послідовно:

1) Підготовчий етап. На даному етапі здійснювались заходи, спрямовані на підготовку до проведення моніторингу. Зокрема, було розроблено інструментарій громадського моніторингу, складено робочий план проведення моніторингу, розподілені обов'язки між членами сформованої моніторингової групи, підготовлені форми запитів до КМУ, ЦОВВ, УКЦ; було також визначено перелік питань, з якими звертатимуться члени моніторингової групи та залучені волонтери на ТГЛ КМУ та ЦОВВ; підготовлені форми (шаблони) звітності за результатами кожного звернення на «гарячу лінію» КМУ, ЦОВВ, УКЦ тощо.

2) Проведення моніторингу. Активний етап моніторингу охоплював діяльність, спрямовану на збір достатнього обсягу достовірної та неупередженої інформації, необхідної для проведення подальших узагальнень, які, у свою чергу, могли бути використані для підготовки висновків та розробки практичних рекомендацій для КМУ, ЦОВВ, УКЦ щодо покращення роботи їх ТГЛ.

Більш детальна інформація про методи збору інформації та інструменти, що використовувались на цьому етапі, представлена у пунктах 1.3-1.6 цього аналітичного звіту.

3) Аналіз результатів. В рамках даного етапу здійснено систематизацію інформації, отриманої в ході реалізації попереднього етапу, зіставлення та узагальнення результатів громадського моніторингу, зокрема, із результатами попереднього аналогічного моніторингу; було також сформовано рейтинг ТГЛ ЦОВВ. В ході виконання цього етапу були підготовлені узагальнені **висновки** за підсумками проведеного моніторингу.

4) Розробка рекомендацій. На завершальному етапі громадського моніторингу були підготовлені **практичні рекомендації** для КМУ, ЦОВВ та УКЦ щодо покращення якості та результативності роботи їх ТГЛ.

1.3. Вибірка

Практична частина моніторингу ТГЛ проводилась у вигляді дзвінків на обрані ТГЛ КМУ, ЦОВВ та УКЦ з п'яти міст – Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси.

Коло тих адресатів, кому були адресовані телефонні звернення виконавців проекту в ході здійснення моніторингу, можна умовно розділити на три групи:

1) керівники ЦОВВ, які є відповідальними за роботу підвідомчих ТГЛ, і які, відповідно до своїх повноважень, мають володіти необхідною інформацією про стан їх роботи. До цих осіб належать:

- прем'єр-міністр України (щодо роботи ТГЛ УКЦ);
- керівники приблизно 30 ЦОВВ, ТГЛ, які були відібрані для проведення моніторингу.

2) керівництво Державної установи «Урядовий контактний центр» як головної ланки, координаційного центру Національної системи опрацювання телефонних звернень до органів виконавчої влади, яка у взаємодії з цими органами забезпечує оперативну диспетчеризацію та організацію своєчасного розгляду звернень, що надходять на Урядову ТГЛ, і здійснює інформаційний супровід заходів, які вживаються відповідними органами для вирішення порушених в цих зверненнях питань з метою задоволення законних прав та інтересів заявників;

1.4. Методи проведення громадського моніторингу

При проведенні моніторингу використовувались наступні методи:

- **аналіз нормативно-правових актів**, які регламентують роботу КМУ, ЦОВВ та УКЦ, їх ТГЛ;
- **підготовка та розсилка запитів (в тому числі повторних запитів)** до керівників КМУ, ЦОВВ та УКЦ;

- **аналіз публікацій**, розміщених на офіційних сайтах КМУ, ЦОВВ, УКЦ, обласних державних адміністрацій, Київської міської державної адміністрації та в газеті «Урядовий кур'єр» за період з 01.04.2013 по 31.03.2015 щодо роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ;

- проведення «польового» дослідження шляхом **здійснення контрольних звернень** на Урядову ТГЛ та відібрані ТГЛ ЦОВВ з реальними запитаннями, які стосуються проблем як загальнодержавного, так і місцевого рівнів, зокрема проблем ВПО із Донецької, Луганської областей та Автономної Республіки Крим.

1.5. Джерела інформації

Джерелами отримання інформації в ході моніторингу і підготовки моніторингового звіту стали:

- **нормативно-правові акти**, які регламентують роботу КМУ, ЦОВВ, УКЦ та їх ТГЛ;
- **відповіді на запити та повторні запити**, отримані від керівників КМУ, ЦОВВ та УКЦ;
- **публікації стосовно роботи ТГЛ, розміщені на офіційному сайті КМУ** за період з 01.04.2013 по 31.03.2015;
- **публікації стосовно роботи ТГЛ, розміщені на офіційних сайтах ЦОВВ** за період з 01.04.2013 по 31.03.2015;
- **публікації, розміщені на офіційному сайті Державної установи «Урядовий контактний центр»** за період з 01.04.2013 по 31.03.2015;
- **публікації, розміщені на офіційних сайтах обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації** за період з 01.04.2013 по 31.03.2015;
- **публікації стосовно роботи ТГЛ, розміщені в газеті «Урядовий кур'єр»** за період з 01.04.2013 по 31.03.2015;
- **матеріали за результатами звернень громадян на Урядову ТГЛ та відібрані ТГЛ ЦОВВ** з реальними запитаннями та проблемами як загальнодержавного, так і місцевого рівнів, зокрема, проблем ВПО із Донецької, Луганської областей та Автономної Республіки Крим (аудіозаписи; звіти осіб, які проводили громадський моніторинг, за результатами кожного звернення на «гарячу лінію»; відповіді КМУ, ЦОВВ за результатами звернень на «гарячі лінії» тощо).

1.6. Організація проведення громадського моніторингу

З метою організації громадського моніторингу на його підготовчому етапі була сформована **моніторингова група**, до складу якої увійшли експерти громадської Коаліції з шістьох неурядових організацій: Одеського суспільного інституту соціальних технологій, Всеукраїнської громадської організації «Асоціація сприяння самоорганізації населення» (Одеса), громадських організацій «Інформаційно-правовий центр «Наше право» (Львів), «Громадська ініціатива Луганщини» (Луганськ), «Фонд розвитку міста Миколаєва» та Органу самоорганізації населення комітет мікрорайону «Русанівка» (Київ).

Крім того, на підготовчому етапі були вирішені інші організаційні питання, пов'язані із проведенням моніторингу. Зокрема, було підготовлено та організовано стартову зустріч членів громадської Коаліції в м. Одесі 6-7 вересня 2014 р., яка проводилась з метою доопрацювання інструментарію моніторингу та узгодження порядку подальшої спільної діяльності членів громадської Коаліції.

У процесі проведення моніторингу члени експертної групи здійснили такі дії:

1. В ході аналізу нормативно-правових актів були відібрані основні нормативно-правові акти, які регламентують роботу КМУ, ЦОВВ та УКЦ, зокрема, їх ТГЛ. Особливу увагу було приділено питанням змін, що були внесені у ці акти у період, що минув із червня 2013 р., після завершення громадською Коаліцією першого подібного моніторингу, за підсумками якого органам державної влади та УКЦ було надано низку конкретних пропозицій щодо удосконалення нормативного забезпечення діяльності ТГЛ.

2. З метою отримання об'єктивної інформації, необхідної для проведення моніторингу, було підготовлено та направлено низку листів на адресу керівництва КМУ, ЦОВВ та УКЦ. Листи мали статус запиту щодо надання публічної інформації.

Зміст запитів було спрямовано на:

- з'ясування загальної кількості звернень, що надійшли протягом 2013 та 2014 років на існуючі ТГЛ КМУ, ЦОВВ та УКЦ в розрізі кожної «гарячої лінії»;
- отримання від КМУ, УКЦ та обраних ЦОВВ документів, які регламентують роботу їхніх «гарячих ліній» станом на січень 2015 року.

З метою уточнення окремих положень відповідей, отриманих на запити, а також у разі відсутності відповідей на адресу відповідних органів та посадових осіб направлялись **повторні запити**.

Отримана інформація щодо кількості звернень на ту чи іншу ТГЛ за 2013 та 2014 роки зіставлялась із аналогічними даними за попередні роки, які були отримані в межах першого громадського моніторингу роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ у 2012-2013 роках. У разі, якщо за ці роки відповідні ЦОВВ зазнали реформування, інформація за попередні роки запитувалася щодо кількості звернень на ТГЛ їх попередників.

3. В рамках моніторингу було проведено дослідження матеріалів, розміщених у період з 01.04.2013 по 31.03.2015 на офіційних сайтах КМУ, ЦОВВ, УКЦ, обласних державних адміністрацій, Київської міської державної адміністрації, в газеті «Урядовий кур'єр», які висвітлювали роботу ТГЛ КМУ та ЦОВВ.

4. Вивчались звернення громадян на ТГЛ органів виконавчої влади.

З метою отримання об'єктивної інформації для оцінювання якості та ефективності роботи Урядової ТГЛ та ТГЛ ЦОВВ експерти організували на них контрольні звернення із реальними питаннями та проблемами, які стосуються як загальнодержавного, так і місцевого рівнів.

На початковому етапі виконання проекту моніторинговою групою було відібрано 30 телефонних «гарячих ліній», на які найчастіше звертаються громадяни. Саме на дослідженні якості та результативності роботи цих телефонних «гарячих ліній» і було зосереджено роботу моніторингової групи.

Для перевірки того, як працюють відібрані 30 телефонних «гарячих ліній», на кожну з них було здійснено по три однотипних звернення із кожного з п'яти міст, які представляють члени моніторингової групи: Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси. Перелік цих 90 однотипних запитань було напрацьовано під час стартової зустрічі членів громадської Коаліції в м. Одесі 6-7 вересня 2014 р.

Таким чином, на кожну з 30 обраних «гарячих ліній» від моніторингової групи надійшло по 15 звернень, а загальна кількість звернень моніторингу становила 450.

Особливістю тематики моніторингових звернень цього разу, на відміну від попереднього дослідження 2012-2013 років, було те, що серед контрольних звернень на Урядову ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ в обов'язковому порядку були запитання щодо проблем внутрішньо переміщених осіб із Донецької, Луганської областей та Автономної Республіки Крим.

Кількість контрольних звернень із подібних запитань досягала однієї третини від загальної кількості звернень (по одному зверненню на кожну обрану для моніторингу ТГЛ з кожного із п'яти міст).

Усі звернення на «гарячі лінії» фіксувались на диктофон. На кожне звернення особою, яка проводила моніторинг, оформлювався звіт за спеціальною звітною формою (додаток В). Крім того, у відповідну форму вносились інформація про результати розгляду КМУ або/та відповідним ЦОВВ кожного звернення на ТГЛ, а також відповіді органів виконавчої влади, які надходили за результатами розгляду цих звернень.

1.7. Основні обмеження громадського моніторингу

Проведення громадського моніторингу супроводжувалося певними труднощами як зовнішнього, так і внутрішнього характеру.

До числа **труднощів зовнішнього характеру** можна віднести ненадання інформації ЦОВВ та УКЦ чи надання неповної інформації у відповідь на запити. У разі відсутності належної реакції на запити з боку цих органів їм направлялись повторні запити, а у разі повторного ненадання чи надання неповної інформації виконавці моніторингу звертались до керівництва КМУ.

Також, до числа **зовнішніх проблем** слід віднести проведення під час моніторингу дострокових виборів до Верховної Ради України і наступне переформатування складу Кабінету Міністрів України. Незважаючи на це, більшість органів виконавчої влади (в т.ч. в переформатованому вигляді) продовжували виконувати свої функції, що було достатньою передумовою для продовження проведення громадського моніторингу.

Мали місце випадки, коли обраний для моніторингу експертами ЦОВВ був реорганізований і замість нього виникли інші ЦОВВ.

Мали також місце певні **внутрішні проблеми**, зокрема: незначне порушення графіку проведення моніторингу окремими партнерськими організаціями в частині організації звернень на ТГЛ; отримання значного обсягу інформації, опрацювання якої потребувало більше часу, ніж це планувалося при підготовці до проведення моніторингу; звернення на окремі «гарячі лінії» із різних областей України з різнотипними питаннями, що створювало додаткові труднощі для перевірки реагування ЦОВВ на однотипні звернення, які надходять із різних регіонів.

З метою подолання наявних труднощів виконавці проекту були змушені продовжити на півтора місяці тривалість «польового» етапу та на два місяці – аналітичну (узагальнюючу) частину дослідження. Крім цього, у разі виявлення певних порушень щодо змісту звернень, окремі партнери громадської коаліції повторно зверталися на ТГЛ з питаннями, які відповідали раніше узгодженому переліку рамкових питань.

РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» КМУ ТА ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Цей розділ звіту містить опис проведеного аналізу організаційно-правових засад функціонування ТГЛ КМУ та ЦОВВ. В розділі представлено нормативно-правові засади роботи наявних ТГЛ, стан інформування населення про роботу Урядової ТГЛ і «гарячих ліній» ЦОВВ, а також оцінка діяльності цих органів щодо реакції на телефонні звернення.

2.1. Законодавча база функціонування телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ

Робота ТГЛ КМУ та ЦОВВ напряму пов'язана із реалізацією права кожної людини, закріпленого у ст. 40 Конституції України, – права направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, які зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк. І хоча досліджувалося забезпечення цього права лише органами виконавчої влади у складі системи органів публічної влади, використання ТГЛ можна розглядати як один із загальних інструментів реалізації конституційного права людей на звернення. Привертає увагу той факт, що це право надано не лише тільки громадянам України, а усім, хто законно перебуває на її території.

Наведене положення ст. 40 знайшло свій розвиток у п. 2 ст. 116 Конституції України, відповідно до якого КМУ вживає заходів щодо забезпечення прав і свобод людини і громадянина. Ще більшою мірою це право закріплене в інших нормативно-правових актах. Оскільки відповідно до ч. 2 ст. 1 Закону України «Про Кабінет Міністрів України» КМУ здійснює виконавчу владу безпосередньо та через міністерства, інші ЦОВВ, Раду міністрів Автономної Республіки Крим та місцеві державні адміністрації, спрямовує та координує роботу цих органів, конституційний обов'язок щодо забезпечення вказаного конституційного права поширюється на КМУ, ЦОВВ та місцеві державні адміністрації. Так, згідно із п. 9 ч. 1 ст. 2 та ч. 1 ст. 21 Закону України «Про Кабінет Міністрів України», КМУ спрямовує та координує роботу міністерств, інших органів виконавчої влади.

Відповідно до ч. 1 ст. 1 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади» систему ЦОВВ складають міністерства та інші ЦОВВ. Станом на момент завершення дослідження (30.04.2015) згідно Постанови Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 № 422 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади»² в Україні існувало 63 ЦОВВ, у тому числі: 17 міністерств, 21 державна служба, 11 державних агентств, 6 державних інспекцій, 6 ЦОВВ із спеціальним статусом, 2 інших ЦОВВ³.

Ще ціла низка ЦОВВ, відповідно до цієї ж Постанови КМУ, перебувала у стадії ліквідації. Крім цього, в Україні функціонувало 5 національних комісій⁴. Незважаючи на те, що національні комісії згідно цієї Постанови не включені до схеми спрямування і координації діяльності ЦОВВ, в контексті цього дослідження їх було вирішено розглядати поряд із ЦОВВ. Тим більше, що на Урядовому порталі їх також включено до розділу «Центральні органи виконавчої влади»⁵.

Оскільки, діяльність ТГЛ, що аналізуються, є інструментом реалізації права на звернення до органів виконавчої влади, ключовим нормативним актом в цій сфері слід вважати Закон України «Про звернення громадян». Заслуговує на увагу той факт, що цитована вище ст. 40 Конституції України надає право на звернення усім, в той час як в назві Закону йдеться лише про «громадян». Тим не менш, в ч. 3 ст. 1 Закону України «Про звернення громадян» законодавець уточнює, що особи, які не є громадянами України і на законних підставах знаходяться на її території, мають таке ж право на подання звернення, як і громадяни України, якщо інше не передбачено міжнародними договорами.

Частина 1 ст. 1 цього Закону встановлює, що громадяни України мають право звернутись, зокрема, до органів державної влади із зауваженнями, скаргами та пропозиціями,

² Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 10 вересня 2014 р. № 442 // Офіційний вісник України. – 2014. – № 74. – Ст. 2105.

³ Для порівняння: під час проведення попереднього моніторингу (2012-2013 рр.) в Україні існувало 75 ЦОВВ, у тому числі: 18 міністерств, 25 державних служб, 14 державних агентств, 11 державних інспекцій, 5 ЦОВВ із спеціальним статусом, 2 інших ЦОВВ.

⁴ Див.: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/officialcategory?cat_id=246401351

⁵ Див.: http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=246398107&cat_id=245427152

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.

Відповідно до ст. 3 Закону України «Про звернення громадян», під зверненнями громадян розуміються викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги. Тому звернення, які надходять від людей на ТГЛ органів виконавчої влади, належать, на думку громадських експертів, саме до категорії усних звернень.

Стаття 19 Закону «Про звернення громадян» містить перелік обов'язків, які покладаються на органи державної влади та їх посадових осіб щодо розгляду заяв чи скарг. До їх числа належать, зокрема, такі обов'язки:

- об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви чи скарги;
- на прохання громадянина запрошувати його на засідання відповідного органу, що розглядає його заяву чи скаргу;
- скасовувати або змінювати оскаржувані рішення у випадках, передбачених законодавством України, якщо вони не відповідають закону або іншим нормативним актам, невідкладно вживати заходів до припинення неправомірних дій, виявляти, усувати причини та умови, які сприяли порушенням;
- забезпечувати поновлення порушених прав, реальне виконання прийнятих у зв'язку з заявою чи скаргою рішень;
- письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення;
- особисто організовувати та перевіряти стан розгляду заяв чи скарг громадян, вживати заходів до усунення причин, що їх породжують, систематично аналізувати та інформувати населення про хід цієї роботи.

Враховуючи, що суб'єкти подання звернень не завжди правильно визначають, наприклад, орган публічної влади, до повноважень якого належить вирішення порушеного питання, ч. 3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» покладає обов'язок на орган влади, на адресу якого надійшло звернення, переслати його за належністю до відповідного органу чи посадової особи. Безумовно, це правило «працює» за умови належного оформлення звернення. На наше переконання, така вимога має застосовуватись і стосовно усних звернень, які надходять через ТГЛ, що сьогодні, як свідчить практика, як правило, не відбувається.

Нарешті, ч. 1 ст. 20 Закону «Про звернення громадян» встановлює термін розгляду звернень громадян. Вони мають розглядатись і вирішуватись у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, що 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**.

Зауважимо, що законодавство не передбачає якоїсь диференціації у термінах розгляду, залежно від змісту порушуваних питань. Це особливо важливо в контексті звернень на ТГЛ, на які нерідко надходять саме «гарячі» звернення, що потребують негайного розгляду та вирішення по суті. При цьому положення ч. 2 ст. 20 Закону, яка передбачає потенційну можливість скорочення терміну розгляду звернення на вимогу громадянина, на жаль, тут застосована бути не може: адже законодавець в ній зазначив, що обґрунтування такого скорочення має бути подано виключно у письмовому вигляді. Очевидно, що у випадку усного звернення на ТГЛ цю формальну вимогу виконати неможливо. Якщо ж навздогін до звернення на ТГЛ треба направляти ще й письмове звернення з приводу скорочення терміну, ТГЛ фактично втрачатимуть свій сенс.

Переходячи безпосередньо до нормативних актів, які напряду регламентують питання створення та забезпечення поточної діяльності ТГЛ ЦОВВ, слід зазначити, що за період, який минув із завершення попереднього аналогічного дослідження (30.04.2013), значних змін у їх правовому регулюванні не відбулось.

Перш за все, необхідно згадати про Указ Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Голова держави п. 1 цього Указу зобов'язав КМУ, міністерства, інші ЦОВВ, Раду міністрів Автономної Республіки Крим, обласні, Київську та Севастопольську міські, районні державні адміністрації та органи місцевого самоврядування вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян», упорядкування роботи зі зверненнями громадян, зокрема, шляхом «забезпечення створення та функціонування «гарячих ліній» і «телефонів довіри», проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

Крім цієї згадки про ТГЛ та «телефони довіри», в Указі Президента України № 109/2008 містяться й інші положення, які опосередковано стосуються тематики цього дослідження. Зокрема, пунктом 4 Указу КМУ було доручено затвердити у тримісячний строк єдиний загальнодержавний класифікатор звернень громадян і запровадити до 1 січня 2009 р. єдину комп'ютерну систему обліку звернень громадян та контролю за вирішенням порушених в них питань органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

Значна увага в згаданому Указі Президента України приділена також питанням публічного висвітлення стану роботи із зверненнями громадян. Так, КМУ було доручено:

- забезпечувати систематичне проведення перевірки стану організації роботи зі зверненнями громадян та висвітлення в засобах масової інформації результатів відповідної роботи за єдиною методикою;
- забезпечувати систематичне висвітлення органами виконавчої влади через засоби масової інформації та розміщення на офіційних веб-сайтах відповідних органів узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян;
- вжити додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян.

Очевидно, що в контексті підготовки інформації щодо роботи зі зверненнями громадян в таких повідомленнях також мали б відбиватися дані про діяльність ТГЛ, які офіційно започатковувалися згідно із вказаним Указом.

У цьому контексті також слід зазначити, що законодавство України містить й інші положення, які зобов'язують органи виконавчої влади забезпечувати належний рівень власної відкритості. Так, наприклад, відповідно до ч. 4 ст. 3 Закону України «Про Кабінет Міністрів України», ухваленого у 2011 році, тобто, після виходу Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008, КМУ має регулярно інформувати громадськість через засоби масової інформації про свою діяльність. Оскільки реагування на звернення, які надходять на адресу органів виконавчої влади, необхідно розглядати як специфічний вид діяльності КМУ, а відповідно і ЦОВВ, така узагальнена інформація має також оприлюднюватись у засобах масової інформації.

Формуванню системного підходу до забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування та їх взаємодії під час розгляду таких звернень сприяло утворення за розпорядженням КМУ від 27.05.2009 № 579-р Державної установи «Соціальний контактний центр». Щоправда, така структура спочатку була створена виключно для розгляду звернень Мінпраці. Цим же розпорядженням КМУ було затверджено Положення про державну установу «Соціальний контактний центр». А вже через декілька місяців після створення цієї установи КМУ видав постанову від 12.08.2009 № 898, якою затвердив Порядок взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр».

В подальшому, державна установа «Соціальний контактний центр» зазнала певних трансформацій, основна частина з яких припала на середину 2010 року. Так, розпорядженням КМУ від 19.07.2010 № 1456-р було змінено суб'єкта управління цією державною установою: вона була передана до сфери управління Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України. Майже одночасно із цим, у липні 2010 р. КМУ видав розпорядження

від 28.07.2010 № 1552-р «Про перейменування та розміщення державної установи «Соціальний контактний центр», яким державна установа «Соціальний контактний центр» була перейменована на «Урядовий контактний центр». Того ж дня, 28.07.2010 КМУ своєю постановою № 636 вніс до Постанови № 898 від 12.08.2009 зміни, пов'язані із коригуванням порядку взаємодії органів виконавчої влади із державною установою «Урядовий контактний центр». Відтоді сфера відповідальності цієї державної установи поширюється не тільки на звернення, які надходили до Мінпраці, а й на створену Урядову ТГЛ.

Як було зазначено вище, розпорядженням КМУ від 27.05.2009 № 579-р було затверджено Положення про державну установу «Соціальний контактний центр». Тим не менше, ані це Положення, ані Положення про державну установу «Урядовий контактний центр» членам моніторингової групи у вільному доступі знайти, на жаль, не вдалось: ані у відповідній рубриці на сайті Урядового контактного центру⁶, ані на сайті КМУ, ані в розділі «Законодавство» на сайті ВРУ. Зазначимо, що така саме ситуація мала місце і під час проведення першого із подібних досліджень. На жаль, будь-яких позитивних змін в частині забезпечення вільного доступу до цих документів **не відбулось**.

В контексті цього дослідження особливої уваги заслуговує Порядок взаємодії органів виконавчої влади та УКЦ при забезпеченні оперативного реагування на звернення, що надходять на Урядову ТГЛ (далі – Порядок), затверджений Постановою КМУ від 12.08.2009 № 898. Фактично цей документ став першим в Україні актом, завдяки якому почала формуватися цілісна система взаємодії органів виконавчої влади, а також державної установи «Урядовий контактний центр» щодо розв'язання проблем, з якими зацікавлені суб'єкти звертаються на Урядову ТГЛ.

Цей Порядок (із подальшими змінами, які вносились до його назви і тексту Постановами КМУ від 28.07.2010 № 636, від 07.08.2013 № 577 та від 26.11.2014 № 677) передбачає, що державна установа «Урядовий контактний центр» та органи виконавчої влади спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на Урядову ТГЛ, та вжиття заходів для вирішення порушених в них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

Порядок передбачає, що УКЦ приймає і реєструє звернення, розподіляє відповідно до компетенції ЦОВВ та здійснює моніторинг їх розгляду. З цією метою, в УКЦ створюється і діє електронна база даних звернень (далі – база даних), яка забезпечує доступ до інформації органів виконавчої влади, що міститься у цій базі. Кожному органу виконавчої влади надається індивідуальний код доступу до бази даних.

Постановою КМУ від 26.11.2014 № 677 до Порядку було внесено зміни, якими дещо розширено перелік суб'єктів, що можуть мати коди доступу до бази даних. Тепер крім органів виконавчої влади, як виняток, за письмовим зверненням органу (органів) виконавчої влади, погодженим з Прем'єр-міністром України, Першим віце-прем'єр-міністром України, віце-прем'єр-міністром України, Міністром Кабінету Міністрів України (відповідно до розподілу функціональних повноважень), коди доступу до бази даних можуть надаватись територіальним органам центральних органів виконавчої влади, державним підприємствам, установам та організаціям, що належать до сфери управління відповідного центрального органу виконавчої влади, а також Укрзалізниці, Адміністрації Держспецтрансслужби, Українському державному підприємству поштового зв'язку «Укрпошта», АТ «Ощадбанк». При цьому відповідальність за дотримання вимог Порядку під час розгляду звернень покладається на відповідний центральний орган виконавчої влади.

На кожне телефонне звернення в Урядовий контактний центр заводиться електронна реєстраційна картка, в якій зазначається прізвище, ім'я, по батькові заявника (найменування підприємства, установи, організації, суб'єкта підприємницької діяльності, органу місцевого самоврядування), контактний телефон, адреса, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Такому зверненню присвоюється індивідуальний номер.

⁶ Див.: <http://ukc.gov.ua/about/legal>

У разі, коли заявник не називає свого прізвища, імені, по батькові або не надає інших обов'язкових відомостей, звернення реєструється як анонімне і надсилається в установленому порядку до органу виконавчої влади, в компетенції якого є розгляд порушеного у зверненні питання, який самостійно визначає доцільність його розгляду та вносить відповідну інформацію до бази даних.

Зміни до Порядку, внесені Постановою КМУ від 26.11.2014 № 677, цілком виправдано розширили права представників УКЦ під час їх спілкуванні із суб'єктами звернень на Урядову ТГЛ. Так, у разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник УКЦ має право припинити спілкування з ним та заблокувати за допомогою технічних засобів приймання від нього звернень. Крім того, відтоді Порядок передбачає, що звернення, в якому не викладено суті порушеного питання (зауваження, пропозиції, прохання або вимоги до органів виконавчої влади), не розглядається, про що повідомляється заявникові.

Відповідно до п. 6 Порядку, інформацію про внесені до бази даних звернення УКЦ в той же день надсилає в електронному вигляді органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненнях питань. При цьому в кожному органі виконавчої влади визначається посадова особа на рівні заступника керівника, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернень.

Про прийняття звернень до розгляду органом виконавчої влади до бази даних вноситься відповідна інформація. Якщо протягом двох робочих днів орган виконавчої влади не внесе до бази даних інформацію про прийняття звернення до розгляду, УКЦ з'ясовує причини та вживає відповідних заходів для забезпечення цієї норми.

Положення передбачає, що з метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян (саме громадян: інші можливі суб'єкти звернень КМУ в акті від 12.08.2009 № 898 чомусь в цьому аспекті не згадуються) органи виконавчої влади щотижня подають до УКЦ інформацію про графік роботи ТГЛ у відповідному органі.

У разі, коли питання, порушене у зверненні, не належить до компетенції органу виконавчої влади, цей орган не пізніше наступного дня переадресовує звернення іншому органу виконавчої влади, до компетенції якого належить порушене питання, про що вносить до бази даних відповідну інформацію.

Згідно із п. 10 Порядку, органи виконавчої влади забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення. Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, орган виконавчої влади має вжити заходів для отримання додаткової інформації.

Про результати розгляду звернень органи виконавчої влади повідомляють заявників у встановленому порядку. Звернення, які не потребують додаткового вивчення, розглядаються протягом п'яти днів, а ті, що потребують додаткового вивчення, – протягом 15 днів після їх надходження. У разі коли орган виконавчої влади прийняв рішення щодо продовження строку розгляду звернення, він інформує про це в установленому порядку заявника та вносить відповідну інформацію до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 30 днів.

Інформація про результати розгляду звернень вноситься до бази даних органом виконавчої влади разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника. Слід зазначити, що змінами до Порядку, внесеними Постановою КМУ від 26.11.2014 № 677, також було уточнено порядок надання відповіді. Відтепер на прохання заявника йому може надаватися відповідь засобами телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного або мобільного телефонного зв'язку), про що також вноситься інформація до бази даних.

Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, УКЦ має зареєструвати повторне звернення та надіслати його до органу виконавчої влади з грифом «повторно».

На УКЦ покладається обов'язок щодо аналізу результатів розгляду звернень відповідними органами виконавчої влади. Узагальнені дані щовівторка до 12 години подаються Секретаріату КМУ для щотижневого інформування КМУ. УКЦ на основі аналізу звернень виявляє найбільш актуальні питання, що потребують надання роз'яснення, та передає їх органам виконавчої влади відповідно до їх компетенції для підготовки відповідних матеріалів. Органи виконавчої влади протягом п'яти робочих днів готують роз'яснення та передають їх УКЦ в електронному та друкованому вигляді. У випадку надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру УКЦ у співпраці з органами виконавчої влади визначає механізм оперативного реагування на звернення.

Зміни до Порядку, внесені Постановою КМУ від 07.08.2013 № 577, передбачали часткове розширення функцій УКЦ. Порядок було доповнено новим п. 17, відповідно до якого УКЦ також забезпечує доступ заявників до інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання шляхом функціонування Урядової телефонної довідки (необхідність започаткування Урядової телефонної довідки про адміністративні послуги була визначена Концепцією Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року, затвердженої розпорядженням КМУ від 24.07.2013 № 614-р).

УКЦ приймає, реєструє в базі даних звернення, які надійшли на Урядову телефонну довідку, у порядку, аналогічному порядку реєстрації звернено на Урядову ТГЛ, та забезпечує їх розгляд. Для функціонування Урядової телефонної довідки Мінекономрозвитку забезпечує УКЦ інформацією, що міститься у Реєстрі адміністративних послуг, яка надається заявнику.

У цілому, слід зазначити, що Порядок взаємодії органів виконавчої влади та УКЦ при забезпеченні оперативного реагування на звернення, що надходять на Урядову ТГЛ, містить досить прості та загалом зрозумілі механізми співпраці між УКЦ та органами виконавчої влади у процесі вирішення ними питань, які порушуються у зверненнях та що надходять на Урядову ТГЛ. Внесені до Порядку в останні роки зміни ще більше деталізували окремі його положення. Тим не менш, досі залишаються не вирішеними проблеми, на які звертали увагу громадські експерти при проведенні попереднього аналогічного дослідження два роки тому, та які потребують свого нормативного врегулювання. До цих проблем належать:

1. У зв'язку із фактом, що у Порядку фактично робиться спроба зменшити термін розгляду звернень, які надходять на Урядову ТГЛ, у порівнянні із термінами, встановленими Законом України «Про звернення громадян», насправді органи виконавчої влади на практиці, як правило, використовують максимальний термін для реагування на звернення. В такому випадку доцільно внести зміни до Закону України «Про звернення громадян», якими перебачити скорочені терміни реагування на звернення, що надходять на ТГЛ.

2. Нечітко визначений перелік надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру, у разі настання (можливості настання) яких УКЦ у співпраці з органами виконавчої влади має визначати механізми оперативного реагування на звернення. Мінімальний перелік таких підстав потребує, на нашу думку, свого нормативного закріплення, так само, як і строки для оперативного реагування на такі ситуації.

3. Пункт 4 Порядку передбачає, що на кожне звернення в УКЦ заводитьися електронна реєстраційна картка, в якій, зокрема, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Звертає на себе увагу той факт, що наведений перелік видів звернень до органів виконавчої влади дещо відрізняється від закріпленого у ст. 3 Закону України «Про звернення громадян», яка до звернень відносить пропозиції, зауваження, заяви, клопотання та скарги. Очевидно, що в цьому разі необхідно внести відповідні термінологічні уточнення до п. 4 Порядку з метою його узгодження в цій частині із Законом України «Про звернення громадян».

4. Не дуже зрозумілою є вимога, встановлена п. 8-1 Порядку, згідно із яким «з метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян органи виконавчої влади щотижня подають до Центру інформацію про графік роботи ТГЛ у відповідному органі». Оскільки ТГЛ, які існують в окремих ЦОВВ, функціонують за встановленим графіком, який рідко змінюється, не зовсім зрозуміло, чим обумовлена вимога направляти щотижневі інформаційні листи до УКЦ.

Формування цілісної Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади було продовжено розпорядженням Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 № 589-р, яким була затверджена однойменна Концепція, що наразі діє із незначними змінами, внесеними розпорядженням КМУ від 20.03.2013 № 148-р.

Концепцію створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі – Концепцію), як зазначено в її преамбулі, схвалено з метою удосконалення роботи із зверненнями громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб – підприємців, органів місцевого самоврядування. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям доручено створити в установленому порядку протягом шести місяців республіканський в Автономній Республіці Крим, обласні, міські у містах Києві та Севастополі контактні центри як державні установи та забезпечити їх взаємодію з Урядовим контактним центром, а також забезпечити визначення в районних державних адміністраціях посадових осіб, які здійснюватимуть взаємодію відповідно з республіканським в Автономній Республіці Крим, обласними, міськими у містах Києві та Севастополі контактними центрами.

Окремо слід звернути увагу на п. 3 розпорядження КМУ від 09.06.2011 № 589-р, згідно з яким, міністерствам, іншим ЦОВВ доручено вжити заходів щодо удосконалення роботи своїх ТГЛ, довідкових телефонних служб та забезпечити їх взаємодію з УКЦ.

В Концепції достатньо чітко визначено проблему, на розв'язання якої вона спрямована. КМУ визнав, що органами виконавчої влади проводиться робота з опрацювання переважно письмових звернень, при цьому значно ускладнюється оперативне вжиття заходів для вирішення проблемних питань, що порушені представниками громадськості, а також своєчасне надання послуг інформаційно-довідкового характеру з питань діяльності зазначених органів. Саме задля спрощення умов подання звернень та підвищення оперативності їх розгляду окремі органи виконавчої влади почали використовувати такі інформаційно-комунікаційні технології, як ТГЛ.

Тим не менш, КМУ визнав, що застосування інформаційно-комунікаційних технологій ще не набуло системного характеру, зокрема, такі технології практично не застосовуються на місцевому, насамперед районному рівні, внаслідок чого оперативне реагування на проблемні питання місцевого значення здійснюється не в повному обсязі.

Крім того, на момент затвердження розпорядження КМУ не була створена зручна для заявників система, що дає можливість звертатися до органів виконавчої влади за єдиним телефонним номером і отримувати оперативну відповідь від органу, уповноваженого реагувати на порушені питання за принципом «єдиного вікна». Також зазначається, що ТГЛ не використовуються як один з інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності органів виконавчої влади.

У розпорядженні № 589-р КМУ назвав основні причини недостатнього рівня використання ТГЛ, які слід визнати цілком обґрунтованими. До них належать:

- недосконалість правової бази з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються за допомогою телефонного зв'язку та через Інтернет;
- відсутність єдиних стандартів роботи з громадськістю з використанням ТГЛ органів виконавчої влади і системи контролю за якістю такої роботи;
- обмеженість матеріально-технічних ресурсів, необхідних для налагодження органами виконавчої влади, насамперед місцевого рівня, роботи ТГЛ, запровадження інших сучасних засобів комунікації з громадськістю;
- відсутність сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощення процедури подання звернень з питань діяльності органів виконавчої влади за принципом «єдиного вікна»;
- відсутність комплексного підходу до використання інформаційно-комунікаційних технологій, зокрема у частині проведення моніторингу та аналізу громадської думки, а також надання громадськості інформації та роз'яснень з актуальних питань державної політики.

Виходячи із цього, метою Концепції визнано визначення основних засад створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, за допомогою якої планується забезпечити оперативне реагування на звернення громадськості, проведення

моніторингу основних проблемних питань, що потребують прийняття рішень на державному рівні, а також інформування громадян про пріоритетні питання державної політики. Реалізувати Концепцію планувалося протягом другого півріччя 2011 – 2012 року (згодом розпорядженням КМУ «Про внесення змін до Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади» від 20 березня 2013 р. № 148-р термін реалізації Концепції було подовжено на 2013 рік).

Серед основних шляхів розв'язання наявних проблем, які були визначені Концепцією, в контексті цього дослідження на найбільшу увагу заслуговують такі:

- розроблення нормативно-правових актів з питань діяльності контактних центрів органів виконавчої влади, створення ефективного механізму опрацювання звернень, що подаються за допомогою телефонного зв'язку та через Інтернет;

- організація функціонування республіканського в Автономній Республіці Крим, обласних, міських у містах Києві та Севастополі контактних центрів (далі – контактних центрів), налагодження їх взаємодії з УКЦ;

- забезпечення комплексного підходу до використання контактних центрів, ТГЛ, довідкових телефонних служб ЦОВВ у роботі з громадськістю, запровадження єдиних стандартів реагування на звернення, що стосуються діяльності органів виконавчої влади;

- створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

З метою реалізації Концепції, зокрема, передбачалось:

- удосконалити роботу ТГЛ, довідкових телефонних служб ЦОВВ;

- розробити нормативно-правові акти, що регламентують порядок взаємодії УКЦ, контактних центрів, ТГЛ, довідкових телефонних служб ЦОВВ;

- розробити типові положення про контактні центри;

- створити контактні центри;

- впровадити єдині стандарти роботи з громадськістю в діяльність контактних центрів, а також ТГЛ, довідкових телефонних служб ЦОВВ, забезпечити здійснення контролю за їх дотриманням;

- організувати координацію та методичне забезпечення діяльності контактних центрів з боку УКЦ, а також ТГЛ, довідкових телефонних служб ЦОВВ;

- налагодити проведення контактними центрами, ТГЛ, довідковими телефонними службами ЦОВВ роботи з роз'яснення пріоритетних питань державної політики;

- налагодити проведення моніторингу та аналізу громадської думки за допомогою контактних центрів, ТГЛ, довідкових телефонних служб ЦОВВ;

- забезпечити захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах контактних центрів, а також ТГЛ, довідкових телефонних служб ЦОВВ шляхом створення комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю;

- об'єднати на базі УКЦ контактні центри, ТГЛ, довідкові телефонні служби ЦОВВ в Національну систему опрацювання звернень з єдиним телефонним номером.

Як вказано вище, реалізація Концепції тривала до кінця 2013 року. Слід визнати, що переважна частина положень Концепції була виконана, щоправда, не завжди із дотримання встановлених часових меж. Проте, досі, через півтора року після завершення терміну дії Концепції, окремі її положення не виконано.

Так, за інформацією на сайті УКЦ (http://ukc.gov.ua/contact_centeru/vprovadschennya_nacionalnoi_systemu), станом на момент завершення цього дослідження були створені та функціонували 20 регіональних контактних центрів: Волинський, Дніпропетровський, Донецький, Житомирський, Закарпатський, Запорізький, Івано-Франківський, Кіровоград-ський, Київський, Луганський, Львівський, Миколаївський, Одеський, Полтавський, Рівненський, Сумський, Херсонський, Хмельницький, Черкаський обласні та контактний центр м. Києва (щоправда, на сторінці УКЦ http://ukc.gov.ua/contact_centeru/diuchi_centru, де наводяться контакти регіональних контактних центрів, чомусь відсутні контакти Волинського контактного центру).

Якщо не брати до уваги тимчасово окуповані території Автономної Республіки Крим та м. Севастополя, де із зрозумілих причин контактні центри працювати не можуть, є п'ять інших регіонів, в яких регіональні контактні центри досі не функціонують. Йдеться, зокрема, про Вінницьку, Тернопільську, Харківську, Чернівецьку та Чернігівську області.

Очевидно, що процес створення тут контактних центрів явно відстав від термінів, визначених Концепцією створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади. Адже розпорядженням КМУ від 09.06.2011 № 589-р Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям на створення подібних контактних центрів було відведено тільки 6 місяців, які вже давно минули.

Серед реалізованих позицій Концепції заслуговує, зокрема, на увагу постанова КМУ від 18.01.2012 № 21, якою було затверджено Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади, а також Типове положення про республіканський в Автономній Республіці Крим, обласний, міський у містах Києві та Севастополі контактний центр.

У п. 1 Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади встановлено, що цей документ визначає порядок функціонування системи контактних центрів, ТГЛ, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, які за допомогою засобів телекомунікації (телефонного зв'язку та Інтернету) забезпечують за принципом «єдиного вікна» оперативний розгляд органами виконавчої влади звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб - підприємців, органів місцевого самоврядування. Національна система складається з державної установи «Урядовий контактний центр», контактних центрів Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя, ТГЛ, а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, об'єднаних на базі УКЦ.

У п. 3 Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади наводиться визначення термінів, які використовуються у цьому документі. Привертає увагу той факт, що на відміну від Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на Урядову ТГЛ, який було затверджено Постановою КМУ від 12.08.2009 № 898, в Положенні, що аналізується, термін «звернення» вже використовується в тому ж значенні, як і в Законі України «Про звернення громадян».

В якості основної мети функціонування Національної системи у Положенні визначено:

- 1) сприяння удосконаленню роботи органів виконавчої влади зі зверненнями;
- 2) забезпечення оперативного реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях;
- 3) вивчення громадської думки щодо основних напрямів діяльності органів виконавчої влади;
- 4) сприяння підвищенню ефективності державного управління, якості підготовки та прийняття рішень з найважливіших питань соціально-економічного життя з урахуванням думки громадськості;
- 5) створення додаткового механізму інформування громадськості з питань державної політики.

Не менш важливими є завдання Національної системи, які визначені у п. 5 постанови КМУ № 21. Зокрема:

- 1) приймання, реєстрація та попередній розгляд звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації, надсилання їх органам виконавчої влади відповідно до їх компетенції для розгляду та вирішення по суті порушених у цих зверненнях питань;
- 2) проведення аналізу результатів розгляду звернень органами виконавчої влади відповідно до їх компетенції;
- 3) проведення моніторингу та аналізу громадської думки;
- 4) інформування заявників щодо норм законодавства, надання необхідних консультаційних послуг і роз'яснень з пріоритетних питань державної політики.

Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади визначає функції кожного із суб'єктів Національної системи. До функцій УКЦ як базового елемента системи, зокрема, належить:

- здійснення координації діяльності суб'єктів Національної системи;
- забезпечення приймання звернень за єдиним телефонним номером та за допомогою Інтернету, надсилання їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до їх компетенції. Стосовно звернень з питань, що не потребують додаткового опрацювання у відповідних органах виконавчої влади, УКЦ надає необхідні роз'яснення та довідкову інформацію за допомогою телефонного зв'язку або в електронній формі (на звернення через Інтернет);
- забезпечення інформування громадськості про функціонування Національної системи;
- виявлення за результатами проведення аналізу звернень громадян проблемних питань державної політики, що потребують прийняття рішень КМУ, а також питань, що можуть спричинити соціальне напруження в суспільстві, та інформування про це Секретаріат КМУ;
- проведення моніторингу розгляду звернень органами виконавчої влади та подання відповідної інформації Секретаріату КМУ;
- підготовка пропозицій з питань удосконалення порядку взаємодії УКЦ, контактних центрів, ТГЛ, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади;
- забезпечення створення та розміщення на веб-сайті УКЦ бази інформаційно-довідкових матеріалів, що містить адреси, номери телефонів, графіки роботи органів виконавчої влади, інформацію про порядок надання адміністративних послуг та іншу інформацію;
- здійснення методичного забезпечення контактних центрів Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя, ТГЛ, а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади;
- підготовка пропозиції щодо удосконалення функціонування Національної системи тощо.

Важливим для забезпечення ефективного функціонування Національної системи слід визнати започаткування використання єдиної автоматизованої інформаційної бази звернень, створеної за принципом «єдиного вікна» з використанням програмно-апаратного комплексу. Цей комплекс забезпечує в режимі реального часу виконання таких функцій:

- приймання, переадресацію телефонних дзвінків, що надходять до Національної системи, та запис на цифрових носіях розмов між працівниками суб'єктів Національної системи і заявниками;
- автоматизовану реєстрацію звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації, з можливістю обміну документами між суб'єктами Національної системи та органами виконавчої влади, наявними базами даних;
- здійснення автоматичного контролю за дотриманням строків виконання, формування повідомлень для забезпечення якісного зворотного зв'язку із заявниками;
- отримання детальної статистичної інформації у текстовому та графічному зображенні для проведення її аналізу та підготовки висновків щодо прийняття управлінських рішень;
- зворотний зв'язок із заявниками;
- захист інформації відповідно до Законів України «Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах» та «Про захист персональних даних».

Антитерористична операція на Сході України, окупація Кримського півострова Росією, а також масова міграція населення, яка обумовила виникнення великої кількості проблем практичного характеру у ВПО, не могли не торкнутися питань функціонування системи ТГЛ ЦОВВ та Урядової ТГЛ.

Ключовим в цьому відношенні стало розпорядження КМУ від 11.06.2014 № 588-р «Питання соціального забезпечення громадян України, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції». Цим документом було, зокрема, затверджено План заходів, пов'язаних із соціальним забезпеченням громадян України, які

переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції.

Пунктом 12 цього Плану Державній службі з надзвичайних ситуацій України, ЦОВВ разом з УКЦ було доручено забезпечити роботу цілодобової ТГЛ, залучивши працівників заінтересованих ЦОВВ для надання роз'яснень прав та обов'язків громадянам України, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції, шляхів розв'язання їх соціально-побутових проблем.

Саме для надання необхідної допомоги ВПО, на базі УКЦ забезпечено цілодобове функціонування спеціалізованої ТГЛ з питань інформування громадян України, які переселяються із тимчасово окупованої території АР Крим і міста Севастополя та місць проведення антитерористичної операції до інших регіонів України.

Загалом, слід також зазначити, що останніми роками спостерігається тенденція щодо розширення сфери відповідальності УКЦ. Якщо раніше його функції переважно обмежувалися прийомом звернень, передачею їх на виконання певним органам виконавчої влади, а також контролем за реагування цими органами, то тепер значну роль в роботі УКЦ відіграють функції із надання різних консультацій чи інформування суб'єктів звернень щодо особливостей застосування законодавства в певній сфері.

Зокрема, крім згаданої вище спеціалізованої ТГЛ для ВПО, УКЦ здійснює інформування про запровадження компенсації додаткових витрат на оплату комунальних послуг в умовах підвищення цін і тарифів згідно із розпорядженням КМУ від 4 червня 2014 р. № 657-р «Про затвердження плану заходів з проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення із запровадження компенсації додаткових витрат на оплату комунальних послуг в умовах підвищення цін і тарифів на послуги у 2014 році» щодо надання житлових субсидій тощо, повідомлення про що міститься на сайті УКЦ⁷.

Проведений аналіз засвідчив, що за два роки, які минули з проведення першого подібного дослідження, суттєвих змін у правовому полі не відбулось. Як і раніше, питання, пов'язані із функціонуванням Урядової ТГЛ та ТГЛ ЦОВВ не регламентовані на рівні законів, хоча такі «гарячі лінії» слід розглядати як один із інструментів реалізації конституційного права людини на звернення, зокрема, до органів виконавчої влади, які започатковано в Україні для спрощення комунікації заявників із органами влади з використанням сучасних телекомунікаційних технологій.

У той же час, основна регламентація діяльності роботи ТГЛ здійснюється поки що на рівні підзаконних нормативно-правових актів. На нашу думку, закріплення організаційних та процедурних положень на рівні таких актів є недостатнім і потребує врегулювання окремих аспектів роботи ТГЛ на рівні законів. Наприклад, у Законі України «Про звернення громадян» може бути передбачена можливість звернення до органів публічної влади (а не лише тільки до органів виконавчої влади) через засоби телекомунікації: телефон та Інтернет, обов'язковість розгляду таких звернень та скороченого терміну їх опрацювання.

Питання необхідності оперативного розгляду звернень за скороченою процедурою набувають особливого значення в умовах масової внутрішньої міграції населення України внаслідок проведення АТО та окупації Кримського півострова.

Крім того, необхідно відзначити, що Концепція створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади була реалізована частково із порушенням термінів та не у повному обсязі, що не сприяє створенню повноцінно працюючої Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Також, залишається актуальним питання, що всі діючі ТГЛ ЦОВВ належним чином «вбудовані» в Національну систему. Адже, ТГЛ ЦОВВ згадуються у всіх документах побіжно поряд із УКЦ та контактними центрами Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя. Очевидно, що у майбутньому звернення до всіх ЦОВВ мають здійснюватися через «єдине вікно», що вже сьогодні частково реалізується на практиці. Але, із наявних документів не до кінця зрозуміло, яким чином існуючі сьогодні «індивідуальні» ТГЛ ЦОВВ співвідносяться із УКЦ.

⁷ Див.: http://ukc.gov.ua/contact_centeru/vprovadschennya_nacionalnoi_sistemu/

Нарешті, є цілком очевидним, що після завершення терміну, протягом якого діяла Концепція створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, в Україні сьогодні немає цілісного стратегічного документу, який би визначав стратегію подальшого розвитку державної політики щодо роботи органів влади із зверненнями громадян, у тому числі із використанням ТГЛ.

2.2. Організація в Україні системи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ

Одним із ключових етапів дослідження, яке проводили громадські експерти, став аналіз ефективності існуючої системи ТГЛ ЦОВВ. Особливістю цього процесу стало те, що протягом усього періоду дослідження і, навіть, після завершення «польового» етапу інформація, яку оприлюднювали органи виконавчої влади, неодноразово змінювалась, що призводило до необхідності коригувати напрямки долідження і ускладнило здійснювану аналітичну роботу.

Що ж сьогодні представляє собою система ТГЛ ЦОВВ? Як засвідчили результати дослідження, відповідь на це запитання є далеко не однозначною.

Найбільш простою є ситуація з Урядовою ТГЛ, яку адмініструє УКЦ, і про механізм функціонування якої йшлося у розділі 2.1 цього аналітичного звіту.

Основний номер телефону вказаної «гарячої лінії» (0-800-507-309) є єдиним в своєму роді, а інформація про нього є однаковою у різних джерелах: на сайтах КМУ, УКЦ, ЦОВВ та місцевих органів виконавчої влади. Проте, як свідчить інформація на сайті УКЦ⁸, для мешканців м. Києва крім цього існує прямий міський номер телефону: (044) 284 19 15, який є також доступним для дзвінків осіб, що перебувають за межами України. Але інформація про наявність такого міського номеру є тільки на сайтах УКЦ і лише обмеженої кількості ЦОВВ (наприклад, сайті Міністерства молоді та спорту України⁹, Державної архітектурно-будівельної інспекції України¹⁰). На сайтах же переважної більшості органів державної влади такої інформації немає. Відмітимо, що такого міського номеру на момент проведення першого подібного дослідження два роки назад не існувало.

Відбулись також позитивні зміни в частині впорядкування режиму роботи Урядової ТГЛ. Якщо раніше вона працювала лише у певні години та й не кожного дня¹¹, то зараз вона працює цілодобово. Крім того, в цілодобовому режимі за вищевказаними номерами телефонів можна додзвонитись на три спеціалізовані "гарячі лінії":

- з питань інформування громадян України, які переселяються із тимчасово окупованої території АР Крим і міста Севастополя та місць проведення антитерористичної операції до інших регіонів України;

- з питань корупційних діянь в центральних і місцевих органах виконавчої влади, державних і комунальних установах;

- «Діалог з малим бізнесом» – для оперативного розгляду скарг на протиправні дії посадових осіб органів виконавчої влади.

Втім, звертає на себе увагу той факт, що на сайті УКЦ відсутня інформація про те, що дзвінки на номер 0-800-507-309 є безкоштовними: є тільки вказівка на те, що дзвінки з поза меж України оплачуються відповідно до тарифів оператора зв'язку країни перебування.

Отже, за винятком цього зауваження, слід визнати, що за останніх два роки значно розширились можливості звернення на Урядову ТГЛ для всіх зацікавлених суб'єктів звернень.

Необхідно також звернути увагу, що не на всіх сайтах ЦОВВ наводиться актуальна інформація щодо режиму роботи Урядової ТГЛ. Наприклад, на сайті Міністерства енергетики та вугільної промисловості України наводиться застаріла інформація, відповідно до якої вказана «гаряча лінія» працює шість днів на тиждень у певні часи, але не працює у неділю та святкові дні.¹²

⁸ <http://ukc.gov.ua/>

⁹ Див.: <http://dsmsu.gov.ua/index/ua/material/14088> або <http://dsmsu.gov.ua/index/ua/material/14406>

¹⁰ Див.: <http://www.dabi.gov.ua/index.php/gromadska-prijmalnya/garyacha-telefonna-liniya>

¹¹ Раніше Урядова ТГЛ працювала, крім святкових днів та неділі, за наступним графіком: понеділок – п'ятниця з 8.00 до 21.00, субота – з 8.00 до 19.00.

¹² Див.: http://mpe.kmu.gov.ua/minugol/control/uk/publish/article?art_id=188344&cat_id=161227

Крім цього, на головних сторінках не всіх сайтів розміщено банер Урядової ТГЛ. Наприклад, така ситуація спостерігається на сайті Міністерства енергетики та вугільної промисловості України. А ось на сайті Міністерства інформаційної політики України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Державної служби України з контролю за наркотиками (яка зараз перебуває на етапі реорганізації), Державної фіскальної служби України та Українського інституту національної пам'яті банера Урядової ТГЛ **взагалі немає**. На сайті же Міністерства освіти і науки України, нібито, є посилання на Урядову ТГЛ¹³, але, при переході по ньому, Інтернет видає вказівку, що таку сторінку не знайдено.

Значно більш заплутаною є система ТГЛ ЦОВВ. В ході дослідження було проаналізовано інформацію про наявність власних «гарячих ліній» у кожного із ЦОВВ¹⁴, їх назву та режим роботи. Для цього громадськими експертами були зіставлені дані про такі «гарячі лінії», які містяться в окремому розділі на сайті Урядового контактного центру¹⁵, а також на сайтах кожного із ЦОВВ.

Враховуючи, що ця інформація періодично змінювалась як на сайті УКЦ, так і на сайтах ЦОВВ, експертною групою було вирішено зафіксувати наявну на цих сайтах інформацію в один і той же день та піддати її більш глибокому аналізу.

Нижче, у таблиці 1 представлені дані, які були розміщені на вказаних сайтах на момент завершення «польової» частини дослідження, тобто, на 30 квітня 2015 року.

¹³ <http://mon.gov.ua/citizens/publicna-informacziya/informacziya-pro-dokumenti,-yaki-perebuvayut-u-ministerstvi.html>

¹⁴ За основу було взято перелік ЦОВВ, що визначено Постановою Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 № 442 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» (<http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-%D0%BF>)

¹⁵ http://ukc.gov.ua/info/telefonni_gar/

НАЯВНІСТЬ ВЛАСНИХ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» У ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ
(станом на 30.04.2015)¹⁶

Назва ЦОВВ	Інформація про наявність у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» (за даними Урядового контактного центру, http://ukc.gov.ua/info/telefonni_gar/)			Інформація про наявність у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» (за даними офіційного веб-сайту ЦОВВ)			
	Назва телефонної «гарячої лінії»	Номер телефонної «гарячої лінії»	Режим роботи телефонної «гарячої лінії»	Назва телефонної «гарячої лінії»	Номер телефонної «гарячої лінії»	Режим роботи телефонної «гарячої лінії»	Посилання на веб-сайт ЦОВВ
МІНІСТЕРСТВА							
Міністерство аграрної політики та продовольства України	Колл-центр	0-800-502-410	З 9:00 до 18:00	CALL-центр	0-800-50-24-10	Понеділок – п'ятниця з 9:00 до 18:00	http://minagro.gov.ua/uk/node/15404
	«Гаряча лінія» для студентів та викладачів аграрних ВНЗ Луганської та Донецької обл.	(044) 279-55-68	З 9:00 до 18:00	Гаряча телефонна лінія щодо розвитку біоенергетики в АПК	(044) 280-41-66	Інформація відсутня	http://minagro.gov.ua/node/5252
		(066) 760-28-54 (067) 853-86-19	Цілодобово				
Міністерство внутрішніх справ України	CALL-центр	(044) 254-91-02 0-800-500-202	Цілодобово	CALL-центр	(044) 254-91-02 0-800-500-202	Інформація відсутня	http://www.mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/publish/article/873014
	Інформаційно-довідкова служба	(044) 256-03-33	Цілодобово	«Гаряча лінія» для звернень громадян щодо вступу в нову патрульну службу	(044) 254-94-94	Інформація відсутня	http://www.mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/publish/article/1315960
				Гаряча лінія з питань взаємодії з волонтерськи-ми організаціями	(044) 254-90-88	Інформація відсутня	http://www.mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/publish/article/1482004

¹⁶ Назви **ТГА** наведено відповідно до інформації, наявної на сайтах Урядового контактного центру та окремих ЦОВВ. ЦОВВ у цій таблиці наводяться у порядку, визначеному Схемою спрямування і координації діяльності центральних органів виконавчої влади Кабінетом Міністрів України через відповідних членів Кабінету Міністрів України, затвердженою Постановою КМУ від 10.09.2014 № 442 (із змінами).

Міністерство екології та природних ресурсів України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 206-33-02	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 206-33-02	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://www.menr.gov.ua/public/waiting/403-hariacha-telefonna-liniia
Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	«Гаряча лінія» з питань роз'яснення умов доступу вітчизняних товаровиробників на ринок ЄС в контексті запровадження автономних торговельних преференцій з боку ЄС	(044) 596-68-38 (044) 596-67-37	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Гаряча телефонна лінія	521-17-14	Щосереда з 11:00 до 13:00	http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&title=GariachaTelefonnaLiniiaTaTelefonDoviriMinisterstva
	«Гаряча лінія» для надання роз'яснень з питань європейської інтеграції	(044) 596-67-05 (044) 286-02-91	Щочетверга з 14:00 до 17:00				
	Гаряча телефонна лінія	(044) 521-17-14	Щосереда з 11:00 до 13:00				
	Телефон довіри	(044) 253-61-36	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16.45	Телефон довіри	(044) 253-61-36	Щоденно з 10:00 по 18:00	http://www.me.gov.ua/Documents/Detail?lang=uk-UA&title=GariachaTelefonnaLiniiaTaTelefonDoviriMinisterstva
	Контакти, за якими можливо звернутися щодо порушення чинного антикорупційного законодавства	(044) 253-44-06	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Контакти, за якими можливо звернутися щодо порушення чинного антикорупційного законодавства	(044) 253-44-06	Інформація відсутня	http://www.me.gov.ua/Documents/MappedDetails?lang=uk-UA&title=KontaktiZaYakimiMozhlivoZvernutisiaSchodoPorushenniaChinnogoAntikoruptionsinogoZakonodavstva
Міністерство енергетики та вугільної промисловості України	Гаряча лінія	(044) 594-66-05 (044) 531-36-89	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Гаряча телефонна лінія	(044) 594-66-05 (044) 531-36-89	Інформація відсутня	http://mpe.kmu.gov.ua/minugol/control/uk/publish/article?art_id=182552&cat_id=244904160

Міністерство закордонних справ України	«Гаряча лінія» на випадок надзвичайних ситуацій з громадянами України за кордоном	(044) 238-16-57	Цілодобово, без вихідних	Гаряча лінія на випадок надзвичайних ситуацій за участю громадян України, які перебувають за кордоном ¹⁷	(044) 238-16-57	Цілодобово	http://mfa.gov.ua/ua та http://mfa.gov.ua/ua/consular-affairs/directorate
				«Гаряча лінія» з питань європейської інтеграції	279-78-97 238-18-12	Вівторок з 11:00 до 13:00, четвер з 14:00 до 16:00	http://mfa.gov.ua/ua/page/open/id/3697
Міністерство інформаційної політики України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			http://mip.gov.ua/
Міністерство інфраструктури України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 351-48-01	Щовівторка з 14:00 до 15:00	Гаряча лінія по дозволам для перевізників та іншим питан-ням роботи автотранспорту	(044) 590-11-11 (044) 351-48-38	В робочі дні та години	http://mtu.gov.ua/uk/show/public_reception.html
	Канцелярія	351-49-54 351-48-45	Понеділок – четвер з 09:00 до 18:00, обідня перерва з 13:00 до 13:45				
	Довідкова служба	(044) 351-50-09	Щодня з 08:00 до 23:30	Гаряча лінія по роботі ДП «Укрпошта»	0-800-500-440 (безкоштовно) (044) 323-20-99	В робочі дні та години	
	Оперативний черговий	(044) 351-40-48 (044) 351-41-23	Цілодобово				
Міністерство культури України	Довідкова телефонна служба	(044) 235-52-21	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	«Гаряча лінія» для працівників галузі культури Луганської та Донецької областей	(044) 235-52-21	Інформація відсутня	http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/publish/article/373194
Міністерство молоді та спорту України (початок)	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 289-01-59	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 289-01-59	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://dsmsu.gov.ua/index/ua/material/14406

¹⁷ На сайті <http://mfa.gov.ua/ua> номер телефону (044) 238-16-57 позначено двічі: як «Гаряча лінія МЗС» та як «Гаряча лінія МЗС України, на випадок надзвичайних ситуацій за участю громадян України, які перебувають за кордоном».

Міністерство молоді та спорту України (продовження)	«Гаряча» телефонна лінія для допомоги спортсменам і молоді з Криму та Сходу	(050) 331-31-13	Понеділок-п'ятниця з 9:00 до 20:00	Гаряча телефонна лінія для допомоги спортсменам і молоді з Криму та Сходу	(044) 289-01-59	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	http://dsmsu.gov.ua/index/ua/material/14088
					(050) 331-31-13	Понеділок-п'ятниця з 9:00 до 20:00	
Міністерство оборони України (початок)	«Гаряча лінія»	(044) 253-04-71	Цілодобово	«Гаряча лінія» Відділу по роботі з громадянами та доступу до публічної інформації	(044) 253-04-71	Інформація відсутня	http://www.mil.gov.ua/kontakti/garyacha-liniya.html
	Колл-центр для вирішення проблемних питань громадян	(044) 454-41-36	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Колл-центр для вирішення проблемних питань та координації розгляду звернень громадян	(044) 454-41-36	Раз на тиждень згідно графіку, що міститься на сайті, з 10.00 до 13.00	
	«Гаряча лінія» для бажаючих вступити до Українського війська	(044) 223-23-61	Щодня з 9:00 до 21:00	«Гаряча лінія» для бажаючих вступити до Українського війська	(044) 223-23-61	Інформація відсутня	
	«Гаряча лінія» Тилу Збройних Сил України для координації та взаємодії з волонтерськими, благодійними організаціями, фізичними і юридичними особами щодо надання допомоги Збройним Силам України	(044) 483-35-72	Щодня з 9:00 до 21:00	«Гаряча лінія» Тилу Збройних Сил України з питань речового, продовольчого забезпечення, координації та взаємодії з волонтерськими, благодійними організаціями, фізичними і юридичними особами щодо надання допомоги Збройним Силам України	(044) 483-35-72	Інформація відсутня	

Міністерство оборони України (продовження)	«Гаряча лінія» щодо обміну інформацією про загиблих або зниклих безвісти військовослужбовців	(044) 244-07-55	Щодня з 9:00 до 21:00	«Гаряча лінія» щодо обміну інформацією про загиблих або зниклих безвісти військовослужбовців	(044) 244-07-55	Цілодобово	http://www.mil.gov.ua/kontakti/garyacha-liniya.html
				«Гаряча лінія» для звернень громадян до начальника Генерального штабу — Головнокомандувача Збройних Сил України	(044) 454-45-73	Інформація відсутня	
				«Гаряча лінія» з питань запобігання та виявлення корупції у Збройних Силах України	(044) 454-73-07	Інформація відсутня	
				«Гаряча лінія» з питань військово-соціальної роботи, соціального захисту військовослужбовців та членів їх сімей, військової дисципліни Головного управління по роботі з особовим складом Збройних Сил України	(044) 454-44-51	Інформація відсутня	
				«Гаряча лінія» з питань забезпечення майном та технікою	(044) 483-10-29	Інформація відсутня	

Міністерство оборони України (продовження)				«Гаряча лінія» щодо організації визволення війсь- ковослужбовців Збройних Силах України, які неза- конно утримують- ся незаконними збройними формуваннями, реагування на факти порушен- ня законності у Збройних Силах України	(044) 454-73-03	Інформація відсутня	http://www.mil.gov.ua kontakti/garyacha-liniya.html
				«Гаряча лінія» з питань грошово- го забезпечення та соціальних виплат	(044) 271-12-57	Інформація відсутня	
				«Гаряча лінія» щодо обміну ін- формацією про поранених та військовослуж- бовців Збройних Сил України, які знаходяться на реабілітації	(044) 454-41-55	Інформація відсутня	
				«Гаряча лінія» щодо координації та установлення статусу учасника бойових дій	(044) 271-36-58	Інформація відсутня	
				«Гаряча лінія» Департаменту соціальної та гуманітарної політики Міноборони	(044) 454-43-37	Інформація відсутня	

Міністерство оборони України (завершення)				По фактам зловживань посадовими особами (крадіжки, незаконні операції при отриманні, списанні або закупівлі майна, повнота виплати грошового забезпечення військовослужбовцям, винагороди учасникам АТО тощо)	(044) 243-44-74	Цілодобово	http://www.mil.gov.ua/kontakti/garyacha-liniya.html
					(095) 470-62-28	У робочий час з 9.00 до 18.00	
Міністерство освіти і науки України	Консультативний телефон «Зимова екзаменаційна сесія 2014/2015 навчального року»	(044) 481-32-15	Щоденно, крім п'ятниці з 9:00 до 18:00, п'ятниця - з 9:00 до 16:45 (у період з 01.12.2014 р. по 30.01.2015 р.)	Гаряча лінія «Вступна кампанія 2015»	(044) 481-32-15 (096) 444-30-86	Інформація відсутня	http://mon.gov.ua/activity/vstupna-kampaniya-2015.html
	Додатковий мобільний телефон «гарячої лінії» для студентів Донбасу	(069) 444-30-86	Щоденно, крім п'ятниці з 9:00 до 18:00, п'ятниця - з 9:00 до 16:45				
Міністерство охорони здоров'я України	Телефонна «гаряча лінія»	0-800-801-333	З 9:00 до 18:00 (крім вихідних та святкових днів)	«Гаряча лінія»	0-800-801-333	З 9:00 до 18:00	http://www.moz.gov.ua/ua/portal/mtah_all_hotlines.html та http://www.moz.gov.ua/ua/portal/_hotline/
				«Гаряча лінія»: моніторинг забезпечення ліками	(044) 518-47-11 (044) 226-22-05 (044) 200-07-85	Цілодобово	http://www.moz.gov.ua/ua/portal/mtah_all_hotlines.html та http://www.moz.gov.ua/ua/portal/mtah_all_hotlines.html
				Консультативний телефон для студентів ВНЗ АР Крим	0-800-801-333 (044) 200-07-81	З 9:00 до 18:00	
					(044) 481-32-15	Інформація відсутня	http://www.moz.gov.ua/ua/portal/mtah_all_hotlines.html та http://www.moz.gov.ua/ua/portal/pre_20140317_b.html

Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України	«Гаряча лінія»	(044) 284-06-28	Понеділок – п'ятниця з 14:00 до 16:00	Телефонна «гаряча» лінія	(044) 284-06-28	Відповідно до затвердженого графіку для керівників Міністерства та директорів департаментів у певні дні тижня з 14:00 до 16:00	http://www.minregion.gov.ua/news/telefonna-garyacha-liniya-minregionu-ukrayini-359466/
	Цілодобова диспетчерська служба	(044) 207-18-04	Цілодобово	Цілодобова диспетчерська служба	(044) 207-18-04	Цілодобово	http://www.minregion.gov.ua/news/511/
Міністерство соціальної політики України ¹⁸	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index
Міністерство фінансів України	Телефонна «гаряча лінія» «Суспільство проти корупції»	(044) 206-57-76	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Громадська приймальня	(044) 201-56-30	Інформація відсутня	http://minfin.kmu.gov.ua/control/publish/article/main?art_id=393001&cat_id=393000
	Громадська приймальня	(044) 201-56-30	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45				
Міністерство юстиції України (початок)	Щодо надання правової допомоги жителям Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей	(044) 486-71-56	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	Щодо надання правової допомоги жителям Автономної Республіки Крим, Донецької та Луганської областей	(044) 486-71-56	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	http://old.minjust.gov.ua/hotline
	Лінія для осіб, які мають намір звернутись до Європейського суду з прав людини	(044) 486-71-32	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	«Гаряча» лінія для осіб, які мають намір звернутись до Європейського суду з прав людини	(044) 486-71-32	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	

¹⁸ Інформація про наявність у Міністерства соціальної політики України власної ТГЛ на сайтах Міністерства та УКЦ відсутня. Проте, відповідно до Постанови КМУ №90 від 05.03.2014 «Деякі питання державного управління в сфері зайнятості населення», було ліквідовано Державну службу зайнятості України та встановлено, що дана служба як централізована система державних установ, діяльність якої спрямовується та координується Мінсоцполітики, є правонаступником Державної служби зайнятості. Таким чином, «Гарячу» лінію Державної служби зайнятості 0-800-505-060, режим роботи якої на сайті не визначено (див. <http://www.dcz.gov.ua/control/uk/index>), можна розглядати в якості елементу системи ТГЛ Мінсоцполітики.

Міністерство юстиції України (продовження)	Для повідомлень з питань діяльності Міністерства юстиції України, органів державної влади та місцевого самоврядування	(044) 486-42-09	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	Для повідомлень з питань діяльності Міністерства юстиції України, органів державної влади та місцевого самоврядування	(044) 486-42-09	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	http://old.minjust.gov.ua/hotline
	«Гаряча» телефонна лінія для працівників органів юстиції АР Крим	(044) 486-71-56	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	«Гаряча» телефонна лінія для працівників органів юстиції АР Крим	(044) 486-71-56	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	
	«Гаряча» телефонна лінія для повідомлень щодо фактів корупції в органах юстиції	(044) 279-82-55	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	«Гаряча» телефонна лінія для повідомлень щодо фактів корупції в органах юстиції	(044) 279-82-55	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	
	Лінія для повідомлення про випадки корупції в органах юстиції	hotline@minjust.gov.ua	Постійно діюча	Лінія для повідомлення про випадки корупції в органах юстиції	hotline@minjust.gov.ua	Постійно діюча	http://old.minjust.gov.ua/hotline та http://old.minjust.gov.ua/21876
	«Гаряча» лінія для надання роз'яснення щодо Європейської інтеграції	(044) 278-37-25	Щосереди з 14:00 до 17:00	Телефонна «гаряча лінія» для надання роз'яснень щодо питань Європейської інтеграції	(044) 278-37-25	Щосереди з 14:00 до 17:00	http://old.minjust.gov.ua/hotline
	Довідка про реєстрацію та знаходження звернень громадян	(044) 486-71-90	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	Система безоплатної правової допомоги для людей, які зазнали кримінального або адміністративного переслідування	0-800-213-103 (дзвінки зі стаціонарних телефонів у межах України безкоштовні)	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	

Міністерство юстиції України (завершення)	Довідка про реєстрацію вхідної кореспонденції, що надійшла від центральних органів виконавчої влади, підприємств, установ, організацій та інформація про вихідну кореспонденцію	(044) 278-37-23 (044) 278-37-29 (044) 278-37-18 (факс: 271-17-83)	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)				http://old.minjust.gov.ua/hotline
	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 271-17-86	Щомісячно з 15:30 до 16:30 відповідно до Графіка проведення «гарячої» телефонної лінії Міністерства юстиції України на друге півріччя 2014 р.				

ДЕРЖАВНІ СЛУЖБИ

Державна авіаційна служба України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		Гаряча лінія	(044) 351-55-80 (044) 351-52-99 (044) 351-53-99 факс (044) 351-56-92	Робочий час (9:00 - 17:00)	http://www.avia.gov.ua/documents/Zvernennja%20gromadjan/zvorotniy-zvyazok/30322.html
Державна архівна служба України	Довідкова телефонна служба	(044) 275-27-77	Щоденно з 08:45 до 17:45 (субота та неділя - вихідні), п'ятниця з 08:45 до 16:30	Телефонна «Лінія довіри»	(044) 275-04-33	Інформація відсутня http://www.archives.gov.ua/Archives/Zapobig_korupcii.php#Tel_I
Державна казначейська служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 281-49-16	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 281-49-16	Понеділок – четвер з 9:00 до 13:00 та з 13:45 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 13:00 та з 13:45 до 16:45 http://www.treasury.gov.ua/main/uk/publish/article/157739

Державна міграційна служба України	«Гаряча лінія»	(044) 278-50-30	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	Гаряча лінія	(044) 278-50-30	Інформація відсутня	http://dmsu.gov.ua/kontakti
	Гаряча лінія «Паспортний сервіс»	(044) 392-01-94	Понеділок – п'ятниця з 9:00 до 18:00, субота з 9.00 до 16.00	Паспортний сервіс	(044) 392-01-94	Інформація відсутня	
Державна пенітенціарна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 207-36-09	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 13:00 до 16:45 (перерва з 13:00 до 13:45)	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 207-36-09	Інформація відсутня	http://www.kvs.gov.ua/peniten/control/main/uk/index
Державна регуляторна служба України ¹⁹	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 285-55-81	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня ²⁰			http://www.dkrp.gov.ua/info/1847
Державна служба геології та надр України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 456-23-57	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 456-23-57	Понеділок – четвер з 9:00 до 13:00 та з 13:45 до 18:00, п'ятниця з 9.00 до 13:00 та з 13:45 до 16:45	http://geo.gov.ua/gromadska-prijmalna.html та http://www.geo.gov.ua/kontakti.html
Державна служба експортного контролю України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 462-48-47	За графіком	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 462-48-47	За графіком з 14:00 до 16:00	http://www.dsecu.gov.ua/document/47030;/grafik_teleph_2014.doc
	Довідкова телефонна служба (телефон довіри Служби)	(044) 462-49-80 (044) 417-14-13	Постійно	Телефон довіри	(044) 462-49-80	Інформація відсутня	http://www.dsecu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=43875&cat_id=34920

¹⁹ На сайті УКУ наводиться стара назва цієї Служби, яка була в неї до реорганізації (Державна служба України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва). Див. http://ukc.gov.ua/info/telefonni_gar/

²⁰ На сайті Державної регуляторної служби України зазначено, що, наразі, відбувається організаційне та структурне оновлення Служби, переформатовується робота «гарячої лінії». На цей період рекомендується звертатися напряму до відповідних підрозділів з питань, що відносяться до їхньої компетенції. При цьому, наводяться телефонні номери п'яти департаментів та управлінь.

Державна служба інтелектуальної власності України	Консультації	Державна реєстрація авторського права (044) 498-37-08 (044) 498-37-09 (044) 498-37-10 Промислова власність (044) 254-38-13 (044) 285-85-88	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Консультації	Державна реєстрація авторського права (044) 498-37-08 (044) 498-37-09 (044) 498-37-10 Промислова власність (044) 254-38-13 (044) 285-85-88	Інформація відсутня	http://sips.gov.ua/ua
	Адміністративні послуги	Авторське право та суміжні права (044) 498-38-60 (044) 498-38-61 Промислова власність (044) 285-85-88 (044) 495-14-86 (044) 254-38-13	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Адміністративні послуги	Авторське право та суміжні права (044) 498-38-60 (044) 498-38-61 (044) 498-79-07 (044) 498-79-08 Промислова власність (044) 285-85-88 (044) 495-14-86 (044) 254-38-13	Інформація відсутня	
Державна служба статистики України	Пряма телефонна «гаряча» лінія	(044) 287-64-33	Відповідно до затвердженого графіка (1-й та 3-й четвер місяця)	Пряма телефонна «гаряча» лінія	287-64-33	Відповідно до затвердженого графіка з 15.00 до 16.00	http://www.ukrstat.gov.ua/gl/gl_2015.zip
	Інформаційна довідкова лінія щодо надання публічної інформації	(044) 287-06-72	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)				
Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками ²¹ (початок)	«Гаряча лінія» Державної служби України з контролю за наркотиками	(044) 248-07-12 (044) 248-07-32 (044) 248-07-33	У робочі дні з 14:00 до 16:00	«Гаряча лінія» з питань оформлення ліцензій, квот та дозволів	(044) 248-07-32	Інформація відсутня	http://www.narko.gov.ua/

²¹ На сайті УКЦ інформація щодо **ТГА** новоствореної Державної служби України з лікарських засобів та контролю за наркотиками, процес утворення якої ще не завершено, наводиться окремо по кожному із ЦОВВ, в результаті злиття яких вона утворюється: щодо Державної служби України з лікарських засобів та щодо Державної служби України з контролю за наркотиками. Для зручності цього дослідження, ця інформація з сайту УКЦ у цій таблиці наводиться у зведеному вигляді.

Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками (завершення)	Приймальна Голови Державної служби України з контролю за наркотиками	(044) 275-68-14	У робочі дні з 09:00 до 18:00	«Гаряча лінія» Державної служби України з контролю за наркотиками	(044) 275-68-14	Інформація відсутня	http://www.narko.gov.ua/
	Телефонна «гаряча лінія» Державної служби України з лікарських засобів	(044) 393-21-46	Щовівторка, щочетверга з 10:00 до 11:00	Телефонна «гаряча лінія» Державної служби України з лікарських засобів	(044) 393-21-46	Щовівторка, щочетверга з 10:00 до 11:00	http://www.diklz.gov.ua/control/main/uk/publish/article/1382183;jsessionid=144E0A2A0C706E60C18E46471CA6CBE7
Державна служба України з безпеки на транспорті ²²	«Гаряча лінія»	(044) 351-44-40	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	«Гаряча лінія»	(044) 351-44-40	У робочі дні з 9:00 до 13:00 та з 13:45 до 16:45	http://www.sismit.gov.ua/kontakti.aspx
Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів ²³	Телефонна «гаряча лінія» Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів	(044) 528-92-44	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Телефонна «гаряча лінія» Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів	(044) 528-92-44	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (перерва з 13:00 до 13:48)	http://www.dsiu.gov.ua/
				Гаряча телефонна лінія запобігання проявам корупції Державної ветеринарної та фітосанітарної служби України	278-84-41	Щоденно з 9:00 до 18:00	http://www.vet.gov.ua/korupproyiv

²² На сайті УКЦ замість інформації щодо **ТГА** новоствореної Державної служби України з безпеки на транспорті, процес утворення якої ще не завершено, наводиться інформація тільки щодо **ТГА** Державної інспекції України з безпеки на морському та річковому транспорті. Саме внаслідок злиття цієї інспекції, а також Державної інспекції України з безпеки на наземному транспорті, інформації щодо телефону "гарячої лінії" якої на сайті УКЦ відсутня, утворюється Державна служба України з безпеки на транспорті. Слід звернути увагу на те, що на сайті УКЦ, в розділі, де наводиться ця інформація (http://ukc.gov.ua/info/telefonni_gar/), немає посилання на те, що Державна інспекція України з безпеки на морському та річковому транспорті перебуває на етапі реорганізації. Для зручності цього дослідження, інформація щодо попередників Державної служби України з безпеки на транспорті у цій таблиці наводиться у зведеному вигляді.

²³ На сайті УКЦ замість інформації щодо **ТГА** новоствореної Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, процес утворення якої ще не завершено, наводиться інформація тільки щодо **ТГА** Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів. Саме внаслідок злиття / реорганізації цієї інспекції, Державної ветеринарної та фітосанітарної служби України та Державної санітарно-епідеміологічної служби України, інформації щодо телефонів "гарячих ліній" яких на сайті УКЦ відсутня, утворюється Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів. Для зручності цього дослідження, інформація щодо попередників Державної служби України з безпеки на транспорті у цій таблиці наводиться у зведеному вигляді.

Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру ²⁴	Гаряча лінія Держгеомагента України	0-800-502-528	Понеділок – четвер з 9.00 до 17.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	«Гаряча лінія» Держгеокадастру	0-800-300-808 (дзвінки зі стаціонарних телефонів у межах України безкоштовні)	Понеділок – п'ятниця з 8:00 до 20:00 ²⁵	http://land.gov.ua/ та http://land.gov.ua/contacts.html
				«Гаряча лінія» Держгеомагента України	0-800-502-528 (дзвінки зі стаціонарних телефонів у межах України безкоштовні)	Понеділок – четвер з 9:00 до 17:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://dazru.gov.ua/ та http://dazru.gov.ua/kontakti/
Державна служба України з питань праці ²⁶	Телефонна «гаряча лінія» Державної інспекції України з питань праці	(044) 288-10-00	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Телефонна «гаряча лінія» Держпраці України	Інформація відсутня	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 згідно затвердженого графіку чергування структурних підрозділів	http://dpu.gov.ua/Lists/Appeals/DispForm.aspx?ID=4
				Гаряча лінія	(044) 226-20-83	Інформація відсутня	http://dsp.gov.ua/?cat=27
	Телефонна «гаряча лінія» Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України	(044) 289-30-32	Щовівторка з 14:30 до 15:30	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 289-30-32	Щовівторка з 14:30 до 15:30 згідно із затвердженим графіком ²⁷	http://dnop.gov.ua/index.php/uk/kontakti/telefonna-garyacha-liniya
				Телефон довіри про корупційні правопорушення	(044) 248-74-36	Інформація відсутня	http://dnop.gov.ua/index.php/uk/kontakti/telefoni-doviri

²⁴ На сайті УКЦ замість інформації щодо **ТГЛ** новоствореної Державної служби України з питань геодезії, картографії та кадастру, процес утворення якої ще не завершено, наводиться інформація тільки щодо **ТГЛ** її попередника - Державного агентства земельних ресурсів України. При цьому, на сайті УКЦ, в розділі, де наводиться ця інформація (http://ukc.gov.ua/info/telefonni_gar/), немає посилання на те, що Державне агентство земельних ресурсів України перебуває на етапі реорганізації.

²⁵ На сторінці <http://land.gov.ua/> відсутня інформація про дні роботи цієї **ТГЛ**: вказано тільки її номер та час роботи (з 8.00 до 20.00).

²⁶ На сайті УКЦ замість інформації щодо **ТГЛ** новоствореної Державної служби України з питань праці, процес утворення якої ще не завершено, наводиться інформація щодо **ТГЛ** Державної інспекції України з питань праці та Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України. Саме внаслідок злиття цих ЦОВВ і утворюється Державна служба України з питань праці. Слід звернути увагу на те, що на сайті УКЦ, в розділі, де наводиться ця інформація (http://ukc.gov.ua/info/telefonni_gar/), немає посилання на те, що Державна інспекція України з питань праці та Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України перебувають на етапі реорганізації. Для зручності цього дослідження, інформація щодо попередників Державної служби України з питань праці у цій таблиці наводиться у зведеному вигляді.

²⁷ Останній з графіків проведення **ТГЛ**, який був розміщений на сайті Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України (<http://dnop.gov.ua/index.php/uk/kontakti/telefonna-garyacha-liniya>) визначав графік на друге півріччя 2014 року.

Державна служба України з надзвичайних ситуацій	Начальник чергової зміни	(044) 247-32-11	Цілодобово	Начальник чергової зміни	(044) 247-32-11	Цілодобово	http://www.mns.gov.ua/ та http://www.mns.gov.ua/content/baner.html
	Телефон довіри (з питань протидії корупції)	(044) 289-12-41	Цілодобово	Телефон довіри (з питань протидії корупції)	(044) 289-12-41	Цілодобово	
	Міжвідомчий координаційний штаб з питань соціального забезпечення громадян України, які переміщуються з районів проведення анти-терористичної операції та тимчасово окупованої території	(044) 247-30-02 (044) 247-32-92	Цілодобово	Міжвідомчий координаційний штаб з питань, пов'язаних із соціальним забезпеченням громадян України, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення анти-терористичної операції	(044) 247-30-02	Цілодобово	http://www.mns.gov.ua/content/baner.html
Державна служба фінансового моніторингу України (початок)	«Гаряча лінія» з організації фінансового моніторингу небанківськими установами	(044) 594-16-33 (044) 594-16-54 (044) 594-16-32 (044) 594-16-80 (044) 594-16-42	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	«Гаряча лінія» з організації фінансового моніторингу небанківськими установами	(044) 594-16-33 (044) 594-16-32 (044) 594-16-80 (044) 594-16-42	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	http://www.sdfm.gov.ua/content/file/Site_docs/2014/20141001/Rozklad_30-09-2014.pdf
	«Гаряча лінія» з організації фінансового моніторингу банківськими установами	(044) 594-16-33 (044) 594-16-42	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	«Гаряча лінія» з організації фінансового моніторингу банківськими установами	(044) 594-16-33 (044) 594-16-42	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	
	«Гаряча лінія» із взяття на облік повідомлень про фінансові операції, одержаних Держфінмоніторингом на паперових носіях	(044) 594-16-20	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	«Гаряча лінія» із взяття на облік повідомлень про фінансові операції, одержаних Держфінмоніторингом на паперових носіях	(044) 594-16-20	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	

Державна служба фінансового моніторингу України (завершення)	«Гаряча лінія» з організації міжвідомчої координації	(044) 594-16-45	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	«Гаряча лінія» з організації міжвідомчої координації	(044) 594-16-45	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	http://www.sdfm.gov.ua/ content/file/Site_docs/2014/ 20141001/Rozklad_ 30-09-2014.pdf
	«Гаряча лінія» з технологій електронної взаємодії, вимог та особливостей обміну інфор- мацією в електронному вигляді між Держфінмоні- торингом та суб'єктами первинного фінансового моніторингу	(044) 594-16-79 (044) 594-16-27	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	«Гаряча лінія» з технологій електронної взаємодії, вимог та особливостей обміну інфор- мацією в електронному вигляді між Держфінмоні- торингом та суб'єктами первинного фінансового моніторингу	(044) 594-16-79 (044) 594-16-27	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	
	«Гаряча лінія» з правового забезпечення системи фінан- сового моніто- рингу України	(044) 594-16-49	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	«Гаряча лінія» з правового забезпечення системи фінан- сового моніто- рингу України	(044) 594-16-49	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 12:00	
	«Гаряча лінія» з обробки пові- домлень про фінансові операції, що можуть бути пов'язані з фінансуванням тероризму або щодо учасників яких застосовано міжнародні санкції, або зу- пинені операції	(044) 594-16-64	Щоденно з 9:00 до 18:00	«Гаряча лінія» з обробки пові- домлень про фінансові операції, що можуть бути пов'язані з фінансуванням тероризму або щодо учасників яких застосовано міжнародні санкції, або зу- пинені операції	(044) 594-16-64	Щоденно з 9:00 до 18:00	

Державна фіскальна служба України	Контакт-центр ДФС	0-800-501-007 (044) 454-16-13	Робочі дні з 8:00 до 20:00, інтерактивний автовідповідач – цілодобово	Інформаційно- довідковий департамент	0-800-501-007 (дзвінки зі стаці- онарних телефо- нів у межах Укра- їни безкоштовні) (044) 454-16-13	Інформація відсутня З 8:00 до 20:00 (крім суботи та неділі) для меш- канців м. Києва	http://sfs.gov.ua/others/ kontakti/
	«Гаряча лінія» для надання інформації про осіб, щодо яких проводиться пе- ревірка відпо- відно до вимог Закону України «Про очищення влади»	(044) 451-16-00	Цілодобово	«Гаряча лінія» щодо достовір- ності відомостей та застосування заборон, визна- чених Законом України "Про очищення влади" про осіб, стосов- но яких прово- диться перевірка	(044) 451-16-00	Інформація відсутня	http://sfs.gov.ua/others/ kontakti/ та http://sfs.gov.ua/pro-sfs- ukraini/robota-z- personalom/pro- ochischennya/povidomlen/ 63742.html
	Антикорупційний сервіс «Пульс»	(044) 284-00-07	Цілодобово	Антикорупційний сервіс «Пульс»	(044) 284-00-07	Цілодобово	http://sfs.gov.ua/others/ kontakti/ та http://sfs.gov.ua/others/puls-
	«Гаряча лінія» з вирішення пи- тань, пов'язаних із проведенням митного контро- лю та митного оформлення товарів, що переміщуються через митний кордон України донорами гумані- тарної, благодій- ної, технічної допомоги або волонтерами	Детальна інфор- мація щодо но- мерів телефонів митниць та відповідальних осіб розміщена на офіційному веб-порталі ДФС http://sfs.gov.ua /anonsi/7787. html	Цілодобово	«Гаряча лінія» з вирішення пи- тань, пов'язаних із проведенням митного контро- лю та митного оформлення товарів, що переміщуються через митний кордон України донорами гумані- тарної, благодій- ної, технічної допомоги або волонтерами	Згідно переліку телефонів за регіональним принципом	Цілодобово	http://sfs.gov.ua/anonsi/ 7787.html

Державна служба України з питань Автономної Республіки Крим та міста Севастополя	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація відсутня
Державна служба України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції	Відділ організаційної роботи, документального забезпечення та контролю	(044) 281-08-57 (почне працювати з 01.01.2015)	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 281-08-48 (044) 281-08-38	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://dsvv.gov.ua/proderzhavnu-sluzhbu/telefonnaryacha-liniya.html
Адміністрація Державної прикордонної служби України	Служба «Довіра»	(044) 527-63-63	Цілодобово	Служба «Довіра»	(044) 527-63-63 Всі телефонні розмови служби «Довіра» з абонентами записуються (здійснюється аудіофіксація)	Цілодобово. Надання відповідей на запитання консультативного характеру у робочі дні з 08:30 до 17:00 (крім святкових, вихідних та неробочих днів)	http://dpsu.gov.ua/ua/about/trust.htm
ДЕРЖАВНІ АГЕНТСТВА							
Державне агентство автомобільних доріг України	Аналітична група	(044) 287-11-40	Цілодобово	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			http://www.ukravtodor.gov.ua/
Державне агентство водних ресурсів України	Гаряча лінія	(044) 234-25-75	Цілодобово	Кризовий центр Держводагенства (гаряча лінія)	(044) 579-21-15	Інформація відсутня	http://www.scwm.gov.ua/
Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	Телефонна «гаряча» лінія	(044) 590-54-08	Робочі дні з 9:00 до 17:30 (обідня перерва з 13:00 до 13:30)	Телефонна «гаряча» лінія	(044) 590-54-08	Робочі дні з 9:00 до 17:30 (обідня перерва з 13:00 до 13:30)	http://www.saee.gov.ua/public
	Довідкова служба (для вирішення загальних питань)	(044) 590-59-74		Довідкова служба	(044) 590-59-74		
Державне агентство з питань електронного урядування України	Телефон «гарячої лінії»	(044) 207-17-46	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Гаряча лінія	207-17-46	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://old.dknii.gov.ua/?q=node/2080

Державне агентство лісових ресурсів України	«Гаряча лінія» Голови Державного агентства лісових ресурсів України	0-800-604-473 (044) 235-44-09 - факс	З 10:00 до 17:00 щоденно (крім святкових та вихідних днів), (у п'ятницю з 10:00 до 16:45), обідня перерва з 13:00 до 13:45. Прийом дзвінків здійснює працівник Приймальні Голови Держліс-агентства України, у після робочий час та у вихідні та святкові дні черговий	«Гаряча лінія» для запобігання проявам корупції	0-800-604-473	Інформація відсутня	http://dklg.kmu.gov.ua/forest/control/uk/publish/article?art_id=122009&cat_id=112264
Державне агентство України з питань відновлення Донбасу	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація відсутня
Державне агентство резерву України	Довідкова телефонна служба	(044) 234-01-18	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 17:45 (перерва з 12:45 до 13:30)	Довідкова телефонна служба	(044) 234-63-47 (044) 234-01-18	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (перерва з 12:45 до 13:30)	http://www.gosrezerv.gov.ua/reserv/control/uk/publish/article?art_id=88736&cat_id=45397
	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 226-22-64	З 15:30 до 16:30 згідно із затвердженим графіком				
Державне агентство рибного господарства України	Контактні телефони	(044) 486-25-35 (044) 486-62-43	Цілодобово	Телефонна «гаряча лінія», телефон для довідок	(044) 272-20-32	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://darg.gov.ua/_kontakti_0_128_menu_0_1.html
Державне агентство України з управління зоною відчуження	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			http://dazv.gov.ua/
Державне агентство України з питань кіно	Довідкова служба	(044) 280-05-18	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	«Гаряча лінія»	(044) 280-05-18	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:00	http://dergkino.gov.ua/ua/text/hotline.html

Державне космічне агентство України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 280-50-02	Щовівторка з 14:30 до 15:00	Телефонна «гаряча» лінія	(044) 280-50-02	Щовівторка з 14:30 до 15:00	http://www.nkau.gov.ua/nsau/nkau.nsf/zapyt!open
	Довідкова служба	(044) 281-62-00	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця та передсвяткові дні з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	Довідкова служба	(044) 281-62-00	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця та передсвяткові дні з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	
ДЕРЖАВНІ ІНСПЕКЦІЇ							
Державна архітектурно-будівельна інспекція України	«Гаряча» телефонна лінія	0-800-210-011	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Контактний центр	0-800-210-011	Інформація відсутня	http://www.dabi.gov.ua/index.php/gromadska-prijmalnya/garyacha-telefonna-liniya
				«Гаряча лінія»	291-69-74	Згідно затвердженого графіка	
Державна екологічна інспекція України	«Гаряча» телефонна лінія Держекоінспекції України	(044) 521-20-38	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	«Гаряча лінія»	(044) 521-20-38	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://dei.gov.ua/2012-01-22-11-53-44/hotline.html
Державна інспекція навчальних закладів України	«Гаряча лінія»	(044) 239-16-81	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 239-16-81	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://dinz.gov.ua/index/ua/material/156
Державна інспекція енергетичного нагляду України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація відсутня
Державна інспекція ядерного регулювання України	Пряма телефонна «гаряча лінія» з питань регулювання ядерної та радіаційної безпеки в Україні	(044) 254-34-49	Двічі на місяць згідно з графіком	«Гаряча» телефона лінія	(044) 254-34-49	Згідно затвердженого графіка, який затверджується щомісяця, з 10:00 до 11:00	http://www.snrc.gov.ua/nuclear/uk/publish/article/277217?search_param=%D0%B3%D0%B0%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B0+%D0%BB%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%8F&searchForum=1&searchDocarch=1&searchPublishing=1
Державна фінансова інспекція України	Телефон довіри	(044) 425-38-18	Щодня у робочий час відповідно до режиму роботи Держінспекції	Телефон довіри	(044) 425-38-18	Протягом робочого дня	http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/publish/article/37758

ІНШІ ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ							
Пенсійний фонд України	Контакт-центр	0-800-503-753 Додаткові номери: (044) 281-08-70 (044) 281-08-71	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45. Обідня перерва з 13:00 до 13:45. Субота та неділя – вихідні дні	Контакт-центр	0-800-503-753 (044) 281-08-70 (044) 281-08-71	Понеділок - п'ятниця - з 8:00 до 20:00, субота - з 8:00 до 14:00, неділя - вихідний	http://www.pfu.gov.ua/pfu/control/uk/index
Український інститут національної пам'яті	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		http://www.memory.gov.ua/	
ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗІ СПЕЦІАЛЬНИМ СТАТУСОМ							
Національне агентство України з питань державної служби	Пряма телефонна лінія «Державна служба»	(044) 256-00-31	Щочетверга з 14:00 до 16:00	Пряма телефонна лінія «Державна служба»	(044) 256-00-31	Щочетверга з 14:00 до 16:00	http://guds.gov.ua/govservice/control/uk/publish/article?art_id=251497&cat_id=247053
Антимонопольний комітет України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 251-62-69	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Телефонна гаряча лінія	(044) 251-62-69	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	http://www.amc.gov.ua/amku/control/main/uk/publish/article/101989
	Пряма телефонна лінія	(044) 594-64-10	Відповідно до затвердженого графіку прямих телефонних ліній	Пряма телефонна лінія	(044) 594-64-10	Згідно затвердженого графіка	
				Телефонна лінія з питань протидії та запобігання корупції в органах Антимонопольного комітету України	(044) 251-62-10	Понеділок – п'ятниця з 9:00 до 17:00	http://www.amc.gov.ua/amku/control/main/uk/publish/article/103047
Державний комітет телебачення і радіомовлення України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Телефонна «гаряча лінія»	(044) 278-83-52	Понеділок – четвер з 10:00 до 17:00, п'ятниця з 10:00 до 16:00 (обідня перерва з 13:00 до 14:00)	http://comin.kmu.gov.ua/control/publish/article/system?art_id=90098&cat_id=89227

Фонд державного майна України	«Гаряча лінія» Фонду державного майна України	(044) 254-29-76	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (перерва з 12:30 до 13:15)	Гаряча лінія Фонду державного майна України	(044) 254-29-76	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45 (обідня перерва з 12:30 до 13:15)	http://www.spfu.gov.ua/_layouts/SPFUSiteDefinition/Contacts.aspx
Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України	Консультаційний центр	(044) 281-92-80 (044) 281-92-83	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	Консультаційний центр	281-92-80 281-91-56	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 9:00 до 16:45	http://www.dsszzi.gov.ua/dstsz/control/uk/publish/article?art_id=46557&cat_id=46556
Національне агентство з питань запобігання корупції	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація відсутня
НАЦІОНАЛЬНІ КОМІСІЇ							
Національна експертна комісія з питань захисту суспільної моралі ²⁸	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			«Гаряча лінія – Збережемо духовність»	486-17-99	З 9:00 до 18:00 у робочі дні	http://www.moral.gov.ua/pages/10/
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (початок)	Гаряча телефонна лінія НКРЗІ	(044) 569-71-01	Щосереда з 11:00 до 13:00	Гаряча телефонна лінія	(044) 569-71-01	Щосереда з 11:00 до 13:00	http://www.nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=83&id=3968&language=uk
	Довідки з питань реєстрації та стану розгляду звернень громадян, що надійшли до НКРЗІ: відділ по роботі із споживачами та зверненнями громадян	(044) 569-71-29	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 13:00 до 16:45 (перерва з 13:00 до 13:45)	Пряма телефонна лінія «Суспільство проти корупції»	(044) 569-71-01	Кожної другої середи місяця з 11:00 до 13:00	http://www.nkrzi.gov.ua/index.php?r=site/index&pg=15&language=uk
	Довідки про реєстрацію, місце знаходження та стан розгляду запитів на отримання публічної	(044) 278-12-39	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 13:00 до 16:45 (перерва з 13:00 до 13:45)				

²⁸ Перебуває на стадії ліквідації

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації (завершення)	інформації: відділ взаємодії із ЗМІ та надання публічної інформації						
	Довідки з питань кореспонденції НКРЗІ, що надій- шла від мініс- терств, підпри- ємств, установ, організацій та інших юридич- них осіб поштою, через канали факсимільного зв'язку та елект- ронної пошти мережі Internet: відділ докумен- тального забез- печення та контролю	(044) 278-11-82 (044) 278-11-83 (044) 278-11-84	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 13:00 до 16:45 (перерва з 13:00 до 13:45)				
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг ²⁹	Телефон «гарячої лінії»	(044) 207-19-71	Понеділок – четвер з 8:30 до 17:30, п'ятниця з 8:30 до 16:15	Телефонна «гаряча лінія»	207-19-71	Понеділок – четвер з 8:30 до 17:30, п'ятниця з 8:30 до 16:15	http://www.nkp.gov.ua/ ukr/scms/view/281
Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку	Телефонна «гаряча лінія» для громадян з питань функці- онування фондо- вого ринку	(044) 280-28-26	Понеділок – п'ятниця з 10:00 до 16:00	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 280-28-26	Понеділок - п'ятниця з 10:00 до 16:00 (перерва з 13:00 до 14:00)	http://www.nssmc.gov.ua/ hotline
				Гаряча лінія «Запобігання проявам корупції»	(044) 254-24-33	Щочетверга з 11:00 до 13:00	http://www.nssmc.gov.ua/ hotline

²⁹ На сайті УКЦ замість інформації щодо ТГК новоствореної Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг, наводиться інформація тільки щодо ТГК її попередника - Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг.

Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг	Телефон для довідок	(044) 234-39-46 (044) 234-99-07	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 13:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	Телефон безкоштовної «Гарячої лінії» для інформуван-ня громадян України, які переселяються із зони тимчасово окупованої тери- торії АР Крим і м. Севастополя та регіонів прове- дення антитеро- ристичної операції в інші регіони України	0-800-501-377	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 13:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)	http://nfp.gov.ua/content/ kontaktniy-dovidnik.html
	Телефон безкоштовної «Гарячої лінії» для інформуван-ня громадян України, які переселяються із зони тимчасово окупованої тери- торії АР Крим і м. Севастополя та регіонів прове- дення антитеро- ристичної операції в інші регіони України	0-800-501-377	Понеділок – четвер з 9:00 до 18:00, п'ятниця з 13:00 до 16:45 (обідня перерва з 13:00 до 13:45)				

Перед тим, як перейти безпосередньо до аналізу даних, наведених в таблиці 1, слід зазначити, що на сайті УКЦ, крім наведених у таблиці ТГЛ, міститься інформація про роботу цілої низки інших ТГЛ, які не належать до ЦОВВ і тому не були включені до таблиці.

Якщо наявність деяких з цих посилань на цьому етапі є виправданою (йдеться про ЦОВВ, які, наразі, перебувають на різних етапах ліквідації внаслідок проведеної реформи), то наведення окремих ТГЛ на сайті УКЦ викликає сумнів.

Наприклад, на сайті УКЦ наведено інформацію про ТГЛ Фонду соціального страхування від нещасних випадків на виробництві та професійних захворювань та Фонду соціального страхування з тимчасової втрати працездатності, які не є за своїм правовим статусом ЦОВВ.

Також не є ЦОВВ Департамент Державної служби охорони МВС України та Департамент державної автомобільної інспекції Міністерства внутрішніх справ України. Причому інформація про їх ТГЛ наводиться окремо, а не в структурі «гарячих ліній» Міністерства внутрішніх справ України. Таким чином у користувача сайту УКЦ може скластися хибне враження, що вищеназвані департаменти є окремими ЦОВВ, що не відповідає дійсності.

Звертає на себе увагу і той факт, що на сайті УКЦ є посилання на ліквідацію не всіх ЦОВВ, як це передбачено Схемою спрямування і координації діяльності центральних органів виконавчої влади КМУ через відповідних членів КМУ, затвердженою Постановою КМУ від 10.09.2014 № 442.

Наприклад, вищевказана Постанова передбачала ліквідацію Державного агентства України з туризму та курортів, але інформації про це на сайті УКЦ в розділі «Телефонні «гарячі лінії» центральних органів виконавчої влади»³⁰ немає. Та ж ситуація спостерігається із Державною службою зайнятості України, рішення щодо ліквідації якої було ухвалено ще раніше Постановою КМУ від 05.03.2014 № 90 «Деякі питання державного управління в сфері зайнятості населення».

У порівнянні із моніторингом дворічної давнини, спостерігається суттєве збільшення кількості ТГЛ ЦОВВ. Цілком очевидно, що основний приріст відбувся за рахунок появи спеціалізованих «гарячих ліній», які спрямовані на вирішення проблем ВПО та учасників АТО. Ці ТГЛ було створено за наслідками окупації Росією Автономної республіки Крим, а також початку військових дій (АТО) на території Донецької та Луганської областей.

Наведені у таблиці 1 дані свідчать, що ані на сайті УКЦ, ані на сайтах 8 ЦОВВ (раніше таких ЦОВВ було 18) немає інформації про наявність у цих органів виконавчої влади власних ТГЛ. Йдеться про Міністерство інформаційної політики України, Міністерство соціальної політики України, Державну службу України з питань Автономної Республіки Крим та міста Севастополя, Державне агентство України з питань відновлення Донбасу, Державне агентство України з управління зоною відчуження, Державну інспекцію енергетичного нагляду України, Український інститут національної пам'яті та Національне агентство з питань запобігання корупції.

Неможливо обійти увагою також той факт, що сьогодні «гарячі лінії» відсутні, зокрема, у ЦОВВ, які мали би перш за все опікуватися проблемами ВПО та учасників АТО. Але ці ЦОВВ знаходяться зараз на різних етапах свого становлення. Очевидно, що звернення до них зацікавлені суб'єкти можуть направляти лише через Урядову ТГЛ.

Ще у двох випадках інформація про наявність «гарячих ліній» була знайдена моніторинговою групою тільки на сайті Урядового контактного центру (два роки тому таких ЦОВВ було 12), в той час як дані про них на власних сайтах ЦОВВ відсутні.

По двох ТГЛ ЦОВВ інформація була навпаки знайдена тільки на сайтах самих ЦОВВ (раніше таких ЦОВВ було 15), а на сайті Урядового контактного центру даних про них немає.

У решти 56 ЦОВВ, що складає 82 % від їх загальної кількості (раніше таких було 44 %), інформацію про наявність в них власних ТГЛ можна знайти в обох джерелах: як на сайті Урядового контактного центру, так і на сайтах відповідних ЦОВВ.

Очевидно, що рівень інформування Урядовим контактним центром та самими ЦОВВ про їх ТГЛ за два роки, що минули із попереднього моніторингу, значно покращився, але поки що не можна вважати його задовільним.

³⁰ Див.: http://ukc.gov.ua/info/telefonni_gar/

Це підтверджує і той факт, що в багатьох випадках із тих 56 «гарячих ліній», інформація по якій є на сайті Урядового контактного центру та сайтах самих ЦОВВ, наводяться зовсім різні дані. Хоча випадки, коли ці дані повністю співпадають, у порівнянні із попереднім моніторингом, дещо почастишали.

Якщо раніше повне чи майже повне співпадіння інформації спостерігається по даних щодо роботи лише 9 ТГЛ ЦОВВ, то тепер таких «гарячих ліній» виявилось 10. Це ТГЛ Міністерства екології та природних ресурсів України, Державної казначейської служби України, Адміністрації Державної прикордонної служби України, Державного агентства з енергоефективності та енергозбереження України, Державної екологічної інспекції України, Державної інспекції навчальних закладів України, Державної інспекції ядерного регулювання України, Державної фінансової інспекції України, Національного агентства України з питань державної служби та Фонду державного майна України.

В інших же випадках можна говорити про такі «типові» розбіжності в інформації щодо ТГЛ, яка поширюється через сайти Урядового контактного центру та сайти окремих ЦОВВ:

- різна кількість ТГЛ у ЦОВВ: Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства оборони України, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства юстиції України і т.д.;

- різні назви (наприклад, йдеться про «гарячу» телефонну лінію та контактний центр Державної архітектурно-будівельної інспекції України або про довідкову службу та «гарячу лінію» Державного агентства України з питань кіно відповідно);

- різні номери ТГЛ, які наводяться на цих сайтах (це стосується, зокрема, Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції, Державного космічного агентства України, Державного комітету телебачення і радіомовлення України та ін.);

- різний час роботи ТГЛ, що вказано на сайтах УКЦ та відповідного ЦОВВ. Прикладом цього можуть бути розбіжності у графіках роботи «гарячої лінії» щодо обміну інформацією про загиблих або зниклих безвісти військовослужбовців Міністерства оборони України, «гарячих ліній» Державного агентства України з питань кіно, Державного комітету телебачення і радіомовлення України і т.д.;

- відсутність на сайтах багатьох ЦОВВ інформації про графік роботи їх ТГЛ (це зауваження є також актуальним для ЦОВВ, які мають власні «гарячі лінії», але щодо яких немає інформації на сайті УКЦ). Зокрема, йдеться про Державну архівну службу України, Державне агентство водних ресурсів України, Державну архітектурно-будівельну інспекцію України та багато інших ЦОВВ.

Крім означених недоліків, які носять системний характер і були актуальними також два роки тому, під час проведення громадського моніторингу виявлено низку інших проблем, як змістовного, так і організаційного характеру.

По-перше, багато ТГЛ ЦОВВ мають різні назви, як за звучанням, так і за написанням: телефонна «гаряча лінія», телефонна «гаряча» лінія, «гаряча» телефонна лінія, гаряча телефонна лінія, пряма телефонна «гаряча» лінія, пряма телефонна лінія, «гаряча лінія», «гаряча» лінія, гаряча лінія, лінія, безкоштовна «гаряча лінія», CALL-центр, колл-центр, консультаційний центр, телефон довіри, телефонна «лінія довіри», служба «Довіра», кризовий центр, антикорупційний сервіс, громадська приймальня, інформаційно-довідкова служба, інформаційно-довідковий департамент, інформаційно-довідкова лінія, довідка, довідки, телефон для довідок, довідкова служба, довідкова телефонна служба, консультативний телефон, консультації, цілодобова диспетчерська служба, контакт-центр, аналітична група, міжвідомчий координаційний штаб, адміністративні послуги, паспортний сервіс, контактні телефони.

Така ситуація значно ускладнює зацікавленим особам пошук необхідної інформації на сайті, навіть за умови наявності пошукової функції.

По-друге, на сайтах окремих ЦОВВ інформацію (посилання) про їх ТГЛ (на відміну від посилання на Урядову ТГЛ) далеко не завжди можна знайти на стартовій сторінці офіційного сайту відповідного ЦОВВ. Нерідко її треба шукати на інших сторінках, зокрема, через пошукові системи. Але, за умови відсутності на сайті пошукової системи, а, також, в контексті вищеназваної проблеми із різними варіантами назв таких «гарячих ліній», знайти інформацію про неї на сайті ЦОВВ непросто.

По-третє, як видно із таблиці 1, для дзвінків на переважну більшість ТГЛ необхідно використовувати міжміський телефонний зв'язок (це зауваження не стосується мешканців м. Києва), адже більшість таких «гарячих ліній» використовують телефони міського зв'язку із кодом міста Києва, а не телефони, що починаються на 0-800-..., які є безкоштовними для осіб, що телефонують на них.

Загалом, номери телефонів 0-800-... серед ЦОВВ використовують тільки Міністерство аграрної політики та продовольства України, Міністерство внутрішніх справ України, Міністерство інфраструктури України, Міністерство охорони здоров'я України, Міністерство юстиції України, Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру (її попередники), Державна фіскальна служба України, Державне агентство лісових ресурсів України, Державна архітектурно-будівельна інспекція України, Пенсійний фонд України та Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.

Враховуючи, що особам, які звертаються на телефони із київськими номерами, необхідно платити за дзвінки за тарифами міжміського зв'язку чи тарифами операторів мобільного зв'язку, ця обставина обмежує можливість прямого звернення на ТГЛ більшості ЦОВВ.

В цьому аспекті звертає на себе увагу той факт, що Міністерство економічного розвитку і торгівлі України, Міністерство закордонних справ України, Міністерство інфраструктури України, Державна служба статистики України, Державна ветеринарна та фітосанітарна служба України (як один із попередників Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів), Державне агентство водних ресурсів України, Державне агентство з питань електронного урядування України, Державна архітектурно-будівельна інспекція України, Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, Національна експертна комісія з питань захисту суспільної моралі та Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг, наводячи інформацію про власні «гарячі лінії» (чи окремі з них), взагалі «забули» вказати на своїх сайтах код міста Києва, зазначивши тільки номер міського ТГЛ. Так само «забули» вказати код Києва на сайті УКЦ однієї з ТГЛ Міністерства інфраструктури України.

Говорячи про безкоштовність дзвінків на телефони, що починаються з 0-800-..., необхідно обмовитись, що в переважній більшості випадків на досліджуваних сайтах була відсутня інформація про безкоштовність дзвінків, а також про те, які саме дзвінки на такі «гарячі лінії» є безкоштовними: чи то тільки зі стаціонарних телефонів на всій території України, чи також з усіх, або окремих, українських операторів мобільного телефонного зв'язку. Очевидно, що другий варіант є значно ефективнішим, з точки зору реалізації права суб'єкту звернення на ТГЛ.

Звертає на себе також увагу досвід окремих ЦОВВ, окремі ТГЛ яких мають (або мали) коди мобільних операторів. Йдеться, зокрема, про «гарячу лінію» для студентів та викладачів аграрних ВНЗ Луганської та Донецької областей Міністерства аграрної політики та продовольства України; гарячу лінію по фактах зловживань посадовими особами Міністерства оборони України (крадіжки, незаконні операції при отриманні, списанні або закупівлі майна, повнота виплати грошового забезпечення військовослужбовцям, винагороди учасникам АТО тощо); гарячу телефонну лінію для допомоги спортсменам і молоді з Криму та Сходу Міністерства молоді та спорту України; додатковий мобільний ТГЛ для студентів Донбасу Міністерства освіти і науки України. В умовах масового поширення мобільних телефонів серед населення такий підхід слід тільки вітати.

По-четверте, ціла низка ЦОВВ має не по одній ТГЛ, а по дві та більше. Крім того, окремі з них мають декілька номерів телефонів для звернення, що може плутати суб'єктів звернень особливо в ситуаціях, коли суб'єкт звернення нечітко уявляє сферу спеціалізації кожної із таких «гарячих ліній». В цих випадках кожному із ЦОВВ краще було би мати по одній багатоканальній ТГЛ із можливістю переключення оператором особи, що телефонує, на того чи іншого відповідального працівника ЦОВВ.

Також, неможливо не звернути увагу на появу на сайті УКЦ інформації про наявність в окремих ЦОВВ ТГЛ, які до такої категорії непосвячений користувач навряд чи віднесе. Наприклад, на сайті УКЦ до числа «гарячих ліній» віднесено телефон канцелярії Міністерства інфраструктури України, телефон відділу організаційної роботи, документального забезпечення та контролю Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників АТО, телефон

аналітичної групи Державного агентства автомобільних доріг України і т.п. Навряд чи таке широке тлумачення суті та призначення ТГЛ сприятиме їх укоріненню у суспільному житті країни.

По-п'яте, нерідко на сайтах УКЦ та окремих ЦОВВ представлена не вичерпна інформація про режим роботи ТГЛ. В більшості випадків, коли йдеться про їх роботу протягом певних годин, на сайтах не наводиться інформація про можливі перерви в їх роботі, пов'язані, наприклад, із обідніми перервами для їх персоналу. Тому на сайтах (де це ще не зроблено) було бн правильніше відображати інформацію про час перерви в роботі в межах визначеного періоду, або ж посилання на те, що «гаряча лінія» працює без перерви. Хоча, слід визнати, що кількість таких негативних прикладів за останні два роки, що минули із попереднього моніторингу, дещо зменшилась.

Також, нечітким слід визнати посилання на те, що ТГЛ працює «протягом робочого дня», як, наприклад, це зазначено на сайті Державної фінансової інспекції України, або «у робочий час з 9.00 до 18.00», як це зазначено щодо ТГЛ по фактах зловживань посадовими особами Міністерства оборони України, або «в робочі дні та години», як вказано на сайті Міністерства інфраструктури України. В таких випадках у зацікавленого суб'єкта виникає потреба в додатковому уточненні режиму роботи відповідного ЦОВВ, що також не сприяє забезпеченню оперативного доступу до неї.

Аналізуючи режим роботи ТГЛ, неможливо не звернути увагу на різні строки, протягом яких вони працюють. Так, деякі «гарячі лінії» працюють цілодобово, в той час як інші - доступні тільки одну годину на тиждень. «Рекордсменом» тут є ТГЛ Державного космічного агентства України. Вона працює тільки 30 хвилин на тиждень – щовівторка з 14.30 до 15.00.

У випадку, наприклад, із Державною службою статистики України, ситуація є схожою: пряма ТГЛ працює з 15.00 до 16.00 тільки два рази на місяць – у 1-й та 3-й четвер.

Нерідко інформація про режим роботи «гарячої лінії» взагалі відсутня (особливо цим грішать сайти окремих ЦОВВ). Очевидно, що в перелічених та інших подібних випадках суб'єктам звернень треба чекати до певної години, а, порою, робити додаткові зусилля для уточнення реального режиму роботи «гарячих ліній». Та ще не факт, що у визначений проміжок часу вдасться на неї додзвонитися. У випадках, коли ТГЛ окремих ЦОВВ працюють лише періодично, вони можуть втрачати свій сенс, оскільки звернутися на них із «гарячими» питаннями, які потребують оперативного реагування з боку органів влади, неможливо.

По-шосте, складається стійке враження, що інформація на сайті УКЦ оновлюється не часто. Крім відсутності інформації про ліквідацію окремих ЦОВВ, про що вже йшлося вище, яскравим свідченням цього є посилання на сайті УКЦ на консультативний телефон «Зимова екзаменаційна сесія 2014/2015 навчального року» Міністерства освіти і науки України, функціонування якої мало бути забезпечено тільки у період з 1 грудня 2014 по 30 січня 2015 року. Або ж на «гарячу» телефонну лінію Міністерства юстиції України, посилання на графік роботи якої обмежується тільки другим півріччям 2014 року.

На фоні цих недоліків слід відзначити і **позитивні моменти** у роботі ТГЛ. Так, звертатися до Державної фіскальної служби України можна цілодобово: в позаробочий час дзвінки фіксуються на інтерактивний відповідач. На окремі «гарячі лінії» ЦОВВ можна звернутись із використанням факсу. Таку можливість надають Міністерство юстиції України, Державна авіаційна служба України, Державне агентство лісових ресурсів України.

А, ось, Адміністрація Державної прикордонної служби України на власному сайті відразу повідомляє потенційних суб'єктів звернення на її Службу довіри, що всі телефонні розмови з абонентами записуються (здійснюється аудіофіксація). Але, подібні поодинокі кращі практики майже непомітні на фоні численних вищезазначених недоліків.

Таким чином, спостереження та висновки частково, як і два роки тому, показали, що **рівень інформування потенційних суб'єктів звернення на ТГЛ ЦОВВ** про їх роботу через офіційні сайти цих ЦОВВ, а також через сайт УКЦ, в багатьох випадках **є недостатнім**.

Крім того, можна констатувати, що **запропоновані рекомендації Урядовому контактному центру³¹ та ЦОВВ³² щодо вдосконалення інформаційного висвітлення роботи ТГЛ ЦОВВ, які**

³¹ Моніторинговою групою були запропоновані наступні рекомендації для УКЦ: 1) навести на сайті УКЦ повний перелік **ТГЛ** всіх ЦОВВ, їх назви та режим роботи, а також навести інформацію про перелік питань, які належать до сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ, забезпечити регулярне оновлення цієї інформації; 2) запровадити на сайті УКЦ

були розроблені моніторинговою групою два роки тому в аналогічному аналітичному звіті³³, переважно не були враховані.

2.3. Інформування населення про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, висвітлення їхньої діяльності

Окрім аналізу матеріалів щодо роботи ТГЛ, розміщених на офіційних сайтах КМУ та ЦОВВ, моніторинговою групою було досліджено рівень інформування населення про діяльність таких «гарячих ліній» в газеті «Урядовий кур'єр», на її офіційному сайті, а також, на сайтах обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації. Для дослідження, як і в попередньому моніторингу, було обрано дворічний період, який охоплював повідомлення/публікації з 1 квітня 2013 року по 31 березня 2015 року.

Перш за все, необхідно зазначити, що інформація про стан висвітлення діяльності Урядової ТГЛ на сайті газети «Урядовий кур'єр» у зведеному вигляді представлена на сайті Урядового контактного центру в рубриці «Співпраця зі ЗМІ». Як зазначено на цій сторінці сайту, Урядовий контактний центр підписав угоду про співпрацю з редакцією газети «Урядовий кур'єр». У цьому рамковому документі відображено спільний інтерес сторін до підвищення ефективності роботи з інформування суспільства щодо звернень громадян на Урядову ТГЛ.

Газета «Урядовий кур'єр», на виконання укладеної з УКЦ угоди, щотижня публікує матеріали щодо роботи Урядової ТГЛ, які розміщуються в рубриці «Урядовий контактний центр повідомляє». На сайті урядового видання всі матеріали публікуються в окремому розділі «Пряма телефонна лінія КМУ»³⁴.

Загалом, за досліджуваний дворічний період, в газеті «Урядовий кур'єр» було розміщено 98 подібних публікацій, а саме: 38 публікацій за 9 місяців (з квітня по грудень) 2013 року, 50 публікацій за весь 2014 рік та 10 публікацій за 3 місяці (з січня по березень) 2015 року³⁵. За попередній дворічний період в «Урядовому кур'єрі» було розміщено майже аналогічну кількість публікацій (тоді їх було 101). Основна увага в цих публікаціях була приділена актуальним проблемам, які порушують заявники у зверненнях до УКЦ, наприклад: оформлення субсидій, земельні відносини, нарахування пенсій, вступна кампанія до ВНЗ, проблеми у сфері ЖКГ, боротьба з корупцією, перевірка якості ліків, перевірка якості продуктів харчування, які постачаються до дитячих садків тощо.

Необхідно зазначити, що аналіз тематики публікацій, присвячених зверненням, показав, що після анексії АР Крим та початку проведення АТО в Донецькій та Луганській областях України, громадяни звертались на Урядову ТГЛ з таких проблемних питань, як: переоформлення пенсій та соціальних виплат; працевлаштування ВПО; відновлення втрачених документів; отримання диплому українського зразка студентами ВНЗ, які знаходяться у зоні конфлікту або переведення в інший ВНЗ; оздоровлення дітей, які залишили зону АТО; зростання криміногенної обстановки в країні; державної реєстрації юридичних осіб; державної реєстрації припинення підприємницької діяльності фізичних осіб-підприємців, місцезнаходженням або місцем проживання яких, за даними ЄДРПОУ, є АР Крим та місто Севастополь.

розділ, який би надавав можливість особі, що звернулася на Урядову ТГЛ, відстежувати стан (етап) розгляду звернення за його реєстраційним номером; 3) УКЦ забезпечити регулярне (щоквартальне та щорічне) видання інформаційно - аналітичного збірника стосовно діяльності в Україні системи ТГЛ із аналізом поточного стану, інформуванням про зміни в нормативній базі та методичними рекомендаціями щодо організації певних видів діяльності ТГЛ.

³² Моніторинговою групою були запропоновані наступні рекомендації для ЦОВВ: 1) ухвалити наказом по ЦОВВ Положення про ТГЛ відповідного ЦОВВ на основі Типового положення про організацію роботи «гарячих ліній» ЦОВВ, ухваленого КМУ; 2) забезпечити розміщення інформації про власні ТГЛ на головних сторінках офіційних сайтів ЦОВВ, задля забезпечення спрощеного пошуку такої інформації зацікавленими особами.

³³ «Чи не охололи телефони «гарячих ліній» органів виконавчої влади? Аналітичний звіт за результатами громадського моніторингу якості роботи ТГЛ центральних органів виконавчої влади в Україні» / А.С. Крупник, В.В. Кищенко, А.С. Трепалюк. – Одеса: ПП «Євродрук», 2013. – 98 с.

³⁴ Із повним переліком публікацій про діяльність Урядової ТГЛ можна ознайомитись на сайті видання «Урядовий кур'єр» <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/category/pryama-telefonna-liniya-kmu/>

³⁵ Із повним переліком публікацій про діяльність Урядової ТГЛ в газеті «Урядовий кур'єр» можна ознайомитися на сайті УКЦ <http://ukc.gov.ua/media/newspapers/>

За даними УКЦ, на Урядову ТГЛ від мешканців Криму, Донеччини та Луганщини тільки до 30 грудня 2014 р. надійшло 165 тисяч звернень³⁶.

Слід зауважити, що публікації містять не тільки статистику звернень з порушених питань, але й приклади окремих скарг та запитів громадян та реакцію на них ЦОВВ, до яких адресовано звернення. В кінці кожної публікації вказується номер Урядової ТГЛ, режим її роботи, номер для жителів м. Києва та громадян, які перебувають за кордоном, а також посилання на веб-сайт Урядового контактного центру.

Урядове видання систематично розміщує графіки проведення урядових «гарячих ліній», зокрема, на сайті «Урядового кур'єру», в розділі «Графік прямої телефонної лінії КМУ»³⁷, за досліджуваний період розміщено 8 анонсів проведення прямих телефонних ліній КМУ за участю керівників ЦОВВ. В публікаціях вказується номер прямої телефонної лінії КМУ, час та місце її проведення.

Варто відмітити, що в кінці текстів публікацій, які присвячені проблемним питанням ВПО, зазначається номер Урядової ТГЛ 0-800-507-309 із приміткою «Для тих, хто виїжджає з тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим та м. Севастополя, а також вимушено залишає окремі населені пункти Донецької та Луганської областей». Посилання на Урядову ТГЛ, зокрема, містяться у таких матеріалах:

- «Крим: з дому тікають, як із пастки»³⁸ (дата публікації – 21.03.2014);
- «Біженці — це біль усієї України»³⁹ (дата публікації – 25.03.2014);
- «Біженці з Донбасу: «У нас усім заправляють знахабнілі бандити»⁴⁰ (дата публікації – 19.06.2014);
- «Черкашани допомагають переселенцям»⁴¹ (дата публікації – 22.06.2014);
- «Тимчасові переселенці: «Головне, що живі»⁴² (дата публікації – 27.06.2014) та інших.

Таким чином, можна зробити висновок, що в газеті «Урядовий кур'єр» розміщується актуальна та повна інформація про роботу Урядової ТГЛ, а публікації містять не лише статистику та аналіз звернень, але й номер телефону цієї «гарячої лінії». Слід також відзначити зручність розміщення матеріалів про роботу «гарячої лінії» КМУ в окремому розділі сайту.

Щодо інформування громадян про роботу інших ТГЛ, Урядова газета періодично публікує статті, в яких міститься корисна інформація для вимушених переселенців. Наприклад:

- в публікації «Про що варто дізнатися переселенцям з Луганщини і Донеччини, перш, ніж сісти в потяг до Києва»⁴³ (дата публікації – 04.07.2014) вказані номери телефонів у м. Києві, які можуть бути корисні переселенцям, які виїхали до м. Києва, зокрема, Міського координаційного центру м. Києва та Волонтерської організації «Донбас SOS», а також зазначений і номер Урядової ТГЛ;
- в публікації «Телефони, за якими переселенцям нададуть відповіді на всі запитання»⁴⁴ (дата публікації – 09.08.2014) надано перелік ТГЛ ЦОВВ, які займаються питаннями вимушених переселенців, регіональних контактних центрів, благодійних та волонтерських організацій і центрів, офіційних ТГЛ в областях. Що важливо, актуальність всіх номерів була перевірена кореспондентом газети «Урядовий кур'єр».



Якщо висвітлення роботи Урядової ТГЛ в Урядовій газеті є достатньо повним та має системний характер, то оприлюдненню результатів роботи ТГЛ окремих ЦОВВ видання не приділяє уваги. Згадки про такі «гарячі лінії» зустрічаються тут вкрай рідко та не носять системного характеру. Немає на сайті газети «Урядовий кур'єр» і переліку номерів ТГЛ ЦОВВ.

³⁶ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/tri-tisyachi-podyak-za-dopomogu/>

³⁷ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/category/grafik-pryamoyi-telefonnoyi-liniyi-kmu/>

³⁸ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/krim-z-domu-tikayut-yak-iz-pastki/>

³⁹ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/bizhenci-ce-bil-usiyeyi-ukrayini/>

⁴⁰ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/bizhenci-z-donbasu-u-nas-usim-zapravlyayut-znahabn/>

⁴¹ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/cherkashani-dopomagayut-pereselencyam/>

⁴² Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/timchasovi-pereselenci-golovne-sho-zhivi/>

⁴³ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/pro-sho-varto-diznatisya-pereselencyam-z-luganshin/>

⁴⁴ Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/telefoni-za-yakimi-pereselencyam-nadadut-vidpovid/>

Таким чином, можна зауважити, що *запропоновані рекомендації⁴⁵ газеті «Урядовий кур'єр», які були розроблені моніторинговою групою два роки тому в аналогічному аналітичному звіті⁴⁶, враховані не були.*

Слід відзначити, що на сайті Урядового контактного центру в рубриці «Співпраця зі ЗМІ» представлена інформація не тільки про публікації в «Урядовому кур'єрі». За період, що минув із попереднього моніторингу, тут тепер також представлена систематизована інформація про аудіоматеріали, відеоматеріали, матеріали інформаційних агентств, в яких висвітлюється робота УКЦ та Урядової ТГЛ. Зведена інформація щодо кількості таких матеріалів вказана у таблиці 2.

Таблиця 2

**Зведена інформація про кількість матеріалів, в яких висвітлюється діяльність
УКЦ та Урядової телефонної «гарячої лінії»**

Вид матеріалів \ Рік	2011	2012	2013	2014	Січень – березень 2015	Всього
Радіопередачі	-	50	52	45	8	155
Відеоматеріали	27	20	38	36	9	130
Інформаційні агентства	18	48	52	51	13	182
Разом:	45	118	142	132	30	467

Як свідчать дані, що містяться у таблиці 2, інформація про роботу УКЦ та Урядової ТГЛ достатньо регулярно поширюється по вищевказаних каналах. Це вдалося досягти завдяки започаткуванню системної роботи УКЦ із Національною телекомпанією України, Національною радіокомпанією України та Українським національним інформаційним агентством «Укрінформ», які регулярно виготовляють аудіо- та відеоматеріали або ж поширюють аналітичні та статистичні матеріали, надані УКЦ.

Моніторинг сайтів обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації показав, що рівень інформування населення про роботу ТГЛ КМУ та ТГЛ окремих ЦОВВ на сайтах вищевказаних місцевих державних адміністрацій, як і два роки тому, залишається **незадовільним**.

Так, більшість ОДА розмістили банер Урядової ТГЛ на стартових сторінках своїх офіційних сайтів, однак моніторинговій групі не вдалось його знайти на сайтах Донецької⁴⁷, Житомирської⁴⁸, Херсонської⁴⁹ обласних адміністрацій та Київської міської адміністрації⁵⁰. Змістовна інформація про результати роботи зі зверненнями Урядової «гарячої лінії» достатньо повно представлена лише на сайтах Дніпропетровської ОДА⁵¹ та Полтавської ОДА⁵²: тут наведена статистика звернень, перелік проблемних питань, з яких жителі області найчастіше звертались на Урядову ТГЛ. На сайті Харківської ОДА⁵³ у довідці про роботу зі зверненнями

⁴⁵ Моніторингова група пропонувала наступні рекомендації газеті «Урядовий кур'єр»: 1) періодично оприлюднювати довідкову інформацію про перелік ТГЛ, режим їх роботи, перелік питань, які відносяться до сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ; 2) регулярно висвітлювати на сторінках видання, а також, на офіційному сайті газети, інформацію про діяльність існуючих ТГЛ ЦОВВ, розповідати про типові проблеми, з якими на них звертаються громадяни, шляхи їх вирішення, тощо.

⁴⁶ «Чи не охололи телефони «гарячих ліній» органів виконавчої влади? Аналітичний звіт за результатами громадського моніторингу якості роботи ТГЛ центральних органів виконавчої влади в Україні» / А.С. Крупник, В.В. Кіщенко, А.С. Трепалюк. – Одеса: ПП «Євродрук», 2013. – 98 с.

⁴⁷ Див.: <http://www.donoda.gov.ua/>

⁴⁸ Див.: <http://oda.zt.gov.ua/>

⁴⁹ Див.: <http://www.khoda.gov.ua/ru>

⁵⁰ Див.: <https://kievcity.gov.ua/>

⁵¹ Див.: http://www.adm.dp.ua/___c2256ea9004fd704.nsf/fb63524a5d83c4dec2256fdc005c9398/551178d515032135c2257de70054bf27

⁵² Інформацію про звернення до Урядової «гарячої лінії» можна знайти в розділі «обласний контактний центр» <http://www.adm-pl.gov.ua/page/oblasniy-kontaktnyi-centr>

⁵³ Див.: <http://kharkivoda.gov.ua/uk/document/view/id/15931>

вказана кількість запитів, які надійшли через Урядову ТГЛ від жителів області. Офіційні сайти інших ОДА про роботу Урядової ТГЛ **не інформують**.

Інформація же про ТГЛ ЦОВВ на сайтах ОДА майже відсутня. Виключення становить, хіба що, сайт Херсонської ОДА⁵⁴, в окремому розділі «Телефонні «гарячі лінії» якого вказані номери не лише власних ТГЛ, але й окремих ЦОВВ, а відповідний банер розділу розміщений на стартовій сторінці. Однак, звітів та статистики про роботу цих ТГЛ моніторинговій групі знайти не вдалось.

На окремих сайтах ОДА номери ТГЛ наводяться в інформаційних розділах або повідомленнях для ВПО, зокрема, в таких розділах містяться номери Пенсійного фонду України, Державної служби з надзвичайних справ України. На сайтах ОДА, наближених до зони конфлікту (Дніпропетровська, Харківська, Донецька), розміщені ТГЛ силових відомств.

Необхідно відзначити непогане інформаційне супроводження діяльності Контакт-центру голови Дніпропетровської ОДА⁵⁵, який містить номери важливих регіональних ТГЛ та Урядової ТГЛ і детальні звіти про роботу зі зверненнями, які надійшли до ОДА через УКЦ та власну ТГЛ. Відповідні контакти та звіти систематично публікуються на сайті Дніпропетровської ОДА. Однак, цей сайт також не містить інформації про ТГЛ ЦОВВ.

Таким чином, на сайтах облдержадміністрацій неможливо знайти інформацію про роботу ТГЛ ЦОВВ, не всі ОДА вказують навіть номери ТГЛ ЦОВВ. Не на всіх наявні номер Урядової «гарячої лінії» та дані про її роботу.

Таким чином, можна стверджувати, що рівень інформування зацікавлених суб'єктів про роботу Урядової ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ на офіційних сайтах обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації, як і два роки назад, залишається **недостатнім**. Особливо це стосується питань функціонування ТГЛ ЦОВВ.

Підбиваючи підсумки, зазначимо, що рівень інформування потенційних суб'єктів звернення на Урядову ТГЛ про її діяльність через офіційні сайти обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації, є **недостатнім**. Рівень інформування населення про діяльність ТГЛ ЦОВВ через газету «Урядовий кур'єр», її сайт і особливо через сайти обласних державних адміністрацій, та Київської міської державної адміністрації, є переважно **незадовільним**.

У той же час, газета «Урядовий кур'єр» та її сайт приділяють висвітленню роботи ТГЛ ЦОВВ значну увагу і підходять до цього питання системно.

⁵⁴ Див: <http://www.khoda.gov.ua/ua/telefonnye-goryachie-linii>

⁵⁵ Див.: <http://www.callcenter.dp.gov.ua/ODA/OpenPower.html#chap=reception&sub=geninf>

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТА РЕЙТИНГУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

В даному розділі аналітичного звіту наведено інформацію про перебіг громадського моніторингу. Зокрема, тут йдеться про проведений аналіз кількості звернень на Урядову ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ, про відібрані для контрольних звернень ТГЛ ЦОВВ. Представлені результати звернень на них моніторингової групи як в узагальненому форматі, так і з огляду на особливості окремих регіонів. Крім цього, тут відображені кращі практики роботи ТГЛ органів виконавчої влади, які були виявлені під час моніторингу, а також наведено аналіз недоліків у функціонуванні ТГЛ ЦОВВ. Нарешті, у цьому розділі представлено рейтинг обраних ТГЛ, як по окремих параметрах, так і в узагальненому вигляді.

3.1. Статистичний огляд звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію», телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ та організаційні аспекти їхнього функціонування

Одним із важливих етапів громадського моніторингу стало з'ясування кількості звернень на Урядову ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ. На основі цієї інформації здійснювався відбір ТГЛ ЦОВВ для подальшого дослідження шляхом контрольних звернень з реальними питаннями та проблемами загальнодержавного та місцевого рівнів в межах «польового» етапу дослідження.

З метою отримання цих даних на адресу КМУ, усіх ЦОВВ та УКЦ моніторинговою групою були направлені запити на інформацію, де запитувалася інформація про кількість звернень за 2013 та 2014 календарні роки. Отримана інформація разом із даними, отриманими раніше за 2010-2012 роки, дала можливість співвіднести показники п'яти років, визначити закономірності та підготувати узагальнюючі висновки.

У разі, якщо протягом цих років будь-які ЦОВВ зазнали реформування, інформація за попередній період запитувалася, щодо кількості звернень на ТГЛ, в їх попередників.

В запитах до УКЦ та ЦОВВ, окрім інформації про кількість звернень на ТГЛ, містилось прохання надати інформацію про власні акти ЦОВВ, які регламентують діяльність їх «гарячих ліній», а також, про кількість співробітників, що безпосередньо підтримують їх роботу.

Нижче наведено дані УКЦ щодо роботи Урядової ТГЛ (в межах обох моніторингів).

За 2010 рік на «гарячу лінію» УКЦ надійшло 275 126 звернень. З них 125 490 звернень (45,6 %) надіслано на розгляд органам виконавчої влади, а в 149 636 випадках (54,4 %) заявникам надано консультації та довідкову інформацію фахівцями УКЦ).

За 2011 рік усього надійшло 307 927 звернень, з яких 172 243 (55,9 %) надіслано на розгляд органам виконавчої влади, а на 135 684 (44,1 %) звернень заявникам надано консультації та довідкову інформацію фахівцями УКЦ.

За 2012 рік усього надійшло 459 358 звернень.

За 2013 усього надійшло 607 584 звернень.

За 2014 рік усього надійшло 1 049 743 звернення, з яких 180 595 (17,0 %) надіслано на розгляд органам виконавчої влади, 235 758 (22,5 %) – місцевим органам виконавчої влади, а у 633 390 випадках (60,6 %) заявникам надано консультації та довідкову інформацію фахівцями УКЦ)⁵⁶.

Таким чином, **за п'ятирічний період** на Урядову ТГЛ, загалом, надійшло **2 698 738 звернень**.

Важливо також відмітити, що на сайті УКЦ міститься не тільки статистична інформація щодо загальної кількості звернень, а й наводяться дані про динаміку їх надходження у порівнянні із попередніми роками, тематична та регіональна структура звернень, розподіл звернень за соціальним станом заявників, а також інформація про кількість отриманих подяк органам виконавчої влади та співробітникам УКЦ.

Зокрема, у 2014 році УКЦ у цілодобовому режимі роботи забезпечував функціонування урядової «гарячої лінії» 0-800-507-309. Крім того, заявники мали можливість відправляти звернення до органів виконавчої влади через веб-сайт Центру www.ukc.gov.ua. Цей

⁵⁶ Інформація наведена згідно даних, отриманих від УКЦ у відповідь на запити. Аналогічні дані містяться на сайті цієї Державної установи (див.: <http://ukc.gov.ua/about/diyalnist/312171/>)

комплексний комунікаційний ресурс став для громадян реальним засобом звернутися в будь-який час в центральні та місцеві органи виконавчої влади для вирішення нагальних проблем або вираження думок і пропозицій щодо питань, які турбують суспільство, а також отримання консультаційної допомоги.

Кількість звернень постійно збільшується, що свідчить про зростаючу потреби громадян у вирішенні актуальних життєвих питань. За 2014 по телефону і через Інтернет звернулися 1 млн. 181 тис. заявників з усіх регіонів України. Це найвищий щорічний показник за весь час роботи УКЦ.

Із 1 049 743 зареєстрованих у 2014 року звернень понад 15,6 тис. отримано через веб-сайт Центру. Із загальної кількості зареєстрованих звернень 416 353 направлено на розгляд органам виконавчої влади. Характерною особливістю звернень, отриманих у 2014 році, стала орієнтація суспільної думки на європейський вибір нашої країни, її реальне демократичне оновлення, безумовне збереження суверенітету, територіальної цілісності держави, відновлення миру і стабільності на всій українській території. Виразними у зверненнях були мотиви зміцнення обороноздатності країни, патріотичні почуття і настрої громадян, їх готовність стати в ряди захисників Батьківщини.

Згідно із розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11.06.2014 № 588-р, яким визначено завдання Урядової «гарячої лінії» у здійсненні заходів, пов'язаних із соціальним забезпеченням переселенців з Криму і Донбасу, Центр посилив роботу щодо оперативної обробки звернень з цієї тематики та моніторингу їх розгляду органами виконавчої влади. З цього питання велося інформування заявників безпосередньо фахівцями Центру, а також через його веб-сайт, де розміщувались контактні дані відповідних органів влади, їх «гарячих ліній», інформація про роботу координаційних штабів з питань, пов'язаних з вирішенням проблем переселенців. Результатом цієї роботи стало надання консультацій, роз'яснень, довідкової інформації та надання психологічної підтримки понад 77 тис. громадян, які переміщалися з тимчасово окупованої території та зони проведення АТО або повернулися у звільнені райони.

На виконання прийнятих Урядом розпорядження від 04.06. 2014 № 657-р та постанови від 06.08.2014 № 409 Центр інформував населення про введення компенсації додаткових витрат на оплату комунальних послуг в умовах підвищення цін і тарифів в 2014 році і надання житлових субсидій.

Найбільш актуальними питаннями у зверненнях, розглянутих органами виконавчої влади в 2014 році, були:

- соціальний захист населення – 89 360 звернень (або 21,5% від загальної кількості);
- комунальне господарство – 57 221 (13,7%);
- пенсійне забезпечення – 48 054 (11,5%);
- діяльність посадових і службових осіб, боротьба з корупцією – 29 959 (7,2%),
- оплата праці – 23 116 (5,6%).

На 633,3 тис. звернень заявники отримали від фахівців Центру консультації щодо норм законодавства та довідкову інформацію. Протягом року громадяни висловили **3 288 подяк** органам виконавчої влади та працівникам Центру за сприяння у вирішенні проблем і морально-психологічну підтримку.

Для зручності сприйняття на сайті Центру ця інформація представлена у візуалізованому (графічному) вигляді. Акти, які регламентують діяльність УКЦ (про них, зокрема, йшлося в розділі 2.1 цього звіту), знаходяться у загальному доступі на офіційному сайті УКЦ. У відповіді на запит моніторингової групи в частині надання інформації про кількість осіб, які безпосередньо забезпечують діяльність Урядової ТГЛ, УКЦ було повідомлено, що функціонування "гарячої лінії" забезпечують понад 100 працівників, які працюють позмінно.

Проте, відповіді на запити, отримані від ЦОВВ щодо функціонування їх ТГЛ в багатьох випадках виявилися неповними. На жаль, в окремих випадках **відповідей на запити**, що направлялися ЦОВВ моніторинговою групою, взагалі **не було**. Це стосується, зокрема, запитів на інформацію, адресованих Міністерству внутрішніх справ України, Міністерству енергетики та вугільної промисловості України, Міністерству закордонних справ України, Державній службі України з надзвичайних ситуацій, Державному агентству України з питань кіно.

Крім того, відповіді не були отримані від низки інших ЦОВВ, які у період проведення моніторингу проходили етап ліквідації або реорганізації. Йдеться, зокрема, про Державну пробірну службу України, Державну службу гірничого нагляду та промислової безпеки, Державну службу з контролю за наркотиками України, Державну службу України з питань протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та інших соціально небезпечних захворювань, Державну ветеринарну та фітосанітарну службу України, Державне агентство екологічних інвестицій, Державну інспекцію України по контролю за цінами.

Слід зазначити, що, хоча запити на інформацію були ідентичними для всіх ЦОВВ, характер відповідей (у тих випадках, коли відповіді було отримано) надзвичайно відрізнявся, перш за все, їх змістом та ступенем деталізації інформації, що була надана моніторинговій групі.

Так, до першої групи відповідей можна віднести **неповні відповіді**, в яких хоч і містились якісь дані, але, переважно, з тих питань, що не запитувались, або ж вони містили недостатню інформацію щодо кількості звернень за 2013-2014 роки, організації внутрішньої діяльності ТГЛ, кількості залучених для підтримки її функціонування працівників тощо. Така ситуація була характерною, наприклад, для листів, отриманих від Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства фінансів України, Державної авіаційної служби України, Державної регуляторної служби України, Державної інспекції України з питань праці, Державного агентства резерву України, Фонду державного майна України, Національної експертної комісії з питань захисту суспільної моралі, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг та деяких інших.

Другу групу склали відповіді, в яких міститься посилання на те, що у ЦОВВ є певні внутрішні накази, які регламентують роботу ТГЛ, що визначені працівники, відповідальні за роботу «гарячої лінії» тощо. Але самі **запитувані внутрішні документи так і не були надані**. Подібні відповіді надійшли від Міністерства аграрної політики та продовольства України, Міністерства освіти і науки України, Державної служби експортного контролю України, Державного агентства з енергоефективності та енергозбереження України, Державної фінансової інспекції України і т.д. В інших випадках не була надана запитувана інформація щодо кількості осіб, які забезпечують роботу ТГЛ (наприклад, у відповіді Міністерства інфраструктури України, Державного агентства автомобільних доріг України, Державного агентства України з управління зоною відчуження, Державного агентства з питань електронного урядування України, Національної комісії з цінних паперів і фондового ринку та ін.).

Третя категорія отриманих відповідей, – це ті, в яких повідомляється, що **ЦОВВ вже підготував чи готує проект наказу по ЦОВВ, який визначить або уточнить певні аспекти функціонування чи взагалі створення його власної ТГЛ**. Прикладами таких відповідей можуть бути відповіді, отримані від Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства культури України, Державного агентства земельних ресурсів України. В окремих випадках йшлося про об'єктивну неможливість ЦОВВ задовольнити повною мірою запит на інформацію моніторингової групи.

Нарешті, останню, найбільшу за чисельністю групу відповідей на запити на інформацію склали **повні, або майже повні, відповіді, в яких наводиться інформація з усіх поставлених питань**. Зокрема, вказувалося на кількість осіб, які підтримують функціонування відповідної ТГЛ, до яких надавалися копії внутрішніх наказів по ЦОВВ, що регламентують процедурні аспекти роботи «гарячої лінії», або ж надавалися посилання на електронний ресурс, де розміщено запитувану інформацію.

Відповіді надійшли від Урядового контактного центру, Міністерства молоді та спорту України, Міністерства оборони України, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Державної казначейської служби України, Державної міграційної служби України, Державної служби геології та надр України, Державної пенітенціарної служби України, Державної служби статистики України, Державної служби України з лікарських засобів, Державної служби фінансового моніторингу України, Державної інспекції України з безпеки на наземному транспорті, Державної інспекції України з безпеки на морському та річковому транспорті, Адміністрації Державної прикордонної служби України, Державної санітарно-епідеміологічної служби України, Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів, Державного космічного агентства України, Державного агентства водних ресурсів України, Державного

агентства лісових ресурсів України, Державної інспекції ядерного регулювання України, Державної інспекції навчальних закладів України, Державної архітектурно-будівельної інспекції України, Пенсійний фонд України, Національного агентства України з питань державної служби, Антимонопольного комітету України, Державного комітету телебачення і радіомовлення України, Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації та деяких інших.

Стосовно змісту отриманих відповідей слід зазначити, що моніторингова група в цій частині отримала досить різнопланові варіанти відповідей, хоча всі ЦОВВ отримали однакові запити на інформацію щодо кількості звернень, які надійшли виключно на їх власні ТГЛ за кожен із двох останніх років окремо.

В багатьох випадках була отримана відповідь, в якій зазначалась інформація не тільки про кількість звернень на ТГЛ того чи іншого ЦОВВ за певний рік, а й про кількість звернень, що ЦОВВ отримав через Урядову ТГЛ, а в окремих випадках – також через пряму телефонну лінію КМУ.

Очевидно, що у разі відсутності у ЦОВВ власної ТГЛ Урядова ТГЛ була єдиним джерелом отримання звернень. В окремих листах-відповідях ця інформація (про кількість звернень на власну ТГЛ ЦОВВ та звернень, отриманих ЦОВВ через Урядову ТГЛ чи пряму телефонну лінію КМУ) наводилася в агрегованому вигляді – без розбивки запитуваних даних по джерелах надходження звернень до ЦОВВ, а іноді – і без розбивки по роках. Нерідко ЦОВВ наводив інформацію тільки, наприклад, за 2014 рік, не надаючи статистики по 2013 року та не пояснюючи у відповіді причини відсутності такої інформації.

В узагальненому вигляді дані, що містилися у відповідях УКЦ та ЦОВВ щодо кількості звернень, систематизовані по роках і джерелах отримання звернень і представлені у таблиці 3.

У випадку, якщо із обґрунтуванням чи без обґрунтування причин не було надано інформацію про підсумки роботи певної ТГЛ за той чи інший рік, у відповідній клітинці робилася позначка «–», а у випадку надання інформації про відсутність звернень на «гарячу лінію» за рік ставилася цифра «0».

Таблиця 3

**КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ НА ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗА 2010-2014 РОКИ,
ЩО НАДІЙШЛИ ЧЕРЕЗ ЇХ ВЛАСНІ ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ТА УРЯДОВУ ТЕЛЕФОНУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ»⁵⁷**

Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ ⁵⁸					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	
МІНІСТЕРСТВА																
Міністерство аграрної політики та продовольства України	Телефонна «гаряча лінія» діє з травня 2012 р.		20 804	17 507	2 584	–	–	–	339	320	–	–	20 804	17 846	2 904	41 554
Міністерство внутрішніх справ України	–	–	–	–	–	–	–	9 023	19 165	22 722	–	–	9 023	19 165	22 722	50 910
Міністерство екології та природних ресурсів України	–	–	Близько 6 000	Близько 10 560 ⁵⁹	Близько 8 400	94	206	87*	258	107	94	206	6 087	10 818	8 507	25 712
Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	–	609	391	Понад 1 183 ⁶⁰		–	352	389*	360	457	–	961	780	Понад 2 000		Понад 3 741
Міністерство енергетики та вугільної промисловості України	–	–	–	–	–	441	690	342*	633	1 428	441	690	342	633	1 428	3 534
Міністерство закордонних справ України	Близько 5 800		Орієнтовно 2 800	–	–	143	163	100*	455	998	Близько 5 943		2 900	455	998	Понад 10 296
* Дані за 9 місяців 2012 року																

⁵⁷ Таблицю 3 сформовано на підставі даних, що містились у відповідях органів виконавчої влади на запити, які направлялися моніторинговою групою на адресу кожного із ЦОВВ, а також Національних комісій. Дані за 2010-2012 роки відтворені відповідно до інформації, наданої ЦОВВ та Національними комісіями на запити в межах першого аналогічного моніторингу (див.: Чи не охололи телефони «гарячих ліній» органів виконавчої влади? Аналітичний звіт за результатами громадського моніторингу якості роботи ТГЛ центральних органів виконавчої влади в Україні / А.С. Крупник, В.В. Кіщенко, А.С. Трепалюк. – Одеса: ПП «Євродрук», 2013. – 98 с.).

⁵⁸ Дані за цим розділом представлені тільки у разі надання ЦОВВ інформації за власною ініціативою, оскільки ця інформація не запитувалась. Дані за 2013 та 2014 роки представлені відповідно до інформації, яка містилася у відповіді УКЦ на запит моніторингової групи. У разі, якщо ЦОВВ надавав інформацію про кількість звернень до нього, що надійшли через Урядову ТГЛ, а також через пряму телефонну лінію КМУ, ці значення додавалися одне до одного та представлені у цій частині таблиці в агрегованому вигляді.

⁵⁹ Дані щодо кількості звернень на ТГЛ Міністерства екології та природних ресурсів України розраховані орієнтовно, виходячи із даних середньої кількості звернень, які містяться у відповіді Міністерства на запит: орієнтовно, 880 звернень на місяць у 2013 році та 700 звернень на місяць у 2014 році.

⁶⁰ Інформація щодо кількості звернень за 2013-2014 роки на ТГЛ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України наводиться в агрегованому вигляді, відповідно до даних, що містяться у відповіді Міністерства: 495 та 349 звернень на ТГЛ у 2013 та 2014 рр. відповідно, «понад 300 звернень» у 2014 році на «гарячу лінію» для надання роз'яснень з питань європейської інтеграції, 39 звернень за 2013-2014 рр. на «лінію довіри».

Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)	
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014		
Міністерство інформаційної політики України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає					–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	
Міністерство інфраструктури України	Статистична звітність кількості звернень не велася. В середньому на телефонну «гарячу лінію» надходило від 1 до 3 звернень на тиждень				74	69	–	–	1 690	2 436	2 701	Близько 104	Близько 104	Близько 1 794	2 510	2 770	Понад 7 282
Міністерство культури України	–	–	–	–	–	–	–	112 ⁶¹	427	468	–	–	112	427	468	1 007	
Міністерство молоді та спорту України	–	–	–	–	25	497	332	21	94	93	497	332	21	94	118	1 062	
Міністерство оборони України	83	74	56*	11 293	25 127	730	833	980	1 635 ⁶²	7 948	813	907	948	12 926	33 075	48 671	
Міністерство освіти і науки України	1 544	1 966	4 310	Майже 2 000	Майже 4 953	1 098	1 149	1 519*	1 855 ⁶³	3 015	2 642	3 115	5 829	Майже 3 855	Майже 7 968	Майже 23 409	
Міністерство охорони здоров'я України	840	5 447	Понад 5 000	21 283	15 951	1 466	1 380	876*	1 920	3 115	2 306	6 827	Понад 5 876	23 203	19 066	Понад 57 278	
Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України	–	–	91	210	295	218	504	243*	720 ⁶⁴	868	218	504	334	930	1 163	3 149	
Міністерство соціальної політики України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає					1 263	1 533	1 195*	2 397	5 081	1 263	1 533	1 195	2 397	5 081	11 469	

* Дані за 9 місяців 2012 року

* Дані за 9 місяців 2012 року

⁶¹ У відповіді на запит Міністерством культури України замість даних про кількість звернень на її ТГЛ наводиться інформація щодо кількості звернень, що надійшли до Міністерства від УКЦ. При цьому, ці дані суттєво відрізняються від тих, які були отримані від УКЦ, і які наводяться у цій таблиці: Міністерство повідомило про отримання від УКЦ у 2013 р. 350 звернень (за даними УКЦ таких звернень було 427), а у 2014 р. – 382 (за даними УКЦ – 468).

⁶² Дані щодо кількості звернень, які отримало Міністерство оборони України від УКЦ, згідно відповіді на запит від Міністерства, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Міністерство вказало на те, що у 2013 р. отримало від УКЦ 1 434 звернення, а у 2014 р. – 8 053.

⁶³ Дані щодо кількості звернень, що отримало Міністерство освіти і науки України від УКЦ, згідно відповіді на запит від Міністерства, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Міністерство вказало на те, що у 2013 р. отримало від УКЦ 1 887 звернень, а у 2014 р. – 3 313.

⁶⁴ Дані щодо кількості звернень, що отримало Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України від УКЦ, згідно відповіді на запит від Міністерства, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Міністерство вказало на те, що у 2013 р. отримало від УКЦ 858 звернень, а у 2014 р. – 841.

Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	
Міністерство фінансів України	–	–	5	–	0	2 229	3 026	4 164*	2 060	1 857	2 229	3 026	4 169	2 060	1 857	13 341
Міністерство юстиції України	126	41	91	84	7 108	4 479	6 425	6 458*	13 194 ⁶⁵	11 412	4 605	6 466	6 549	13 278	18 520	49 418
ДЕРЖАВНІ СЛУЖБИ																
Державна авіаційна служба України	–	–	–	81	94	Підключені до мережі УКЦ з 16.06.2012		39	206	98	–	–	39	287	192	518
Державна архівна служба України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає					21	46	150	264 ⁶⁶	216	21	46	150	264	216	697
Державна казначейська служба України	125	38	194	1 456	1 385	–	–	1 153	14 119	10 785 ⁶⁷	125	38	1 347	15 575	12 170	29 255
Державна міграційна служба України	Телефонна «гаряча лінія» діє з 22.11.2011	381	3 046	34 018	126 099	–	–	–	2 348 ⁶⁸	4 256	–	381	3 046	36 366	130 355	170 148
Державна пенітенціарна служба України	Телефонна «гаряча лінія» діє з липня 2013 р.			45	333	163	207	523	976	3 717	163	207	523	1 021	4 050	5 964
Державна регуляторна служба України	–	–	–	–	–	Підключені до мережі УКЦ з 03.09.2012		9	55	43	–	–	9	55	43	107
Державна служба геології та надр України	–	55	144*	1 128	1 413	–	–	–	123	67	–	55	144	1 251	1 480	2 930

⁶⁵ Дані щодо кількості звернень, що отримало Міністерство юстиції України від УКЦ, згідно відповіді на запит від Міністерства, суттєво відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Міністерство вказало на те, що у 2013 р. отримало від УКЦ 269 звернень, а у 2014 р. – 1 183.

⁶⁶ Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна архівна служба України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цієї Служби, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державна архівна служба України вказала на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 246 звернень, а у 2014 р. – 212.

⁶⁷ Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна казначейська служба України від УКЦ у 2014 році, згідно відповіді на запит від цієї Служби, дещо відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державна казначейська служба України вказала на те, що у 2014 р. отримала від УКЦ 10 784 звернень.

⁶⁸ Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна міграційна служба України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цієї Служби, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державна міграційна служба України вказала на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 2 325 звернень, а у 2014 р. – 4 373.

* Дані за 9 місяців 2012 року																
Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	
Державна служба експортного контролю України	Статистичні дані відсутні	Близько 370	Близько 185*	2		Статистичні дані відсутні	0	0*	27	9	–	Близько 370	Близько 185*	38		Близько 593
Державна служба інтелектуальної власності України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає					Дані в архіві	26	17	68 ⁶⁹	43	–	26	17	68	43	154
Державна служба статистики України	0	0	0	0	0	9	21	21	129 ⁷⁰	79	9	21	21	129	79	259
Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками ⁷¹	Телефонні «гарячі лінії» діють з кінця 2011 р.	0	32*	1	1	33	61	67*	192 ⁷²	108	33	61	99*	193	109	495
Державна служба України з безпеки на транспорті ⁷³	–	–	21	413	419	–	–	95*	261 ⁷⁴	210	–	–	116	674	629	1 419

⁶⁹ Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна служба інтелектуальної власності України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цієї Служби, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державна служба інтелектуальної власності України вказала на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 139 звернень, а у 2014 р. – 142.

⁷⁰ Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна служба статистики України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цієї Служби, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державна служба статистики України вказала на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 110 звернень, а у 2014 р. – 72.

⁷¹ Інформація щодо кількості звернень на **ТГЛ** новоствореної Державної служби України з лікарських засобів та контролю за наркотиками, процес утворення якої не завершено, наводиться в цій таблиці в агрегованому вигляді, шляхом додавання кількості звернень окремо по всіх попередниках цього ЦОВВ, в результаті об'єднання яких вона утворюється: щодо Державної служби України з лікарських засобів та Державної служби України з контролю за наркотиками. Виняток становить інформація щодо кількості звернень за 2013-2014 роки на власні **ТГЛ** попередників цього ЦОВВ. Вона є неповною, оскільки відповідь на запит моніторингової групи була надана тільки Державною службою України з лікарських засобів.

⁷² Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками (її попередники) від УКЦ, згідно відповіді на запит від Державної служби України з лікарських засобів, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державна служба України з лікарських засобів вказала на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 152 звернень, а у 2014 р. – 91 (за даними УКЦ ці цифри по вказаній Службі становили 167 та 100 звернень відповідно).

⁷³ Інформація щодо кількості звернень на **ТГЛ** новоствореної Державної служби України з безпеки на транспорті, процес утворення якої не завершено, наводиться в цій таблиці в агрегованому вигляді, шляхом додавання кількості звернень по всіх попередниках цього ЦОВВ, в результаті об'єднання яких вона утворюється: щодо Державної інспекції України з безпеки на наземному транспорті та Державної інспекції України з безпеки на морському та річковому транспорті.

⁷⁴ Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна служба України з безпеки на транспорті (її попередники) від УКЦ, згідно відповідей на запити від Державної інспекції України з безпеки на наземному транспорті та Державної інспекції України з безпеки на морському та річковому транспорті, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державна інспекція України з безпеки на наземному транспорті вказала на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 200 звернень, а у 2014 р. – 350 (за даними УКЦ ці цифри по вказаній Інспекції становили 228 та 188 звернень відповідно), а Державна інспекція України з безпеки на морському та річковому транспорті зазначила, що отримала від УКЦ у 2013 р. 17 звернень та 22 - у 2014 р. (за даними УКЦ ці цифри становили 33 та 22 звернення відповідно).

* Дані за 9 місяців 2012 року																
Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	
Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів ⁷⁵	–	–	592	7 392	7 472	–	100	220*	4 169	4 269	–	100	812	11 561	11 741	24 214
Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	–	–	–	2 944	8 342	–	–	7 672	7 014	3 105	–	–	7 672	9 958	11 447	29 077
Державна служба України з питань праці ⁷⁶	–	48	90	35 395 ⁷⁷	53 143	43	12	26*	6 588	9 048	43	60	116	41 983	62 191	104 393
Державна служба України з надзвичайних ситуацій	38	34	24	–	–	237	276	184*	347	1 855	275	310	208	347	1 855	2 995
Державна служба фінансового моніторингу України	7 375	10 789	9 325	Більше 3 200	Близько 5 100	1	1	1*	25	7	7 376	10 790	9 326	Більше 3 225	Близько 5 107	Близько 35 824
Державна фіскальна служба України ⁷⁸	433 957	1 051 521	1 154 022	1 133 200	1 162 100	–	–	–	1 149	2 472	433 957	1 051 521	1 154 022	1 134 349	1 164 572	4 938 421
Державна служба України з питань Автономної Республіки Крим та міста Севастополя	Знаходиться на етапі створення															–

⁷⁵ Інформація щодо кількості звернень на **ТГА** новоствореної Державної служби України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів, процес утворення якої не завершено, наводиться в цій таблиці в агрегованому вигляді, шляхом додавання кількості звернень окремо по всіх попередниках цього ЦОВВ, в результаті об'єднання яких вона утворюється: щодо Державної ветеринарної та фітосанітарної служби України, Державної санітарно-епідеміологічної служби України та Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів. Виняток становить інформація щодо кількості звернень за 2013-2014 роки на власні **ТГА** попередників цього ЦОВВ. Вона є неповною, оскільки відповідь на запит моніторингової групи не було надано Державною ветеринарною та фітосанітарною службою України.

⁷⁶ Інформація щодо кількості звернень на **ТГА** новоствореної Державної служби України з питань праці, процес утворення якої ще не завершено, наводиться в цій таблиці в агрегованому вигляді, шляхом додавання кількості звернень окремо по всіх попередниках цього ЦОВВ, в результаті об'єднання яких вона утворюється: щодо Державної інспекції України з питань праці та Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України. Виняток становить інформація щодо кількості звернень за 2013-2014 роки на власні **ТГА** попередників цього ЦОВВ. Вона є неповною, оскільки відповідь на запит моніторингової групи не було надано Державною службою гірничого нагляду та промислової безпеки України.

⁷⁷ Інформація щодо кількості звернень на **ТГА** Державної інспекції України з питань праці за 2013-2014 роки наводиться із урахуванням кількості звернень на **ТГА** її територіальних підрозділів (саме у такому вигляді була надана інформація у відповіді на запит Державною інспекцією України з питань праці).

⁷⁸ Інформація щодо кількості звернень на **ТГА** Державної фіскальної служби України (раніше – Міністерства доходів і зборів України) за 2010-2012 рр. наводиться в цій таблиці в агрегованому вигляді, шляхом додавання кількості звернень по всіх попередниках цього ЦОВВ, в результаті об'єднання яких вона була утворена: щодо Державної податкової служби України та Державної митної служби України.

* Дані за 9 місяців 2012 року																	
Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)	
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014		
Державна служба України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції	Знаходиться на етапі створення															-	
Адміністрація Державної прикордонної служби України	55 579	66 754	83 397	94 705	151 885	-	-	-	75	738	55 579	66 754	83 397	94 780	152 623	453 133	
ДЕРЖАВНІ АГЕНТСТВА																	
Державне агентство автомобільних доріг України	-	-	-	849	447	16	57	43*	662 ⁷⁹	654	16	57	43	1 511	1 101	2728	
Державне агентство водних ресурсів України	0	0	0*	39		-	-	-	52	47	0	0	0	138		138	
Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	32	37	76	65		-	3	5	23	23	32	40	81	111		264	
Державне агентство з питань електронного урядування України	Власної телефонної «гарячої лінії» не було. Створена наказом від 26.01.2015 р.					-	-	-	32	23	-	-	-	32	23	55	
Державне агентство лісових ресурсів України	37	47	64*	-	64	-	-	-	121	144	37	47	64	121	208	477	
Державне агентство України з питань відновлення Донбасу	Знаходиться на етапі створення															-	
Державне агентство резерву України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			-	-	0	0	0	31	18	0	0	0	31	18	49	
Державне агентство рибного господарства України	-	-	-	520 ⁸⁰	543	29	17	35*	98	112	29	17	35	618	655	1 354	

⁷⁹ Дані щодо кількості звернень, що отримало Державне агентство автомобільних доріг України від УКЦ, згідно відповіді на запит від Укравтодору, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Укравтодор вказав на те, що у 2013 р. отримав напряду від УКЦ 679 звернень, а у 2014 р. – 607.

⁸⁰ Інформація щодо кількості звернень на **ТГА** Державного агентства рибного господарства України за 2013-2014 роки наводиться із урахуванням кількості звернень на **ТГА** його територіальних підрозділів (саме у такому вигляді була надана інформація у відповідь на запит Державним агентством рибного господарства України).

* Дані за 9 місяців 2012 року																
Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	
Державне агентство України з управління зоною відчуження	–	–	–	34	21	0	4	6	44	26	0	4	6	78	47	135
Державне агентство України з питань кіно	–	–	15*	–	–	–	–	–	27	11	–	–	15	27	11	53
Державне космічне агентство України	0	0	0	0	0	0	1	2*	31 ⁸¹	30	0	1	2	31	30	64
ДЕРЖАВНІ ІНСПЕКЦІЇ																
Державна архітектурно-будівельна інспекція України	–	–	–	154	79	–	–	1 460	2 957	1 781	–	–	1 460	3 111	1 860	6 431
Державна екологічна інспекція України	–	6	113	126	96	Підключені до мережі УКЦ з вересня 2011 р.	68	846	686 ⁸²	780	–	74	959	812	876	2 721
Державна інспекція навчальних закладів України	Телефонна «гаряча лінія» діє з 15.11. 2011	5	170	263	277	–	0	0*	38 ⁸³	25	–	5	170	301	302	773
Державна інспекція енергетичного нагляду України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає					–	–	–	– ⁸⁴	–	–	–	–	–	–	–

⁸¹ Дані щодо кількості звернень, що отримало Державне космічне агентство України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цього Агенства, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Агенство вказало на те, що у 2013 р. отримало від УКЦ 10 звернень, а у 2014 р. – 24.

⁸² Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна екологічна інспекція України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цієї Інспекції, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Інспекція вказує на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 674 звернення, а у 2014 р. – 758.

⁸³ Дані щодо кількості звернень, що отримала Державна інспекція навчальних закладів України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цієї Інспекції, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Інспекція вказує на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 19 звернень, а у 2014 р. – 22.

⁸⁴ Хоча, за інформацією УКЦ, Державній інспекції енергетичного нагляду України не передавалися на виконання звернення, що надходили на Урядову ТГА, у листі Інспекції на запит моніторингової групи зазначається, що Інспекція розглядала такі звернення за дорученням Міненерговугілля. Таких звернень у 2013 р. було 226, а у 2014 р. – 233.

* Дані за 9 місяців 2012 року																
Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	
Державна інспекція ядерного регулювання України	1	2	2*	1		–	–	–	24	39	1	2	2	64		69
Державна фінансова інспекція України	2 406	2 442	2 534	1 636 ⁸⁵	836	–	–	13	99	82	2 406	2 442	2 547	1 735	918	10 048
ІНШІ ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ																
Пенсійний фонд України	Понад 90 000	30 000	Понад 21 000	Понад 46 400	Понад 81 000	–	–	–	26 470	47 504	Понад 90 000	30 000	Понад 21 000	Понад 72 870	Понад 128 504	Понад 222 374
Український інститут національної пам'яті	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–	–
ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗІ СПЕЦІАЛЬНИМ СТАТУСОМ																
Національне агентство України з питань державної служби	566	515	466	254	218	–	–	–	100	97	566	515	466	354	315	1 547
Антимонопольний комітет України	8	18	70	2 901 ⁸⁶	1 427	57	58	31*	98	176	65	76	101	2 999	1 603	4 844
Державний комітет телебачення і радіомовлення України	56	68	Понад 27 195	0	3	190	324	2 128	3 995 ⁸⁷	2 317	246	392	Понад 29 323	3 995	2 320	Понад 35 638
Фонд державного майна України	–	–	411	2 202	3 514	36	54	48	76	68	36	54	459	2 278	3 582	6 409
Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України	0	0	0	Облік наданих консультацій не ведеться		0	4	7*	45	28	0	4	7	45	28	84
Національне агентство з питань запобігання	Знаходиться на етапі створення															–

⁸⁵ Інформація щодо кількості звернень на **ТГЛ** Державної фінансової інспекції України за 2013-2014 роки наводиться із урахуванням кількості звернень на **ТГЛ** її територіальних підрозділів (саме у такому вигляді була надана інформація у відповідь на запит Державною фінансовою інспекцією України).

⁸⁶ Інформація щодо кількості звернень на **ТГЛ** Антимонопольного комітету України за 2013-2014 роки наводиться із урахуванням кількості звернень на **ТГЛ** його територіальних підрозділів (саме у такому вигляді була надана інформація у відповіді на запит Антимонопольним комітетом України).

⁸⁷ Дані щодо кількості звернень, що отримав Державний комітет телебачення і радіомовлення України від УКЦ, згідно відповіді на запит від цього Державного комітету, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Державний комітет вказує на те, що у 2013 р. отримав від УКЦ 3 483 звернення, а у 2014 р. – 1 701.

корупції-																
* Дані за 9 місяців 2012 року																
Назва ЦОВВ	Кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) ЦОВВ					Кількість звернень до ЦОВВ, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ					Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)					Разом за 2010-2014 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	2010	2011	2012	2013	2014	
НАЦІОНАЛЬНІ КОМІСІЇ																
Національна експертна комісія з питань захисту суспільної моралі	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації	-	-	-	28	39	-	-	-	1 663	2 028	-	-	-	1 691	2 067	3 758
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг ⁸⁸	-	-	-	-	-	-	-	-	150	772	-	-	-	150	772	922
Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку	-	-	-	702	633	-	-	-	277	157	-	-	-	979	790	1 769
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	1 228 ⁸⁹	651	-	-	-	1 228	651	1 879

⁸⁸ Інформація щодо кількості звернень на **ТІА** новоствореної Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та комунальних послуг наводиться в цій таблиці в агрегованому вигляді, шляхом додавання кількості звернень окремо по всіх попередниках цього ЦОВВ, в результаті об'єднання яких вона утворена: щодо Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики та Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг.

⁸⁹ Дані щодо кількості звернень, що отримала Національна комісія, яка здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг від УКЦ, згідно відповіді на запит від цієї Державної комісії, відрізняються від інформації, наданої УКЦ. Так, Національна комісія вказує на те, що у 2013 р. отримала від УКЦ 1 202 звернення, а у 2014 р. – 636.

Перед тим, як безпосередньо перейти до аналізу та узагальнення інформації, викладеній у таблиці 3, що була складена за підсумками вивчення відповідей ЦОВВ на запити моніторингової групи, зазначимо, що на сайтах ЦОВВ та УКЦ майже неможливо знайти інформацію про результати роботи окремих ТГЛ ЦОВВ, зокрема, статистику питань, які хвилюють громадян як суб'єктів звернень на ТГЛ.

На сайті УКЦ основна увага приділяється роботі Урядової ТГЛ, інформація про роботу якої є повною. До того ж, на сайті УКЦ вказані лише контактні дані ТГЛ окремих ЦОВВ, але інформація про результати їх роботи відсутня.

Але, лише на окремих сайтах ЦОВВ, як правило, в розділі «Звернення громадян», розміщуються звіти про звернення, що надійшли до відповідного ЦОВВ. В таких звітах може міститись «ціле» речення або окремий абзац про результати роботи власної ТГЛ ЦОВВ. Однак, звіти ЦОВВ містять, більшою мірою, інформацію про роботу зі зверненнями, отриманими через Урядову ТГЛ, або ж поданими у традиційний спосіб – на особистих прийомах чи у письмовому вигляді і, майже не приділяють уваги телефонним зверненням на «гарячі лінії».

Лише окремі ЦОВВ розміщують на своїх офіційних веб-сайтах нормативні акти, які регламентують роботу власної ТГЛ. Наприклад, це зробили Міністерство молоді та спорту України (наказ Мінмолодьспорту від 22.07.2014 № 2409 «Про затвердження порядку роботи «гарячої» телефонної лінії Міністерства молоді та спорту України»), Міністерство юстиції України (наказ від 15.01.2015 № 13/7 «Щодо участі в «гарячій» телефонній лінії Міністерства юстиції України у 2015 році»), Державна казначейська служба України (наказ від 23.06.2014 № 188 «Про функціонування телефонної «гарячої лінії» Державної казначейської служби України»), Держпідприємництво (наказ «Про організацію роботи телефонної «гарячої лінії» Держпідприємництва України»).

Якщо до цього ще додати, що далеко не завжди номер ТГЛ розміщується на головній сторінці сайту ЦОВВ і його доводиться шукати доволі тривалий час, слід визнати, що рівень інформаційного забезпечення роботи ТГЛ ЦОВВ, в більшості випадків, є незадовільним.

Повертаючись до даних, що наведені у таблиці 3, не можемо не відмітити, що, у порівнянні із першим аналогічним моніторингом, загалом підвищився рівень глибини та інформативності відповідей ЦОВВ на питання, що містилися у запиті на інформацію. Переважна більшість ЦОВВ надала повний обсяг інформації, яку запитувала моніторингова група.

Також слід відмітити, що за дворічний період, що минув, приблизно у 20% ЦОВВ з'явилися нові внутрішні акти, які регламентують або уточнюють внутрішні аспекти організації роботи їх власних ТГЛ. Очевидно, що такий підхід щодо впорядкування діяльності роботи таких "гарячих ліній", також цілком відповідає рекомендаціям, сформульованим за підсумками попереднього громадського моніторингу.

Необхідно також відзначити значне зростання кількості звернень на ТГЛ багатьох ЦОВВ. По-перше, це можна пояснити значним збільшенням загальної кількості "гарячих ліній" в окремих ЦОВВ. По-друге, цілком очевидно, що найбільше зростання кількості звернень (їхня затребуваність) спостерігається щодо ТГЛ тих ЦОВВ, діяльність яких так чи інакше пов'язана із проблемами ВПО, військовими подіями на Сході України. По-третє, це може бути пов'язано із упрядкуванням системи обліку звернень всередині самих ЦОВВ.

В той же час дані, що містяться у таблиці 3, не можуть однозначно свідчити про загальну кількість звернень на різні ТГЛ, які доводиться обробляти за рік ЦОВВ. Адже, як показало дослідження, організація статистичного обліку звернень ЦОВВ (за винятком, хіба що, звернень на Урядову ТГЛ) на міжвідомчому рівні досі не відпрацьована, має місце дублювання інформації та її неузгодженість між різними учасниками процесу реагування на звернення, що надходять на «гарячі лінії». Тому, спираючись на отримані від ЦОВВ дані, не завжди можна вивести середню кількість звернень на ту чи іншу ТГЛ хоча б за декілька років.

Яскравим свідченням цього можуть слугувати тотальні розбіжності щодо кількості звернень які направляються УКЦ на розгляд того чи іншого ЦОВВ із числа тих, що надійшли на Урядову ТГЛ. Адже, як свідчить велика кількість виносів до таблиці 3, кількісна інформація щодо такої категорії звернень відрізняється (а, іноді, дуже суттєво) від даних, наданих УКЦ та усіх ЦОВВ, які надали моніторинговій групі таку інформацію.

Іншим показовим прикладом відсутності налагодженої організації внутрішнього обліку кількості звернень може слугувати відповідь на запит, адресований Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України, в якій було прямо зазначено, що облік наданих цим ЦОВВ консультацій (в межах роботи власної ТГЛ) не ведеться.

Як свідчить аналіз відповідей органів виконавчої влади на запити моніторингової групи, можна виділити три основних причини такого стану справ. *По-перше*, і це впливає із більшості відповідей на запити, за період, що аналізується, велика кількість ЦОВВ пройшла, або досі проходить, через реорганізацію (деякі з них пройшли таку реорганізацію декілька разів). В таких умовах ЦОВВ складно забезпечувати стабільність роботи власних ТГЛ, організовувати належне накопичення, систематизацію, зберігання та аналіз інформації.

По-друге, очевидно, що УКЦ більше зосереджений на відпрацюванні тих звернень, що надходять на Урядову ТГЛ. Як наслідок, досі приділяється недостатня увага наданню практичної допомоги окремим ЦОВВ, зокрема, щодо впорядкування обліку звернень на їх власні ТГЛ. Більш того, інформація про роботу "гарячих ліній" ЦОВВ на сайті УКЦ майже відсутня. Також, про це свідчить нерегулярне подання УКЦ з боку ЦОВВ, а й відповідно оновлення на сайті УКЦ інформації про актуальні номери ТГЛ ЦОВВ, про що йшлося у розділі 2.2 цього аналітичного звіту.

Нарешті, по-третє, окремі цифри, які наведені у таблиці, що містились у відповідях ЦОВВ, неможливо належним чином інтерпретувати. Адже, замість наведення даних щодо звернень на їх власні ТГЛ із розбивкою по роках, в окремих відповідях наводилась узагальнена інформація щодо кількості таких звернень відразу за декілька років. В інших випадках повідомлялась інформація щодо загальної кількості звернень не тільки на "гарячу лінію" самого ЦОВВ, а також його регіональних підрозділів.

Ще одним свідченням досить поверхневого ставлення до ведення статистики звернень, які надходять на ТГЛ ЦОВВ, є те, що в окремих відповідях на запити на інформацію моніторингової групи дані про кількість звернень до ЦОВВ супроводжуються словами «понад», «близько» чи «майже». Очевидно, що тут говорити про ефективне ведення статистики та прийняття управлінських рішень неможливо.

Під час проведення дослідження моніторингова група намагалася також проаналізувати кількість осіб, які безпосередньо підтримують роботу ТГЛ в кожному ЦОВВ. Це питання було одним із числа тих, що ставились перед ЦОВВ у запитах на інформацію. На жаль, чітка інформація з цього приводу була надана тільки, приблизно, у 50% відповідях (два роки тому таких відповідей було ще менше – біля 40%).

В решті випадків це питання або залишилось взагалі без відповіді, або замість конкретної цифри наводилась тільки назва структурного підрозділу ЦОВВ, відповідального за функціонування «гарячої лінії». Нерідко у відповідях ЦОВВ наводилась інформація про коло відповідальних осіб, що підтримують зв'язок чи опікуються вирішенням питань, які надходять на Урядову ТГЛ, але відповісти на чітке запитання, скільки ж людей забезпечують роботу власної ТГЛ ЦОВВ, деякі їх керівники повідомити забували.

Дані, повідомлені окремими ЦОВВ щодо кількості осіб, які забезпечують підтримку роботи власних ТГЛ, в узагальненому вигляді можна представити таким чином. Тут, як правило, простежується пряма залежність – чим більше звернень надходить на «гарячу лінію» певного ЦОВВ, тим більша кількість осіб задіяна у забезпеченні її функціонування. Крім того, є очевидним, що характер звернень є різним за рівнем складності, глибини піднятої проблеми, способу реагування на неї (чи треба надати тільки якусь консультацію або інформацію, чи треба забезпечити комплексне вирішення порушеного питання по суті тощо).

Однією із важливих складових цього дослідження став аналіз власних документів ЦОВВ, які регламентують окремі практичні аспекти функціонування їх ТГЛ. Прохання надати копії таких документів містилося у запитах на інформацію, що надсилались моніторинговою групою всім ЦОВВ у березні 2014 року. Якщо проаналізувати отримані відповіді на це запитання, їх можна умовно розділити на три групи.

До першої групи можна віднести відповіді, в яких прямо вказується на відсутність у чинному законодавстві вимоги щодо ухвалення ЦОВВ окремого положення про ТГЛ чи регламенту її роботи. Таким чином, такі ЦОВВ своїми відповідями підтвердили факт відсутності в них запитуваних внутрішніх документів, а, отже, і те, що функціонування їх «гарячих ліній» забезпечується виключно на базі законів України та постанов Кабінету Міністрів України, які

вказані у переліку нормативних джерел цього дослідження (додаток А), і аналіз основних положень яких представлено у п. 2.1 цього звіту.

Тим не менш, є очевидним, що багато ЦОВВ, все ж таки, мають нормативні документи внутрішнього характеру (і кількість їх збільшується), які регламентують порядок функціонування їх ТГЛ. Саме відповіді, що містили посилання на такі документи, можна умовно включити до другої та третьої груп.

Другу групу склали відповіді ЦОВВ, в яких містились посилання на певні внутрішні накази, наводились їх назва, дата і номер, але копії таких документів або посилання на відповідний електронний ресурс, де вони розміщені, були відсутні. Таким чином, провести аналіз цих документів не представлялося можливим.

Нарешті, до третьої групи можна віднести відповіді ЦОВВ, до яких були докладені копії документів, що цікавили моніторингову групу, або надавались прямі посилання на електронні ресурси із текстами таких документів. Щоправда, частина таких документів була затверджена на рівні наказів, які ще не були зареєстровані у Міністерстві юстиції України. Саме ці документи, які значною мірою становлять кращі практики організації функціонування ТГЛ окремих ЦОВВ, і стали предметом для подальшого аналізу. Ось короткий зміст деяких з таких актів.

Наказом від 04.10.2011 № 219 «Про відкриття телефонної «Гарячої лінії» Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства» було започатковано функціонування «гарячої лінії» цього міністерства та затверджено Порядок організації та проведення телефонної «Гарячої лінії». Окрім «стандартного» набору питань (щодо кола осіб, які беруть участь у роботі ТГЛ, графіку та місця її проведення тощо), в цьому Порядку є низка інших важливих положень.

Так, підкреслено, що прийом громадян під час роботи «гарячої лінії» її учасниками не ведеться. Склад присутніх на них посадових осіб не пізніше, ніж за тиждень до проведення «гарячої лінії», визначається «керівними працівниками». На відділ обліку звернень громадян та доступу до публічної інформації покладено обов'язок щодо обліку (реєстрації) телефонних звернень громадян, заповнення реєстраційно-контрольних карток, їх передачу помічникам заступників міністра, контроль за виконанням доручень у процесі розгляду таких звернень, надання інформації громадянам про результати їх звернень, узагальнення результатів вирішення порушених питань, підготовка аналітичних матеріалів про стан цієї роботи та подання такої інформації щомісяця і щокварталу заступнику міністра – керівнику апарату міністерства.

Інша важлива складова Порядку, затвердженому у Мінрегіоні, – рішення, які можуть бути ухвалені посадовою особою, що проводила ТГЛ. Тут передбачається чотири варіанти рішень:

1) про задоволення порушеного питання, для чого у письмовій чи усній формі надається доручення відповідній посадовій особі про здійснення в зазначені терміни конкретних дій. В таких випадках, як зазначено у Порядку, за згодою заявника, письмова відповідь не надається;

2) про передачу питання, порушеного під час ТГЛ, для розгляду в інші міністерства, ЦОВВ, якщо порушене питання не належить до повноважень Міністерства. Якщо ж питання належить до компетенції Міністерства, помічник міністра або його заступник пише резолюцію із вказівкою прізвища керівника та завдання, яке необхідно виконати, і термін виконання. За підсумками розгляду заявнику надається письмова відповідь;

3) про відмову заявнику у вирішенні питання в письмовій формі повідомляються мотивовані причини відмови з посиланням на відповідні правові акти, а також роз'яснюється порядок оскарження рішення;

4) надання роз'яснення по суті порушеного питання. В такому випадку, якщо заявник не вимагає, письмова відповідь не надається.

Найбільший інтерес у наказі Міністерства охорони здоров'я України від 10.04.2013 № 292 «Про модернізацію роботи системи ТГЛ МОЗ України» становить додаток до Порядку роботи ТГЛ МОЗ України, що був затверджений цим наказом. Вказаний додаток закріплює Форму реєстраційної електронної картки звернення громадян, яка є надзвичайно детальною та може бути запозичена іншими ЦОВВ. Вона містить в собі такі поля для заповнення, кожне з яких супроводжується поясненням його змістовного наповнення: дата та час отримання звернення, реєстраційний номер звернення, тип звернення, тема звернення, прізвище, ім'я,

по батькові заявника, категорія заявника (категорія населення, до якої належить заявник), регіон, населений пункт, вулиця, будинок, корпус (секція), квартира (кімната), телефон, зміст звернення, регіон, якого стосується питання, потреба у додатковому опрацюванні звернення, результат опрацювання, кому направлено на розгляд, прізвище, ім'я, по батькові оператора, дата закінчення терміну опрацювання звернення, дата фактичного опрацювання звернення.

Керівники деяких інших ЦОВВ пішли простішим шляхом: не ухвалюючи окремих внутрішніх порядків, інструкцій чи регламентами, вони обмежились наданням на рівні наказів доручень певним посадовим особам ЦОВВ щодо забезпечення роботи відповідної ТГЛ.

Так, наприклад, у Національному космічному агентстві України діє наказ від 17.05.2005 № 126 (із змінами, внесеними наказом від 06.08.2009 № 241) «Про вдосконалення роботи із зверненнями громадян». Цим наказом було започатковано функціонування прямої ТГЛ Національного космічного агентства України, визначено режим її функціонування, коло осіб, що беруть участь в її роботі, а також порядок реєстрації інформації та подальшої роботи із зверненнями. Зазначеним наказом надається доручення щодо розміщення і подальшого оновлення інформації про роботу «гарячої лінії» на сайті цього ЦОВВ та опублікування інформації у ЗМІ. Крім цього, керівникам підприємств та установ галузі доручено інформувати працівників підприємств та установ Національного космічного агентства України про роботу прямої ТГЛ.

Окремі ЦОВВ надали у відповідь на запит на інформацію моніторингової групи власні Порядки взаємодії із Державною уставною «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на Урядову ТГЛ. Такий документ, наприклад, було надано Державним комітетом телебачення та радіомовлення (наказ від 13.10.2009 № 342).

Слід визнати, що подібні Порядки було ухвалено ЦОВВ у розвиток Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову ТГЛ, затвердженого Постановою КМУ від 12.08.2009 № 898, про який йшлося у розділі 2.1 цього звіту.

У Порядку Держтелерадіо, хіба що, більш чітко визначено структурний підрозділ ЦОВВ, що має доступ до бази даних Урядового контактного центру (у випадку із Державним агентством України з управління державними корпоративними правами та майном - це сектор зв'язків з громадськістю Управління документального забезпечення роботи та контролю), а по інших позиціях дублюють положення Постанови КМУ від 12.08.2009 № 898.

Слід визнати, що такі внутрішні документи, хоча і дублюють певною мірою акти національного рівня, регламентуючи більше внутрішні процедурні питання організації діяльності ТГЛ ЦОВВ, їх наявність слід визнати корисною для забезпечення ефективної діяльності «гарячих ліній», організації процесу вирішення порушених при дзвінках на ТГЛ питань, а також внутрішнього контролю за їх роботою з боку керівництва ЦОВВ.

3.2. Результати звернень членів моніторингової групи на телефонні «гарячі лінії» УКЦ та ЦОВВ

Важливим етапом проведення громадського моніторингу якості та ефективності роботи ТГЛ ЦОВВ, що надав необхідну інформацію для їхнього оцінювання, стали контрольні звернення на обрані ТГЛ. Для цього моніторинговою групою було відібрано 30 органів виконавчої влади для оцінювання якості роботи їх «гарячих ліній» та оперативності їх реагування на звернення громадян на ці «гарячі лінії».

Основними критеріями такого відбору стала кількість звернень, що надходять на відповідні ТГЛ, а також соціальна значущість питань, які входять до кола повноважень цих органів виконавчої влади. Учасники моніторингової групи перед початком дослідження домовились про те, що у разі відсутності у певного ЦОВВ власної ТГЛ, звернення до нього буде здійснюватись через Урядову ТГЛ.

Таким чином, для проведення моніторингу було відібрано: Кабінет Міністрів України (Урядова ТГЛ), 12 міністерств, 9 державних служб, 5 державних інспекцій, одне державне агенство, один інший ЦОВВ та один ЦОВВ зі спеціальним статусом⁹⁰, зокрема:

1. Кабінет Міністрів України (Урядова ТГЛ);
2. Міністерство внутрішніх справ України;
3. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України;
4. Міністерство енергетики та вугільної промисловості України;
5. Міністерство закордонних справ України;
6. Міністерство інфраструктури України;
7. Міністерство оборони України;
8. Міністерство освіти і науки України;
9. Міністерство охорони здоров'я України;
10. Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України;
11. Міністерство соціальної політики України;
12. Міністерство фінансів України;
13. Міністерство юстиції України;
14. Державна архівна служба України;
15. Державна казначейська служба України;
16. Державна міграційна служба України;
17. Державна реєстраційна служба України;
18. Державна санітарно-епідеміологічна служба України;
19. Державна служба з питань інвалідів та ветеранів України;
20. Державна служба України з лікарських засобів;
21. Державна служба України з надзвичайних ситуацій;
22. Державна фіскальна служба України;
23. Державне агенство земельних ресурсів України;
24. Державна інспекція навчальних закладів України;
25. Державна інспекція України з безпеки на наземному транспорті;
26. Державна інспекція України з контролю за цінами;
27. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів;
28. Державна інспекція України з питань праці;
29. Пенсійний фонд України;
30. Антимонопольний комітет України.

Саме на оцінюванні якості роботи ТГЛ та оперативності реагування органів влади на звернення громадян до цих ЦОВВ через ТГЛ і були зосереджені подальші зусилля моніторингової групи під час «польового» етапу моніторингу.

Для перевірки того, як працюють відібрані ТГЛ, на кожному з них у часи їх роботи було здійснено по три звернення із кожного з п'яти міст, які представляли члени моніторингової групи: Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси. Таким чином, на кожному обрану «гарячу лінію» моніторингова група здійснила по 15 телефонних звернень. Розрахункова загальна кількість звернень на 30 обраних ТГЛ становить 450. Щоправда, забезпечити виконання цієї умови повною мірою не вдалося через причини, про які буде йти мова нижче.

Також було узгоджено, що на кожному з «гарячих ліній» із кожного міста мають надходити звернення однакової тематики (по три види однотипних звернень із кожного міста на кожному

⁹⁰ Під час проведення громадського моніторингу окреми обрані ЦОВВ зазнали змін внаслідок проведених реорганізацій в системі ЦОВВ України.

«гарячу лінію»). До переліку цих 90 однотипних (рамкових) питань (додаток Б) потрапили питання, які найчастіше турбують населення та стосуються повсякденних проблем людини. Через це питання формулювалися досить конкретно, але без зайвого посилання на законодавство, використання спеціальної, професійної термінології тощо, тобто так, як їх формулює більшість «рядових» користувачів послуг ТГЛ ЦОВВ. За результатами кожного звернення оформлювався спеціальний звіт за узгодженою членами моніторингової групи формою (додаток В).

Враховуючи зростаюче значення у житті країни проблеми внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованих територій України, до складу кожного з трьох запитань обов'язково включалось запитання саме з проблем ВПО.

На жаль, членам моніторингової групи із усіх п'яти міст України, звідки робились звернення, жодного разу не вдалося додзвонитися на ТГЛ трьох ЦОВВ: Державної санітарно-епідеміологічної служби України, Державної інспекції України з безпеки на наземному транспорті та Міністерства соціальної політики України.

Що стосується дзвінків на інші обрані ТГЛ, то тут ситуація виглядає таким чином: на інші 27 «гарячих ліній» членам моніторингової групи вдалося хоча б раз додзвонитися та поспілкуватися з їх операторами у 274 випадках, що складає 55% від загальної кількості 450 спроб додзвонитись на обрані ТГЛ.

Це помітно більше результату попереднього моніторингу, проведеного у 2012-2013 роках, коли з 450 спроб вдалось додзвонитись лише у 196 випадках, що склало 44 %.

Найбільш успішними були спроби додзвонитися на Урядову ТГЛ (15 успішних спроб із 15), «гарячі лінії» Державної інспекції України з питань праці, Державної фіскальної служби України (по 15 успішних спроб), Державної інспекції навчальних закладів України (14 успішних спроб), Державної служби України з надзвичайних ситуацій (12 успішних спроб), Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів, Міністерства юстиції України (по 11 успішних спроб). Найменш успішними виявилися спроби зателефонувати на ТГЛ наступних ЦОВВ: Міністерства економіки України та Міністерства оборони (6 успішних спроб), Міністерства охорони здоров'я (5 успішних спроб), Державної казначейської служби (4 успішні спроби) та Міністерства освіти України (3 успішні з 15 спроб).

Наводячи ці дані, уточнимо, що дзвінки на обрані ТГЛ робились членами моніторингової групи виключно в період, коли за інформацією, розміщеною на сайті відповідного ЦОВВ та/чи Урядового контактного центру, вони мали працювати. До того ж дзвінки з одного регіону, по можливості, робились в різні дні та місяці.

В переважній більшості випадків висновки про неможливість додзвонитись на певну ТГЛ робився після неодноразових спроб протягом двох годин зателефонувати на неї: і або взагалі не вдалося на неї додзвонитися, або додзвонитися вдалося, проте оператор «гарячої лінії» так і не відповів.

В поодиноких випадках автовідповідач повідомляв, що абонент тимчасово відключив номер (як це було при здійсненні окремих дзвінків у грудні 2014 р. на ТГЛ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України та Державної санітарно-епідеміологічної служби України).

Також мали місце поодинокі ситуації, коли на ТГЛ не вдалось додзвонитись через постійну зайнятість ТГЛ (такі випадки, наприклад, мали місце при спробі звернутись до Державної казначейської служби, Державної реєстраційної служби, Державної інспекції України з контролю за цінами).

В переважній більшості випадків члени моніторингової групи змогли додзвонитись до обраних ТГЛ з першої спроби. Така ситуація мала місце при здійсненні 211 з 274 успішних дзвінків, що склало 80% від загального числа випадків, коли при реалізації «польової» частини дослідження вдалося додзвонитися до певної ТГЛ.

Наведені дані наочно свідчать про те, що у разі реальної та безперебійної роботи ТГЛ вони є достатньо доступними з точки зору часових затрат для користувачів, що опосередковано вказує на достатню кількість службовців ЦОВВ, задіяних у забезпеченні їх функціонування.

Очевидно, що тут не враховуються згадані вище інші проблеми: необхідність виходу в переважній більшості випадків на міжміський зв'язок, короткий по часу проміжок роботи «гарячих ліній» окремих ЦОВВ тощо.

Моніторинг засвідчив, що Урядова ТГЛ є єдиною ТГЛ із числа обраних, автовідповідач якої регулярно перед початком з'єднання із оператором повідомляє осіб, які телефонують на неї, що дзвінок на «гарячу лінію» може бути записано технічними засобами. При цьому робиться уточнення, що це робиться для підвищення якості обслуговування.

Очевидно, що для забезпечення якості обслуговування та контролю за роботою операторів ТГЛ саме практику Урядової ТГЛ треба максимально поширювати і на інші «гарячі лінії».

В решті випадків подібна інформація не озвучується. Це може свідчити про те, що або аудіозапис розмови із оператором не ведеться, або, якщо і ведеться, то без відома заявника.

Наступний блок питань, які досліджувались моніторинговою групою, стосувався аналіз стану реагування на звернення з боку органів виконавчої влади, що надійшли на ТГЛ. За даними експертів, лише у 5 випадках із 274 успішних звернень членам моніторингової групи повідомили, що звернення зареєстровано.

Ще у 56 випадках представники ТГЛ органів виконавчої влади зафіксували номер телефону заявника і сутність питання, по якому він (вона) звертались і пізніше передзвонили заявнику з приводу поставленого запитання. Але при цьому не повідомляли про фіксацію цього звернення.

Аналіз вирішених за результатами звернень на ТГЛ проблем показав, що із усієї кількості звернень, прийнятих на «гарячі лінії» (274), було за ствердженням заявників, вирішено повністю – 52 (19 %), частково – 69 (25 %) і взагалі не вирішено – у 153 випадках (56 %).

Серед 27 ТГЛ, на які вдалось додзвонитись моніторам, попередження автовідповідача, що дзвінок на ТГЛ може бути записано, пролунало лише у 6 з них (або у 22 %), а попередження автовідповідача, що звертаючись на ТГЛ, особа дає згоду на використання своїх персональних даних – ще менше: усього у 4 випадках, що складає лише 15 %.

За оцінками експертів, які здійснювали контрольні дзвінки на «гарячі лінії», тривалість очікування до з'єднання з оператором у середньому склала до 15 секунд, що трохи більше, ніж було зафіксовано під час попереднього моніторингу 2012-2013 років;

Лише в трьох із 27 «Гарячих ліній» (11 %) мало місце автоматизоване інформування особи про орієнтовний час очікування до з'єднання із оператором ТГЛ. Така функція виконувалась, зокрема, ТГЛ Міністерства внутрішніх справ, Міністерства охорони здоров'я та Державної реєстраційної служби.

У 22 випадках (81%) заявник отримав повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку саме ТГЛ ЦОВВ він зателефонував.

Особливе значення для оцінки роботи ТГЛ має оцінка самого процесу спілкування з оператором. Мається на увазі дотримання операторами ТГЛ етичних норм при спілкуванні із особами, що звертаються: чи оператор привітався, чи попрощався, чи представився, назвавши своє ім'я, прізвище, операторський номер, чи був ввічливим.

За цим критерієм лише одна «гаряча лінія» отримала найвищу оцінку – 5 балів. Це «гаряча лінія» УКЦ. В усіх інших випадках оцінки експертів коливаються від 0,6 (Міністерство освіти і науки України) до 4,4 (Антимонопольний комітет України).

Стосовно реакції оператора на озвучену проблему (оператор зареєстрував звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем, запропонував звернутись на ТГЛ іншого ЦОВВ) ситуація виглядає наступним чином:

- у 16 випадках (6 %) заявнику було повідомлено, що звернення зареєстровано;
- у 123 випадках (45 %) оператором ТГЛ була надана усна консультація;
- у 24 випадках (9 %) була надана усна консультація фахівцем, на якого переключив (перевів розмову) оператор ТГЛ;
- у 85 випадках (31 %) було повідомлено, що проблема не належить до компетенції ЦОВВ, до якого звернувся громадянин, але при цьому оператор порекомендував

зателефонувати на інший номер телефону або звернутись на іншу ГЛ, повідомивши його (її) номер;

- у 15 випадках (5 %) заявнику було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого він звернувся. При цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу ГЛ, але його (її) номер не повідомив;
- у 3 випадках (1 %) заявнику було повідомлено, що піднята проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого він звернувся. При цьому оператор не рекомендував звернутись на якусь іншу ГЛ чи на інший номер телефону;
- у 3 випадках (1 %) заявнику було запропоновано звернутися до органу виконавчої влади у письмовому вигляді;
- в одному випадку заявнику було рекомендовано знайти необхідну інформацію на офіційному сайті ЦОВВ.

При цьому оператори лише двох «гарячих ліній» повідомили реєстраційний номер звернення: УКЦ та Міністерства внутрішніх справ. Причому у першому випадку відповідь надійшла швидше, ніж протягом 7 днів, а у другому – із запізненням.

Експерти, яким пощастило отримати відповідь від органу виконавчої влади про результати розгляду свого телефонного звернення, констатують, що ці відповіді дуже приблизно відповідають реальному стану справ, майже не вирішують питання, порушене при зверненні на ТГЛ, і виглядають швидше як відписки.

3.3. Рейтингування телефонних «гарячих ліній» УКЦ та ЦОВВ

Результати дослідження ТГЛ органів виконавчої влади систематизувались моніторинговою групою та оцінювались по певних показниках і критеріях за спеціально розробленою Методикою рейтингування телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади (додаток Г).

Оцінювання роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ проводилось експертами Інституту та Асоціації за участі експертів регіональних партнерських організацій – членів моніторингової групи.

Метою рейтингування ТГЛ було кількісно оцінити і порівняти нормативне, організаційне та кадрове забезпечення діяльності ТГЛ органів виконавчої влади, виявити «вузькі місця» їхнього функціонування на основі оцінювання оперативності та адекватності реагування цих органів на звернення.

При формуванні рейтингу обраних ТГЛ використовувалось їх експертне оцінювання по трьох групах показників: «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ ЦОВВ» (5 показників), «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ (10 показників) та «Якість роботи ТГЛ ЦОВВ» (15 показників) – загалом 30 показників. Кожен із цих показників оцінювався по 5-бальній шкалі. По окремих групах показників максимальні суми складали 25, 50 і 75 балів. Таким чином, максимальна сума балів, яку могла набрати певна ТГЛ, складає 150.

Показники оцінювання ТГЛ були сформовані на основі вимог до роботи ТГЛ ЦОВВ, визначених в Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, схваленої розпорядженням КМУ від 09.06.2011 № 589-р.

Експертне оцінювання ТГЛ здійснювалось на основі: аналізу нормативно-правових актів, які регламентують роботу КМУ, ЦОВВ, УКЦ та їх ТГЛ; відповідей на запити та повторні запити, адресовані керівникам КМУ, УКЦ та ЦОВВ; інформації, що є у вільному доступі, зокрема, публікацій у ЗМІ стосовно роботи ТГЛ, розміщених за період з 01.04.2013 по 31.03.2015 на офіційних сайтах ЦОВВ та на офіційному сайті УКЦ, на офіційних сайтах обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації, в газеті «Урядовий кур'єр»; інформації, отриманої в результаті «польового» дослідження шляхом здійснення контрольних телефонних звернень на Урядову ТГЛ та 29 найбільш затребуваних ТГЛ ЦОВВ з реальними питаннями та проблемами як загальнодержавного, так і місцевого характеру, включаючи проблеми ВПО із Донецької, Луганської областей та АРК.

Оцінки по кожному показнику першої групи виставлялись експертами колегіально. Оцінки по кожному показнику другої і третьої груп розраховувались як середнє арифметичне

індивідуальних оцінок експертів. Результати оцінювання ТГЛ ЦОВВ сформовано у три блоки порівняння: рейтинг ТГЛ по окремих показниках, рейтинг по окремих групах показників та сумарний рейтинг.

Повний перелік показників оцінювання ТГЛ та відповідних критеріїв наведений у таблиці 1 в додатку Г.

Зведена таблиця комплексного експертного оцінювання роботи ТГЛ і на цій основі рейтингування ТГЛ КМУ та ЦОВВ наведена у додатку Д.

Лідерами рейтингу за загальною сумою балів стали: Урядова “гаряча лінія” – 109,8 балів, Державна фіскальна служба України – 74,5 балів та Міністерство охорони здоров'я України – 69,7 балів.

Крім того, у додатку Д міститься інформація про перші трійки «переможців» по окремих групах показників.

Так, по I групі показників «*Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ*» найвищу суму 20 балів набрали одразу три ТГЛ: Урядова “гаряча лінія”, ТГЛ Міністерства охорони здоров'я України і ТГЛ Міністерства оборони України. На другому місці з загальною сумою 15 балів – ТГЛ Державної казначейської служби України. Загальну суму 11 балів за I групою показників набрали також одразу три ТГЛ: Міністерства юстиції України, Міністерства інфраструктури України та Державної міграційної служби України.

По II групі показників «*Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ*» максимальну суму 50 балів набрала Урядова “гаряча лінія”. На другому місці з 38 балами – ТГЛ Державного агентства земельних ресурсів України. Третє місце із 35 балами посіла ТГЛ Державної фіскальної служби України.

По III групі показників «*Якість роботи ТГЛ ЦОВВ*» найвищу суму 39,8 балів набрала знов таки Урядова “гаряча лінія”. На другому місці із 34,5 балами – ТГЛ Державної фіскальної служби України. І третє місце за показниками якості роботи посіла ТГЛ Державної інспекції України з питань праці.

Дані оцінювання обраних для моніторингу ТГЛ органів виконавчої влади по кожному показнику та групі показників наведені у додатку Є.

Аналізуючи результати рейтингування ТГЛ ЦОВВ, можна заключити:

- **Нормативне та організаційне** забезпечення роботи ЦОВВ є слабкою стороною їх діяльності. За цією групою показників ТГЛ більшості ЦОВВ, а саме 18 з 30 оцінених або 60 %, отримали найменшу кількість балів або взагалі нулі. Основними нормативними та організаційними проблемами роботи ТГЛ ЦОВВ є відсутність внутрішніх документів ЦОВВ, що регламентують процедурні аспекти роботи її ТГЛ, відсутність відповідних кадрів – окремої посади оператора ТГЛ. В переважній більшості випадків робота з ТГЛ включена у посадові обов'язки окремих співробітників, які виконують цю найважливішу функцію за сумісництвом, а звідси часто – за залишковим принципом. У цій площині криються істотні резерви покращення роботи системи ТГЛ органів виконавчої влади.

Достатньо гостра проблемна ситуація, що склалась у сфері нормативно-правового забезпечення роботи ТГЛ органів виконавчої влади як складової системи реалізації конституційного права громадян на звернення, спонукала виконавців моніторингу розробити проект постанови Кабінету Міністрів України «Про Типове положення про створення та організацію роботи ТГЛ центрального органу виконавчої влади» (додаток Е).

- **Інформаційна відкритість** роботи ТГЛ ЦОВВ, як показало експертне оцінювання, є недостатньою, оскільки не всі ЦОВВ на власних сайтах розміщують номери ТГЛ, режим та графік їх роботи, інформацію про підсумки роботи власних ТГЛ. Максимальну кількість балів тут очікувано отримала Урядова «гаряча лінія». Слід відмітити також Державне агентство земельних ресурсів України, на сайті якого достатньо повно представлена інформація про роботу власної ТГЛ, зокрема, наявність номеру на стартовій сторінці, зазначений графік та режим її роботи, представлений звіт та аналіз звернень.

- **Відсутність** у більшості ЦОВВ безкоштовних «гарячих ліній», робота яких забезпечується за допомогою безкоштовного номеру «0800», значно обмежує доступність звернень через ці ТГЛ.

- **Якість роботи ТГЛ** виявилась у багатьох ЦОВВ на низькому рівні. Моніторингова група, яка здійснювала контрольні звернення на ТГЛ ЦОВВ, зіткнулась із такими проблемами як: недоступність ТГЛ, неможливість додзвонитись, слабе технічне оснащення роботи ТГЛ (відсутність попередження автовідповідача, що звертаючись на ТГЛ, особа дає згоду на використання своїх персональних даних; брак інформації про тривалість очікування до з'єднання з оператором; немає повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку ТГЛ ЦОВВ особа подзвонила (додзвонилась). Основа проблема якості роботи ТГЛ ЦОВВ, яка була виявлена у більшості випадків в результаті контрольних дзвінків – **безрезультативність** вирішення озвучених у зверненнях проблем.

- **За показниками якості роботи ТГЛ** найкращі результати виявились в УКЦ. Але, навіть ця професійна установа набрала ледь половину суми з максимально можливої по третій групі показників, що характеризують якість роботи «гарячої лінії»: 39,8 балів з 75 можливих або 52 %. Достатньо високий рівень якості роботи ТГЛ у порівнянні з іншими ЦОВВ виявився у Державній фіскальній службі України – 34,5 або 46 %. У Державній інспекції України з питань праці цей інтегральний показник сягнув 29,1 бали або 39 % від максимально можливого. Тобто, саме у сфері якості роботи ТГЛ, на думку експертів, криються **основні резерви підвищення ефективності роботи ТГЛ**.

РОЗДІЛ 4. ВИСНОВКИ

Громадський моніторинг якості роботи Урядової ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ проводився з метою виявлення в їх діяльності тих «вузьких місць», які обумовлюють зменшення ефективності реагування органів виконавчої влади на телефонні звернення громадян, для пошуку шляхів удосконалення роботи цих «гарячих ліній».

На основі проведеного аналізу нормативної бази роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ, оцінки ступеня інформування про їх роботу на сайтах органів виконавчої влади та в засобах масової інформації, контрольних телефонних звернень на номери найбільш затребуваних «гарячих ліній» зроблені такі **ВИСНОВКИ**:

1. В Україні питання, пов'язані із функціонуванням ТГЛ КМУ та ЦОВВ, не регламентуються на рівні законів, хоча такі «гарячі лінії» слід розглядати як один із інструментів реалізації конституційного права людини на звернення. Основна регламентація діяльності роботи ТГЛ здійснюється поки що на рівні підзаконних нормативно-правових актів, що є недостатнім і потребує врегулювання на законодавчому рівні. Крім того, не до кінця зрозуміло, яким чином існуючі сьогодні «індивідуальні» ТГЛ ЦОВВ взаємодіють із УКЦ.

2. Чинний Порядок взаємодії органів виконавчої влади та УКЦ, затверджений Постановою КМУ від 12.08.2009 N 898 по суті започаткував створення в Україні цілісної системи взаємодії органів виконавчої влади і державної установи «Урядовий контактний центр» щодо розв'язання проблем, з якими зацікавлені суб'єкти звертаються на урядову ТГЛ.

Цей Порядок містить досить прості та зрозумілі механізми співпраці між УКЦ та органами виконавчої влади у процесі вирішення ними питань, що підняті у зверненнях на урядову ТГЛ. Важливо, що до функцій УКЦ, який є базовим елементом системи, належить, зокрема, здійснення координації діяльності суб'єктів усієї системи, забезпечення інформування громадськості про функціонування цієї системи

Але разом із тим наведений перелік звернень і терміни їх розгляду дещо відрізняються від встановлених Законом України «Про звернення громадян». У Порядку також нечітко визначено перелік надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру, у разі настання яких УКЦ разом з органами виконавчої влади має визначати спеціальні механізми оперативного реагування на звернення.

3. Попри чіткі завдання Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, процес створення регіональних контактних центрів, Типове положення про які затверджене постановою КМУ від 18.01.2012 № 21, гальмується.

4. Ціла низка ЦОВВ має не по одній ТГЛ, а по дві й більше, окремі з них мають цілий перелік номерів телефонів для звернення, що може плутати суб'єктів звернень, особливо в ситуаціях, коли цей суб'єкт нечітко уявляє сферу спеціалізації кожної із таких «гарячих ліній».

5. «Гаряча лінія», яку адмініструє УКЦ, продовжує залишатись, як і два роки потому, під час першого моніторингу, найбільш організованою ланкою системи ТГЛ, а інформація про неї є ідентичною у різних джерелах: на сайтах КМУ, УКЦ, ЦОВВ та місцевих органів виконавчої влади.

6. Найбільш повною з точки зору інформування потенційних клієнтів «гарячих ліній» можна вважати інформацію про стан діяльності Урядової ТГЛ на сайті газети «Урядовий кур'єр», яка у зведеному вигляді представлена також на сайті УКЦ в рубриці «Про нас у ЗМІ». В межах рубрики «Соціальний проект. Що робить влада для громади» щотижнево публікуються матеріали на актуальні теми, які порушують заявники у своїх зверненнях на Урядову ТГЛ.

7. Інформування же громадськості про ТГЛ ЦОВВ знаходиться на незадовільному рівні. Зіставлення даних про ці «гарячі лінії» громадськими експертами виявило, що лише у 50 % випадків інформація про ТГЛ ЦОВВ на сайті УКЦ та сайтах самих ЦОВВ співпадає. В інших випадках має місце розбіжність інформації щодо ТГЛ, яка поширюється через сайти УКЦ та сайти ЦОВВ: різні назви ТГЛ, різні номери ТГЛ. На сайтах багатьох ЦОВВ відсутня інформація про графік роботи їх ТГЛ.

Крім того, багато ТГЛ ЦОВВ мають різні назви, що значно ускладнює зацікавленим особам пошук необхідної інформації. Крім того, на сайтах окремих ЦОВВ інформацію про їх ТГЛ далеко не завжди можна знайти на стартовій сторінці офіційного сайту, що при різних варіантах назв значно утруднює пошук.

На сайті УКЦ та окремих ЦОВВ часто міститься застаріла інформація, яка оновлюється із запізненням і нерегулярно.

8. Для дзвінків на переважну більшість ТГЛ необхідно використовувати міжміський телефонний зв'язок. Враховуючи, що особам, які звертаються на такі телефони, необхідно платити за дзвінки по тарифах міжміського зв'язку, ця обставина обмежує можливість прямого звернення на ТГЛ більшості ЦОВВ.

9. Нерідко на сайтах УКЦ та окремих ЦОВВ представлена не вичерпна інформація про режим роботи ТГЛ. Крім того, слід звернути увагу на різні терміни, протягом яких вони працюють. Так, деякі «гарячі лінії» працюють цілодобово, в той час як інші доступні тільки одну годину на тиждень.

10. Отже, в ході моніторингу було встановлено, що *рівень інформування громадян про роботу Урядової ТГЛ та ТГЛ ЦОВВ через їх офіційні сайти, сайти обласних державних адміністрацій, Київської міської державної адміністрації, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», крім інформування через газету «Урядовий кур'єр» та сайт УКЦ, є недостатнім.*

11. Контрольні звернення на ТГЛ показали, що у системі ТГЛ зберігається низький рівень додержання правил цивілізованого спілкування та норм етики по відношенню до людей, що звертаються. Про це свідчить, зокрема, те, що Урядова ТГЛ є єдиною, де автовідповідач перед початком з'єднання із оператором повідомляє особам, які телефонують, що дзвінок на «гарячу лінію» може бути записано технічними засобами – для підвищення якості обслуговування. В решті випадків подібна інформація не озвучується, це може свідчити про те, що аудіозапис розмови із оператором не ведеться, або якщо і ведеться, то без відома заявника.

На жодній ТГЛ не було зафіксовано випадків автоматизованого інформування особи, що телефонує, про те, якою вона є в черзі на з'єднання із оператором. Лише автовідповідач Урядової ТГЛ перед з'єднанням із оператором попереджав особу, яка телефонувала, що, звертаючись на «гарячу лінію», вона передає свої персональні дані для обробки відповідно до чинного законодавства. В інших ТГЛ така інформація не озвучувалась.

12. Стосовно реакції на звернення з боку оператора ТГЛ з'ясувалося, що оператор або автовідповідач повідомляв про те, на яку саме ТГЛ зателефонувала особа, у рідких випадках. Не всі оператори перед початком розмови вітаються із особою, що телефонує. Переважна більшість операторів ніяк не представляються особам, що телефонують, що є, як мінімум, некоректним.

Хоча, в більшості випадків стиль спілкування операторів визнано ввічливим і доброзичливим, часто оператор поводить себе стримано без особливих емоцій, залишаються випадки, коли оператор проявляє нетерплячість, явно виказуючи своє бажання скоріше закінчити спілкування. Завершуючи розмову із суб'єктом звернення, далеко не всі оператори ТГЛ прощались з ним.

13. Відстеження реакції оператора ТГЛ на підняту у зверненні проблему показало, що найчастіше бесіда завершувалась перенаправленням особи, що телефонувала на «гарячу лінію», до іншого ЦОВВ (в т.ч. і до їх територіальних підрозділів), або ж пропонувалося зателефонувати на інші телефони цього ж ЦОВВ. А ось реєстрація звернень оператором «гарячої лінії» відбувалась лише зрідка. Ще рідше суб'єкти звернення інформувалися про термін, протягом якого мають бути розглянуті зареєстровані «гарячою лінією» звернення.

14. Таким чином, ситуація із реєстрацією звернень в переважній більшості випадків засвідчила, що оператори ТГЛ без особливого бажання реєструють звернення, які надходять по телефону, переважно шукаючи різноманітні варіанти для уникнення реєстрації. Така ситуація може свідчити про те, що *зниження якості роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ обумовлене прагненням певних посадових осіб уникати контактів із споживачами адміністративних та соціальних послуг у сфері власної відповідальності та небажанням вирішувати по суті питання, що виникають.*

15. Неналежним виявився і стан інформування громадян про результати розгляду їх звернень на ТГЛ. З 274 звернень офіційно зареєстровано було лише 5 звернень, що склало 2 %. Причому, тільки в одному випадку заявник отримав письмову відповідь. Це значно нижче аналогічного показника минулого моніторингу. Разом із тим, кількість проблем, які були розв'язані ЦОВВ, по суті, на основі телефонних звернень, зросла. Так, кількість повністю

вирішених проблем досягла 19 %, а частково вирішених –25 %. Що явно перевищує показники минулого моніторингу, коли вирішеними, по суті, можна було вважати лише 10% звернень.

16. Таким чином, можна зазначити, що *рівень реагування з боку КМУ та ЦОВВ на звернення осіб на «гарячі лінії» цих органів влади є низьким та не забезпечує на практиці вирішення піднятих у зверненнях проблем.* Єдиним винятком в цьому плані можна вважати Урядову ТГЛ, яка по реагуванню на звернення вигідно відрізняється від ТГЛ ЦОВВ.

РОЗДІЛ 5. РЕКОМЕНДАЦІЇ

На основі зробленого аналізу виконавці громадського моніторингу запропонували низку **конкретних управлінських заходів** для різних рівнів та конкретних органів публічної влади, інститутів громадянського суспільства, які дозволять, на думку експертів, істотно покращити стан справ у цій сфері. Зокрема:

1. Кабінету Міністрів України:

- **для покращення чинної нормативної бази та належної регламентації роботи ТГЛ пропонується:**

- підготувати та внести у встановленому порядку на розгляд Верховної Ради України законопроект про внесення змін до низки діючих законів, якими на законодавчому рівні закріпити статус ТГЛ органів публічної влади та звернень, що надходять через них. Такий законопроект має передбачати скорочений термін розгляду звернень, які потребують негайного реагування з боку органів влади, визначати критерії, за якими звернення підлягає негайному розгляду та вжиттю невідкладних заходів щодо вирішення по суті порушених в них питань. Крім цього, у Законі України «Про доступ до публічної інформації» слід передбачити право запитувача публічної інформації на її отримання за допомогою офіційних «гарячих ліній» органів публічної влади;

- підготувати та затвердити постановою КМУ «Порядок створення та функціонування ТГЛ органів виконавчої влади» (умовна назва), яким закріпити загальні стандарти та нормативи роботи «гарячих ліній» як невід'ємної складової діалогу посадових осіб органів виконавчої влади із громадянами, додаткової можливості участі громадян у формуванні та реалізації державної політики;

- ухвалити постановою КМУ «Типове положення про організацію роботи «гарячої лінії» ЦОВВ»;

- розглянути на рівні КМУ спільно із УКЦ та громадською моніторинговою групою питання щодо комплексного нормативного врегулювання системи роботи ТГЛ УКЦ та ЦОВВ з ТГЛ місцевих (в першу чергу, обласних і Київської міської) державних адміністрацій і територіальних підрозділів ЦОВВ.

- **для покращення системи контролю та моніторингу якості роботи ТГЛ ЦОВВ, перевірки результативності їх діяльності та подальшого вдосконалення їх роботи пропонується:**

- провести кількісний та якісний аналіз роботи всіх ТГЛ ЦОВВ, зокрема, щодо кількості звернень, ведення їх обліку, стану реагування на них з боку відповідного ЦОВВ тощо та визначитися щодо доцільності існування ТГЛ окремо у кожному з органів виконавчої влади;

- запровадити регулярне заслуховування на засіданнях КМУ (щонайменше раз на рік) інформації про стан роботи ТГЛ органів виконавчої влади і про реагування на порушені у зверненнях питання.

- **для забезпечення доступності телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ для громадян, пропонується:**

- розглянути питання про забезпечення функціонування ТГЛ всіх ЦОВВ на базі номерів 0-800-... для надання можливості заявникам безкоштовно звертатися на них як зі стаціонарних телефонів, так і з номерів мобільного зв'язку.

- **для підвищення якості роботи операторів ТГЛ ЦОВВ та надання кваліфікованої допомоги громадянам, які звертаються до ЦОВВ через ТГЛ, пропонується:**

- запровадити безперервний процес інформування операторів ТГЛ про усі зміни, що відбуваються у системі роботи зі зверненнями громадян та у галузі діяльності ЦОВВ; проводити спеціалізовані курси з підвищення кваліфікації для цих операторів з метою забезпечення більш якісного, професійного, ґрунтованого на нормах етики, реагування на звернення, що надходять на «гарячі лінії»;

- у типовій номенклатурі посад державних службовців встановити посаду спеціаліста – оператора ТГЛ. Посадові обов'язки і відповідальність цієї посадової особи повинні полягати у належному і якісному наданні цієї публічної послуги.

2. Державній установі «Урядовий контактний центр»:

для належного інформування потенційних «клієнтів» ТГЛ про роботу Урядової ТГЛ та «Урядового контактного центру» пропонується:

- надати на сайті УКЦ повний перелік ТГЛ всіх ЦОВВ, їх назви та режим роботи, а також інформацію про перелік питань, які належать до сфери відповідальності кожного ЦОВВ, включаючи розбивку за напрямками спеціалізації кожної «гарячої лінії», забезпечити регулярне оновлення цієї інформації;
- запровадити на сайті УКЦ розділ, який би надавав можливість особі, що звернулася на Урядову ТГЛ, відстежувати стан на кожному етапі розгляду звернення за його реєстраційним номером;
- забезпечити регулярне (щорічне) видання інформаційно-аналітичного збірника стосовно діяльності в Україні системи ТГЛ із аналізом поточного стану, інформуванням про зміни в нормативній базі та методичними рекомендаціями щодо організації певних функцій ТГЛ.

3. ЦОВВ, які мають власні телефонні «гарячі лінії»:

для усунення виявлених у роботі ТГЛ ЦОВВ недоліків пропонується:

- ухвалити наказом по ЦОВВ Положення про ТГЛ відповідного ЦОВВ на основі Типового положення про організацію роботи «гарячих ліній» ЦОВВ, ухваленого КМУ;
- забезпечити розміщення інформації про власні ТГЛ на головних сторінках офіційних сайтів ЦОВВ для забезпечення спрощеного пошуку такої інформації зацікавленими особами;
- у разі, якщо ТГЛ функціонує від одного до декількох годин на тиждень, розглянути питання про можливе збільшення тривалості її роботи для забезпечення кращого доступу і більш оперативного реагування на звернення; передбачити можливість звернення на ТГЛ у цілодобовому режимі (у позаробочий час – в режимі аудіозапису);
- забезпечувати аудіозапис всіх дзвінків на ТГЛ для здійснення постійного контролю якості обслуговування заявників, про що вони мають бути попереджені;
- забезпечити обов'язковість реагування операторів на звернення, що надходять на ТГЛ, державною мовою, а за необхідності – регіональними мовами;
- поширити інформацію про номери ТГЛ ЦОВВ серед всіх співробітників відповідних органів влади;
- провести співбесіди із операторами ТГЛ, а за потреби – позапланову атестацію на предмет дотримання професійних, зокрема, етичних норм при виконанні ними своїх професійних (службових) обов'язків;
- ввести функцію «оцінка рівня обслуговування «гарячої лінії» за 5-бальною шкалою, якою, за бажанням громадянина, після закінчення розмови із оператором «гарячої лінії» оцінювати його роботу.

4. Місцевим органам виконавчої влади:

для інформування громадян про роботу ТГЛ на місцевому рівні пропонується:

- на власних офіційних сайтах навести інформацію про наявну в Україні систему ТГЛ ЦОВВ із зазначенням номерів їх телефонів та режиму їх роботи, а також номер телефону та режим роботи Урядової ТГЛ;
- по можливості, збільшити кількість матеріалів, які висвітлюють інформацію про результативність роботи Урядової ТГЛ і ТГЛ ЦОВВ.

5. Редакції газети «Урядовий кур'єр»:

для покращення інформаційного супроводу роботи ТГЛ ЦОВВ пропонується:

- періодично оприлюднювати довідкову інформацію про перелік ТГЛ, режим їх роботи, перелік питань, які належать до сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ;
- регулярно висвітлювати на сторінках видання, а також на офіційному сайті газети інформацію про діяльність існуючих ТГЛ ЦОВВ, розповідати про типові проблеми, з якими на них звертаються громадяни, шляхи їх вирішення тощо.

6. Інститутам громадянського суспільства:

для контролю за належним забезпеченням органами влади гарантованого Конституцією України права на звернення громадян до ЦОВВ пропонується:

- активізувати діяльність щодо інформування представників цільових груп, інтереси яких представляють НУО, про можливості звернення на ТГЛ органів виконавчої влади, відповідні координати та порядок користування цією формою комунікації;
- громадським організаціям, що брали участь у здійсненні громадського моніторингу, продовжити взаємодію з відповідними службами КМУ та УКЦ на предмет реалізації пропозицій щодо покращення роботи системи ТГЛ;
- всеукраїнським та місцевим громадським організаціям, органам самоорганізації населення узяти під контроль роботу ТГЛ на загальнодержавному, регіональному та місцевому рівнях, використовуючи наявні інструменти участі громадськості в управлінні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ НОРМАТИВНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Закон від 28.06.1996 № 254к/96-ВР. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/254%D0%BA/96-%D0%B2%D1%80>
2. Про боротьбу з тероризмом: Закон України від 20.03.2003 № 638-IV. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/638-15>
3. Про громадські об'єднання: Закон України від 22.03.2012 № 4572-VI. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/4572-17>
4. Про доступ до публічної інформації: Закон України від 13.01.2011 № 2939-VI. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/rada/show/2939-17>
5. Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах: Закон України від 05.07.1994 № 80/94-ВР. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/80/94-%D0%B2%D1%80>
6. Про звернення громадян: Закон України від 02.10.1996 № 393/96-ВР. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80>
7. Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 № 2657-XII. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/2657-12>
8. Про Кабінет Міністрів України: Закон України від 27.02.2014 № 794-VII. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/794-18>
9. Про порядок висвітлення діяльності органів державної влади та органів місцевого самоврядування в Україні засобами масової інформації: Закон України від 23.09.1997 № 539/97-ВР. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/539/97-%D0%B2%D1%80>
10. Про центральні органи виконавчої влади: Закон України від 17.03.2011 № 3166-VI. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/794-18>
11. Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 24.12.2012 № 726/2012. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/726/2012>
12. Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 28.02.2013 № 96/2013. – Режим доступу : <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/96/2013>
13. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ Президента України від 07.02.2008 № 109/2008. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/109/2008>
14. Деякі питання державного управління в сфері зайнятості населення: Постанова Кабінету Міністрів України від 05.03.2014 № 90. – Режим доступу : <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/90-2014-%D0%BF>
15. Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр»: Постанова Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898. – Режим доступу : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/898-2009-%D0%BF>
16. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898: Постанова Кабінету Міністрів України від 28.07.2010 № 636. – Режим доступу : <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/636-2010-%D0%BF>
17. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898: Постанова Кабінету Міністрів України від 07.08.2013 № 577. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/577-2013-%D0%BF/paran2#n2>
18. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898: Постанова Кабінету Міністрів України від 26.11.2014 № 677. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/677-2014-%D0%BF>

19. Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя: Постанова Кабінету Міністрів України від 18.01.2012 № 21. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/21-2012-%D0%BF>
20. Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 05.11.2008 № 976. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/976-2008-%D0%BF>
21. Питання державної установи «Соціальний контактний центр»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27.05.2009 № 579-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/579-2009-%D1%80>
22. Питання соціального забезпечення громадян України, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 11.06.2014 № 588-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/588-2014-%D1%80>
23. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 10.09.2014 № 442. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/442-2014-%D0%BF>
24. Про затвердження плану заходів з проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи серед населення із запровадження компенсації додаткових витрат на оплату комунальних послуг в умовах підвищення цін і тарифів на послуги у 2014 році: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 04.06.2014 № 657-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/657-2014-%D1%80>
25. Про схвалення Концепції Державної цільової програми створення та функціонування інформаційної системи надання адміністративних послуг на період до 2017 року: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 24.07.2013 № 614-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/614-2013-%D1%80>
26. Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 № 589-р. – Режим доступу: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/589-2011-%D1%80>
27. Про внесення зміни до Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20.03.2013 № 148-р. – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/148-2013-%D1%80>
28. Про передачу державної установи «Соціальний контактний центр» до сфери управління Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19.07.2010 № 1456-р. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1456-2010-%D1%80>
29. Про перейменування та розміщення державної установи «Соціальний контактний центр»: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28.07.2010 № 1552-р. – Режим доступу: <http://zakon1.rada.gov.ua/laws/show/1552-2010-%D1%80>
30. Лист Міністерства юстиції України Міністерству освіти і науки, молоді та спорту України щодо запобігання і протидії корупції від 22.02.2013 № 1332-0-26-13/11. – Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v13_1323-13

**ТЕМАТИКА ЗВЕРНЕНЬ ЧЛЕНІВ МОНІТОРИНГОВОЇ ГРУПИ
НА ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» КМУ ТА ЦОВВ**

1. Урядовий контактний центр

- 1) Робота Державної служби з питань АРК, м. Севастополь і внутрішньо переміщених осіб
- 2) Якість роботи іншої телефонної «гарячої лінії»
- 3) Діяльність чи бездіяльність окремої місцевої державної адміністрації

2. Міністерство внутрішніх справ України

- 1) Перереєстрація транспортних засобів із зони АТО та Автономної республіки Крим
- 2) Реєстрація чи перереєстрація зброї
- 3) Робота дільничних інспекторів міліції (продаж курильних сумішів, тютюнопаління у громадських місцях тощо)

3. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України

- 1) Наявність програм державної підтримки малого та середнього бізнесу для внутрішньо переміщених осіб (можливість компенсації втраченого майна, сплата процентів по кредиту тощо)
- 2) Отримання міжнародної технічної допомоги НГО, об'єднанням співвласників багатоквартирного будинку, органом самоорганізації населення
- 3) Продаж сигарет в газетних кіосках поблизу навчальних закладів

4. Міністерство енергетики та вугільної промисловості України

- 1) Програми державної підтримки відновлення приладів обліку (електроенергії, опалення т.д.) особам, які повертаються у визволені території в зоні АТО
- 2) Проблеми відключення від електрики багатопверхових будинків з електричними плитами
- 3) Державна підтримка об'єднанням співвласників багатоквартирного будинку по запровадженню енергозберігаючих технологій

5. Міністерство закордонних справ України

- 1) Допомога громадянам України під час тимчасового перебування на території Автономної республіки Крим
- 2) Проблеми оформлення та видачі віз іншими державами для внутрішньо переміщених осіб
- 3) Діяльність регіональних представництв Міністерства закордонних справ України та доступність консульських послуг посольств іноземних держав в регіонах України

6. Міністерство інфраструктури України

- 1) Безкоштовний виїзд із зони АТО
- 2) Підвищення тарифів на послуги Укрзалізниці та зниження якості її послуг
- 3) Якість міжміських автобусних перевезень

7. Міністерство оборони України

- 1) Визначення статусу учасника бойових дій для осіб, що брали участь в АТО
- 2) Оплата за навчання студентів ВНЗ на військових кафедрах
- 3) Військово-патріотична підготовка у школах

8. Міністерство освіти і науки України

- 1) Продовження навчання студентів вищих навчальних закладів із зони АТО та Автономної республіки Крим, які навчаються на бюджеті
- 2) Забезпечення студентів гуртожитками
- 3) Наявність місць у дитячих садочках

9. Міністерство охорони здоров'я України

- 1) Отримання безкоштовних медичних послуг внутрішньо переміщеними особами

- 2) Пільги для соціально незахищених верств населення в приватних медичних закладах
- 3) Відсутність спеціалізованих закладів для надання медичних послуг особам без визначеного місця проживання

10. Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України

- 1) Забезпечення пільговим житлом або безкоштовне розміщення внутрішньо переміщених осіб, оплата за житлово-комунальні послуги на захоплених територіях
- 2) Прийняття нової редакції Закону України «Про органи самоорганізації»
- 3) Тарифоутворення у житлово-комунальній сфері

11. Міністерство соціальної політики України

- 1) Забезпечення соціальних виплат та надання соціальних послуг внутрішньо переміщеним особам
- 2) Надання субсидій внутрішньо переміщеним особам за місцем їх перебування на оплату житлово-комунальних послуг
- 3) Робота територіальних центрів соціального обслуговування

12. Міністерство фінансів України

- 1) Оплата коштів до бюджету фізичними і юридичними особами з окупованих територій, штрафні санкції за несвоєчасну оплату
- 2) Блокування виплат бюджетних коштів на соціальні програми через затримки у Державній казначейській службі України
- 3) Можливість проведення лотерей НУО та органами самоорганізації населення

13. Міністерство юстиції України

- 1) Перереєстрація, відновлення документів та інші проблеми НУО, які зареєстровані на окупованих територіях
- 2) Надання нотаріальних послуг для внутрішньо переміщених осіб державними нотаріальними конторами
- 3) Ведення державних реєстрів нерухомого майна

14. Державна архівна служба України

- 1) Відсутність доступу до архівної інформації при оформленні різноманітних видів соціальної допомоги для внутрішньо переміщених осіб
- 2) Забезпечення збереження та поновлення документів, які зберігаються у в архівних установах на території зони АТО та Автономної республіки Крим
- 3) Надання копій архівних документів

15. Державна казначейська служба України

- 1) Надання допомоги внутрішньо переміщеним особам (затримка, складнощі із оформленням тощо)
- 2) Затримка фінансування із державного бюджету окремих загальнодержавних програм
- 3) Фінансування окремих місцевих і регіональних програм

16. Державна міграційна служба України

- 1) Поновлення паспортів, закордонних паспортів або інших втрачених документів внутрішньо переміщених осіб
- 2) Завищена вартість оформлення закордонного паспорту
- 3) Реєстрація за місцем проживання внутрішньо переміщених осіб (отримання довідок внутрішньо переміщеним особам за місцем їх фактичного проживання, видача довідок органами самоорганізації населення тощо)

17. Державна реєстраційна служба України

- 1) Отримання внутрішньо переміщеними особами дублікатів документів юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців
- 2) Видача документів на заміну за наявності в них помилок через провину державного реєстратора
- 3) Якість роботи конкретної реєстраційної служби на місцевому рівні

18. Державна санітарно-епідеміологічна служба України

- 1) Створення відповідних санітарно-епідеміологічних умов проживання для внутрішньо переміщених осіб (в т.ч. контроль за дотриманням цих умов)
- 2) Якість питної води та харчових продуктів
- 3) Антисанітарія в магазинах, на ринках чи певній місцевості (забруднення повітря, водоймищ, ґрунту тощо)

19. Державна служба України у справах ветеранів війни та учасників антитерористичної операції

- 1) Евакуація, переміщення, розселення та подальше обслуговування осіб з обмеженими фізичними можливостями із зони АТО та Автономної республіки Крим
- 2) Забезпечення інвалідів технічними засобами та путівками
- 3) Порушення прав ветеранів війни та праці на місцевому рівні

20. Державна служба України з лікарських засобів

- 1) Забезпечення лікарськими засобами першої необхідності інсулінозалежних, онкохворих та інших осіб із зони АТО або тимчасово окупованих територій
- 2) Сертифікація нових медичних препаратів
- 3) Якість медичних препаратів та їх вартість в аптеках

21. Державна служба України з надзвичайних ситуацій

- 1) Комунікація, інформування внутрішньо переміщених осіб або жителів окупованих територій чи зони АТО представниками відповідної служби про можливість отримання ними певних послуг
- 2) Наявність та забезпечення бомбосховищами / укриттями мешканців міст
- 3) Законність вимог щодо оплати послуг, що надаються представниками відповідної служби при виконанні ними своїх службових обов'язків

22. Державна фіскальна служба України

- 1) Механізм захисту внутрішньо переміщених осіб при сплаті ними податків, зборів та відтермінування оплати
- 2) Законність введення військового збору без оголошення військового стану
- 3) Подача звітів до Фіскальної служби України із використанням електронного цифрового підпису

23. Державне агентство земельних ресурсів України

- 1) Умови надання земельних ділянок на пільгових умовах для внутрішньо переміщених осіб (реалізація права на безкоштовне виділення 10 соток землі під будівництво)
- 2) Виділення земельних ділянок у власність об'єднань співвласників багатоквартирних будинків та житлово-будівельних кооперативів
- 3) Незаконність виділення земельних ділянок місцевими радами під будівництво

24. Державна інспекція навчальних закладів України

- 1) Забезпечення умов організації навчання дітей з родин ВПО
- 2) Впровадження Закону України «Про вищу освіту»
- 3) Фізичне виховання школярів та студентів

25. Державна інспекція України з безпеки на наземному транспорті

- 1) Безпека перевезень пасажирів залізничним, річковим, автобусним транспортом за межами зони АТО (в частині потенційної наявності загрози терактів)
- 2) Технічний стан рухомого складу, який забезпечує перевезення пасажирів
- 3) Порушення ліцензійних умов автоперевізниками, в т.ч. надання неправдивої інформації під час проведення конкурсів на перевезення пасажирів

26. Державна інспекція України з контролю за цінами

- 1) Вартість проїзду спецтранспорту до / з зони АТО для евакуації внутрішньо переміщених осіб

- 2) Ціна на пальне
- 3) Контроль за цінами на лікарські засоби

27. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів

- 1) Якість продуктів, лікарських засобів тощо, отриманих внутрішньо переміщеними особами та на звільнених територіях у вигляді гуманітарної допомоги
- 2) Соціальна реклама з питань захисту прав споживачів
- 3) Захист прав споживачів товарів на місцевому рівні

28. Державна інспекція України з питань праці

- 1) Працевлаштування внутрішньо переміщених осіб, складнощі з їх постановкою на облік в центрах зайнятості або офіційне працевлаштування без документів (трудовах книжок, звільнення із попереднього місця роботи тощо)
- 2) Нав'язування неоплачуваних відпусток та часткової зайнятості, примушення до безоплатної праці
- 3) Порушення умов праці

29. Пенсійний фонд України

- 1) Оформлення та / чи виплата пенсій для внутрішньо переміщених осіб
- 2) Робота пенсіонерів-сумісників
- 3) Врахування стажу (виробничого та соціального) для визначення розміру пенсії

30. Антимонопольний комітет України

- 1) Надання послуг мобільного зв'язку внутрішньо переміщеним особам операторами-монополістами (включення роумінгу, відсутність зв'язку із взяттям абонплати тощо)
- 2) Заборона мешканцям встановлювати у квартирах автономне опалення
- 3) Порушення антимонопольного законодавства у сфері надання житлово-комунальних послуг

ФОРМА ЗВІТУ ЧЛЕНІВ МОНІТОРИНГОВОЇ ГРУПИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ЗВЕРНЕННЯ НА ТЕЛЕФОННУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ»⁹¹

I. Інформація про телефонну «гарячу лінію», на яку було адресовано звернення

1. Назва органу виконавчої влади, на «гарячу лінію» якого було направлено звернення.
2. Номер телефонної «гарячої лінії», на який було адресовано звернення.
3. Дата звернення.
4. Час (проміжок часу) звернення⁹².

II. Інформація про суб'єкта та характер звернення

5. ПІБ особи, яка звернулася на «гарячу лінію».
6. Контактна адреса суб'єкту звернення.
7. Контактний номер телефону суб'єкту звернення.
8. Стислий опис суті звернення.

III. Інформація про результативність звернення

9. Чи вдалося додзвонитись на телефонну «гарячу лінію»? ⁹³

- 1) так (переходьте до питання 11);
- 2) ні.

10. Якщо у питанні 9 було обрано варіант «ні», надайте пояснення причини цього:

- 1) було зроблено більше 10 спроб протягом, щонайменше, 2 годин додзвонитися на «гарячу лінію», але ніхто так і не відповів;
- 2) було зроблено більше 10 спроб протягом, щонайменше, 2 годин додзвонитися на «гарячу лінію», але так і не вдалося додзвонитися;
- 3) вдалося додзвонитися, але це виявився телефон не «гарячої лінії»;
- 4) автовідповідач повідомив, що такого телефону не існує;
- 5) автовідповідач повідомив, що номер телефону було змінено;
- 6) автовідповідач повідомив, що набраний телефон не працює;
- 7) замість відповіді оператора включився факс.

11. Скільки спроб було здійснено, щоб додзвонитись на «гарячу лінію», доки вдалося це зробити?

- 1) 1-2;
- 2) 3-4;
- 3) 5-6;
- 4) 7-8;
- 5) 9-10.

12. Чи попереджав автовідповідач, що дзвінок на телефонну «гарячу лінію» може бути записано?

⁹¹ Форма звітності, яка була узгоджена членами громадської коаліції під час робочої зустрічі в м. Одесі 6-7 вересня 2014 р., в електронному вигляді має заповнюватись щодо кожного звернення на **ТГЛ** КМУ чи ЦОВВ. Перебіг усіх звернень на «гарячі лінії» має фіксуватись на диктофон.

⁹² Усі звернення на **ТГЛ** мають здійснюватись в період, визначений відповідним центральним органом виконавчої влади, коли «гаряча лінія» має працювати (відповідно до інформації, що міститься на офіційному сайті ЦОВВ).

⁹³ Суб'єкт звернення має здійснити, щонайменше, 10 спроб додзвонитися на «гарячу лінію», щоб вказати відповідь «ні» в цьому питанні. У разі вибору відповіді «ні» необхідно відповісти тільки на питання 10, а решта розділів форми на заповнюється.

- 1) попереджав, повідомивши, що це робиться, наприклад, для підвищення якості обслуговування;
- 2) попереджав, але причину, заради якої це робиться, названо не було;
- 3) не попереджав.

13. Чи попереджав автовідповідач, що, звертаючись на «гарячу лінію», Ви даєте згоду на використання своїх персональних даних?

- 1) попереджав;
- 2) не попереджав.

14. Скільки часу довелося очікувати (в режимі очікування), поки відповів оператор «гарячої лінії»?

- 1) до 15 секунд;
- 2) від 16 до 30 секунд;
- 3) від 31 до 59 секунд;
- 4) від 1 до 3 хвилин;
- 5) більше 3 хвилин (вказати, скільки саме: _____).

15. Чи інформував Вас автовідповідач під час очікування відповіді оператора, який (яка) Ви в черзі на з'єднання із оператором?

- 1) періодично інформував;
- 2) не інформував.

16. Що Ви чули в слухавці, очікуючи з'єднання із оператором?

- 1) інформацію про «гарячу лінію»;
- 2) інформацію про діяльність органу влади, якому належить ця «гаряча лінія»;
- 3) якусь мелодію;
- 4) монотонні гудки;
- 5) в слухавці була повна тиша.

17. Чи повідомив автовідповідач чи оператор, на яку «гарячу лінію» Ви подзвонили (додзвонилися)?

- 1) повідомляв;
- 2) не повідомляв.

18. Чи привітався оператор «гарячої лінії» на початку спілкування?

- 1) привітався;
- 2) не привітався.

19. Чи представився оператор «гарячої лінії»?

- 1) представився, назвавши своє ім'я та прізвище;
- 2) представився, назвавши своє ім'я та операторський номер;
- 3) представився, назвавши тільки свій операторський номер;
- 4) представився, назвавши тільки своє ім'я;
- 5) не представився.

20. Як Ви охарактеризуєте стиль спілкування оператора «гарячої лінії»?

- 1) оператор був максимально ввічливим;
- 2) оператор стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення;
- 3) оператор проявляв нетерплячість, відверто виказуючи своє бажання скоріше закінчити спілкування.

21. Наскільки глибоко оператор «гарячої лінії» намагався вникнути в суть піднятої проблеми?

- 1) оператор не тільки вислухав озвучену інформацію, а й ставив уточнюючі запитання;
- 2) оператор тільки вислухав озвучену інформацію, уточнюючі запитання не ставив;
- 3) перевірив розмову (переключив) на відповідного фахівця;
- 4) оператор не дослухав суті проблеми та похапцем перервав розмову.

22. Яка була реакція оператора на озвучену проблему:

- 1) було повідомлено, що звернення зареєстровано;
- 2) була надана усна консультація оператором телефонної «гарячої лінії»;
- 3) була надана усна консультація фахівцем, на якого перевірив розмову (переключив) оператор телефонної «гарячої лінії» (у цьому разі надайте відповідь тільки на питання 23, 25, 30 та 32);
- 4) було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого Ви звертаєтесь, але при цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу телефонну «гарячу лінію», повідомивши його / її номер*;
- 5) було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого Ви звертаєтесь. При цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу телефонну «гарячу лінію», але його / її номер не повідомив*;
- 6) було повідомлено, що піднята проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого Ви звертаєтесь. При цьому оператор не рекомендував звернутися на якусь іншу «гарячу лінію» чи на інший номер телефону*.
- 7) було запропоновано звернутися до органу виконавчої влади у письмовому вигляді*;
- 8) було рекомендовано знайти необхідну інформацію на офіційному сайті органу виконавчої влади*.

23. Якщо звернення було зареєстровано, чи повідомив оператор його реєстраційний номер?

- 1) повідомив (вказіть цей номер: _____);
- 2) не повідомив.

24. Якщо звернення було зареєстровано, чи повідомив оператор термін, протягом якого воно буде розглянуто?

- 1) повідомив (вказіть озвучений оператором термін: _____ днів);
- 2) не повідомив.

25. Чи попрощався оператор «гарячої лінії» наприкінці спілкування?

- 1) попрощався;
- 2) не попрощався.

IV. Інформація про перебіг розгляду звернення

26. Чи зверталися до Вас представники органів влади у зв'язку із Вашим зверненням на «гарячу лінію» для вирішення по суті піднятого Вами питання?

* У разі отримання подібної відповіді, решта розділів форми не заповнюється.

- 1) зверталися з метою уточнення окремих аспектів щодо порушеного питання (уточнення інформації щодо наявної проблеми, запитання додаткових документів тощо);
- 2) не зверталися (переходьте до питання 28).

27. Якщо до Вас зверталися представники органів влади у зв'язку із Вашим зверненням на «гарячу лінію», як би Ви охарактеризували характер їх звернень:

- 1) їхнє звернення свідчило про намагання допомогти у вирішенні наявної проблеми;

2) їхнє звернення свідчило, перш за все, про бажання «закрити» контрольоване органом виконавчої влади питання замість реального бажання допомогти у вирішенні проблеми;

3) представники органів влади більшою мірою дорікали Вам за звернення на телефонну «гарячу лінію».

V. Інформація про результати розгляду звернення

28. Чи отримали Ви письмову відповідь про результати розгляду звернення на «гарячу лінію» від органу виконавчої влади чи іншого органу публічної влади?

1) отримав (отримала);

2) не отримав (не отримала) (переходьте до питання 32).

29. Якщо Ви отримали відповідь за результатами розгляду звернення на «гарячу лінію», чи була вона надана у термін (за поштовим штемпелем), визначений Законом України "Про звернення громадян"?

1) відповідь була надана у термін, визначений Законом України "Про звернення громадян";

2) відповідь надійшла із запізненням до 7 днів;

3) відповідь надійшла із запізненням більше 7 днів (вказати із яким запізненням: _____ днів).

30. Наскільки повною була відповідь про результати розгляду звернення на телефонну «гарячу лінію»?

1) відповідь містила вичерпну інформацію про результати розгляду звернення на телефонну «гарячу лінію»;

2) відповідь містила неповну інформацію про результати розгляду порушеного питання;

3) надана відповідь була не по суті порушеного питання внаслідок перекручування інформації оператором телефонної «гарячої лінії»;

4) відповідь була відвертою «відпискою».

31. Наскільки отримана відповідь щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на телефонну «гарячу лінію», відповідає реальному стану справ?

1) отримана відповідь повною мірою відповідає реальному стану справ;

2) отримана відповідь лише частково відповідає реальному стану справ;

3) отримана відповідь практично не відповідає реальному стану справ.

32. Чи призвело звернення на телефонну «гарячу лінію» до вирішення по суті піднятого у зверненні питання?

1) проблема була вирішена повністю;

2) проблема була вирішена частково;

3) проблема взагалі не була вирішена.

МЕТОДИКА РЕЙТИНГУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

Преамбула

Рейтингівання ТГЛ КМУ та ЦОВВ проводилось експертами Одеського суспільного інституту соціальних технологій (далі – Інституту) та ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення» (далі – Асоціації) на основі даних громадського моніторингу роботи ТГЛ органів виконавчої влади, який здійснюється в межах проекту «Моніторинг роботи телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади» за підтримки Міжнародного фонду «Відродження».

Ідея проведення рейтингівання ТГЛ ЦОВВ виникла на підставі результатів попереднього моніторингу, зробленого Інститутом спільно з (з) Асоціацією у 2012-2013 роках. У ході аналогічного моніторингу, зробленого коаліцією у тому ж складі у 2014-2015 роках, ця ідея отримує свою реалізацію.

Рейтингівання ТГЛ органів виконавчої влади проводиться на основі результатів їхнього оцінювання експертами мережі партнерських організацій, які представляють східний, західний, центральний та південний регіони країни, зокрема: ГО «Громадська ініціатива Луганщини», ГО Інформаційно-правовий центр «Наше право» (м. Львів), Київське відділення Всеукраїнської асоціації сприяння самоорганізації населення та ГО «Фонд розвитку міста Миколаєва»,

Експертна група обрала для здійснення моніторингу партнерів саме із вказаних міст, оскільки, за даними Урядового контактного центру, мешканцями вказаних регіонів з вищезазначеними обласними центрами наприкінці 2014 – початку 2015 років була здійснена переважна кількість звернень до ЦОВВ⁹⁴.

Загальні положення

1.1. Актуальність рейтингівання телефонних «гарячих ліній».

Статистика звернень громадян до органів виконавчої влади ТГЛ свідчить про зростаючий попит пересічних мешканців на отримання інформації від державних органів влади, а також про зростаюче бажання людей отримати практичну допомогу від цих органів у вирішенні життєво важливих проблем – як індивідуальних, так і суспільно значущих. Причому, особливо актуальними за останній рік стали ці питання саме для ВПО та учасників АТО.

Стосовно тематики звернень, тут зберігається тенденція, що склалась протягом останніх років. Серед звернень переважають питання соціального захисту населення – 21,5% від загальної кількості звернень, комунального господарства – 13,7% та пенсійного забезпечення – 11,5 %. Достатньо високими залишаються рейтинги звернень з питань діяльності посадових і службових осіб, боротьби з корупцією – 7,2 % та оплати праці – 5,6 %⁹⁵.

Система «гарячих ліній» займає важливе місце у роботі зі зверненнями громадян, оскільки вона створена для спрощення умов подання звернення та для оперативного реагування влади на потреби та проблеми мешканців України.

Аналіз та врахування у своїй роботі питань, що піднімаються у зверненнях, дозволяє органам влади покращити рівень надання послуг громадянам, удосконалити роботу з інститутами громадянського суспільства, коригувати пріоритети своєї діяльності відповідно до суспільних потреб та очікувань.

Ретельне вивчення звернень дозволяє виявити системні проблеми, які потребують державного втручання та оперативного вирішення. Налагодження ефективної владно-громадської взаємодії через інструмент звернень на ТГЛ допомагає забезпечити розумно організоване, демократичне, правове, суспільно орієнтоване та соціально результативне державне управління.

1.2. Мета рейтингівання телефонних «гарячих ліній» – кількісно оцінити та порівняти нормативне, організаційне та кадрове забезпечення діяльності «гарячих ліній» органів виконавчої влади. За результатами контрольних звернень моніторингової групи на «гарячі лінії»

⁹⁴ <http://ukc.gov.ua/about/diyalnist/317566/>

⁹⁵ Там же.

виявляються «вузькі місця» функціонування ЦОВВ, оцінюється оперативність та адекватність реагування органів влади на звернення, отримані через ТГЛ.

1.3. Завдання рейтингування телефонних «гарячих ліній»:

Основними завданнями рейтингування ТГЛ є:

1. Аналіз та зіставлення нормативних підстав та організаційного забезпечення роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ.

2. Аналіз та зіставлення інформаційної відкритості та доступності органів виконавчої влади на основі оцінювання роботи їх «гарячих ліній».

3. Практична перевірка якості роботи обраних ТГЛ КМУ та ЦОВВ, а також оперативності та адекватності реагування ЦОВВ на ці звернення за допомогою організації моніторинговою групою контрольних звернень на 30 відібраних ТГЛ.

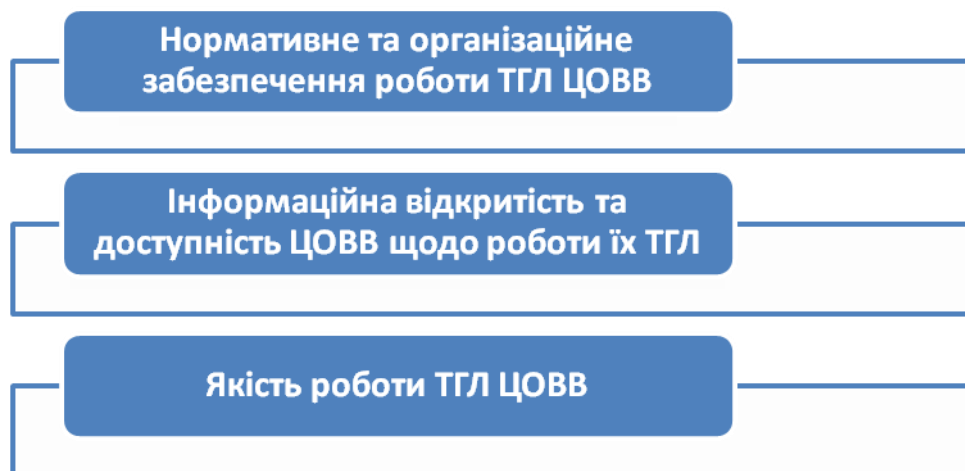
1.4. Об'єкт оцінювання – діяльність ТГЛ ЦОВВ.

1.5. Предмет оцінювання – нормативне, інформаційне та організаційне забезпечення діяльності ТГЛ органів виконавчої влади, якість їх роботи та адекватність їхнього реагування на телефонні звернення громадян.

2. Показники оцінювання діяльності телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ

2.1. При формуванні рейтингу 30 обраних ТГЛ ЦОВВ використовується їх **експертне оцінювання** по трьох групах показників: «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ ЦОВВ», «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ та «Якість роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ» (малюнок 1).

ГРУПИ ПОКАЗНИКІВ ОЦІНЮВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» (ТГЛ) ЦОВВ



Малюнок 1

2.2. Група показників «Нормативне та організаційне забезпечення роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ» містить 5 показників, група «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх телефонних «гарячих ліній» – 10 показників, група «Якість роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ» – 15 показників. Отже, загальна кількість показників складає 30.

2.3. Розробку показників, їхнє групування та оцінку ТГЛ ЦОВВ за цими показниками здійснюють експерти Інституту та Асоціації за участю експертів регіональних партнерських організацій.

2.4. Показники оцінювання ТГЛ сформовані на основі вимог до роботи ТГЛ ЦОВВ, визначених в Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади⁹⁶ (розпорядження КМУ від 09.06.2011 № 589-р). В Концепції, зокрема, наголошується, що для оптимальної роботи ТГЛ необхідно розробити потрібне нормативно-правове забезпечення, надати організаційну, координаційну та методичну підтримку діяльності ТГЛ, підвищити ефективність та оперативність розгляду звернень силами ЦОВВ.

⁹⁶ Див.: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/589-2011-%D1%80>

3. Джерела інформації для оцінювання телефонних «гарячих ліній»

3.1. Експертне оцінювання ТГЛ ЦОВВ здійснюється на основі дослідження та аналізу таких джерел:

- відповідей на запити та повторні запити Інституту, адресовані керівникам КМУ, УКЦ та ЦОВВ;
- інформації, що є у вільному доступі, зокрема, публікацій у ЗМІ стосовно роботи ТГЛ, розміщених за період з 01.04.2013 по 31.03.2015:
 - на офіційних сайтах ЦОВВ;
 - на офіційному сайті Державної установи «Урядовий контактний центр»;
 - на офіційних сайтах обласних державних адміністрацій та Київської міської державної адміністрації;
 - в газеті «Урядовий кур'єр»;
- нормативно-правових актів, які регламентують роботу КМУ, ЦОВВ, УКЦ та їх ТГЛ;
- інформації, отриманої в результаті «польового» дослідження шляхом здійснення контрольних телефонних звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію», та 29 найбільш затребуваних ТГЛ ЦОВВ з реальними питаннями та проблемами як загальнодержавного, так і місцевого характеру, включаючи проблеми внутрішньо переміщених осіб із Донецької, Луганської областей та Автономної республіки Крим.

4. Організація оцінювання телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ та визначення їх рейтингів

4.1. У своїй діяльності щодо здійснення громадського моніторингу роботи ТГЛ експерти – виконавці проекту керуються, перш за все, статтями 34, 38 та 50 Конституції України, які закріплюють право кожного громадянина України вільно збирати, зберігати, використовувати і поширювати інформацію усно, письмово або в інший спосіб, брати участь в управлінні державними справами, гарантованим кожному правом вільного доступу до інформації про стан довкілля, про якість харчових продуктів і предметів побуту, а також правом на її поширення.

4.2. Крім того, реалізація проекту базується на нормах Законів України «Про громадські об'єднання», «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», постанов Кабінету Міністрів України від 05.11.2008 № 976 «Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади», від 12.08.2009 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр», від 18.01.2012 № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя», іншими нормативно-правовими актами, що діють у досліджуваній сфері.

4.3. Експерти для оцінювання роботи ТГЛ мають відповідати таким критеріям:

- 1) Знати нормативну базу, яка регламентує роботу зі зверненнями громадян до ЦОВВ;
- 2) Знати процедури обробки звернень, які надходять телефоном до ЦОВВ;
- 3) Своєчасно, точно і в повному обсязі виконувати завдання моніторингу;
- 4) Дотримуватися графіку проведення моніторингу;
- 5) За результатами моніторингу заповнити затверджені форми про дзвінки на ТГЛ ЦОВВ (див. додаток В).

Експерти партнерських організацій, залучені до виконання моніторингу, вже мають досвід подібної роботи, оскільки, вони брали участь у попередньому моніторингу 2012-2013 років, де зарекомендували себе як відповідальні та професійні виконавці.

4.4. Експерти оцінюють роботу ТГЛ ЦОВВ по показниках в балах – від 0 до 5 – та заповнюють розрахункові оціночні таблиці у форматі Excel. Сума балів для кожної ТГЛ ЦОВВ розраховується окремо по кожній групі показників шляхом підсумовування експертних оцінок по відповідних показниках. Загальна сума не може перевищувати 150 балів: 25+50+75.

4.5. Експертну оцінку нормативного та організаційного забезпечення роботи **ТГЛ ЦОВВ** (*перша група показників*) здійснюють самостійно експерти, аналізуючи стан цього забезпечення по 5 показниках цієї групи:

1) Наявність внутрішніх документів ЦОВВ, що регламентують процедурні аспекти роботи її **ТГЛ** (Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ, Положення про телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ тощо);

2) Наявність затвердженого Порядку або Регламенту взаємодії окремого ЦОВВ із УКЦ щодо забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на Урядову **ТГЛ**;

3) Наявність в штаті ЦОВВ окремої посади спеціаліста (спеціалістів), що забезпечує (забезпечують) роботу **ТГЛ ЦОВВ** або робота з **ТГЛ ЦОВВ** включена в посадові обов'язки окремих співробітників;

4) Наявність посадових інструкцій для спеціалістів, які забезпечують роботу **ТГЛ**;

5) Наявність певної кількості спеціалістів, які належним чином підтримують роботу **ТГЛ ЦОВВ**, відповідно до кількості звернень.

4.6. Оцінювання **ТГЛ** по цих показниках робиться на основі вивчення матеріалів, отриманих від ЦОВВ на письмові запити, доповнених, при необхідності, шляхом безпосереднього телефонного контакту із керівництвом відповідного ЦОВВ.

4.7. Оцінка по кожному показнику визначається експертами колегіально. Потім визначається сума оцінок по першій групі показників.

4.8. Експертну оцінку інформаційної відкритості та доступності ЦОВВ щодо роботи їх **ТГЛ** (*друга група показників*) експерти здійснюють також самостійно, аналізуючи стан об'єкту дослідження по таких 10 показниках:

1) Наявність номеру **ТГЛ ЦОВВ** на стартовій сторінці сайту ЦОВВ;

2) Наявність банеру та номеру «Урядової гарячої лінії» на стартовій сторінці сайту ЦОВВ;

3) Наявність у ЦОВВ власної **ТГЛ** та її номеру (номерів) на сайті;

4) Наявність Положення про телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ;

5) Графік роботи (дні тижня) **ТГЛ ЦОВВ**;

6) Режим роботи (час роботи) **ТГЛ ЦОВВ**;

7) Безкоштовність звернення на **ТГЛ ЦОВВ**;

8) Інформація про УКЦ на сайті ЦОВВ;

9) Наявність на сайті ЦОВВ інформації про підсумки роботи **ТГЛ ЦОВВ** за поточний та минулі роки (звіт, аналіз звернень, статистика тощо);

10) Оперативне оновлення інформації про зміни у роботі **ТГЛ ЦОВВ** на сайті ЦОВВ (зміна номеру, графіку, режиму роботи, законодавчої, нормативної бази тощо).

4.9. Оцінювання по даних показниках робиться на основі вивчення офіційних сайтів ЦОВВ та їх **ТГЛ**. Оцінка по кожному показнику цієї групи також робиться експертами індивідуально, а сумарна оцінка по показнику розраховується як середня арифметична оцінок, виставлених експертами Інституту та п'ятьма регіональними експертами. Визначається загальна сума середніх оцінок по другій групі показників.

4.10. Експертну оцінку якості роботи **ТГЛ ЦОВВ** (*третья група показників*) здійснюють колегіально шість експертів – експерт Інституту спільно з експертами п'яти регіональних партнерських організацій на основі виконання кожним трьох контрольних телефонних звернень на 30 відібраних **ТГЛ ЦОВВ**. Потім ними оцінюються різні аспекти якості роботи **ТГЛ** за такими 15 показниками:

1) Актуальність номеру **ТГЛ ЦОВВ**;

2) Кількість спроб, які було здійснено, для того, щоб додзвонитись на **ТГЛ ЦОВВ**;

3) Попередження автовідповідача, що дзвінок на **ТГЛ** може бути записано;

4) Попередження автовідповідача, що, звертаючись на **ТГЛ**, особа дає згоду на використання своїх персональних даних;

5) Тривалість очікування до з'єднання з оператором;

6) Наявність автоматизованого інформування особи про орієнтовний час очікування до з'єднання із оператором **ТГЛ**;

7) Наявність повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку **ТГЛ ЦОВВ** особа подзвонила (додзвонилась);

8) Дотримання операторами **ТГЛ** етичних норм при спілкуванні із особами, що звертаються (оператор привітався, попрощався, представився, назвавши своє ім'я, прізвище, операторський номер, був ввічливим);

9) Реакція оператора на озвучену проблему (оператор зареєстрував звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем, запропонував звернутись на **ТГЛ** іншого ЦОВВ);

10) Повідомлення оператором реєстраційного номеру звернення;

11) Тривалість очікування відповіді на зареєстроване звернення;

12) Наявність письмової відповіді від ЦОВВ про результати розгляду звернення на **ТГЛ**;

13) Повнота відповіді ЦОВВ про результати розгляду звернення на **ТГЛ**;

14) Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на **ТГЛ**;

15) Чи допомогло вирішити підняту проблему звернення на **ТГЛ ЦОВВ**.

4.11. Оцінки по кожному показнику цієї групи стосовно кожного окремого ЦОВВ розраховуються також як середнє арифметичне індивідуальних оцінок шести експертів. Розрахунки робляться у табличній формі за допомогою програми Excel. Визначається загальна сума усереднених оцінок по третій групі показників.

4.12. Результати оцінювання **ТГЛ ЦОВВ** формуються у три блоки порівняння: рейтинг **ТГЛ** по окремих показниках, рейтинг по окремих групах показників та сумарний рейтинг.

5. Представлення результатів рейтингування

5.1. Сумарний рейтинг кожної **ТГЛ ЦОВВ** серед досліджуваних **ТГЛ** визначається на основі порівняння сум балів, набраних цими «гарячими лініями» при оцінюванні по усіх показниках.

5.2. Обрана Методика рейтингування передбачає можливість формування не лише сумарного рейтингу на основі комплексної оцінки, а й формування рейтингів **ТГЛ ЦОВВ** на основі їхнього порівняння по окремих групах показників та по окремих показниках. Система усіх трьох видів рейтингування наведена на малюнку 2.

СИСТЕМА РЕЙТИНГУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ЦОВВ



Малюнок 2

5.3. Така структура рейтингування дає можливість наглядної демонстрації сильних та слабких сторін роботи кожної **ТГЛ ЦОВВ** як у цілому, так і в розрізі окремих показників та груп показників.

5.4. На основі проведеного оцінювання діяльності **ТГЛ ЦОВВ** формується три види їхніх рейтингів:

- сумарний рейтинг досліджуваних **ТГЛ** на основі порівнянь загальних сум балів, набраних кожною з 30 досліджуваних **ТГЛ**. У разі рівності балів перевагу в рейтингу має **ТГЛ**, яка набрала більшу суму балів по третій групі показників «Якість роботи **ТГЛ ЦОВВ**»; при рівності балів по цій групі перевага віддається тій **ТГЛ**, яка набрала більше балів по другій групі показників «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх **ТГЛ**»; при рівності балів по цій групі перевага віддається тій **ТГЛ**, яка набрала більше балів по першій групі показників;

- рейтинги **ТГЛ** по кожній з трьох груп показників формуються окремо на основі порівняння сум балів, набраних досліджуваними **ТГЛ** в межах кожної групи;

- рейтинги **ТГЛ** по окремих показниках робляться за потреби порівняння певних властивостей цих **ТГЛ** з метою виявлення «вузьких місць» та удосконалення саме цих властивостей **ТГЛ**.

5.5. Повний перелік показників оцінювання **ТГЛ** за відповідними критеріями наведений у таблиці 1. Шкала оцінювання по критеріях визначена експертним шляхом на основі досвіду моніторингу роботи **ТГЛ**, зробленого громадськими експертами у 2012-2013 роках, і може бути уточнена після пілотної апробації цієї Методики під час проведення даного дослідження.

Таблиця 1

ПОКАЗНИКИ ОЦІНЮВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ЦОВВ

№	Показник	Критерії оцінювання	Σ	Примітки
I група показників: «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ ЦОВВ»				
1	Наявність внутрішніх документів ЦОВВ, що регламентують процедурні аспекти роботи її ТГЛ (Порядок роботи ТГЛ ЦОВВ, Положення про ТГЛ ЦОВВ тощо)	5 – наявні 0 – відсутні		
2	Наявність затвердженого Порядку або Регламенту взаємодії окремого ЦОВВ із УКЦ щодо забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на Урядову ТГЛ	5 – наявні 0 – відсутні		
3	Наявність в штаті ЦОВВ окремої посади спеціаліста (спеціалістів), що забезпечує (забезпечують) роботу ТГЛ ЦОВВ або робота з ТГЛ ЦОВВ включена в посадові обов'язки окремих співробітників	5 – штатним розписом ЦОВВ передбачено більше однієї посади спеціаліста, який забезпечує роботу ТГЛ 3 – штатним розписом ЦОВВ передбачена одна посада спеціаліста, який забезпечує роботу ТГЛ 1 – робота з ТГЛ включена у посадові обов'язки окремих співробітників 0 – штатним розписом ЦОВВ не передбачена посада спеціаліста, який забезпечує роботу ТГЛ, робота з ТГЛ не включена у посадові обов'язки окремих співробітників		
4	Наявність посадових інструкцій для спеціалістів, які забезпечують роботу ТГЛ	5 – наявні 0 – відсутні		
5	Наявність певної кількості спеціалістів, які належним чином підтримують роботу телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ – відповідно до кількості звернень ⁹⁷	5 – кількість співробітників відповідає потребам нормальної роботи ТГЛ ЦОВВ 0 – кількість співробітників не відповідає потребам нормальної роботи ТГЛ ЦОВВ		
Разом по I групі показників:				
II група показників: «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ»				
6	Наявність номеру ТГЛ ЦОВВ на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	5 – наявний 0 – відсутній		
7	Наявність банеру та номеру «Урядової гарячої	5 – наявний		

⁹⁷ За норму співвідношення кількості фахівців і кількості звернень були взяті дані штатного розпису Урядового контактного центру, де, згідно зі звітом Секретаріату КМУ про «Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади» за 2013 р., на 1 штатного співробітника приходилося в середньому 2 220 телефонних дзвінків.

	лінії» на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	0 – відсутній		
8	Наявність у ЦОВВ власної ТГЛ та її номеру (номерів) на сайті	5 – ЦОВВ має власну ТГЛ та розмістила номер на сайті 3 – ЦОВВ має власну ТГЛ, однак не розмістила номер на сайті 0 – ЦОВВ не має власної ТГЛ		
9	Наявність Положення про ТГЛ ЦОВВ	5 – наявне 0 – відсутнє		
10	Графік роботи (дні тижня) ТГЛ ЦОВВ	5 – ЦОВВ розмістив графік роботи ТГЛ на сайті 0 – ЦОВВ не розмістив графік роботи ТГЛ на сайті		
11	Режим роботи (час роботи) ТГЛ ЦОВВ	5 – ЦОВВ розмістив режим роботи ТГЛ на сайті 0 – ЦОВВ не розмістив режим роботи ТГЛ на сайті		
12	Безкоштовність звернення на ТГЛ ЦОВВ	5 – звернення на ТГЛ ЦОВВ безкоштовне, забезпечується за допомогою безкоштовного номеру «+380-800...» 0 – звернення на ТГЛ ЦОВВ платне, забезпечується за допомогою мобільних операторів та міжміського зв'язку		
13	Інформація про УКЦ на сайті ЦОВВ	5 – інформація розміщена 0 – інформація відсутня		
14	Наявність на сайті ЦОВВ інформації про підсумки роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ за поточний та минулі роки (звіт, аналіз звернень, статистика тощо)	5 – На сайті ЦОВВ інформація про підсумки роботи ТГЛ представлена достатньо, розміщені звіти, статистика, аналіз звернень 3 – На сайті ЦОВВ інформація про підсумки роботи ТГЛ представлена не в достатній мірі 0 – На сайті ЦОВВ інформація про підсумки роботи ТГЛ не розміщена		
15	Оперативне оновлення інформації про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ на сайті ЦОВВ (зміна номеру, графіку, режиму роботи, законодавчої, нормативної бази тощо)	5 – Інформація про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ оновлюється оперативно 3 – Інформація про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ оновлюється із затримкою але представлена не повно 0 – Інформація про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ практично не оновлюється		
		Разом по II групі показників:		
III група показників: «Якість роботи ТГЛ ЦОВВ»				
16	Актуальність номеру ТГЛ ЦОВВ	5 – На сайті ЦОВВ розміщений актуальний номер ТГЛ 0 – На сайті ЦОВВ розміщений неактуальний номер ТГЛ		
17	Кількість спроб, які були здійснені, для того, щоб додзвонитись на ТГЛ ЦОВВ ⁹⁸	5 – 1-2 спроби 4 – 3-4 спроби 3 – 5-6 спроби		

⁹⁸ Система оцінки показника визначена експертами - учасниками проекту, яку вони розробили на основі свого попереднього досвіду контрольних звернень на ТГЛ КМУ.

		2 – 7-8 спроби 1 – 9-10 спроби 0 – не вдалось додзвонитись		
18	Попередження автовідповідача, що дзвінок на ТГЛ може бути записаний	5 – попереджав, повідомивши, що це робиться, наприклад, для підвищення якості обслуговування 3 – попереджав, але причини цього не назвав 0 – не попереджав		
19	Попередження автовідповідача, що, звертаючись на ТГЛ, особа дає згоду на використання своїх персональних даних	5 – попереджав 0 – не попереджав		
20	Тривалість очікування до з'єднання з оператором	5 – до 15 секунд 4 – від 16 до 30 секунд 3 – від 31 до 59 секунд 2 – від 1 до 3 хвилин 1 – більше 3 хвилин		
21	Наявність автоматизованого інформування особи про орієнтовний час очікування до з'єднання із оператором ТГЛ	5 – автовідповідач періодично інформував 0 – автовідповідач не інформував		
22	Наявність повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку ТГЛ ЦОВВ особа подзвонила (додзвонилась)	5 – повідомляв 0 – не повідомляв		
23	Дотримання операторами ТГЛ етичних норм при спілкуванні із особами, що звертаються (оператор привітався, попрощався, представився, назвавши своє ім'я, прізвище, операторський номер, був ввічливим)	5 – оператор дотримувався етичних норм при спілкуванні (був ввічливим, привітався, попрощався, представився) 3 – оператор дотримувався етичних норм при спілкуванні, відповідав на звернення стримано, без особливих емоцій 0 – оператор не дотримувався етичних норм при спілкуванні проявляв нетерплячість, виказував бажання скоріше закінчити спілкування		
24	Реакція оператора на озвучену проблему (оператор зареєстрував звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем, запропонував звернутись на ТГЛ іншого ЦОВВ)	5 – оператор повідомив про реєстрацію звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем для надання консультації 4 – оператор повідомив, що проблема не належить до компетенції ЦОВВ, до якого адресоване звернення, однак, порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу ТГЛ та надав його / її номер 3 – оператор повідомив про реєстрацію звернення, однак не назвав реєстраційний номер звернення 2 – оператор повідомив, що проблема не належить до компетенції ЦОВВ, до якого адресоване звернення, порекомендував		

		зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу ТГЛ, але його / її номер не повідомив, або запропонував звернутися до ЦОВВ у письмовому вигляді 1 – оператор рекомендував знайти необхідну інформацію на офіційному сайті ЦОВВ 0 – оператор повідомив, що піднята проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого адресоване звернення і не рекомендував звернутися на іншу ТГЛ чи на інший номер телефону		
25	Повідомлення оператором реєстраційного номеру звернення	5 – повідомив 0 – не повідомив		
26	Тривалість очікування відповіді на зареєстроване звернення	5 – відповідь була надана у термін, визначений Законом України "Про звернення громадян" 3 – відповідь надійшла із запізненням до 7 днів 0 – відповідь надійшла із запізненням більше 7 днів		
27	Наявність письмової відповіді від ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	5 – відповідь була отримана 0 – відповіді не було отримано		
28	Повнота відповіді ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	5 – відповідь містила вичерпну інформацію про результати розгляду звернення на ТГЛ 3 – відповідь містила неповну інформацію про результати розгляду порушеного питання 0 – відповідь була відвертою «відпискою»		
29	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на ТГЛ	5 – отримана відповідь повною мірою відповідає реальному стану справ 3 – отримана відповідь лише частково відповідає реальному стану справ 0 – отримана відповідь практично не відповідає реальному стану справ		
30	Чи допомогло вирішити підняту проблему звернення на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	5 – проблема була вирішена повністю і оперативно 3 – проблема була вирішена частково і не оперативно 0 – проблема взагалі не була вирішена		
		Разом по III групі показників:		
		УСЬОГО:		

РЕЗУЛЬТАТИ РЕЙТИНГУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» КМУ ТА ЦОВВ

№	Орган виконавчої влади	Групи показників*			Σ
		I	II	III	
1	Урядова “гаряча лінія”	20	50	39,8	109,8
2	Державна фіскальна служба України	5	35	34,5	74,5
3	Міністерство охорони здоров'я України	20	33	16,7	69,7
4	Державне агентство земельних ресурсів України	5	38	26,1	69,1
5	Міністерство юстиції України	11	30	21,6	62,6
6	Міністерство інфраструктури України	11	33	18,2	62,2
7	Міністерство закордонних справ України	0	33	25,9	58,9
8	Державна служба України з надзвичайних ситуацій	0	33	24,4	57,4
9	Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів	6	25	25,5	56,5
10	Пенсійний фонд України	5	31	17,0	53,0
11	Державна інспекція навчальних закладів України	6	20	24,6	50,6
12	Державна казначейська служба України	15	25	10,4	50,4
13	Антимонопольний комітет України	6	20	23,9	49,9
14	Міністерство оборони України	20	15	14,1	49,1
15	Державна інспекція України з питань праці	0	18	29,1	47,1
16	Державна реєстраційна служба України	0	25	20,8	45,8
17	Міністерство внутрішніх справ України	1	30	14,7	45,7
18	Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України	6	20	16,5	42,5
19	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	0	20	21,9	41,9
20	Державна міграційна служба України	11	18	12,1	41,1
21	Державна служба з питань інвалідів та ветеранів України	0	20	16,4	36,4
22	Міністерство енергетики та вугільної промисловості України	0	15	19,2	34,2
23	Державна служба України з лікарських засобів	0	20	14,1	34,1
24	Міністерство освіти і науки України	0	25	8,9	33,9
25	Міністерство фінансів України	0	10	20,1	30,1
26	Державна архівна служба України	0	10	19,5	29,5
27	Державна інспекція України з контролю за цінами	0	0	10,1	10,1
28	Міністерство соціальної політики України	0	5	0	5,0
29	Державна санітарно-епідеміологічна служба України	0	5	0	5,0
30	Державна інспекція України з безпеки на наземному транспорті	0	0	0	0

*I група – «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ ЦОВВ» (5 показників)

II група – «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ» (10 показників)

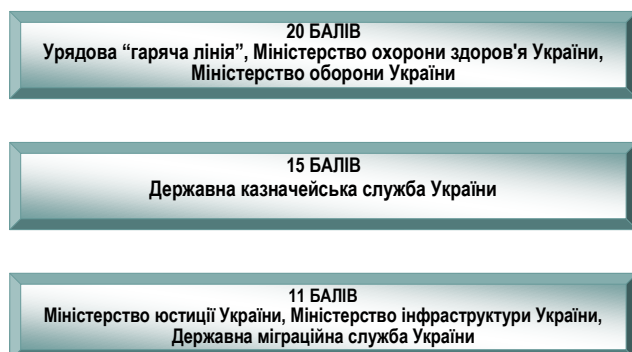
III група – «Якість роботи ТГЛ ЦОВВ» (15 показників)

Лідери Рейтингу за загальною сумою балів

1. Урядова “гаряча лінія” – 109,8 балів
2. Державна фіскальна служба України – 74,5 балів
3. Міністерство охорони здоров'я України – 69,7 балів

Лідери Рейтингу по окремих групах показників

I група: Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ



II група: Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ



III група: Якість роботи ТГЛ ЦОВВ



ЗВЕДЕНІ ДАНІ ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗА ОКРЕМИМИ ПОКАЗНИКАМИ

№	Показник																														
		Урядова "гаряча лінія"	Міністерство внутрішніх справ	Міністерство економічного розвитку ..	Міністерство енергетики та вугільної пром.	Міністерство закордонних справ	Міністерство інфраструктури	Міністерство оборони	Міністерство освіти і науки	Міністерство охорони здоров'я	Міністерство регіонального розвитку...	Міністерство соціальної політики	Міністерство фінансів	Міністерство юстиції	Державна архівна служба	Державна казначейська служба	Державна міграційна служба	Державна реєстраційна служба	Державна санітарно-епідеміологічна служба	Державна служба з питань інвалідів та ветер.	Державна служба з лікарських засобів	Державна служба з надзвичайних ситуацій	Державна фіскальна служба	Державне агентство земельних ресурсів	Державна інспекція навчальних закладів	Державна інспекція з безпеки на наземн. тр-ті	Державна інспекція з контролю за цінами	Державна інспекція з питань захисту прав спож.	Державна інспекція з питань праці	Пенсійний фонд	Антимонопольний комітет
1	Показник	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Наявність внутрішніх документів ЦОВВ, що регламентують процедурні аспекти роботи її телефонної «гарячої лінії» (Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ, Положення про телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ тощо)	5	0	0	0	0	5	5	0	5	5	0	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Наявність затвердженого Порядку або Регламенту взаємодії окремого ЦОВВ із УКЦ щодо забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію»	5	0	0	0	0	5	5	0	5	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	5	0	0	5

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
3	Наявність в штаті ЦОВВ окремої посади спеціаліста (спеціалістів), що забезпечує (забезпечують) роботу телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ або робота з телефонною «гарячою лінією» ЦОВВ включена в посадові обов'язки окремих співробітників	5	0	1	0	0	1	5	0	5	1	0	0	1	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	5	1
4	Наявність посадових інструкцій для спеціалістів, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії»	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Наявність певної кількості спеціалістів, які належним чином підтримують роботу телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ – відповідно до кількості звернень	5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом по I групі показників:		20	0	1	0	0	11	20	0	20	6	0	0	11	0	15	11	0	0	0	0	0	5	5	6	0	0	6	0	5	6
6	Наявність номеру телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	5	0	0	5	5	0	5	0	5	0	0	0	5	0	5	5	0	0	5	5	5	5	5	0	0	0	5	0	5	0
7	Наявність банеру та номеру «Урядової гарячої лінії» на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	5	5	5	5	5	5	0	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0	0	5	5	0	5
8	Наявність у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» та її номеру (номерів) на сайті	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	0	0	5	3	5	5
9	Наявність Положення про телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
10	Графік роботи (дні тижня) телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ	5	0	5	0	5	5	0	5	5	5	0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
11	Режим роботи (час роботи) телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ	5	0	5	0	5	5	0	5	5	5	0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5
12	Безкоштовність звернення на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	5	5	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	5	0
13	Інформація про УКЦ на сайті ЦОВВ	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	Наявність на сайті ЦОВВ інформації про підсумки роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ за поточний та минулі роки (звіт, аналіз звернень, статистика тощо)	5	0	5	0	3	3	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	3	0
15	Оперативне оновлення інформації про зміни у роботі телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ на сайті ЦОВВ (зміна номеру, графіку, режиму роботи, законодавчої, нормативної бази тощо)	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	0	0	5	0	0	3	5	0	0	5	5	5	5	0	0	0	0	0	3	0
Разом по II групі показників:		50	20	30	15	33	33	15	25	33	20	5	10	30	10	25	18	25	5	20	20	33	35	38	20	0	0	25	18	31	20
16	Актуальність номеру телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5
17	Кількість спроб, які було здійснено, для того, щоб додзвонитись на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	5	3,3	1,9	3,7	4,7	3,6	1,8	0,8	2	2,6	0	4,6	4,3	3,6	1,3	1,4	3,7	0	2,7	2,7	3,6	5	3,3	4,5	0	1,3	4,4	4,9	1,5	4,7

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
18	Попередження автовідповідача, що дзвінок на телефонну «гарячу лінію» може бути записано	5	3,1	1	0	0	0	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0
19	Попередження автовідповідача, що звертаючись на телефонну «гарячу лінію», особа дає згоду на використання своїх персональних даних	5	0	0,3	0	0	0	0	0	1,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0
20	Тривалість очікування до з'єднання з оператором	1,5	0	2	3,2	5	3,1	2	1	0,7	2,7	0	4,3	3,7	3,6	1,3	0,8	3,3	0	3	2,7	3,7	3,9	3,7	4,4	0	1,3	3,8	5	1,5	4,5
21	Наявність автоматизованого інформування особи про орієнтовний час очікування до з'єднання із оператором телефонної «гарячої лінії»	0	3,1	0	0	0	0	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
22	Наявність повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ особа подзвонила (додзвонилась)	5	0	0,3	0,3	2	1,3	1	0,3	2	1	0	0	3	0	0	1	3	0	1	0,3	2,3	5	4	0,3	0	1,3	3	2,3	2,1	0
23	Дотримання операторами телефонної «гарячої лінії» етичних норм при спілкуванні із особами, що звертаються (оператор привітався, попрощався, представився, назвавши своє ім'я, прізвище, операторський номер, був ввічливим)	5	1,3	2,1	2,5	3,6	2,3	1,7	0,6	1,5	2,1	0	2,4	2,3	3,1	1,3	1,4	2,5	0	2	1,4	2,3	4,2	4,2	4,3	0	1,2	3,6	3,9	2,5	4,4

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
24	Реакція оператора на озвучену проблему (оператор зареєстрував звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем, запропонував звернутись на телефонну «гарячу лінію» іншого ЦОВВ)	4,9	2,3	1,7	3,1	4,3	2,9	1,9	0,9	1,6	2,3	0	3,2	2,9	3	0,9	1,6	0	0	2,3	1,7	3,4	4,6	3,7	3,6	0	0	3,6	4,7	2,7	3,5
25	Повідомлення оператором реєстраційного номеру звернення	1,3	2,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
26	Тривалість очікування відповіді на зареєстроване звернення	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
27	Наявність письмової відповіді від ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
28	Повнота відповіді ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	0,2	0	0	0,7	0	0	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0,6
29	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на ТГЛ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,7	0	0,6	0	0	0	0	0	0	0
30	Чи допомогло вирішити підняту проблему звернення на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	1,3	1,1	0,4	0,7	1,3	0	0,7	0,3	0,2	0	0	0,6	0,4	1,2	0,6	0,9	2	0	0,4	0,3	2,6	3,4	2,2	1,9	0	0	2,1	3,3	1,7	1,2
Разом по III групі показників:		39,8	21,9	14,7	19,2	25,9	18,2	14,1	8,9	16,7	16,5	0,0	20,1	21,6	19,5	10,4	12,1	20,8	0,0	16,4	14,1	24,4	34,5	26,1	24,6	0,0	10,1	25,5	29,1	17,0	23,9
УСЬОГО:		109,8	41,9	45,7	34,2	58,9	62,2	49,1	33,9	69,7	42,5	5,0	30,1	62,6	29,5	50,4	41,1	45,8	5,0	36,4	34,1	57,4	74,5	69,1	50,6	0,0	10,1	56,5	47,1	53,0	49,9
Місце в загальному рейтингу		I	17	19	22	7	6	14	24	III	18	28	25	5	26	12	20	16	29	21	23	8	II	4	11	30	27	9	15	10	13



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від “ ____ ” _____ 201__ № _____

Про Типове положення
про створення та організацію роботи телефонної «гарячої лінії»
центрального органу виконавчої влади

З метою подальшого удосконалення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, для підвищення результативності роботи телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади Кабінет Міністрів України **постановляє:**

1. Затвердити Типове положення про створення та організацію роботи телефонної «гарячої лінії» центрального органу виконавчої влади, що додається.
2. Центральним органам виконавчої влади, які мають власні телефонні “гарячі лінії”, у місячний термін затвердити власні Положення про створення та організацію роботи таких телефонних «гарячих ліній».

Прем'єр-міністр України

А. Яценюк

ЗАТВЕРДЖЕНО

постановою Кабінету

Міністрів України

“___” _____ 201__ р. № ____

**ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ
ПРО СТВОРЕННЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЮ РОБОТИ ТЕЛЕФОННОЇ «ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ»
ЦЕНТРАЛЬНОГО ОРГАНУ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ**

I. Загальні положення

1.1. Це Типове положення визначає порядок створення та організацію роботи телефонної «гарячої лінії» центрального органу виконавчої влади (далі – ЦОВВ) і є організаційно-правовою основою для розробки та ухвалення ЦОВВ власного Положення про створення та організацію роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ у складі Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

1.2. Наведені нижче терміни вживаються в даному нормативному акті в такому значенні:

телефонна «гаряча лінія» ЦОВВ (відомча система обробки телефонних звернень до ЦОВВ) – інформаційно-телекомунікаційна система, створена для оперативного прийому, реєстрації, збереження, розгляду та аналізу звернень;

адміністратор телефонної «гарячої лінії» (далі – адміністратор) – підприємство, установа або організація, на яку ЦОВВ покладено функцію щодо забезпечення постійного технічного супроводу телефонної «гарячої лінії»;

звернення – пропозиції (зауваження), заяви (клопотання), скарги, що надходять від заявників на телефонну «гарячу лінію»;

контактний центр ЦОВВ – підрозділ, підприємство, установа або організація, на яку ЦОВВ покладено функції прийому, реєстрації, оперативного розгляду, адресування відповідним службам та надання відповідей на телефонні звернення;

координатор телефонної «гарячої лінії» – структурний підрозділ (посадова особа) ЦОВВ, що забезпечує взаємодію між підрозділом прийому звернень, адміністратором, структурними підрозділами ЦОВВ, а також підприємствами, установами та організаціями, які належать до сфери управління ЦОВВ, в процесі розгляду останнім звернень;

оператори служби прийому звернень – особи, які безпосередньо здійснюють прийом, реєстрацію, збереження, розгляд і аналіз звернень, а також контроль за своєчасністю відповідей.

Інші терміни, що використовуються у Типовому положенні, використовуються у значенні, наведеному у постанові Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 р. № 21.

1.3. Основним завданням телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ є забезпечення оперативного розгляду звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами-підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі – заявниками) за визначеним ЦОВВ єдиним телефонним номером (телефонними номерами).

1.4. Контактний центр ЦОВВ та його телефонна «гаряча лінія» є складовою Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

1.5. Функціонування телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ здійснюється відповідно до Конституції та законів України, актів Президента України, постанов Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, наказів ЦОВВ та Положення про створення та організацію роботи телефонної «гарячої лінії» конкретного ЦОВВ.

1.6. Ефективність функціонування телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ забезпечується взаємодією його контактного центру, координатора, адміністратора, структурних підрозділів ЦОВВ, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління ЦОВВ.

1.7. Особисту відповідальність за організацію роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ та координацію її взаємодії з іншими підрозділами та підприємствами, установами і організаціями, що належать до сфери управління ЦОВВ, несе керівник ЦОВВ. Методичне забезпечення діяльності контактного центру ЦОВВ здійснює державна установа «Урядовий контактний центр» (далі – Урядовий контактний центр).

2. Порядок створення і роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ

2.1. Для забезпечення прийому, реєстрації, оперативного розгляду та надання відповідей на телефонні звернення ЦОВВ організовує спеціальний контактний центр ЦОВВ у вигляді окремого структурного підрозділу ЦОВВ або спеціалізованого підприємства, установи чи організації.

2.2. Основними завданнями контактного центру ЦОВВ є:

1) приймання, реєстрація та попередній розгляд звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації, надсилання їх органам виконавчої влади, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління ЦОВВ, відповідно до їх компетенції для розгляду та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань;

2) розгляд і вирішення по суті порушених у зверненнях питань, які належать до компетенції ЦОВВ;

3) проведення аналізу результатів розгляду звернень органами виконавчої влади, а також підприємствами, установами та організаціями, які належать до сфери управління ЦОВВ;

4) проведення моніторингу громадської думки на основі аналізу звернень, що надходять через телефонну «гарчу лінію»;

5) інформування заявників щодо норм законодавства, надання необхідних консультаційних послуг і роз'яснень з пріоритетних питань державної політики у сфері управління ЦОВВ.

2.3. Контактний центр ЦОВВ відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує приймання звернень за відповідним телефонним номером (номерами);

2) реєструє усі звернення, що надходять через телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ;

3) забезпечує збереження усіх звернень, які надійшли на «гарячу лінію» ЦОВВ, на серверному обладнанні за допомогою відповідних програмно-апаратних засобів;

4) опрацьовує отримані звернення та надає відповіді на звернення, що не потребують додаткового вивчення;

5) надсилає звернення, які потребують додаткового вивчення, напряму або в обумовлених випадках – через уповноважених представників керівництва ЦОВВ – відповідним структурним підрозділам ЦОВВ чи на розгляд органам виконавчої влади, а також підприємств, установ та організацій, які належать до сфери управління ЦОВВ, відповідно до їх компетенції щодо розгляду порушених у зазначених зверненнях питань;

6) взаємодіє із структурними підрозділами з питань, які належать до сфери управління ЦОВВ, Ради міністрів АРК, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій для забезпечення невідкладного реагування на питання, що порушуються у зверненнях;

7) інформує та консультує заявників щодо норм законодавства та з актуальних питань державної політики у сфері управління ЦОВВ;

8) проводить аналіз змісту звернень заявників та подає відповідну інформацію керівництву ЦОВВ та Урядовому контактному центру;

9) здійснює моніторинг своєчасного розгляду звернень, направлених на розгляд органам виконавчої влади, а також підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління ЦОВВ, та подає відповідну інформацію керівництву ЦОВВ та Урядовому контактному центру;

10) здійснює моніторинг найважливіших соціально-економічних питань у сфері управління ЦОВВ, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідну інформацію керівництву ЦОВВ;

11) здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром щодо надходження звернень заявників та стан їх розгляду;

12) готує інформацію для формування інформаційно-пошукового довідника автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо його удосконалення, та подає їх керівництву ЦОВВ;

13) організовує інформування громадськості про роботу контактного центру через засоби масової інформації, веб-сайт ЦОВВ та веб-сайти органів виконавчої влади, підприємств, установ та організацій, які належать до сфери управління ЦОВВ;

14) організовує, відповідно до законодавства, поширення соціальної реклами з питань, що належать до власної компетенції.

15) Надає керівництву ЦОВВ результати аналізу стану опрацювання звернень щоквартально, до 10 числа місяця, наступного за останнім місяцем звітного періоду.

2.4. Контактний центр ЦОВВ має право:

1) надсилати одержані звернення заявників через уповноважених представників керівництва ЦОВВ органам виконавчої влади, підприємствам, установам та організаціям відповідно до їх компетенції;

2) одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади, відповідно до їх компетенції, інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та іншу інформацію, необхідну для виконання покладених на нього завдань;

3) скликати наради з питань, що належать до його компетенції.

2.5. Контактний центр ЦОВВ під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з Урядовим контактним центром, органами виконавчої влади, а також підприємствами, установами, організаціями та громадянами.

2.6. Контактний центр ЦОВВ очолює керівник, який призначається на посаду і звільняється з посади керівником ЦОВВ.

2.7. Керівник контактного центру ЦОВВ:

1) здійснює керівництво діяльністю контактного центру ЦОВВ, несе персональну відповідальність за виконання покладених на контактний центр завдань, визначає розподіл обов'язків між співробітниками;

2) затверджує положення про структурні підрозділи та функціональні обов'язки працівників контактного центру ЦОВВ (у разі їх наявності);

3) видає, у межах своєї компетенції, накази, організовує і контролює їх виконання;

4) розпоряджається коштами контактного центру ЦОВВ в межах затвердженого кошторису;

5) призначає на посаду і звільняє з посади працівників контактного центру ЦОВВ.

2.8. Утримання контактного центру ЦОВВ здійснюється за рахунок коштів державного бюджету.

2.9. Контактний центр ЦОВВ може бути юридичною особою, мати самостійний баланс, рахунки в органах Державного казначейства, печатку та бланк із (зі) своїм найменуванням.

2.10. Для забезпечення взаємодії у процесі функціонування телефонної «гарячої лінії» між контактним центром ЦОВВ, структурними підрозділами ЦОВВ, підприємствами, установами та

організаціями, що належать до сфери управління ЦОВВ, структурними підрозділами Ради міністрів АРК, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій з питань, які належать до сфери управління ЦОВВ, керівництво ЦОВВ призначає координатора телефонної «гарячої лінії».

2.11. На координатора телефонної «гарячої лінії» покладаються обов'язки:

- визначення прав доступу та персоніфікованих робочих місць у системі електронного документообігу (у разі її наявності) для операторів контактного центру ЦОВВ;
- здійснення контролю опрацювання звернень, що направлені до відповідних структурних підрозділів ЦОВВ, підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління ЦОВВ;
- інформування керівництва ЦОВВ щодо якості функціонування телефонної «гарячої лінії» та роботи контактного центру ЦОВВ;
- інформування громадськості стосовно роботи телефонної «гарячої лінії»;
- організацію заходів щодо поліпшення якості роботи телефонної «гарячої лінії».

2.12. Структурні підрозділи ЦОВВ у межах власної компетенції здійснюють:

- щоденне приймання від контактного центру ЦОВВ за допомогою системи електронного документообігу інформації про звернення, що надійшли, за встановленою формою;
- надання операторам контактного центру ЦОВВ роз'яснень щодо норм законодавства та іншої інформації, необхідної для виконання покладених на них завдань;
- розгляд звернень, що потребують додаткового вивчення;
- підготовку письмових відповідей результатів розгляду звернень заявникам та їх реєстрацію.

2.13. Адміністратор здійснює:

- робоче налаштування програмно-апаратного забезпечення телефонної «гарячої лінії»;
- надання доступу до роботи у системі електронного документообігу операторам контактного центру ЦОВВ та адміністрування їх прав за погодженням із координатором;
- налаштування персоніфікованих робочих місць операторів контактного центру ЦОВВ;
- навчання операторів контактного центру ЦОВВ основам роботи та правилам користування системою електронного документообігу;
- технічну підтримку роботи операторів контактного центру ЦОВВ;
- забезпечення безперебійного функціонування та постійний технічний супровід роботи телефонної «гарячої лінії»;
- організацію забезпечення захисту інформації, у тому числі персональних даних;
- аналіз зауважень та пропозицій щодо роботи телефонної «гарячої лінії», розробку та узгодження із координатором рекомендацій щодо поліпшення якості її роботи;
- модернізацію телефонної «гарячої лінії» за погодженням із координатором.

2.14. Відповіді на звернення надаються відповідно до вимог Закону України «Про засади державної мовної політики».

2.15. Збір та обробка персональних даних здійснюються відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

3. Прийом та реєстрація звернень по телефонній «гарячій лінії»

3.1. Для прийому звернень в контактному центрі ЦОВВ у встановлені дні і години чергують оператори, забезпечуючи цілодобове (як правило) отримання інформації із використанням у нічні часи, вихідні та святкові дні диктофонних записів на автовідповідач.

3.2. Звернення надходять у режимі реального часу за допомогою багатоканальної телефонної лінії, яка підтримує функції утримання вхідних дзвінків та автовідповідача.

3.3. Перед здійсненням консультування заявників попереджають про можливість запису звернення за допомогою апаратних засобів.

3.4. Кожне звернення реєструється у системі електронного документообігу, для чого оператори заповнюють Реєстраційну електронну картку звернення громадян (далі – картка) за формою, що наведена у додатку до цього Типового положення.

4. Опрацювання звернень

4.1. Оператори контактного центру ЦОВВ у режимі реального часу надають необхідні роз'яснення та довідкову інформацію заявникам з питань, що не потребують додаткового опрацювання. При цьому результати опрацювання звернень заносяться операторами до карток.

4.2. Звернення, що потребують опрацювання на місцях, надсилаються засобами електронного листування відповідальним за взаємодію із контактним центром ЦОВВ посадовим особам відповідних структурних підрозділів ЦОВВ, а також підприємств, установ та організацій, які належать до сфери управління ЦОВВ, обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій (далі – відповідальним особам).

Інформація про надсилання звернень до відповідальних осіб заносяться операторами контактного центру ЦОВВ до карток.

4.3. Відповідальні особи опрацьовують надіслані операторами контактного центру ЦОВВ звернення та повертають у встановлений строк скановані листи стосовно результатів опрацювання звернень до контактного центру ЦОВВ шляхом електронного листування.

Інформація про результати опрацювання звернень вноситься операторами контактного центру ЦОВВ до системи електронного документообігу разом з електронною копією листа, надісланого відповідальною особою.

4.4. Звернення, які потребують додаткового вивчення, пересилаються операторами контактного центру ЦОВВ відповідним структурним підрозділам ЦОВВ, а також підприємств, установ та організацій, до компетенції яких належить розгляд порушених у зазначених зверненнях питань, за допомогою системи електронного документообігу.

4.5. При цьому оператори контактного центру ЦОВВ повідомляють заявників щодо необхідності додаткового вивчення порушених ними питань, реєстраційні номери звернень, найменування структурного підрозділу ЦОВВ, підприємства, установи та організації, до яких надіслано звернення, очікувані терміни опрацювання звернення та заносять відповідну інформацію до карток.

4.6. Структурні підрозділи ЦОВВ у межах власної компетенції опрацьовують звернення та готують письмові відповіді заявникам.

4.7. Інформація про результати розгляду звернень вноситься до системи електронного документообігу разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника.

4.8. Строки опрацювання звернень визначаються законодавством України.

5. Взаємодія з Урядовим контактним центром

5.1. Координацію діяльності усіх суб'єктів Національної системи опрацювання звернень через телефонні «гарячі лінії» до органів виконавчої влади, зокрема до ЦОВВ, здійснює Урядовий контактний центр (УКЦ).

5.2. З метою забезпечення належної взаємодії ЦОВВ з УКЦ у сфері реагування на телефонні звернення, що надходять по «гарячих лініях» органів виконавчої влади, ЦОВВ виконує такі функції:

1) отримує від УКЦ звернення, що надходять через телефонні «гарячі лінії», відповідно до компетенції ЦОВВ;

2) сприяє УКЦ у виявленні за результатами проведення аналізу звернень, що надходять в режимі телефонних «гарячих ліній», проблемних питань державної політики, що можуть

спричинити соціальне напруження в суспільстві і потребують прийняття рішень Кабінетом Міністрів України;

3) надає інформацію в режимі моніторингу УКЦ стосовно розгляду звернень, що надходять по телефонній «гарячій лінії»;

4) надає УКЦ інформацію, яка необхідна для невідкладного роз'яснення, зокрема, щодо норм законодавства;

5) готує керівництву Кабінету Міністрів України та УКЦ пропозиції з питань удосконалення порядку взаємодії УКЦ, контактних центрів, телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб органів виконавчої влади;

6) надає УКЦ адреси, номери телефонів, графіки роботи ЦОВВ та його підрозділів та іншу інформацію для розміщення на веб-сайті Урядового контактного центру в базі інформаційно-довідкових матеріалів, своєчасно оновлює цю інформацію;

7) бере участь у підготовці і веденні інформаційно-пошукового довідника єдиної автоматизованої інформаційної бази звернень;

8) бере участь у проведенні конференцій, засідань за круглим столом, семінарів, тренінгів для фахівців телефонних «гарячих ліній», а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади;

9) бере участь у телеконференціях, теле- і радіопередачах за участю представників УКЦ;

10) готує пропозиції щодо удосконалення функціонування Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Додаток
до Типового положення
про створення та організацію
роботи телефонної «гарячої лінії»
центрального органу виконавчої влади

ФОРМА РЕЄСТРАЦІЙНОЇ ЕЛЕКТРОННОЇ КАРТКИ ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

№	Найменування поля	Тип поля	Зміст поля
1.	Дата та час отримання звернення	Дата, автоматичне неактивне	Дата та час реєстрації звернення у СЕД
2.	Реєстраційний номер звернення	Символьне, автоматичне неактивне	Реєстраційний номер звернення у СЕД
3.	Тип звернення	Довідкове	Опис типу Звернення відповідно до переліку
4.	Тема звернення	Довідкове	Опис теми звернення відповідно до наданого переліку
5.	Прізвище заявника	Символьне активне	Інформація щодо прізвища заявника
6.	Ім'я заявника	Символьне активне	Інформація щодо імені заявника
7.	По батькові заявника	Символьне активне	Інформація щодо по батькові заявника

№	Найменування поля	Тип поля	Зміст поля
8.	Дата народження	Числове активне	Інформація щодо року народження заявника
9.	Категорія заявника	Довідкове	Категорія населення, до якої належить заявник (Герой Радянського Союзу, Герой Соціалістичної Праці, інвалід ВВВ)
10.	Регіон	Довідкове	Інформація щодо регіону проживання заявника (АРК, область, м. Київ, м. Севастополь)
11.	Населений пункт	Довідкове	Інформація щодо населеного пункту фактичного проживання заявника (місто, селище міського типу, село, селище)
12.	Вулиця	Довідкове	Інформація щодо вулиці фактичного проживання заявника
13.	Будинок	Символьне активне	Інформація щодо номера будинку фактичного проживання заявника
14.	Корпус (секція)	Символьне активне	Інформація щодо номера корпусу (секції) фактичного проживання заявника
15.	Квартира (кімната)	Символьне активне	Інформація щодо номера квартири (кімнати) фактичного проживання заявника
16.	Телефон	Числове активне	Інформація щодо контактного телефону заявника у міжнародному форматі
17.	Зміст звернення	Символьне активне	Стисла інформація щодо питання, яке порушується у зверненні
18.	Регіон, якого стосується питання	Довідкове	Інформація щодо регіону, якого стосується питання, зазначене у зверненні (АРК, область, м. Київ, м. Севастополь)
19.	Чи потребує додаткового опрацювання?	Логічне	Інформація щодо необхідності додаткового опрацювання звернення (так, ні)
20.	Результат опрацювання	Символьне активне	Стисла інформація щодо відповіді оператора контактного центру ЦОВВ на звернення, яке не потребує додаткового опрацювання
21.	Направлено на розгляд	Довідкове	Найменування структурного підрозділу ЦОВВ, відповідного структурного підрозділу Ради міністрів АРК, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, а також підприємства, установи, організації, до яких направлено звернення
22.	ПІБ оператора	Символьне неактивне	Прізвище, ім'я та по батькові оператора контактного центру ЦОВВ, який прийняв звернення
23.	Термін опрацювання	Дата неактивне	Дата закінчення терміну опрацювання звернення (автоматично розраховується)
24.	Фактично опрацьовано	Дата активне	Дата фактичного опрацювання звернення

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ОДЕСЬКИЙ СУСПІЛЬНИЙ ІНСТИТУТ СОЦІАЛЬНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Одеський суспільний інститут соціальних технологій (далі – Інститут) був **створений у 1999 році** як регіональна громадська організація на базі досвіду діяльності Лабораторії нових соціальних технологій Одеського міського Центру соціальної допомоги, Одеської Асоціації Милосердя і Центру соціально-культурного розвитку м. Одеси.

Інститут є аналітичним центром і бачить свою **місію** у тому, щоб науково обґрунтовано представляти і захищати інтереси громадян у взаємовідносинах з державними, комерційними і некомерційними структурами. При цьому Інститут не обмежується дослідженням тих або інших соціальних проблем, а виявляє їх причини, розробляє рішення та впроваджує ці розробки у життя.

Інститут брав участь у реалізації **близько 100 проектів**, спрямованих на захист прав громадян, розвиток трудових колективів, підтримку соціально уразливих груп населення, розвиток самоорганізації населення, міжсекторного партнерства, соціальної відповідальності бізнесу, поліпшення діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування та ін.

Основні розробки Інституту:

- механізм соціального замовлення, який діє в м. Одесі та більш ніж в 20 містах України, що дозволяє органам влади залучати на конкурсній основі некомерційні організації для вирішення місцевих проблем за рахунок бюджетних та небюджетних коштів;
- методика соціальної діагностики, яка дає можливість за допомогою статистичних, соціологічних та експертних методів виявляти найбільш гострі соціальні проблеми соціальних груп або громад у цілому і визначати оптимальні шляхи їхнього розв'язання;
- система сприяння активному довголіттю людей похилого віку, яка дозволяє їм довше зберігати свою працездатність, здоров'я, самореалізовуватись повною мірою;
- система стимулювання участі комерційних і некомерційних структур у реалізації завдань соціальної політики, виконанні місцевих соціальних програм;
- за участі Інституту розроблено концепцію і проект Статуту територіальної громади м. Одеси, надано допомогу у створенні статутів територіальних громад Тернополя та Вінниці;
- разом із партнерськими організаціями Інститутом розроблено проект Програми сприяння розвитку самоорганізації населення в місті Одесі на 2008-2011 роки;
- спільно із ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення» підготовлений науково-практичний коментар до Закону України «Про органи самоорганізації населення»;
- зроблено істотний творчий внесок у розробку, удосконалення і розвиток наукової, законодавчої, нормативної та організаційно-методичної бази самоорганізації населення, міжсекторної співпраці та засад демократичного врядування в Україні; за участі Інституту видано більше 30 аналітичних та нормативно-методичних збірників;
- результати проведених Інститутом та його фахівцями досліджень, розробки Інституту широко використовуються у навчальних курсах в системі навчання та підвищення кваліфікації державних службовців, службовців місцевого самоврядування, а також лідерів громадських організацій та органів самоорганізації населення;
- Інститут бере активну участь у нормотворчій та законотворчій роботі – як безпосередньо, так і у складі коаліцій громадських організацій; в результаті завдяки спільним зусиллям вдалося запровадити громадську експертизу, створити систему громадських рад, ініціювати прийняття Стратегії державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства в Україні та ухвалити План заходів з її реалізації.

Координати Одеського суспільного інституту соціальних технологій:

65023, Україна, м. Одеса, пл. Соборна, 10/11.

Тел./факс: +38 (048) 726-65-25, +38 (067) 483-53-80.

E-mail: ask@soborka.net; andrew.kroupnik@gmail.com

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВГО «АСОЦІАЦІЯ СПРИЯННЯ САМООРГАНІЗАЦІЇ НАСЕЛЕННЯ»

16 жовтня 2005 року учасники першої Всеукраїнської науково-практичної конференції з питань самоорганізації населення в місті Одесі вирішили заснувати Всеукраїнську громадську організацію «Асоціацію сприяння самоорганізації населення» для забезпечення єдиної системи взаємної підтримки, обміну інформацією і досвідом. Асоціація була **зареєстрована 14 червня 2006 року** в Міністерстві юстиції України.

Головною метою діяльності організації є задоволення соціальних, економічних, творчих та інших спільних інтересів своїх членів шляхом підтримки місцевої демократії та розвитку в Україні руху самоорганізації населення.

Основними завданнями Асоціації є:

- сприяння розвитку локальної демократії, поширення ідей самоврядування і становлення громадянського суспільства;
- сприяння реалізації у суспільстві принципів соціальної справедливості і партнерства;
- сприяння створенню ефективної законодавчої і нормативної бази місцевого самоврядування, локальної демократії в усіх її проявах;
- сприяння розвитку міжнародної співпраці, спрямованої на прискорення інтеграції України у світову спільноту і формуванню в Україні громадянського суспільства;
- надання правової, інформаційної та інших видів допомоги членам Асоціації;
- сприяння створенню умов, необхідних для самореалізації молоді і активізації участі молодіжних об'єднань громадян у розвитку локальної демократії;
- сприяння підвищенню професійного та інтелектуального рівня працівників та громадян у питаннях самоорганізації населення, участі в управлінні місцевими справами та в інших аспектах локальної демократії;

Основні напрямки діяльності Асоціації:

- розробка проектів загальнодержавних та місцевих нормативно-правових актів;
- аналітична робота, зокрема, проведення досліджень стану розвитку локальної демократії в містах України;
- проведення освітніх заходів (семінарів, тренінгів, конференцій тощо);
- розробка та видання методичних, освітніх матеріалів щодо висвітлення аспектів участі членів громади в управлінні місцевими справами та вирішенні місцевих проблем;
- інформаційні кампанії в ЗМІ та серед населення для популяризації демократичних механізмів та освіти членів місцевих громад;
- консультативна, координаційна, методична, правова допомога громадянам, органам самоорганізації населення, громадським організаціям, розповсюдження досвіду серед інших населених пунктів України.

Організація **має свої осередки** в 18 областях України (зокрема, в містах Києві, Запорізькій, Кіровоградській, Луганській, Львівській, Миколаївській, Одеській, Сумській, Херсонській, Чернівецькій та інших областях).

За безпосередньою участю Асоціації було організовано дев'ять всеукраїнських та сім одеських міських конференцій з питань самоорганізації населення.

Координати ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення»:

65014, Україна, м. Одеса, вул. Маразліївська, 38.

Тел./факс: +38 (048) 738-68-30.

E-mail: samoorg@ukr.net

Сайт: <http://samoorg.com.ua>

Одеський суспільний інститут соціальних технологій

*Всеукраїнська громадська організація
«Асоціація сприяння самоорганізації населення»*

КОЛИ НАЛЕЖНО ЗАПРАЦЮЮТЬ ТЕЛЕФОНИ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ?

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

**ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ РОБОТИ
ТА РЕЙТИНГУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» УРЯДУ
ТА ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ В УКРАЇНІ**

Здано до набору 08.07.2015. Підписано до друку 10.07.2015.

Папір офсетний. Спосіб друку офсетний. Др. арк. 16.

Наклад 500 прим. Зам. № 55.

Надруковано ПП «Євродрук»
65000, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 9