

# **ХІБА ВЖЕ ОХОЛОЛИ ТЕЛЕФОННІ “ГАРЯЧІ ЛІНІЇ” ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ?**

## **АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**

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



**Одеський суспільний інститут  
соціальних технологій**



**Всеукраїнська громадська організація  
«Асоціація сприяння самоорганізації  
населення»**

*Чи не охололи телефонні “гарячі лінії” органів виконавчої влади? Аналітичний звіт за результатами громадського моніторингу якості роботи телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади в Україні / А.С. Крупник, В.В. Кіщенко, А.С. Трепалюк. – Одеса: ПП «Євродрук», 2013. – 98 с.*

Цей Аналітичний звіт підготовлено за результатами громадського моніторингу якості роботи Урядової телефонної “гарячої лінії” та телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади в Україні (далі – ЦОВВ). Моніторинг проводився наприкінці 2012 – початку 2013 років коаліцією громадських організацій із Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси на чолі із Одеським суспільним інститутом соціальних технологій.

У звіті представлено методологію проведеного громадського моніторингу та його основні результати, які містять: підсумки аналізу нормативної бази роботи телефонних «гарячих ліній»; стану інформування громадян про роботу «гарячих ліній» в газеті «Урядовий кур’єр» та на офіційних сайтах органів виконавчої влади; результати моніторингу звернень громадян на найбільш затребувані «гарячі лінії». Крім того, у звіті наведено конкретні приклади ефективної та неефективної роботи окремих “гарячих ліній”, які було отримано за результатами телефонного звернення на них. За результатами громадського моніторингу зроблено висновки та підготовлено рекомендації Кабінету Міністрів України (КМУ), керівникам ЦОВВ, керівництву Державної установи «Урядовий контактний центр» щодо підвищення ефективності роботи їх телефонних “гарячих ліній”.

Звіт адресовано КМУ, керівникам ЦОВВ, посадовим особам центральних та місцевих органів виконавчої влади, керівництву Державної установи «Урядовий контактний центр», операторам телефонних “гарячих ліній” ЦОВВ, науковим працівникам, викладачам, аспірантам, студентам та слухачам вищих навчальних закладів – усім, хто цікавиться питаннями соціальної ефективності діяльності органів виконавчої влади в Україні.

#### **Колектив укладачів аналітичного звіту:**

**КРУПНИК Андрій Семенович**, директор Одеського суспільного інституту соціальних технологій, член Координаційної ради з питань розвитку громадянського суспільства при Президентові України, доцент кафедри державного управління і місцевого самоврядування ОРІДУ НАДУ при Президентові України, кандидат політичних наук;

**КІЩЕНКО В’ячеслав Валентинович**, заступник директора Одеського суспільного інституту соціальних технологій, юрист ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення»;

**ТРЕПАЛЮК Анна Сергіївна**, керівник відділу управління проектами ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення».



*Аналітичний звіт підготовлено за фінансової підтримки Міжнародного фонду «Відродження» в межах проекту “Температура “гарячих ліній” центральних органів виконавчої влади”. Зміст аналітичного звіту є винятково відповідальністю Одеського суспільного інституту соціальних технологій та його партнерських організацій і не обов’язково відображає погляди Міжнародного фонду «Відродження».*

Про оформлені титульної обкладинки використано фотографію з сайту <http://wallpapers.99px.ru/wallpapers/51576>.

© Крупник А.С., Кіщенко В.В., Трепалюк А.С., 2013

© Одеський суспільний інститут соціальних технологій, 2013

© Всеукраїнська громадська організація «Асоціація сприяння самоорганізації населення», 2013

## ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ, ВИКОРИСТАНІ У ЗВІТІ

<b>Газета „Урядовий кур’єр”</b>	Щоденне видання центральних органів виконавчої влади України (веб-сторінка: <a href="http://www.ukurier.gov.ua">www.ukurier.gov.ua</a> ).
<b>Громадська організація (ГО; вживається також: неурядова організація (НУО), недержавна організація (НДО), неприбуткова організація (НПО))</b>	Громадське об’єднання, засновниками та членами (учасниками) якого є фізичні особи (ч. 3 ст. 1 Закону України «Про громадські об’єднання»).
<b>Громадський контроль</b>	Громадський контроль якості роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ України, що здійснюється громадськими організаціями.
<b>Звернення громадян</b>	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»).
<b>Електронна реєстраційна картка</b>	Картка, яка заводиться 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 № 898 “Про взаємодію органів виконавчої влади та 12.08.2009 державної установи “Урядовий контактний центр” (із змінами).
<b>Єдина система обліку звернень громадян</b>	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 виконавської дисципліни з цих питань в органах виконавчої влади.
<b>Інформаційний запит</b>	Письмове звернення з вимогою надати можливість ознайомлення з офіційними документами (ч. 1 ст. 32 Закону України «Про інформацію»).
<b>Моніторинг (громадський моніторинг)</b>	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).

<b>Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади (Національна система опрацювання звернень)</b>	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”).
<b>Центральні органи виконавчої влади (ЦОВВ)</b>	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”).
<b>Офіційний сайт Посадова особа</b>	Офіційний сайт центрального органу виконавчої влади. 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).
<b>Телефонна “гаряча лінія” ЦОВВ</b>	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.
<b>Урядова телефонна “гаряча лінія”</b>	Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади, телефонний центр спілкування КМУ з громадянами (+380-800-507-309).
<b>Урядовий контактний центр</b>	Державна установа «Урядовий контактний центр» ( <a href="http://www.ukc.gov.ua">www.ukc.gov.ua</a> ).

## ЗМІСТ

<b>РЕЗЮМЕ</b> .....	6
<b>ВСТУП</b> .....	10
<b>РОЗДІЛ 1. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ГРОМАДСЬКОГО МОНІТОРИНГУ</b> .....	12
1.1. Мета, завдання, об'єкт та предмет громадського моніторингу.....	12
1.2. Гіпотези дослідження.....	12
1.3. Дизайн проведення громадського моніторингу.....	13
1.4. Вибірка.....	14
1.5. Методи проведення громадського моніторингу.....	14
1.6. Джерела інформації.....	15
1.7. Організація та проведення громадського моніторингу.....	15
1.8. Основні обмеження громадського моніторингу.....	18
<b>РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ</b> .....	19
2.1. Правові засади функціонування телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади.....	19
2.2. Система телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ України.....	30
2.3. Інформування населення про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії», телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, висвітлення їх діяльності .....	47
<b>РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» КМУ ТА ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ</b> .....	53
3.1. Статистичний огляд звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію», телефонні «гарячі лінії» центральних органів виконавчої влади та організаційні аспекти їх функціонування.....	53
3.2. Результати звернень представників моніторингової групи на Урядову телефонну «гарячу лінію», телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ: загальні тенденції та регіональні особливості .....	69
<b>РОЗДІЛ 4. ВИСНОВКИ</b> .....	77
<b>РОЗДІЛ 5. РЕКОМЕНДАЦІЇ</b> .....	
<b>ДОДАТКИ</b> .....	
Додаток А. Список використаних нормативних джерел .....	
Додаток Б. Тематика звернень представників моніторингової групи на телефонні «гарячі лінії» КМУ та ЦОВВ .....	
Додаток В. Форма звіту представників моніторингової групи за результатами звернення на телефонну «гарячу лінію» органу виконавчої влади .....	
Додаток Г. Інформація про Одеський суспільний інститут соціальних технологій .....	
Додаток Д. Інформація про Всеукраїнську громадську організацію «Асоціація сприяння самоорганізації населення» .....	

## РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

В даному Аналітичному звіті представлені результати громадського моніторингу якості роботи телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади в Україні, виконаного коаліцією громадських організацій на чолі з Одеським інститутом соціальних технологій за підтримки Міжнародного фонду «Відродження»

Моніторинг проводився з метою виявлення в діяльності телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ і самих цих органів «вузьких місць», які зменшують ефективність реагування органів влади на телефонні звернення громадян та пошуку шляхів удосконалення роботи цих «гарячих ліній».

В ході громадського моніторингу зроблено аналіз нормативної бази роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» і телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ; визначено ступень інформування широкої громадськості про роботу цих «гарячих ліній»; за допомогою контрольних телефонних звернень перевірено якість роботи обраних телефонних «гарячих ліній», а також оперативність і адекватність реагування органів виконавчої влади на звернення, що надходять через «гарячі лінії».

За підсумками громадського моніторингу розроблені рекомендації щодо покращення роботи усієї системи «гарячих ліній» органів виконавчої влади та її окремих складових.

Дослідження проведено у чотири етапи, які реалізовувалися послідовно:

1) На підготовчому етапі готувався та уточнювався інструментарій громадського моніторингу; було розроблено робочий план проведення моніторингу, розподілені обов'язки між членами моніторингової групи та коаліції громадських організацій, підготовлені запити до об'єктів моніторингу; визначено тематику питань, з якими мали звертатися члени моніторингової групи та залучені волонтери на Урядову телефонну «гарячу лінію» і телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ; підготовлені форми (шаблони) звітності за результатами кожного звернення на обрані «гарячі лінії» КМУ, ЦОВВ тощо.

2) На етапі проведення моніторингу здійснювався збір достовірної та неупередженої інформації, необхідної для подальшого проведення узагальнень, які у свою чергу мали бути використані для підготовки висновків та розробки практичних рекомендацій для КМУ та ЦОВВ, Державної установи «Урядовий контактний центр» щодо покращення роботи телефонних «гарячих ліній» та висвітлення їх діяльності, у тому числі за допомогою місцевих органів виконавчої влади та газети «Урядовий кур'єр».

3) На етапі аналізу результатів відбувалась систематизація отриманої на попередньому етапі інформації, зіставлення та узагальнення результатів громадського моніторингу, на основі чого здійснювалася перевірка гіпотез дослідження. Наприкінці виконання цього етапу були підготовлені узагальнені висновки за підсумками проведеного моніторингу.

4) На етапі розробки рекомендацій, завершальному етапі громадського моніторингу, були підготовлені практичні рекомендації для КМУ та ЦОВВ щодо покращення якості та результативності роботи їх телефонних «гарячих ліній». Були напрацьовані рекомендації для Державної установи «Урядовий контактний центр», а також для місцевих органів виконавчої влади та газети «Урядовий кур'єр» в частині покращення висвітлення діяльності Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ. На цьому ж етапі моніторингу підготовлено спеціалізовану Пам'ятку, для операторів і служб, які забезпечують роботу «гарячих ліній».

При проведенні громадського моніторингу використовувалися наступні методи:

- *аналіз нормативно-правових актів*, які регламентують роботу телефонних «гарячих ліній» КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр»;

- підготовка та розсилка запитів (в тому числі повторних запитів) керівникам КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр»;

- аналіз публікацій, розміщених на офіційних сайтах КМУ, ЦОВВ, сайтах Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, Державної установи «Урядовий контактний центр» та в газеті «Урядовий кур'єр» протягом останніх двох років (з 01.04.2011 по 31.03.2013) щодо роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ;

- створення на базі Одеського суспільного інституту соціальних технологій громадської «гарячої лінії» з метою отримання і фіксації скарг від осіб, які зверталися на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ і залишилися незадоволеними їх роботою;

- проведення «польового» дослідження – здійснення контрольних звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» обраних ЦОВВ з реальними питаннями та проблемами, які стосуються як загальнодержавного, так і місцевого рівнів.

**Джерелами** отримання інформації для аналізу та підготовки моніторингового звіту стали:

- *нормативно-правові акти*, які регламентують роботу телефонних «гарячих ліній» КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр»;

- *відповіді на запити та повторні запити*, адресовані керівникам КМУ та ЦОВВ, а також Державної установи «Урядовий контактний центр»;

- *публікації, розміщені на офіційних сайтах КМУ, обраних ЦОВВ, Ради міністрів Автономної Республіки Крим та обласних державних адміністрацій* за період з 01.04.2011 по 31.03.2013;

- *публікації, розміщені на офіційному сайті Державної установи «Урядовий контактний центр»* за весь період її діяльності (по 30.04.2013);

- *публікації, розміщені в газеті «Урядовий кур'єр»* за період з 01.04.2011 по 31.03.2013;

- *матеріали за результатами звернень на громадську «гарячу лінію», створену на базі Одеського суспільного інституту соціальних технологій, на якій фіксувалися скарги від осіб, що зверталися на Урядову телефонну «гарячу лінію» і телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ і залишилися незадоволеними їх роботою;*

- *матеріали за результатами звернень громадян на Урядову телефону «гарячу лінію» та обрані телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ з реальними питаннями та проблемами, які стосуються як загальнодержавного, так і місцевого рівнів.*

У якості об'єкту громадського моніторингу обрано конституційне право зацікавлених осіб на звернення до органів державної влади.

Предметом моніторингу є якість роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» обраних ЦОВВ з реалізації вказаного права на звернення.

Під час дослідження були піддані перевірці наступні гіпотези:

1. 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.

2. Зниження якості роботи телефонних «гарячих ліній» 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.

3. КМУ та ЦОВВ з різним ступенем ефективності реагують на звернення, що надходять на «гарячі лінії» із різних областей України, зокрема, вирішують по суті порушені в них питання.

4. Рівень інформування громадян про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ через їх офіційні сайти, сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», а також через газету «Урядовий кур'єр» є недостатнім.

В ході проведеного дослідження отримані такі **результати**:

1. Проаналізовано стан реформування чинної системи роботи урядових інституцій із телефонними зверненнями громадян, що надходять їм по «гарячих лініях», зокрема, процес створення в Україні єдиної Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади. Визначено недоліки практичної реалізації завдань, що містяться у відповідних нормативних актах КМУ.

Визнані такі недоліки існуючої системи, як недосконалість правової бази з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень за допомогою телефонного зв'язку та через Інтернет; відсутність єдиних стандартів роботи з громадськістю з використанням телефонних "гарячих ліній" органів виконавчої влади, системи контролю, у тому числі громадського контролю за якістю цієї роботи; 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 аналізу громадської думки та надання громадськості інформації та роз'яснень з актуальних питань державної політики.

При усіх сильних сторонах Порядку взаємодії органів виконавчої влади та УКЦ, який містить досить прості та зрозумілі механізми співпраці між УКЦ та органами виконавчої влади у процесі вирішення ними питань, що підняті у зверненнях на урядову телефонну "гарячу лінію", встановлено, що цей порядок неповною мірою відповідає Закону України "Про звернення громадян".

Проведений аналіз засвідчив, що в Україні питання, пов'язані із функціонуванням телефонних "гарячих ліній" 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 телефонних "гарячих ліній" здійснюється поки що на рівні підзаконних нормативно-правових актів, що є недостатнім і потребує врегулювання на законодавчому рівні.

Визначено, що «гаряча лінія», яку адмініструє УКЦ, є єдиною в своєму роді, а інформація про неї у різних джерелах є ідентичною – як на сайтах КМУ, УКЦ, ЦОВВ, так і місцевих органів виконавчої влади. Значно більш заплутаною є система телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ.

Інформування громадськості УКЦ та ЦОВВ про їх телефонні «гарячі лінії» знаходиться на незадовільному рівні. Має місце розбіжність інформації щодо телефонних «гарячих ліній», яка поширюється через сайти УКЦ та сайти ЦОВВ: різні назви телефонних «гарячих ліній», різні номери телефонних «гарячих ліній», відсутність на сайтах багатьох ЦОВВ інформації про графік роботи їх телефонних «гарячих ліній» тощо.

Запропоновано звернути увагу на те, що нерідко на сайтах УКЦ та окремих ЦОВВ представлена не вичерпна інформація про режим роботи телефонних «гарячих ліній», на 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.

Визнано, що рівень інформування громадян про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ через їх офіційні сайти, сайти Ради



міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», а також через газету «Урядовий кур'єр» є недостатнім.

З результатами проведення контрольних звернень на обрані телефонні «гарячі лінії» із різних міст України з питаннями, які найчастіше турбують населення та стосуються повсякденних проблем людини, з'ясовані найбільш характерні особливості та недоліки роботи телефонних «гарячих ліній». До цих недоліків належить:

- неможливість дозвонитися до «гарячих ліній» окремих ЦОВВ;
- автовідповідач або оператор не повідомляють, на яку саме телефонну «гарячу лінію» зателефонувала особа;
- не завжди оператор привітає особу, яка звертається по телефону, не завжди прощається, завершуючи розмову;
- переважна більшість операторів ніяк не представляється особам, що телефонують;
- є випадки, коли оператор, не дослухавши суть проблеми, похапцем перериває розмову;
- оператори неохоче реєструють телефонні звернення громадян.

Неналежний стан реагування офіційних осіб та органів влади на звернення свідчить, що система роботи із телефонними зверненнями через «гарячі лінії» ще не налагоджена і потребує прискіпливої уваги з боку органів влади і громадськості.

Моніторинг засвідчив, що серед усіх телефонних «гарячих ліній», які працюють сьогодні в Україні, Урядова телефонна «гаряча лінія» по багатьох параметрах є гарним прикладом належної організації роботи цієї форми комунікацій з громадськістю.

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

### **1. Запропонувати Кабінету Міністрів України:**

- підготувати та внести у встановленому порядку на розгляд Верховної Ради України законопроект про внесення змін до низки діючих законів, яким на законодавчому рівні закріпити статус телефонних «гарячих ліній» органів публічної влади та звернень, що надходять через них. Такий законопроект мав би передбачати запровадження скороченого терміну розгляду звернень, які потребують негайного реагування з боку органів влади, визначення критеріїв, 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 телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади» (умовна назва), яким закріпити загальні стандарти та нормативи роботи «гарячих ліній» як невід'ємної складової діалогу посадових осіб із громадянами, додатковою можливістю участі громадян у формуванні та реалізації державної політики;

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

- ухвалити Типове положення про організацію работ «гарячих ліній» ЦОВВ;

- розглянути питання про забезпечення функціонування телефонних «гарячих ліній» 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;

- запровадити регулярне заслуховування на засіданнях Кабінету Міністрів України (щонайменше раз на рік) інформації про стан діяльності телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади, а також про реагування на порушені у зверненнях питання;

- запровадити спеціалізовані курси з підвищення кваліфікації для операторів телефонних «гарячих ліній» 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 даної публічної послуги.

## **2. Запропонувати Державній установі «Урядовий контактний центр»:**

- навести на сайті УКЦ повний перелік телефонних «гарячих ліній» всіх ЦОВВ;

- забезпечити регулярне оновлення на сайті УКЦ інформації про перелік телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, їх назви та режим роботи, а також навести інформацію про перелік питань, які належать до сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ;

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

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

- ухвалити наказом по ЦОВВ положення про телефонну «гарячу лінію» відповідного ЦОВВ (за умови відсутності таких документів) на основі Типового положення про організацію робіт «гарячих ліній» ЦОВВ, ухваленого КМУ;

- забезпечити розміщення інформації про власні телефонні «гарячі лінії» на головних сторінках офіційних сайтів ЦОВВ задля забезпечення спрощеного пошуку такої інформації зацікавленими особами;

- у разі, якщо телефонна «гаряча лінія» функціонує від одного до декількох годин на тиждень, розглянути питання про можливе збільшення тривалості її роботи для забезпечення більш оперативного реагування на порушені питання;

- передбачити можливість звернення на телефонну «гарячу лінію» у цілодобовому режимі (у позаробочий час – в режимі аудіозапису);

- забезпечувати аудіозапис всіх дзвінків на телефонні «гарячі лінії» для забезпечення контролю якості обслуговування заявників;

- забезпечити обов'язковість реагування операторів на звернення, що надходять на телефонні «гарячі лінії», державною мовою, а за необхідністю – регіональними мовами;

- поширити інформацію про номери телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ серед всіх співробітників відповідного органу влади;

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

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

## **4. Запропонувати місцевим органам виконавчої влади:**

- на власних офіційних сайтах навести інформацію про наявну систему телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ із зазначенням номерів їх телефонів та про режим їх роботи, а на сайтах Миколаївської і Донецької ОДА – також номер телефону та режим роботи Урядової телефонної «гарячої лінії»;

- по можливості збільшити кількість матеріалів, які висвітлюють інформацію про результативність роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ.

#### **5. Запропонувати редакції газети Урядовий кур'єр:**

- періодично наводити довідкову інформацію про перелік «гарячих ліній», режим їх роботи, перелік питань, які відносяться до сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ,

- регулярно висвітлювати не сторінках видання, а також на офіційному сайті газети інформацію про діяльність існуючих телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, розповідати про типові проблеми, з якими на них звертаються громадяни, і шляхи їх вирішення тощо.

#### **6. Запропонувати інститутам громадянського суспільства:**

- активізувати діяльність щодо інформування представників цільових груп, інтереси яких представляють ці ІГС, про можливості звернення на телефонні «гарячі лінії» органів виконавчої влади, відповідні координати та порядок користування цією формою комунікації;

- Одеському суспільному інституту соціальних технологій, Всеукраїнській асоціації сприяння самоорганізації населення та іншим партнерським організаціям, що брали участь у здійсненні громадського моніторингу, продовжити взаємодію з відповідними службами КМУ та УКЦ на предмет реалізації пропозицій щодо покращення роботи усієї системи телефонних «гарячих ліній»;

- всеукраїнським та місцевим громадським інституціям узяти під громадський контроль діяльність телефонних «гарячих ліній» на загальнодержавному та місцевому рівнях, використовуючи наявні інструменти участі громадськості в управлінні.

## **“Почую кожного!”**

*(із передвиборчих зобов'язань  
кандидата в Президенти України  
В.Ф. Януковича, 2010 рік)*

### **ВСТУП**

Оперативне реагування на потреби кожної конкретної людини, вирішення порушених нею питань є важливою передумовою для налагодження ефективної взаємодії між органами державної влади і громадянами та важливою складовою формування 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 забезпечуватися державою. В цих умовах проблема забезпечення своєчасного та повного реагування з боку владних інституцій на звернення громадян, які надходять на їх адресу, дедалі загострюється.

Відповідно до Закону України “Про звернення громадян” пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги можуть надходити від людей до органів державної влади відповідно до їх функціональних обов'язків не тільки у письмовій, а й в усній формі, зокрема. Одним із способів усного звернення до Кабінету Міністрів України та ЦОВВ в останні роки стало започаткування та забезпечення функціонування телефонних “гарячих ліній”, популярність яких (як свідчить статистика кількості таких звернень) із кожним роком все збільшується. І це не є випадковим: звертаючись на телефонну “гарячу лінію”, суб'єкт звернення сподівається більш оперативно “достукатися” із власною проблемою чи пропозицією до певного органу влади та пришвидшити її вирішення, часто сприяючи цьому.

Про результати роботи телефонних “гарячих ліній” 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 першою в Україні спробою громадськості провести комплексний аналіз роботи урядової телефонної “гарячої лінії” і телефонних “гарячих ліній” ЦОВВ. У фокусі моніторингу опинилася технологія функціонування обраних телефонних «гарячих ліній» 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 телефонну «гарячу лінію» щотижня звертаються від 11 до 12 тисяч осіб зі скаргами, заявами та пропозиціями. Але інформація з боку КМУ та ЦОВВ про реагування на ці звернення та стан вирішення піднятих проблем відсутня. Окремі ЗМІ повідомляли про наявність проблем у роботі окремих “гарячих ліній”. Так, наприклад, під час вступної кампанії – 2012 до вищих навчальних закладів тривалий час не працювали телефони спеціалізованої «гарячої лінії» Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України з питань вступу до вищих навчальних закладів. Навіть після скарг на Урядову телефонну «гарячу лінію» з приводу недоступності номеру Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України, ця «гаряча лінія» так і не запрацювала.

Крім цього, значний інтерес становить рівень інформування потенційних суб'єктів звернення на телефонні “гарячі лінії” про їх роботу через офіційні сайти КМУ, ЦОВВ, сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій (ОДА), Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», а також через газету «Урядовий кур'єр».

Означений моніторинг проводився по ініціативі Одеського суспільного інституту соціальних технологій за участю регіональних партнерських регіональних організацій в межах проекту “Температура “гарячих ліній” центральних органів виконавчої влади” за фінансової підтримки Міжнародного фонду “Відродження”. Проектна діяльність здійснювалася за експертної та методичної підтримки Всеукраїнської громадської організації “Асоціація сприяння самоорганізації населення”.

Дані, які наведені в цьому звіті, відображають результати моніторингу, активна частина якого припала на грудень 2012 – квітень 2013 року. В цьому аналітичному звіті представлені підсумкові результати цього громадського моніторингу.

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

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

В розділі 2 проаналізовано правові засади функціонування телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, систему наявних телефонних «гарячих ліній», стан інформування населення про роботу урядової телефонної «гарячої лінії» і телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, а також про стан висвітлення їх діяльності.

У розділі 3 представлені основні результати громадського моніторингу, які відображають практичні аспекти функціонування телефонних “гарячих ліній”. Зокрема, наведено статистичний огляд звернень на урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ, а також результати звернень на ці телефонні «гарячі лінії» представників моніторингової групи – як загальна інформація, так і регіональні особливості. Також у цьому розділі наводяться виявлені членами громадської коаліції окремі кращі практики та проблемні аспекти роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ.

В розділі 4 наведені основні висновки за результатами моніторингу «гарячих ліній» ЦОВВ, а в розділі 5 – рекомендації, спрямовані на покращення роботи як конкретних «гарячих ліній», так усієї системи «гарячих ліній» ЦОВВ в Україні.

Аналітичний звіт включає 5 додатків, в яких міститься список використаних нормативних джерел, перелік рамкових тем, за якими зверталися на телефонні “гарячі лінії” органів виконавчої влади представники громадської коаліції у процесі моніторингу, форма звіту за результатами кожного звернення, а також 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 щире 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).

Окрему подяку хочемо висловити директору Програми “Громадянське суспільство та належне врядування” Міжнародного фонду “Відродження”, члену Конституційної Асамблеї, кандидату юридичних наук Олексію Орловському, який активно долучався до цього дослідження на всіх його етапах, надаючи цінні та корисні поради, що сприяли підвищенню якості цього дослідження, підготовці узагальнюючих висновків та рекомендацій за підсумками моніторингу.

*Колективи 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 телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ – виявити в їх діяльності «вузькі місця», які можуть створювати передумови для зменшення ефективності реагування КМУ, ЦОВВ на телефонні звернення та запропонувати шляхи удосконалення роботи цих «гарячих ліній».

В якості основних завдань громадського моніторингу були визначені:

- аналіз нормативної бази роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ;

- визначення ступеня інформування про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ на сайтах КМУ, ЦОВВ, Державної установи «Урядовий контактний центр», в газеті «Урядовий кур'єр» та на їх офіційних сайтах, а також на сайтах Ради міністрів Автономної Республіки Крим, ОДА, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій;

- перевірка якості роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та обраних телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, а також оперативності та адекватності реагування органів влади на звернення, які їм надходять через «гарячі лінії»;

- розробка загальних рекомендацій щодо покращення роботи усієї системи «гарячих ліній» органів виконавчої влади, а також «гарячих ліній» КМУ, окремих ЦОВВ, Державної установи «Урядовий контактний центр» щодо покращення якості та результативності роботи телефонних «гарячих ліній» за підсумками громадського моніторингу.

**Об'єкт моніторингу** – конституційне право зацікавлених осіб на звернення до органів державної влади.

**Предмет моніторингу** – якість роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» обраних ЦОВВ з реалізації вказаного права на звернення.

У своїй діяльності щодо здійснення громадського моніторингу роботи телефонних «гарячих ліній» моніторингова група керувалася статтями 34, 38, 50 Конституції України, Законами України «Про об'єднання громадян» (з 01.01.2013 – «Про громадські об'єднання»), «Про інформацію», «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян», постановами 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 стосувалися досліджуваної сфери.

### **1.2. Гіпотези дослідження**

На початку проведення громадського моніторингу були висунуті наступні гіпотези, які планувалося перевірити під час дослідження:

1. За даними Державної установи «Урядовий контактний центр», в останні місяці перед початком проведення дослідження тільки на його веб-сайт та на Урядову телефонну «гарячу лінію» щотижня зверталися до 12 тисяч осіб зі скаргами, заявами та пропозиціями. Але інформація про реагування на них і стан вирішення піднятих проблем з боку КМУ та ЦОВВ відсутня. Внаслідок цього не виключена можливість незадовільного

реагування на звернення, які надходять на такі «гарячі лінії». Таким чином, протягом проведення моніторингу перевірялась наступна **гіпотеза: 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.**

2. В офіційних джерелах відсутня достатня інформація про стан реагування на звернення на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ. Між тим, за повідомленнями ЗМІ, під час вступної кампанії-2012 до вищих навчальних закладів тривалий час не працювали телефони «гарячої лінії» Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України з питань вступу до вищих навчальних закладів. Навіть після скарг на Урядову телефонну «гарячу лінію» з приводу недоступності номеру, «гаряча лінія» Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України так і не запрацювала. Як результат, під час проведення громадського моніторингу перевірялась **гіпотеза про те, що зниження якості роботи телефонних «гарячих ліній» 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.**

3. В офіційних джерелах також немає інформації про те, як реагують органи виконавчої влади на однотипні звернення, що надходять із різних областей України. У зв'язку із цим перевірялась така **гіпотеза: КМУ та ЦОВВ з різним ступенем ефективності реагують на звернення, що надходять на «гарячі лінії» із різних областей України, зокрема, вирішують по суті порушені в них питання.**

4. КМУ, ЦОВВ, місцеві органи виконавчої влади, Державна установа «Урядовий контактний центр» мають власні сайти. До того ж КМУ має власний друкований орган – газету «Урядовий кур'єр». Проте наявні нарікання про те, що на цих сайтах складно знайти інформацію про номери телефонів «гарячих ліній» окремих ЦОВВ, а також, що ця інформація відсутня в «Урядовому кур'єрі». Усе це дає підстави вважати, що рівень інформування широкої громадськості про діяльність «гарячих ліній» є недостатнім. Тому існує потреба в аналізі ступеня інформування потенційних користувачів про роботу таких телефонних «гарячих ліній». Таким чином, в ході моніторингу була піддана перевірці наступна **гіпотеза: рівень інформованості громадян про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ через їх офіційні сайти, сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», а також через газету «Урядовий кур'єр» є недостатнім.**

### **1.3. Дизайн проведення громадського моніторингу**

Громадський моніторинг якості роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ проводився в чотири етапи, які реалізовувалися послідовно:

**1) Підготовчий етап.** Діяльність за цим етапом включала здійснення комплексу заходів, спрямованих на підготовку до проведення моніторингу. Зокрема, готувався та уточнювався інструментарій громадського моніторингу; було розроблено робочий план проведення моніторингу, розподілені обов'язки між членами моніторингової групи, підготовлені форми запитів до об'єктів моніторингу; визначено тематику питань, з якими мали звертатися члени моніторингової групи та залучені волонтери на Урядову телефонну «гарячу лінію» і телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ; підготовлені форми (шаблони) звітності за результатами кожного звернення на обрані «гарячі лінії» КМУ, ЦОВВ тощо.

**2) Проведення моніторингу.** Цей активний етап моніторингу охоплював діяльність, спрямовану на збір достатнього обсягу достовірної та неупередженої інформації, необхідної для подальшого проведення узагальнень, які у свою чергу мали бути використані для підготовки висновків та розробки практичних рекомендацій для КМУ, ЦОВВ, Державної установи «Урядовий контактний центр» щодо покращення роботи

телефонних «гарячих ліній» та висвітлення їх діяльності, у тому числі з боку місцевих органів виконавчої влади та газети «Урядовий кур'єр».

Більш детальна інформація про методи збору інформації, інструменти, які використовувалися на цьому етапі тощо, представлена у підрозділах 1.4 – 1.7 цього звіту.

**3) Аналіз результатів.** В рамках цього етапу відбувалась систематизація отриманої на попередньому етапі інформації, зіставлення та узагальнення результатів громадського моніторингу, на основі отриманих результатів відбувалася перевірка гіпотез моніторингу. Наприкінці 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 та ЦОВВ щодо покращення якості та результативності роботи їх телефонних «гарячих ліній». Також було напрацьовано рекомендації для Державної установи «Урядовий контактний центр», а також місцевих органів виконавчої влади та газети «Урядовий кур'єр» в частині покращення висвітлення діяльності Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ. На цьому ж етапі моніторингу підготовлено спеціалізовану Пам'ятку, яка буде видана та поширена серед операторів і служб, які забезпечують роботу «гарячих ліній».

#### **1.4. Вибірка**

Моніторинг «гарячих ліній» проводився в межах України. Основу для аналізу склала інформація, отримана за зверненнями на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» обраних ЦОВВ з міст Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси.

Коло тих, до кого зверталися члени моніторингової групи в ході здійснення моніторингу, умовно розділені на три групи:

1) Керівники органів виконавчої влади, які є відповідальними за роботу підвідомчих «гарячих ліній» та які відповідно до своїх повноважень мають володіти необхідною інформацією про стан їх роботи, зокрема:

- прем'єр-міністр України (щодо «гарячої лінії» КМУ);

- керівники ЦОВВ, телефонні «гарячі лінії» яких були відібрані для проведення моніторингу.

2) Керівництво Державної установи «Урядовий контактний центр» як головної ланки, координаційного центру Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, яка у взаємодії з органами виконавчої влади забезпечує розгляд звернень, що надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію», і вжиття заходів для вирішення порушених в них питань з метою задоволення законних прав та інтересів заявників.

3) Особи, які звертаються на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» обраних ЦОВВ.

#### **1.5. Методи проведення громадського моніторингу**

Для проведення громадського моніторингу використовувалися наступні методи:

- *аналіз нормативно-правових актів*, які регламентують роботу телефонних «гарячих ліній» КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр»;

- *підготовка та розсилка запитів (в тому числі повторних запитів)* до керівників КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр»;



- *аналіз публікацій*, розміщених на офіційних сайтах КМУ, ЦОВВ, сайтах Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, Державної установи «Урядовий контактний центр» та в газеті «Урядовий кур'єр» протягом останніх двох років (з 01.04.2011 по 31.03.2013) щодо роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ;

- *створення на базі Одеського суспільного інституту соціальних технологій громадської «гарячої лінії»* з метою отримання і фіксації скарг від осіб, які зверталися на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ і залишилися незадоволеними їх роботою;

- *проведення «польового» дослідження – здійснення контрольних звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» обраних ЦОВВ з реальними питаннями та проблемами, які стосуються як загальнодержавного, так і місцевого рівнів.*

## **1.6. Джерела інформації**

Джерелами отримання інформації для аналізу та підготовки моніторингового звіту стали:

- *нормативно-правові акти*, які регламентують роботу телефонних «гарячих ліній» КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр»;

- *відповіді на запити та повторні запити*, адресовані керівникам КМУ та ЦОВВ, а також Державної установи «Урядовий контактний центр»;

- *публікації, розміщені на офіційних сайтах КМУ, обраних ЦОВВ, Ради міністрів Автономної Республіки Крим та обласних державних адміністрацій* за період з 01.04.2011 по 31.03.2013;

- *публікації, розміщені на офіційному сайті Державної установи «Урядовий контактний центр»* за весь період її діяльності (по 30.04.2013);

- *публікації, розміщені в газеті «Урядовий кур'єр»* за період з 01.04.2011 по 31.03.2013;

- *матеріали за результатами звернень на громадську «гарячу лінію», створену на базі Одеського суспільного інституту соціальних технологій*, на якій фіксувалися скарги від осіб, які зверталися на Урядову телефонну «гарячу лінію» і телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ і залишилися незадоволеними їх роботою;

- *матеріали за результатами звернень громадян на Урядову телефону «гарячу лінію» та обрані телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ з реальними питаннями та проблемами, які стосуються як загальнодержавного, так і місцевого рівнів (аудіозаписи; звіти осіб, що проводили моніторинг, за результатами кожного звернення на «гарячу лінію»; відповіді керівництва КМУ, ЦОВВ за результатами звернень на «гарячі лінії» тощо).*

## **1.7. Організація та проведення громадського моніторингу**

З метою організації громадського моніторингу на його підготовчому етапі була сформована *моніторингова група*, до складу якої увійшли представники громадської коаліції з шести неурядових організацій: Одеського суспільного інституту соціальних технологій (лідера коаліції), Всеукраїнської громадської організація «Асоціація сприяння самоорганізації населення» (Одеса), громадських організацій «Інформаційно-правовий центр «Наше право» (Львів), «Громадська ініціатива Луганщини» (Луганськ), «Фонд розвитку міста Миколаєва» та Київського відділення Всеукраїнської асоціації сприяння

самоорганізації населення (Київ). Крім того, на початковому етапі були вирішені інші організаційні питання, пов'язані із проведенням моніторингу, зокрема, підготовлено та організовано стартову зустріч членів громадської коаліції в м. Одесі 24-25 листопада 2012 р., яка проводилася з метою доопрацювання інструментарію дослідження та узгодження порядку спільної діяльності членів громадської коаліції.

У процесі проведення моніторингу моніторингова група використовувала наступні інструменти:

1. *Аналіз нормативно-правових актів.* Були відібрані основні нормативно-правові акти, які мають загальнодоступний характер та регламентують роботу телефонних «гарячих ліній» КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр».

2. *Запити.* З метою отримання офіційної інформації, необхідної для проведення моніторингу, було підготовлено та направлено 84 листа керівництву КМУ, ЦОВВ та Державної установи «Урядовий контактний центр». Листи мали статус інформаційного запиту щодо доступу до офіційних документів відповідно до ст. 32 Закону України «Про інформацію» та Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Запити та звернення були спрямовані на:

- з'ясування загальної кількості звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ у розрізі кожної із існуючих «гарячих ліній» (відповідний запит було направлено на адресу КМУ);

- отримання інформації про номери телефонів «гарячих ліній», документів, які регламентують роботу кожної із обраних для моніторингу телефонних «гарячих ліній», а також інформації про порядок реагування органів, на чю адресу надійшли звернення, та здійснення контролю за станом виконання наданої відповіді – у разі, якщо по зверненню було прийняте позитивне рішення (запити направлялися на адресу КМУ та керівників ЦОВВ);

- отримання інформації про номери телефонів «гарячих ліній», документів, які регламентують роботу Державної установи «Урядовий контактний центр», а також інформації про реагування нею на звернення та здійснення контролю за станом виконання наданої відповіді – у разі, якщо по зверненню прийняте позитивне рішення (запит було направлено на адресу Державної установи «Урядовий контактний центр»).

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

В інформаційних запитах на ту чи іншу телефонну «гарячу лінію» у адресатів запитувалася інформація про кількість таких звернень не тільки протягом 2012 року, а також у 2011 та 2010 роках. Це дало можливість співвіднести показники трьох років, визначити деякі закономірності та більш обґрунтовано підготувати узагальнюючі висновки. У разі, якщо за вказані роки певні ЦОВВ зазнавали реформування, інформація за попередній період запитувалася щодо кількості звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) їх попередників.

3. *Аналіз публікацій.* В рамках моніторингу було проведено дослідження матеріалів, які розміщені у період з 01.04.2011 по 31.03.2013 на офіційних сайтах КМУ, ЦОВВ, Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, Державної установи «Урядовий контактний центр», в газеті «Урядовий кур'єр» та на її офіційному сайті і висвітлюють роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» і телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ.

4. *Громадська телефонна «гаряча лінія».* З метою збирання скарг на роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ і пропозицій від осіб, які зверталися на них і залишилися незадоволеними їх роботою, на базі Одеського

суспільного інституту соціальних технологій було створено громадську «гарячу лінію». Звернення на цю лінію могли подаватися як електронною поштою на адресу hot-lines@ukr.net, так і на телефони (097) 481-17-27 та (048) 738-68-30. Поширення інформації про початок роботи громадської «гарячої лінії» здійснювалося через соціальні мережі, громадські сайти, зокрема, сайти партнерських організацій, залучених до проведення моніторингу.

5. *Звернення громадян на «гарячі лінії» органів виконавчої влади.* З метою отримання об'єктивної інформації та для перевірки висунутих гіпотез щодо якості та ефективності роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» обраних ЦОВВ були організовані контрольні звернення на них із реальними питаннями та проблемами, які стосувалися як загальнодержавного, так і місцевого рівнів.

Після отримання відповіді на запити до КМУ та ЦОВВ щодо кількості звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію» і телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ, моніторинговою групою було відібрано 30 органів виконавчої влади для подальшого моніторингу якості та оперативності їх реагування на звернення громадян, що надходять на телефонні «гарячі лінії». Критеріями відбору цих ЦОВВ для проведення моніторингу стала кількість звернень, що надходять на відповідні телефонні «гарячі лінії», а також соціальна значущість питань, які входять до кола повноважень цих органів. Моніторинг мав здійснюватися переважно шляхом звернення на телефонні «гарячі лінії» відповідних ЦОВВ. Учасники моніторингової групи перед початком дослідження домовилися про те, що у разі відсутності у певного ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії», звернення до нього буде здійснюватися через Урядову телефонну «гарячу лінію».

Фактично же у подальшому кількість досліджуваних ЦОВВ збільшилася до 31, оскільки за період реалізації проекту відбулася реорганізація Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України, замість якого з'явилося два окремих міністерства: Міністерства освіти і науки України та Міністерства молоді та спорту України.

Задля перевірки того, як працюють відібрані телефонні «гарячі лінії», на кожну з них було здійснено по три звернення із кожного з п'яти міст, що представляли члени моніторингової групи: Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси. Таким чином, на кожну обрану «гарячу лінію» від моніторингової групи мало надійти по 15 звернень. Розрахункова загальна кількість звернень на обрані телефонні «гарячі лінії» мала становити 450 (по 15 звернень на кожну із 30 телефонних «гарячих ліній»). Щоправда, забезпечити виконання цієї умови повною мірою не вдалося через певні причини, вказані у підрозділі 3.2 цього звіту.

Також було домовлено, що на кожну з «гарячих ліній» із кожного зі згаданих міст мають надходити однотипні звернення (по три види однотипних звернень із кожного міста на кожну «гарячу лінію»). Перелік цих 90 однотипних (рамкових) питань, який наведено у додатку Б, було напрацьовано та обговорено під час стартової зустрічі членів громадської коаліції в м. Одесі 24-25 листопада 2012 р. Для звернення було обрано звичні питання, які більш за все турбують населення та стосуються повсякденних проблем «рядової» людини. Через це питання мали формулюватися досить конкретно, але без зайвого посилання на законодавство, використання спеціальної, професійної термінології тощо, тобто так, як їх формулює більшість «рядових» користувачів послуг телефонних «гарячих ліній».

Кожне звернення на «гарячі лінії» фіксувалося на диктофон. Крім того, особа, яка проводила моніторинг, за результатами кожного звернення оформлювала спеціальний звіт за узгодженою членами моніторингової групи формою (додаток В). Також до відповідної форми вносилися інформація про результати розгляду звернення на «гарячу лінію» КМУ або відповідного ЦОВВ, а також відповідь (відповіді) органів виконавчої влади, які надходили за результатами розгляду кожного звернення на «гарячу лінію».

## 1.8. Основні обмеження громадського моніторингу

Проведення громадського моніторингу «гарячих ліній» супроводжувалося певними труднощами як зовнішнього, так і внутрішнього характеру.

До числа *труднощів зовнішнього характеру*, із якими зіштовхувалися організатори моніторингу, можна віднести проблеми із визначенням того, чи є в обраного органу виконавчої влади власна телефонна «гаряча лінія», а також суперечлива інформація про її номер (номери), отримана з різних джерел. Задля вирішення цієї проблеми моніторингова група зіставляла інформацію на сайтах Урядового контактного центру та ЦОВВ, а за потреби здійснювала дзвінок до приймальні керівника ЦОВВ, обраного для моніторингу.

Також моніторингова група зіштовхнулася із проблемою ненадання окремими ЦОВВ необхідної для аналізу інформації у відповідь на запити, які направлялися керівництвом проекту на їхню адресу, чи надання неповної інформації. В таких випадках виконавці моніторингу направляли повторні запити, а у разі повторного ненадання чи надання неповної інформації зверталися до керівництва КМУ.

Мали також місце певні *внутрішні проблеми*, зокрема: незначне порушення графіку проведення моніторингу окремими партнерськими організаціями в частині організації звернень на телефонні «гарячі лінії»; 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 складнощі для перевірки гіпотези про різний рівень реагування ЦОВВ на однотипні звернення, які надходять із різних регіонів.

З метою подолання наявних складнощів виконавці проекту були змушені продовжити на один місяць тривалість «польового» етапу та на півтора місяці – аналітичну (узагальнюючу) частину дослідження. Крім цього, у разі виявлення певних порушень щодо змісту звернень, окремі партнери громадської коаліції повторно зверталися на телефонні «гарячі лінії» із 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 телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ. В розділі послідовно представлено правові засади функціонування наявних телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ, стан інформування населення про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» і телефонних «гарячих ліній» ЦООВ, а також висвітлення діяльності цих органів щодо реакції на звернення.

### **2.1. Правові засади функціонування телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ**

Діяльність телефонних «гарячих ліній» 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 як складової системи органів публічної влади, використання подібних «телефонних ліній» можна розглядати в якості одного із загальних способів (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 на рівні ЦОВВ поширюється на КМУ. Так, згідно із п. 9 ч. 1 ст. 2 та ч. 1 ст. 21 Закону України «Про Кабінет Міністрів України» КМУ спрямує та координує роботу міністерств, інших органів виконавчої влади.

В контексті цього дослідження, оскільки моніторингом була охоплена робота телефонних «гарячих ліній» не всіх органів виконавчої влади, а тільки урядової телефонної «гарячої лінії» і телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, важливо чітко визначити які саме органи виконавчої влади підпадають під цю категорію. Відповідь на це запитання міститься у ч. 1 ст. 1 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади», згідно якої систему ЦОВВ складають міністерства України (далі – міністерства) та інші ЦОВВ.

Станом на момент завершення підготовки цього звіту в Україні існувало 75 ЦОВВ<sup>1</sup>, у тому числі: 18 міністерств, 25 державних служб, 14 державних агентств, 11 державних інспекцій, 5 ЦОВВ із спеціальним статусом, 2 інших ЦОВВ<sup>2</sup>. Крім цього, в Україні на цей час існувало 5 національних комісій. Незважаючи на те, що національні комісії згідно Указу Президента України від 9 грудня 2010 року № 1085/2010 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» (із подальшими змінами) не включені до схеми організації та взаємодії 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»<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> Див.: <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/1085/2010>.

<sup>2</sup> Див.: [http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=246398107&cat\\_id=245427152](http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=246398107&cat_id=245427152).

<sup>3</sup> Там же.

Оскільки діяльність телефонних “гарячих ліній” що аналізуються, є інструментом реалізації права на звернення до органів виконавчої влади, ключовим актом в цій сфері слід вважати Закон України “Про звернення громадян”. Заслугує на увагу той факт, що цитована вище ст. 40 Конституції України надає право на звернення кожній людині, в той час як в назві Закону йдеться тільки 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 законно 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 звернутися, зокрема, до органів державної влади із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

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. Саме до категорії усних звернень, на наше переконання, можуть бути віднесені звернення, які надходять від людей на телефонні “гарячі лінії” органів виконавчої влади.

В ст. 3 вказаного Закону також міститься визначення кожного із видів звернень, які можуть надходити, зокрема, до органів виконавчої влади та їх посадових осіб, зокрема:

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

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

- скарга – звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

Стаття 19 Закону “Про звернення громадян” містить цілий 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 організувати 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 у зверненні 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 застосовуватися і стосовно усних звернень, які надходять через телефонні "гарячі лінії", що сьогодні, як свідчить практика, не відбувається.

Нарешті, ч. 1 ст. 20 Закону встановлює термін розгляду звернень громадян. Вони мають розглядатися і вирішуватися 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 телефонні "гарячі лінії", на які нерідко надходять саме "гарячі" звернення, що потребують негайного розгляду та вирішення по суті. При цьому, положення ч. 3 ст. 20 Закону, яка передбачає потенційну можливість скорочення терміну розгляду звернення на вимогу громадянина, на жаль, тут застосована бути не може: законодавець в ній зазначив, що обґрунтування такого створення має бути подано виключно у письмовому вигляді. Очевидно, що у випадку усного звернення на телефонну "гарячу лінію" цю формальну вимогу виконати неможливо. Якщо ж навздогін до звернення на телефонну "гарячу лінію" треба направляти ще й письмове звернення з приводу скорочення терміну, телефонні "гарячі лінії" фактично втрачатимуть свій сенс.

Переходячи безпосередньо до актів, які напряму регламентують питання створення та забезпечення поточної діяльності телефонних "гарячих ліній" органів виконавчої влади, перш за все, необхідно згадати про указ Президента України від 7 лютого 2008 р. № 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 телефонні "гарячі лінії" і «телефони довіри», в указі Президента України № 109/2008 містяться й інші положення, які опосередковано стосуються тематики цього дослідження. Зокрема, п. 4 указу КМУ було доручено затвердити у тримісячний строк єдиний загальнодержавний класифікатор звернень громадян і

запровадити до 1 січня 2009 року 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 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 би відбиватися дані про діяльність телефонних "гарячих ліній", 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 7 лютого 2008 р. № 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 в якості специфічного виду діяльності КМУ, а відповідно і ЦОВВ, така узагальнена інформація має також оприлюднюватися 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 розпорядженням КМУ від 27 травня 2009 р. N 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 серпня 2009 р. N 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 липня 2010 р. N 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 липня 2010 р. N 1552-р "Про перейменування та розміщення державної установи "Соціальний контактний центр", яким державна установа "Соціальний контактний центр" була перейменована на "Урядовий контактний центр" (УКЦ). Того ж дня, 28 липня 2010 р. КМУ своєю постановою № 636 вніс до Постанови N 898 від 12 серпня 2009 р. зміни, пов'язані із коригуванням порядку взаємодії органів виконавчої влади із державною установою "Урядовий контактний центр". Відтепер сфера відповідальності цієї державної установи поширюється не тільки на звернення, які надходили до Мінпраці, а й на створену Урядову гарячу лінію.



Як було зазначено вище, розпорядженням КМУ від 27 травня 2009 р. N 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 центру (<http://укс.gov.ua/about/legal>), ані на сайті Кабінету Міністрів України, ані в розділі “Законодавство” на сайті Верховної Ради України.

В контексті цього дослідження на особливу увагу заслуговує Порядок взаємодії органів виконавчої влади та УКЦ при забезпеченні оперативного реагування на звернення, що надходять на Урядову телефонну “гарячу лінію” (далі – Порядок), затверджений Постановою КМУ від 12 серпня 2009 р. N 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 телефонну “гарячу лінію”.

Цей Порядок (із подальшими змінами, які вносилися до його назви і тексту) передбачає, що державна установа “Урядовий контактний центр” та органи виконавчої влади спрямовують свою діяльність на забезпечення оперативного розгляду звернень, що надійшли на урядову телефонну “гарячу лінію”, 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 органів виконавчої влади 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.

На кожне 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.

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 органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушеного у зверненні питання, і який самостійно визначає доцільність його розгляду та вносить відповідну інформацію до бази даних.

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.

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

На УКЦ покладається обов'язок щодо аналізу результатів розгляду відповідними органами виконавчої влади звернень. 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 Урядовому контактному центру в електронному та друкованому вигляді. У випадку надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру Урядовий контактний центр у співпраці з органами виконавчої влади визначає механізм оперативного реагування на звернення.

У цілому слід визнати, що Порядок містить досить прості та зрозумілі механізми співпраці між УКЦ та органами виконавчої влади у процесі вирішення ними питань, які підняті у зверненнях, що надходять на Урядову телефонну “гарячу лінію”. Тим не менш, при вивченні цього Порядку виникає низка питань, які потребують свого нормативного врегулювання.

По-перше, залишаються не до кінця зрозумілими неодноразові згадування в тексті цього документу про необхідність оперативного реагування на звернення. Безумовно, слід вітати той факт, що у Порядку фактично робиться спроба зменшити термін розгляду звернень, які надходять на урядову телефонну “гарячу лінію”, у порівнянні із термінами, встановленими Законом України “Про звернення громадян”. Однак, як свідчить практика, про що, зокрема, буде йтися в розділі 3.2 звіту, органи виконавчої влади на практиці 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, які надходять на телефонні “гарячі лінії”.

По-друге, нечітко визначено 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.

По-третє, п. 4 Порядку передбачає, що на кожне звернення в УКЦ заводиться 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 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”.

Нарешті, 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 телефонних «гарячих ліній» у відповідному органі». Оскільки телефонні «гарячі лінії», які існують в окремих ЦОВВ, функціонують за встановленим графіком, який рідко змінюється, то 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 9 червня 2011 р. N 589-р, яким була затверджена однойменна Концепція, що наразі діє із незначними змінами, внесеними розпорядженням КМУ від 20 березня 2013 р. № 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 від 9 червня 2011 р. N 589-р, згідно з яким міністерствам, іншим ЦОВВ доручено вжити заходів щодо удосконалення роботи своїх телефонних “гарячих ліній”, довідкових телефонних служб та забезпечити їх взаємодію з УКЦ.

В Концепції достатньо чітко визначена проблема, 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 телефонні “гарячі лінії”.

Тим не менш, Уряд 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, 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 телефонні “гарячі лінії” не використовуються як один з інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності органів виконавчої влади.

У розпорядженні N 589-р КМУ назвав основні причини недостатнього рівня використання телефонних “гарячих ліній”, 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 телефонних "гарячих ліній" органів виконавчої влади і системи контролю за якістю такої роботи;

- обмеженість матеріально-технічних ресурсів, необхідних для налагодження органами виконавчої влади, насамперед місцевого рівня, роботи телефонних "гарячих ліній", 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, визначених Концепцією, в контексті цього дослідження на найбільшу увагу заслуговують такі:

- розроблення нормативно-правових актів з питань діяльності контактних центрів органів виконавчої влади, 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, телефонних "гарячих ліній", 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, передбачається:

- удосконалити роботу телефонних "гарячих ліній", довідкових телефонних служб ЦОВВ;

- розробити нормативно-правові акти, що регламентують порядок взаємодії УКЦ, контактних центрів, а також телефонних "гарячих ліній", 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 телефонних "гарячих ліній", довідкових телефонних служб ЦОВВ, забезпечити здійснення контролю за їх дотриманням;

- організувати координацію та методичне забезпечення УКЦ діяльності контактних центрів, а також телефонних “гарячих ліній”, довідкових телефонних служб ЦОВВ;
- налагодити проведення контактними центрами, телефонними “гарячими лініями”, довідковими телефонними службами ЦОВВ роботи з роз'яснення пріоритетних питань державної політики;
- налагодити проведення за допомогою контактних центрів, телефонних “гарячих ліній”, довідкових телефонних служб ЦОВВ моніторингу та аналізу громадської думки;
- забезпечити захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах контактних центрів, а також телефонних “гарячих ліній”, довідкових телефонних служб ЦОВВ шляхом створення комплексної системи захисту інформації з підтвердженою відповідністю;
- об'єднати на базі УКЦ контактні центри, телефонні “гарячі лінії”, довідкові телефонні служби ЦОВВ в Національну систему опрацювання звернень з єдиним телефонним номером.

Як було вказано вище, реалізація Концепції триватиме до кінця 2013 року. Отже, значна її частина положень перебуває зараз на різних етапах виконання. Хоча не всі положення Концепції виконуються в повному обсязі та своєчасно. Так, наприклад, за інформацією, яка містилася на сайті Урядового контактного центру ([http://ukc.gov.ua/contact\\_center/vprovadschennya\\_nacionalnoi\\_systemu](http://ukc.gov.ua/contact_center/vprovadschennya_nacionalnoi_systemu)), станом на момент завершення цього дослідження (30 квітня 2013 року) були вже створені і функціонували 12 регіональних контактних центрів: Волинський, Дніпропетровський, Донецький, Івано-Франківський, Кіровоградський, Львівський, Одеський, Полтавський, Рівненський, Сумський обласні контактні центри, а також контактні центри міст Севастополя та Києва ([http://ukc.gov.ua/contact\\_center/diuchi\\_centru/](http://ukc.gov.ua/contact_center/diuchi_centru/)). Крім того, місцевими органами виконавчої влади прийняті рішення про утворення ще 10 регіональних контактних центрів: у Вінницькій, Житомирській, Закарпатській, Запорізькій, Київській, Луганській, Миколаївській, Хмельницькій, Черкаській та Чернігівській областях.

Очевидно, що робота по створенню цих контактних центрів, а також контактних центрів в інших регіонах України (Автономній Республіці Крим, Тернопільській, Харківській, Херсонській та Чернівецькій областях) явно відстає від термінів, визначених Концепцією створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади. Адже розпорядженням КМУ від 9 червня 2011 р. N 589-р Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям на створення в установленому порядку подібних контактних центрів було відведено тільки 6 місяців, які вже давно минули.

В той же час окремі позиції Концепції вже виконано. Серед вже реалізованих позицій Концепції заслуговує на увагу постанова КМУ від 18 січня 2012 р. № 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. Проект вказаної Постанови КМУ було розроблено Державним агентством з питань науки, інновацій та інформатизації разом з Міністерством юстиції за участю УКЦ.

У п. 1 Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади встановлено, що цей документ визначає порядок функціонування системи контактних центрів, телефонних “гарячих ліній”, 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.м. Києва і Севастополя, телефонних “гарячих ліній”, 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 наводяться 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 телефонну “гарячу лінію”, який було затверджено Постановою КМУ від 12 серпня 2009 р. N 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 цього документу. 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 Кабінетом Міністрів

України, а також питань, що можуть спричинити соціальне напруження в суспільстві, та інформує про це Секретаріат Кабінету Міністрів України;

- проведення моніторингу розгляду звернень органами виконавчої влади та подання відповідної інформації Секретаріату Кабінету Міністрів України;

- підготовка пропозицій з питань удосконалення порядку взаємодії УКЦ, контактних центрів, телефонних “гарячих ліній”, 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, телефонних “гарячих ліній”, а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади;

- готує 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: 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”.

Проведений аналіз засвідчив, що в Україні питання, пов’язані із функціонуванням Урядової телефонної “гарячої лінії” та телефонних “гарячих ліній” ЦОВВ не регламентуються 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 задля спрощення комунікації заявників із органами влади із використанням сучасних телекомунікаційних технологій. В той же час, основна регламентація діяльності роботи телефонних “гарячих ліній” 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 телефонних “гарячих ліній” на рівні законів. Наприклад, у Законі України “Про звернення громадян” може бути передбачена можливість звернення до всіх 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 на їх опрацювання.

Крім того, необхідно відзначити, що Концепція створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади реалізується із певними затримками у часі та не у повному обсязі, що не сприяє оперативному запровадженню повноцінно працюючої Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади. Також привертає увагу той факт, що всі існуючі телефонні “гарячі лінії” ЦОВВ недостатньо “вбудовані” в Національну систему. Адже телефонні “гарячі лінії” ЦОВВ згадуються у всіх документах побіжно у порівнянні 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” телефонні “гарячі лінії” ЦОВВ співвідносяться із УКЦ.

## 2.2. Система телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ України

Одним із ключових етапів дослідження, яке проводили громадські експерти, став аналіз існуючої системи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ. При цьому дані питання моніторинговій групі довелося вивчати не тільки до початку «польового» етапу дослідження, а й відстежувати як під час його проведення, так і після його завершення – під час підготовки цього звіту. Адже інформація з цього приводу, яку оприлюднювали органи виконавчої влади, регулярно змінювалася, що неодноразово призводило до необхідності коригування напрямків моніторингової діяльності. Саме це стало однією із ключових перешкод у здійснюваній аналітичній роботі.

Що ж сьогодні представляє собою система телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади?

Як засвідчили результати дослідження, про які буде йтися нижче, відповідь на це запитання є далеко не однозначною.

Достатньо простою та зрозумілою є ситуація із Урядовою телефонною «гарячою лінією» 0-800-507-309, яку адмініструє УКЦ і про механізм функціонування якої, зокрема, йшлося у розділі 1.1 цього аналітичного звіту. Вказана «гаряча лінія» є єдиною в своєму роді, а інформація про неї є однаковою у різних джерелах: на сайтах Кабінету Міністрів України, УКЦ, сайтах ЦОВВ та місцевих органів виконавчої влади. Урядова телефонна «гаряча лінія» працює, крім святкових днів та неділі, за наступним графіком: понеділок – п'ятниця з 8.00 до 21.00, субота – з 8.00 до 19.00<sup>1</sup>.

Значно більш запутаною є система телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ. У межах дослідження було проаналізовано інформацію про наявність власних «гарячих ліній» у кожного із ЦОВВ<sup>2</sup>, їх назву та режим роботи. Для цього громадськими експертами було зіставлено дані про такі «гарячі лінії», які містяться в окремому розділі на сайті Урядового контактного центру<sup>3</sup>, а також на сайтах кожного із ЦОВВ. Враховуючи, що ця інформація періодично змінювалася 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. У таблиці 1 представлені данні, які було розміщено на вказаних сайтах на момент завершення «польової» частини дослідження, тобто, на 30 квітня 2013 р.

---

<sup>1</sup> <http://ukc.gov.ua/>

<sup>2</sup> За основу було взято перелік існуючих в Україні ЦОВВ, що міститься на Урядовому порталі ([http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art\\_id=246398107&cat\\_id=245427152](http://www.kmu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=246398107&cat_id=245427152))

<sup>3</sup> [http://ukc.gov.ua/contact\\_centeru/telefonni\\_gar/](http://ukc.gov.ua/contact_centeru/telefonni_gar/)



**НАЯВНІСТЬ ВЛАСНИХ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» У ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ**  
(станом на 30.04.2013)<sup>1</sup>

Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади	Інформація про наявність у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» (за даними Урядового контактного центру, <a href="http://укс.gov.ua/contact_centeru/telefonni_gar">http://укс.gov.ua/contact_centeru/telefonni_gar</a> )			Інформація про наявність у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» (згідно даних його офіційного веб-сайту)			
	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
<b>МІНІСТЕРСТВА</b>							
Міністерство аграрної політики та продовольства України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Консультаційний центр	0-800-502-410	Інформація відсутня	<a href="http://minagro.gov.ua/communication?nid=1260">http://minagro.gov.ua/communication?nid=1260</a>
Міністерство внутрішніх справ України	Телефон довіри	(044) 254-76-43	Цілодобово	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/index">http://mvs.gov.ua/mvs/control/main/uk/index</a>
Міністерство доходів і зборів України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня <sup>2</sup>			«Пультс»	(044) 284-00-07	Інформація відсутня	<a href="http://minrd.gov.ua/others/kontakt/">http://minrd.gov.ua/others/kontakt/</a>
				Інформаційно-довідковий департамент	0-800-501-007 (044) 454-16-13	Інформація відсутня з 8.00 до 20.00 (крім суботи та неділі) для мешканців м. Києва	
Міністерство екології та природних ресурсів України	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 206-33-02	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	Гаряча лінія	(044) 206-33-02	Інформація відсутня	<a href="http://www.menr.gov.ua/">http://www.menr.gov.ua/</a>

<sup>1</sup> Назви телефонних «гарячих ліній» наведено відповідно до інформації, наявної на сайтах Урядового контактного центру та окремих ЦОВВ.

<sup>2</sup> На сайті Урядового контактного центру замість інформації про наявність та режим роботи телефонної «гарячої лінії» Міністерства доходів і зборів наведена інформація про телефонні «гарячі лінії» Державної податкової служби України (Інформаційно-довідкового департаменту: 0-800-501-007, (044) 454-16-13, режиму її роботи: робочі дні з 8.00 до 20.00), а також Державної митної служби України (Моніторингового центру (підрозділу швидкого реагування): (044) 247-27-19, режиму її роботи: цілодобово), які до 24.12.2012 були попередниками цього Міністерства.

Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	Телефон довіри	(044) 253-61-36	Щоденно з 10.00 по 18.00	Телефон довіри	(044) 253-61-36	Щоденно з 10.00 по 18.00	<a href="http://www.me.gov.ua/control/publish/article/main?art_id=114322&amp;cat_id=114321">http://www.me.gov.ua/control/publish/article/main?art_id=114322&amp;cat_id=114321</a>
	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 281-95-28	Щосереда з 11.00 до 13.00	Гаряча телефонна лінія	(044) 521-17-14	Щосереда з 11.00 до 13.00	
	«Лінія довіри» щодо порушень антикорупційного законодавства	(044) 253-44-06	Щоденно з 10.00 по 18.00				
Міністерство промислової політики України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Пряма «гаряча» телефонна лінія	Інформація про номер телефонної «гарячої лінії» та режим її роботи відсутня		<a href="http://industry.kmu.gov.ua/industry/control/uk/publish/article?art_id=72339&amp;cat_id=63806">http://industry.kmu.gov.ua/industry/control/uk/publish/article?art_id=72339&amp;cat_id=63806</a>
Міністерство енергетики та вугільної промисловості України	«Гаряча лінія»	0-800-500-203	Цілодобово	Гаряча телефонна лінія	0-800-500-203	Інформація відсутня	<a href="http://mpe.kmu.gov.ua/fuel/control/uk/publish/article?art_id=182552&amp;cat_id=35086&amp;showHidden=1">http://mpe.kmu.gov.ua/fuel/control/uk/publish/article?art_id=182552&amp;cat_id=35086&amp;showHidden=1</a>
Міністерство закордонних справ України	«Гаряча лінія» Департаменту консульської служби	(044) 238-16-57	Цілодобово	Гаряча лінія <sup>1</sup>	(044) 238-16-57	Інформація відсутня	<a href="http://mfa.gov.ua/ua">http://mfa.gov.ua/ua</a>
Міністерство інфраструктури України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 351-48-01	Щовівторка з 14.00 до 15.00	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.mtu.gov.ua">http://www.mtu.gov.ua</a>
Міністерство культури України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://195.78.68.75/mincult/uk/index">http://195.78.68.75/mincult/uk/index</a>
Міністерство молоді та спорту України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня <sup>2</sup>			Телефон довіри	(044) 289-16-50	Щопонеділка з 11.00 до 12.00	<a href="http://dsmsu.gov.ua/index/ua/material/8936">http://dsmsu.gov.ua/index/ua/material/8936</a>

<sup>1</sup> 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».

<sup>2</sup> На сайті Урядового контактного центру замість інформації про наявність та режим роботи телефонної «гарячої лінії» Міністерства освіти і науки України наведена інформація про наявність телефонної «гарячої лінії» (довідкової служби: (044) 486-24-42 та режиму її роботи: понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 17.45) попередника цього Міністерства до 28 лютого 2013 року - Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України.

Міністерство оборони України	Громадська приймальня	(044) 253-11-56, 253-04-71, 253-89-31	Робочі дні з 9.00 до 18.00	Телефон довіри відділу розгляду звернень та прийому громадян	(044) 253-89-31, 253-11-56, 253-04-71	Робочі дні - з 8.00 до 20.00, субота - з 8.00 до 14.00	<a href="http://www.mil.gov.ua/index.php?part=hotline&amp;lang=ua">http://www.mil.gov.ua/index.php?part=hotline&amp;lang=ua</a>
				Телефон довіри департаменту соціальної та гуманітарної політики	(044) 489-35-20	Робочі дні - з 8.00 до 20.00, субота - з 8.00 до 14.00	
				Телефон довіри чергового Головного управління по роботі з особовим складом Збройних Сил України	(044) 235-82-31	Цілодобово	
				Телефон довіри відділу військово-соціальної роботи Головного управління по роботі з особовим складом Збройних Сил України	(044) 454-44-51	з 8.00 до 17.00	
				Телефон довіри чергового Головного управління особового складу Генерального штабу Збройних Сил України	(044) 226-23-60	Цілодобово	
Міністерство освіти і науки України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня <sup>1</sup>		Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		<a href="http://mon.gov.ua/ua/">http://mon.gov.ua/ua/</a>		

<sup>1</sup> На сайті Урядового контактного центру замість інформації про наявність та режим роботи телефонної «гарячої лінії» Міністерства освіти і науки України наведена інформація про наявність телефонної «гарячої лінії» (довідкової служби: (044) 486-24-42 та режиму її роботи: понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 17.45) попередника цього Міністерства до 28 лютого 2013 року - Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України.

Міністерство охорони здоров'я України	Телефонна «гаряча лінія»	0-800-801-333	Робочі дні з 9.00 до 18.00	Телефонна «гаряча лінія»	0-800-801-333	з 9.00 до 18.00	<a href="http://www.moz.gov.ua/ua/portal/_hotline/">http://www.moz.gov.ua/ua/portal/_hotline/</a>
	«Гаряча лінія» з питань грипу та ГРВІ	(044) 425-08-83	Щоденно з 9.00 до 19.00				
Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 284-06-28	з 14.00 до 16.00 (у роботі «Гарячої лінії» беруть участь посадові особи Мінрегіону згідно з графіком)	«Гаряча» лінія <sup>1</sup>	(044) 207-18-04	Інформація відсутня	<a href="http://minregion.gov.ua/">http://minregion.gov.ua/</a>
Міністерство соціальної політики України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index">http://www.mlsp.gov.ua/labour/control/uk/index</a>
Міністерство фінансів України	«Гаряча лінія» «Суспільство проти корупції»	(044) 206-57-76	Щоп'ятниці з 15.00 до 16.00	Телефон довідки	(044) 206-57-59	Інформація відсутня	<a href="http://minfin.gov.ua/">http://minfin.gov.ua/</a>
	Громадська приймальня	(044) 201-56-30	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	Громадська приймальня	(044) 201-56-30	Інформація відсутня	<a href="http://minfin.gov.ua/control/publish/article/main?art_id=325906&amp;cat_id=325905">http://minfin.gov.ua/control/publish/article/main?art_id=325906&amp;cat_id=325905</a>
Міністерство юстиції України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 271-17-86	Кожна остання середа місяця з 15.30 до 16.30	Телефонна гаряча лінія	(044) 271-17-86	З 15:30 до 16:30 (згідно затвердженого графіка)	<a href="http://www.minjust.gov.ua/18444">http://www.minjust.gov.ua/18444</a>
<b>ДЕРЖАВНІ СЛУЖБИ</b>							
Державна авіаційна служба України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.avia.gov.ua/">http://www.avia.gov.ua/</a>
Державна архівна служба України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Телефонна «Лінія довіри»	(044) 275-04-33	Інформація відсутня	<a href="http://www.archives.gov.ua/Archives/Zapobig_korupcii.php#Tel_1">http://www.archives.gov.ua/Archives/Zapobig_korupcii.php#Tel_1</a>
Державна ветеринарна та фітосанітарна служба України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://vet.gov.ua/">http://vet.gov.ua/</a>

<sup>1</sup> Станом на момент завершення роботи над цим звітом на сайті <http://minregion.gov.ua/> телефон (044) 207-18-04 вже було позначено як номер «Цілодобової диспетчерської служби Мінрегіону».

Державна виконавча служба України	Телефонна «гаряча лінія» для інформування про випадки рейдерських атак	(044) 486-03-72	Робочі дні з 10.00 до 17.00	Телефон «лінії довіри» з питань корупційних чинників у діяльності посадових осіб органів державної виконавчої служби	(044) 486-66-54 (факс)	Інформація відсутня	<a href="http://www.dvs.gov.ua/ua/hot-lines">http://www.dvs.gov.ua/ua/hot-lines</a>
	Телефонна «гаряча лінія» для повідомлень з питань недопущення потенційних покупців до участі в аукціонах з реалізації майна, арештованого Державною виконавчою службою України	(044) 486-03-72	Робочі дні з 10.00 до 17.00				
Державна казначейська служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 281-49-16	Понеділок, середа, п'ятниця з 11.00 до 13.00	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 281-49-16	Понеділок – четвер з 09.00 до 18.00, п'ятниця з 09.00-16.45	<a href="http://treasury.gov.ua/main/uk/publish/article/157739">http://treasury.gov.ua/main/uk/publish/article/157739</a>
Державна міграційна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 383-76-26	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, з 18.01 до 8.59 – у режимі звукозапису на автовідповідач. П'ятниця з 9.00 до 16.45, з 16.46 до 24.00 – у режимі звукозапису на автовідповідач. Субота – неділя з 0.00 до 24.00 – у режимі звукозапису на автовідповідач	Гаряча лінія	(044) 383-76-26	Інформація відсутня	<a href="http://dmsu.gov.ua/">http://dmsu.gov.ua/</a>

Державна пенітенціарна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 207-36-09	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, з 18.00 до 9.00 – у режимі звукозапису на автовідповідач. П'ятниця з 9.00 до 16.45, з 16.45 до 9.00 – у режимі звукозапису на автовідповідач. Субота – неділя з 0.00 до 24.00 – у режимі звукозапису на автовідповідач	Гаряча лінія	(044) 207-36-09	Інформація відсутня	<a href="http://www.kvs.gov.ua/peniten/control/main/uk/publish/article/627116">http://www.kvs.gov.ua/peniten/control/main/uk/publish/article/627116</a>
			Телефон довіри	0-800-501-65-90, (044) 207-36-09	Інформація відсутня	<a href="http://www.kvs.gov.ua/peniten/control/main/uk/publish/article/627125">http://www.kvs.gov.ua/peniten/control/main/uk/publish/article/627125</a>	
Адміністрація Державної прикордонної служби України	Служба «Довіра»	(044) 527-63-63	Цілодобово	Служба «Довіра»	(044) 527-63-63	Цілодобово. Надання відповідей на запитання консультативного характеру у робочі дні з 08.30 до 17.00 (крім святкових, вихідних та неробочих днів)	<a href="http://dpsu.gov.ua/ua/about/euro2012.htm">http://dpsu.gov.ua/ua/about/euro2012.htm</a>
Державна пробірна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 239-97-01	Вівторок з 14.00 до 16.00, Четвер з 10.00 до 12.00	Пряма телефонна лінія	(044) 239-97-00	Щочетверга з 14.00 до 16.00	<a href="http://assay.gov.ua/denj1.nsf/05D3E2CAB3111E971C22579B8001F840C">http://assay.gov.ua/denj1.nsf/05D3E2CAB3111E971C22579B8001F840C</a>
Державна реєстраційна служба України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Гаряча телефонна лінія	(044) 517-44-48	з 14.30 до 15.30 (за участі посадових осіб Державної реєстраційної служби України відповідно до затвердженого графіку)	<a href="http://www.drsl.gov.ua/show/1684">http://www.drsl.gov.ua/show/1684</a>
Державна санітарно-епідеміологічна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 253-94-84	Робочі дні з 14.00 до 17.00	Гаряча лінія «Антигрип»	(044) 425-08-83	Інформація відсутня	<a href="http://www.dsesu.gov.ua/wses/dsesu.nsf/prSij/A2016D3AD2D48D53C22579DD002D0758?OpenDocument&amp;ID=UA">http://www.dsesu.gov.ua/wses/dsesu.nsf/prSij/A2016D3AD2D48D53C22579DD002D0758?OpenDocument&amp;ID=UA</a>

Державна служба геології та надр України	«Гаряча» лінія	(044) 536-13-18	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	Громадська приймальня та «гаряча» телефонна лінія	(044) 456-23-57	Інформація відсутня	<a href="http://www.geo.gov.ua/kontakti.html">http://www.geo.gov.ua/kontakti.html</a>
Державна служба гірничого нагляду та промислової безпеки України	Телефонна «гаряча лінія»	(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	<a href="http://www.dnop.kiev.ua/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=6555&amp;Itemid=220">http://www.dnop.kiev.ua/index.php?option=com_content&amp;task=view&amp;id=6555&amp;Itemid=220</a>
Державна служба експортного контролю України	Інформаційний центр	(044) 417-14-31, 462-48-47	Робочі дні з 9.00 до 18.00	Інформаційний центр	(044) 417-14-31, 462-48-47	Інформація відсутня	<a href="http://www.dsecu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=43875&amp;cat_id=34920">http://www.dsecu.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=43875&amp;cat_id=34920</a>
	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 462-48-47	Щосереди з 14.00 до 16.00 (тематика визначається окремо)	Телефон довіри	(044) 462-48-45	Інформація відсутня	
	Інтернет-конференції	на базі клієнта ICQ 363085391	Щосереди з 14.00 до 16.00 (тематика визначається окремо)				
Державна служба з питань інвалідів та ветеранів України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		<a href="http://www.dsv.gov.ua/default.aspx">http://www.dsv.gov.ua/default.aspx</a>	
Державна служба зайнятості України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Безкоштовний телефонний сервіс	0-800-50-50-600 зі стаціонарного телефону чи 730 - з мобільного	Інформація відсутня	<a href="http://www.dcz.gov.ua/control/uk/faq/fulllist?themeld=154533&amp;qliststind=556">http://www.dcz.gov.ua/control/uk/faq/fulllist?themeld=154533&amp;qliststind=556</a>
Державна служба інтелектуальної власності України	Постійно діючі консультації: - з питань реєстрації авторського права - з питань промислової власності	(044) 498-37-08, 498-37-09  (044) 254-38-13	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	Постійно діючі консультації: - з питань реєстрації авторського права - з питань промислової власності	(044) 498-37-08, 498-37-09, 498-38-60, 498-38-61  (044) 254-38-13, 285-85-88	Інформація відсутня	<a href="http://sips.gov.ua/">http://sips.gov.ua/</a>
Державна служба статистики України	Пряма «гаряча» телефонна лінія	(044) 287-06-72	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 17.45	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		<a href="http://www.ukrstat.gov.ua/">http://www.ukrstat.gov.ua/</a>	

Державна служба України з контролю за наркотиками	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 248-07-38	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		<a href="http://www.narko.gov.ua/index.php">http://www.narko.gov.ua/index.php</a>	
Державна служба України з лікарських засобів	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 393-21-46	Робочі дні з 9.00 до 11.00	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		<a href="http://region.diklz.gov.ua/control/kyivr/uk/publish/article/207787">http://region.diklz.gov.ua/control/kyivr/uk/publish/article/207787</a>	
Державна служба України з надзвичайних ситуацій <sup>1</sup>	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		Телефон довіри з питань протидії корупції	(044) 585-68-31	Інформація відсутня	<a href="http://www.mns.gov.ua/">http://www.mns.gov.ua/</a>	
Державна служба України з питань захисту персональних даних	«Гаряча лінія»	(044) 517-89-66	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 517-80-44, 517-62-84, 517-85-86, 233-61-89, 517-60-02, 517-89-84	«Гаряча» телефонна лінія проводиться посадовими особами у визначені на сайті дні місяця з 14 до 16 години	<a href="http://zpd.gov.ua/dszpd/uk/publish/article/51008">http://zpd.gov.ua/dszpd/uk/publish/article/51008</a>
Державна служба України з питань протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та інших соціально небезпечних захворювань	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		Гаряча лінія з ВІЛ/СНІД	0-800-500-451	Інформація відсутня	<a href="http://dssz.gov.ua/index.php/uk/">http://dssz.gov.ua/index.php/uk/</a>	
Державна служба України з питань регуляторної політики та розвитку підприємства	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня		<a href="http://www.dkrp.gov.ua/">http://www.dkrp.gov.ua/</a>		
Державна служба фінансового моніторингу України	Телефонна «гаряча лінія» з питань організації фінансового моніторингу небанківськими установами	(044) 594-16-33, 594-16-32, 594-16-54	Робочі дні з 10.00 до 12.00	«Гаряча лінія»	(044) 594-16-33, 594-16-54, 594-16-32, 594-16-42, 594-16-45, 594-16-35, 594-16-79,	Понеділок – п'ятниця з 10.00 до 12.00	<a href="http://www.sdfm.gov.ua/article_s.php?cat_id=119&amp;lang=uk">http://www.sdfm.gov.ua/article_s.php?cat_id=119&amp;lang=uk</a>

<sup>1</sup> На сайті Урядового контактного центру замість інформації про наявність та режим роботи телефонної «гарячої лінії» Державної служби України з надзвичайних ситуацій наведена інформація про телефонні «гарячі лінії» Міністерства надзвичайних ситуацій України (контактного центру: (044) 247-32-22, 247-31-78, режиму його роботи: понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45; «гарячої» телефонної лінії: (044) 585-44-86, режиму її роботи: щочетверга з 12.00 до 13.00; «гарячої лінії» з питань грипу та ГРВІ («гарячої лінії – АНТИ ГРИП»): (044) 425-08-83, режиму її роботи: щод. з 9.00 до 19.00), яке до 24.12.2012 є попередником цієї Державної служби.



Державна служба фінансового моніторингу України (продовження)	Телефонна «гаряча лінія» з питань організації фінансового моніторингу банківськими установами	(044) 594-16-42, 594-16-33, 594-16-54	Робочі дні з 10.00 до 12.00	594-16-27, 594-16-20, 594-16-47, 594-16-49		
	Телефонна «гаряча лінія» з питань організації міжвідомчої координації	(044) 594-16-45, 594-16-35	Робочі дні з 10.00 до 12.00			
	Телефонна «гаряча лінія» з питань технологій електронної взаємодії, вимог та особливостей обміну інформацією в електронному вигляді між Держфінмоніторингом та суб'єктами первинного фінансового моніторингу	(044) 594-16-79, 594-16-27	Робочі дні з 10.00 до 12.00			
	Телефонна «гаряча лінія» з питань взяття на облік повідомлень про фінансові операції, одержаних Держфінмоніторингом на паперових носіях	(044) 594-16-20	Робочі дні з 10.00 до 12.00			
	Телефонна «гаряча лінія» з питань правового забезпечення системи фінансового моніторингу	(044) 594-16-49, 594-16-53	Робочі дні з 10.00 до 12.00			

## ДЕРЖАВНІ АГЕНТСТВА

Державне агентство автомобільних доріг	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			«Гаряча лінія»	(044) 287-11-40	Інформація відсутня	<a href="http://www.ukravtodor.gov.ua/">http://www.ukravtodor.gov.ua/</a>
Державне агентство водних ресурсів України	Кризовий центр	(044) 234-25-75	Цілодобово	Кризовий центр (гаряча лінія)	(044) 234-25-75	Інформація відсутня	<a href="http://www.scwm.gov.ua/">http://www.scwm.gov.ua/</a>
Державне агентство екологічних інвестицій України	Інформаційно-довідкова лінія для громадськості	(044) 594-91-21	Робочі дні з 11.00 до 16.00	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.seia.gov.ua/seia/control/main/uk/index">http://www.seia.gov.ua/seia/control/main/uk/index</a>
Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://saee.gov.ua/zvernennya-gromadyan">http://saee.gov.ua/zvernennya-gromadyan</a>
Державне агентство з інвестицій та управління національними проектами України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.ukrproject.gov.ua/">http://www.ukrproject.gov.ua/</a>
Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://dknii.gov.ua/">http://dknii.gov.ua/</a>
Державне агентство земельних ресурсів України	Телефонна «лінія довіри»	0-800-502-52-80	Робочі дні з 9.00 до 18.00	Телефонна гаряча лінія	0-800-502-52-80	Інформація відсутня	<a href="http://www.dazru.gov.ua/terra/control/uk/publish/article?art_id=114065&amp;cat_id=36222">http://www.dazru.gov.ua/terra/control/uk/publish/article?art_id=114065&amp;cat_id=36222</a>
Державне агентство лісових ресурсів України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://dklg.kmu.gov.ua/forest/control/uk/index">http://dklg.kmu.gov.ua/forest/control/uk/index</a>
Державне агентство резерву України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.gosrezerv.gov.ua/reserv/control/">http://www.gosrezerv.gov.ua/reserv/control/</a>
Державне агентство рибного господарства України	«Гаряча лінія»	(044) 482-07-40	Робочі дні з 10.00 до 13.00	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://darg.gov.ua/index.php">http://darg.gov.ua/index.php</a>
Державне агентство України з питань кіно	«Гаряча лінія»	(044) 280-05-18	Четвер з 15.00 до 17.00	«Гаряча лінія»	(044) 280-05-18	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.00	<a href="http://dergkino.gov.ua/ua/text/hotline.html">http://dergkino.gov.ua/ua/text/hotline.html</a>

Державне агентство України з туризму та курортів	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.tourism.gov.ua/ua/">http://www.tourism.gov.ua/ua/</a>
Державне агентство України з управління зоною відчуження	Довідкова служба	(044) 585-44-61	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			<a href="http://dazv.gov.ua/">http://dazv.gov.ua/</a>
		(04593) 5-29-62	Цілодобово				
Державне космічне агентство України	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 281-62-00	Щовівторка з 14.30 до 15.00	Телефонна «гаряча» лінія	(044) 281-62-00	Щовівторка з 14.30 до 15.00	<a href="http://www.nkau.gov.ua/nsau/nkau.nsf/zapyt!open">http://www.nkau.gov.ua/nsau/nkau.nsf/zapyt!open</a>
<b>ДЕРЖАВНІ ІНСПЕКЦІЇ</b>							
Державна архітектурно-будівельна інспекція України	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Телефонна «гаряча лінія»	(044) 291-69-74	з 15.00 до 17.00 (згідно затвердженого графіка)	<a href="http://dabi.uss.gov.ua/dostup.shtm">http://dabi.uss.gov.ua/dostup.shtm</a>
Державна екологічна інспекція України	«Гаряча лінія»	(044) 521-20-36	Робочі дні з 9.00 до 18.00	Гаряча лінія	(044) 521-20-36	Інформація відсутня	<a href="http://dei.gov.ua/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=45&amp;Itemid=202">http://dei.gov.ua/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=45&amp;Itemid=202</a>
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	<a href="http://dinz.gov.ua/index/ua/category/38">http://dinz.gov.ua/index/ua/category/38</a>
Державна інспекція сільського господарства України	Телефонна лінія для консультацій	(044) 400-94-15, 400-94-12	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			<a href="http://www.disgu.gov.ua/">http://www.disgu.gov.ua/</a>
Державна інспекція України з безпеки на морському та річковому транспорті	Телефонна «гаряча» лінія	(044) 351-44-40	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			<a href="http://sismit.gov.ua/">http://sismit.gov.ua/</a>
Державна інспекція України з безпеки на наземному транспорті	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.uti.gov.ua/transinsp/uk/index">http://www.uti.gov.ua/transinsp/uk/index</a>
Державна інспекція України з контролю за цінами	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Гаряча лінія	(044) 500-86-12	Інформація відсутня	<a href="http://dci.gov.ua/">http://dci.gov.ua/</a>

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 528-92-05	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	Гаряча лінія	(044) 528-92-44	Інформація відсутня	<a href="http://www.dsiu.gov.ua/">http://www.dsiu.gov.ua/</a>
Державна інспекція України з питань праці	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://dpu.gov.ua/default.aspx">http://dpu.gov.ua/default.aspx</a>
Державна інспекція ядерного регулювання України	«Гаряча» телефонна лінія	(044) 254-34-49	Два рази на місяць по п'ятницям з 10.00 до 11.00	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.snrc.gov.ua/nuclear/uk/index">http://www.snrc.gov.ua/nuclear/uk/index</a>
Державна фінансова інспекція України	Телефон довіри	(044) 425-38-18	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	Телефон довіри	(044) 425-38-18	Протягом робочого дня	<a href="http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/index">http://www.dkrs.gov.ua/kru/uk/index</a>
<b>ІНШІ ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ</b>							
Національне агентство з питань підготовки та проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу та реалізації інфраструктурних проектів	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://ukraine2012.gov.ua/">http://ukraine2012.gov.ua/</a>
Пенсійний фонд України	Контакт-центр	0-800-503-753	Понеділок – четвер з 09.00 до 18.00, п'ятниця з 09.00 до 16.45	Контакт-центр	0-800-503-753	Робочі дні з 09.00 до 18.00, субота, неділя – вихідні дні	<a href="http://www.pfu.gov.ua/pfu/control/uk/index">http://www.pfu.gov.ua/pfu/control/uk/index</a>
<b>ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗІ СПЕЦІАЛЬНИМ СТАТУСОМ</b>							
Антимонопольний комітет України	«Пряма» телефонна лінія	(044) 594-64-10	За окремим графіком	Пряма телефонна лінія	(044) 594-64-10	Пряма телефонна лінія проводиться посадовими особами у визначені на сайті години та дні місяця	<a href="http://www.amc.gov.ua/amku/control/main/uk/publish/article/88470">http://www.amc.gov.ua/amku/control/main/uk/publish/article/88470</a>

Державний комітет телебачення і радіомовлення України	«Гаряча лінія»	(044) 239-61-09	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			<a href="http://comin.kmu.gov.ua/control/publish/article/system?art_id=90098&amp;cat_id=89227">http://comin.kmu.gov.ua/control/publish/article/system?art_id=90098&amp;cat_id=89227</a>
Фонд державного майна України	«Гаряча лінія»	(044) 254-29-76	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	Гаряча лінія	(044) 254-29-76	Інформація відсутня	<a href="http://www.spfu.gov.ua/_layouts/SPFUSiteDefinition/Contacts.aspx">http://www.spfu.gov.ua/_layouts/SPFUSiteDefinition/Contacts.aspx</a>
Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України <sup>1</sup>	Консультаційний центр	(044) 281-89-49	Робочі дні з 9.00 до 18.00	Консультаційний центр	(044) 281-92-80, 281-92-83	Понеділок – п'ятниця з 9.00 до 18.00	<a href="http://www.dstsi.gov.ua/dstsi/control/uk/publish/article?art_id=46557&amp;cat_id=46556">http://www.dstsi.gov.ua/dstsi/control/uk/publish/article?art_id=46557&amp;cat_id=46556</a>
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 (згідно затверженого графіка)	<a href="http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=691979&amp;cat_id=247053">http://nads.gov.ua/control/uk/publish/article?art_id=691979&amp;cat_id=247053</a>
<b>НАЦІОНАЛЬНІ КОМІСІЇ</b>							
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			«Гаряча» телефонна лінія	(044) 569-71-01	Щосереда з 11:00 до 13:00	<a href="http://nkrzi.gov.ua/uk/1226568744/1255076781/">http://nkrzi.gov.ua/uk/1226568744/1255076781/</a>
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			<a href="http://www.nerc.gov.ua/">http://www.nerc.gov.ua/</a>
Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку	Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня			Гаряча лінія «Запобігання проявам корупції»	(044) 254-24-33	Щочетверга з 11.00 до 13.00	<a href="http://nssmc.gov.ua/hotline">http://nssmc.gov.ua/hotline</a>
				«Гаряча» телефонна лінія для громадян з питань функціонування фондового ринку	(044) 280-28-26	Понеділок - п'ятниця з 10.00 до 16.00 (перерва з 13.00 до 14.00)	

<sup>1</sup> На сайті Урядового контактного центру зазначено, що відповідний номер телефону належить «Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації».

<p>Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг</p>	<p>Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня</p>	<p>Телефон гарячої лінії для інформування про факти корупції та вимагання з боку працівників Нацкомфінпослуг</p>	<p>235-07-14<sup>1</sup></p>	<p>Щодня з 9.00 до 18.00 години (перерва з 13.00 до 13.45)</p>	<p><a href="http://dfp.gov.ua/965.html">http://dfp.gov.ua/965.html</a></p>
<p>Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг</p>	<p>Інформація про наявність та режим роботи власної телефонної «гарячої лінії» відсутня</p>	<p>Телефонна «гаряча лінія»</p>	<p>(044) 207-19-00</p>	<p>З 15.00 до 17.00 (згідно затвердженого графіка)</p>	<p><a href="http://nkp.gov.ua/ukr/scms/view/281">http://nkp.gov.ua/ukr/scms/view/281</a></p>

<sup>1</sup> Вказаний номер телефону наведено на сайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, без вказівки телефонного коду міста Києва.

Наведені у таблиці 1 данні свідчать, що ані на сайті УКЦ, ані на сайтах 18 ЦОВВ немає інформації про наявність у цих органів виконавчої влади власних телефонних «гарячих ліній». Очевидно, що звернення до них зацікавлені суб'єкти можуть направляти тільки через Урядову телефонну «гарячу лінію». Ще у 12 випадках інформація про наявність «гарячих ліній» була знайдена моніторинговою групою тільки на сайті Урядового контактного центру, в той час як данні про них на власних сайтах ЦОВВ відсутні. По 15 телефонних «гарячих лінях» ЦОВВ інформація була навпаки знайдена тільки на сайтах самих ЦОВВ, а на сайті Урядового контактного центру даних про них немає. У решти 35 ЦОВВ, що складає лише у 43,8% від їх загальної кількості, інформацію про наявність в них власних телефонних «гарячих ліній» 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 телефонні «гарячі лінії» знаходиться на незадовільному рівні. Звертає на себе увагу і той факт, що в багатьох випадках із тих 35 «гарячих ліній», інформація по яких є на сайті Урядового контактного центру та сайтах самих ЦОВВ, наводяться зовсім різні дані. Ситуація, коли данні повністю співпадають, є скоріше виключенням, ніж нормою. Так, повне чи майже повне співпадіння інформації спостерігається по даних щодо роботи телефонних «гарячих ліній» лише 9 ЦОВВ, а саме: Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства юстиції України, Державної прикордонної служби України, Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України, Державного космічного агентства України, Державної інспекції навчальних закладів України, Державної фінансової інспекції України, Пенсійного фонду України, Національного агентства України з питань державної служби. В інших же випадках можна говорити про такі «типові» розбіжності інформації щодо телефонних «гарячих ліній», яка поширюється через сайти Урядового контактного центру та сайти окремих ЦОВВ:

- різні назви телефонних «гарячих ліній» (наприклад, йдеться про «телефонну «лінію довіри» та «телефонну гарячу лінію» Державного агентства земельних ресурсів України відповідно);

- різні номери телефонних «гарячих ліній», які наводяться на цих сайтах (наприклад, це стосується Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Державної пробірної служби України, Державної служби геології та надр України, Державної служба України з питань захисту персональних даних, Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів, Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України тощо);

- відсутність на сайтах багатьох ЦОВВ інформації про графік роботи їх телефонних «гарячих ліній» (це зауваження є також актуальним для ЦОВВ, які мають власні «гарячі лінії», але щодо яких немає інформації на сайті Урядового контактного центру). Зокрема, йдеться про Міністерство екології та природних ресурсів України, Міністерство енергетики та вугільної промисловості України, Міністерство закордонних справ України, Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Міністерство фінансів України, Державну архівну службу України, Державну виконавчу службу України, Державну міграційну службу України, Державну пенітенціарну службу України та багато інших ЦОВВ.

Крім означених проблем, які носять системний характер, слід звернути також увагу на низку інших проблем, як змістовного, так і організаційного характеру, що були виявлені під час проведення громадського моніторингу.

По-перше, багато телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ мають різні назви як за звучанням так і за написанням: телефонна «гаряча лінія», «гаряча» телефонна лінія, гаряча телефонна лінія, пряма «гаряча» телефонна лінія, пряма телефонна лінія, «гаряча лінія», «гаряча» лінія, гаряча лінія, консультаційний центр, постійно діючі консультації, телефон довіри, «лінія довіри», служба «Довіра», кризовий центр, «пульс», громадська

приймальня, інформаційний центр, інформаційно-довідкова лінія для громадськості, довідкова служба, телефонна лінія для консультацій, консультаційний центр, безкоштовний телефонний сервіс, контакт-центр. Така ситуація значно ускладнює зацікавленим особам пошук необхідної інформації.

По-друге, на сайтах окремих ЦОВВ інформацію (посилання) про їх телефонні «гарячі лінії» (на відміну від посилання на Урядову телефонну «гарячу лінію») далеко не завжди можна знайти на стартовій сторінці офіційного сайту відповідного ЦОВВ. Нерідко її треба шукати на інших сторінках, зокрема, через пошукові системи. Але в контексті вищезазначеної проблеми із різними варіантами назв таких «гарячих ліній», знайти інформацію про неї на сайті ЦОВВ зовсім не просто.

По-третє, як видно із таблиці 1, для дзвінків на переважну більшість телефонних «гарячих ліній» 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 (такі номери використовують тільки Міністерство аграрної політики та продовольства України, Міністерство доходів і зборів України, Міністерство енергетики та вугільної промисловості України, Міністерство охорони здоров'я України, Державна пенітенціарна служба України, Державна служба України з питань протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та інших соціально небезпечних захворювань, Державна служба зайнятості України, Державне агентство земельних ресурсів України та Пенсійний фонд України). Враховуючи, що особам, які звертаються на такі телефони, необхідно буде платити за дзвінки за тарифами міжміського зв'язку, ця обставина обмежує можливість прямого звернення на телефонні «гарячі лінії» більшості ЦОВВ. В цьому аспекті звертає на себе увагу той факт, що Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг, наводячи інформацію про власну «гарячу лінію», взагалі «забула» вказати код міста Києва, зазначивши тільки номер міського телефону «гарячої лінії».

Говорячи про безкоштовність дзвінків на телефони, що починаються з 0-800-..., необхідно обмовитися, що в переважній більшості випадків на досліджуваних сайтах була відсутня інформація 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 телефонні «гарячі лінії». Позитивним прикладом в цьому плані може слугувати Державна служба зайнятості, яка надає можливість безкоштовного звернення до неї як зі стаціонарного, так і з мобільного телефонів.

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

В-п'ятих, нерідко на сайтах УКЦ та окремих ЦОВВ представлена не вичерпна інформація про режим роботи телефонних «гарячих ліній». 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 було би правильніше відобразити інформацію про час перерви в роботі в межах визначеного періоду, або ж посилання на те, що «гаряча лінія» працює без перерви. Також нечітким слід визнати посилання на те, що телефонна «гаряча лінія» працює «протягом робочого дня», як, наприклад, це зазначено на сайті Державної



фінансової інспекції 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 телефонних «гарячих ліній» неможливо не 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. У випадку, наприклад, із Державною інспекцією ядерного регулювання України, ситуація є ще складнішою: згідно із інформацією, розміщеною на сайті УКЦ, відповідна телефонна «гаряча лінія» працює з 10.00 до 11.00 два рази на місяць по п'ятницям. Але даних про те, які саме дві п'ятниці, немає. В інших випадках інформація про режим роботи взагалі відсутня. Адже навряд чи можна інакше оцінити інформацію про режим роботи, наприклад, телефонної «гарячої лінії» Антимонопольного комітету України, згідно якої, вона працює «за окремим графіком». 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 телефонні «гарячі лінії» окремих ЦОВВ працюють лише періодично, вони порою втрачають свій сенс, оскільки звернутися на них із «гарячими» питаннями, які потребують оперативного реагування з боку органів влади, неможливо.

В-шостих, на сайтах УКЦ на окремих ЦОВВ наводиться застаріла інформація, яка оновлюється нерегулярно. Наприклад, станом на момент підготовки цього звіту на сайті УКЦ була відсутня інформація про телефонну «гарячу лінію» новоствореного Міністерства доходів та зборів України, проте була наявна інформація про роботу «гарячих ліній» ліквідованих на той час Державної податкової служби та Державної митної служби України; замість інформації про «гарячі лінії» Міністерства молоді та спорту України, а також Міністерства освіти і науки України наводилися данні про «гарячі лінії» їх попередника – Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України; замість інформації про наявність та режим роботи телефонної «гарячої лінії» Державної служби України з надзвичайних ситуацій наведена інформація про телефонні «гарячі лінії» Міністерства надзвичайних ситуацій України, яке було попередником цієї Державної служби.

Аналогічна ситуація спостерігається і щодо даних на сайтах окремих ЦОВВ. Так, на сайті Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг, наводиться застарілий графік участі посадовців у телефонній «гарячій лінії» (станом на 30 квітня 2013 р. на сайті наводяться дані за листопад 2012 р.). В інших випадках дані на сайтах ЦОВВ виставляються запізно. Наприклад, Національне агентство України з питань державної служби виставило на власному сайті графік роботи «гарячої лінії» тільки за 2 дні до дати проведення першої з «гарячих ліній», передбачених цим графіком.

На фоні цих недоліків слід відмітити і позитивні моменти у роботі телефонних «гарячих ліній». Так, звертатися до Державної служби експортного контролю України можна не тільки через телефонну «гарячу лінію», а й шляхом Інтернет-конференції. А ось Державна пенітенціарна служба України приймає звернення на власну «гарячу лінію» цілодобово: в позаробочі часи дзвінки фіксуються в режимі звукозапису. Але подібні поодинокі кращі практики майже непомітні на фоні численних вищезазначених недоліків.

Таким чином, спостереження та висновки частково підтверджують одну із гіпотез дослідження: **рівень інформування потенційних суб'єктів звернення на телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ про їх роботу через офіційні сайти таких ЦОВВ, а також через сайт УКЦ в багатьох випадках є недостатнім.**

### **2.3. Інформування населення про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії», телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади, висвітлення їх діяльності**

Окрім аналізу матеріалів щодо роботи телефонних «гарячих ліній», 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 Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій. Для дослідження було обрано дворічний період, який охоплював повідомлення/публікації з 01 квітня 2011 р. по 31 березня 2013 р.

Перш за все необхідно зазначити, що інформація про стан висвітлення діяльності Урядової телефонної «гарячої лінії» на сайті газети «Урядовий кур'єр» у зведеному вигляді представлена на сайті Урядового контактного центру в рубриці «Про нас у 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 телефонну «гарячу лінію».

В межах виконання цієї угоди в газеті «Урядовий кур'єр» з квітня 2011 року було започатковано рубрику під назвою «Соціальний проект. Що робить влада для громади». В межах цієї рубрики щотижнево публікуються матеріали на актуальні теми, що порушують заявники у своїх зверненнях на Урядову телефонну «гарячу лінію». Загалом за досліджуваний дворічний період в газеті «Урядовий кур'єр» була розміщена 101 подібна публікація, а саме: 39 публікацій за 9 місяців 2011 року (з квітня по грудень), 49 публікацій за весь 2012 рік та 13 публікацій за 3 місяці 2013 року (з січня по березень)<sup>1</sup>.

Тематика проблем (питань), щодо яких розміщувалися публікації про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» в газеті «Урядовий кур'єр», зовсім різна. Так, тут розміщувалися приклади реальних звернень окремих громадян на цю «гарячу лінію» та реакції на них з боку органів виконавчої влади, зокрема, з таких питань як зайнятість населення, надання адресної допомоги, призначення пенсій, дефіцит ліків, діяльність ОСББ, перетин державного кордону України та багато інших. Важливо, що всі публікації супроводжуються статистичною інформацією про кількість звернень з того чи іншого питання на «гарячу лінію» за певний період (наприклад, з початку року, з початку навчального року, за попередній календарний рік і т.п.), наводиться номер Урядової телефонної «гарячої лінії», режим її роботи, а також адресою веб-сайту Урядового контактного центру. Також представляється інформація про загальну кількість заяв, скарг та пропозицій, що надійшли на Урядову телефонну «гарячу лінію» за тиждень, який передував появі чергової публікації. Відповідно до цих даних, на неї останнім часом щотижнево надходило орієнтовно 12 000 звернень.

Всі публікації, що виходили в газеті «Урядовий кур'єр», та стосувалися роботи Урядової телефонної «гарячої лінії», дублювалися на офіційному сайті газети <http://ukurier.gov.ua/uk/>. Також на головній сторінці сайту газети розміщено телефонний номер цієї «гарячої лінії».

Необхідно додати, що в газеті «Урядовий кур'єр» та на її сайті за період, що аналізувався, також розміщувалися публікації, які стосувалися роботи так званої прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України. Хоча вона напряму і не називається «телефонною «гарячою лінією»», але по суті є такою. Але її особливістю є те, що вона працює не регулярно, періодично, наприклад, раз на тиждень. Пряма телефонна лінія Кабінету Міністрів України має окремий номер телефону (044) 254-05-65, а участь в неї за встановленим Кабінетом Міністрів України графіком беруть посадові особи того чи іншого ЦОВВ. Прикладами публікацій про роботу вказаної прямої телефонної лінії може

---

<sup>1</sup> Із повним переліком публікацій про діяльність Урядової телефонної «гарячої лінії» в газеті «Урядовий кур'єр» за досліджуваний період можна ознайомитися на сайті Урядового контактного центру <http://ukc.gov.ua/media/newspapers/>

бути оприлюднений 25.12.2012 р. в «Урядовому кур'єрі» «Графік участі членів Уряду, керівників інших центральних органів виконавчої влади у роботі прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України на січень - березень 2013 р.»<sup>1</sup> або ж стаття від 24.06.2011 р. «Як працюватиме пряма телефонна лінія КМУ у липні-вересні 2011 року»<sup>2</sup>. В обох публікаціях зазначається номер прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України (щоправда чомусь без вказівки телефонного коду м. Києва), період її роботи: з 14.00 до 16.00 години, а також місце її проведення: вул. Інститутська, 7, (другий поверх, кім. № 206).

Таким чином, слід визнати, що рівень інформування про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» в газеті «Урядовий кур'єр» та на його сайті знаходиться на високому рівні.

Якщо стан висвітлення роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» в газеті «Урядовий кур'єр» можна назвати ледь не зразковим, то ситуація із інформуванням зацікавлених суб'єктів про роботу телефонних «гарячих ліній» окремих ЦОВВ є протилежною. Згадки про такі «гарячі лінії» зустрічаються тут вкрай рідко, та не носять системного характеру. Прикладами таких епізодичних публікацій можуть бути, зокрема, такі публікації:

- «Гаряча лінія» Мінфіну: роз'яснення положень Держбюджету 2012» (публікація від 10.10.2011 р.), в якій повідомляється про відкриття Міністерством фінансів України «гарячої лінії» для роз'яснення громадськості основних положень проекту державного бюджету на 2012 рік, а також наводиться інформація про номер телефону цієї «гарячої лінії»<sup>3</sup>.

- «В Україні запрацювала гаряча лінія з профілактики грипу» (публікація від 09.10.2012 р.), яка інформує читачів про те, що з метою здійснення санітарно-освітньої роботи серед населення про заходи індивідуальної та колективної профілактики грипу і ГРВІ, необхідність своєчасного звернення за медичною допомогою у разі появи ознак захворювання і своєчасного реагування на звернення громадян була створена гаряча лінія «Грип-2012». Також у статті наводиться номер вказаної телефонної «гарячої лінії» та зазначається, що за вказаним номером щодня будуть чергувати компетентні фахівці<sup>4</sup>.

- «Держкомтелерадіо відкрив «гарячу телефонну лінію» з питань підключення телетюнерів» (публікація від 05.09.2012). В ній прес-служба Державного комітету телебачення і радіомовлення України повідомляє читачам газети, що з метою інформування населення про спосіб підключення та налаштування засобів приймання сигналів цифрового телерадіомовлення стандарту DVB-T2 – телетюнерів при Держком-телерадіо України відновлено роботу відповідного консультативного центру та «гарячої телефонної лінії»<sup>5</sup>. Повідомлення містить інформацію про номер цієї «гарячої лінії», а також про режим її роботи (про що, до речі, не повідомлялося у попередніх двох статтях).

Підбиваючи підсумок цієї частини аналізу, можна зробити висновок, що висвітлення роботи телефонних «гарячих ліній» окремих ЦОВВ як в газеті «Урядовий кур'єр», так і на її сайті відбувається епізодично. На відміну від представлення на головній сторінці сайту газети номеру Урядової телефонної «гарячої лінії», систематизовану інформацію про номери телефонних «гарячих ліній» окремих ЦОВВ знайти тут неможливо. Також за досліджуваний період така інформація не публікувалася і в друкованій версії «Урядового кур'єру».

---

<sup>1</sup> Див.: <http://ukurier.gov.ua/uk/articles/grafik-uchasti-chleniv-uryadu-kerivnikiv-24-12-12/>

<sup>2</sup> Див.: <http://ukurier.gov.ua/uk/articles/grafik-pryamih-linij-kmu-na-lipen-veresen-2011-rok/>

<sup>3</sup> Див.: <http://ukurier.gov.ua/uk/news/garyacha-liniya-minfinu-rozysnennya-polozhen-derz/>

<sup>4</sup> Див.: <http://ukurier.gov.ua/uk/news/v-ukrayini-zapracyovala-garyacha-liniya-z-profilak/>

<sup>5</sup> Див.: <http://ukurier.gov.ua/uk/news/derzhkomteleraadio-vidkriv-garyachu-telefonnu-liniyu/>

Завершуючи огляд висвітлення в газеті «Урядовий кур'єр» роботи різноманітних телефонних «гарячих ліній», слід як позитивний відмітити той факт (незважаючи на те, що він напряду не стосується цього дослідження), що газета приділяє також увагу діяльності телефонних «гарячих ліній», які адмініструються неурядовими організаціями, та, фактично, доповнюють діяльність «гарячих ліній» ЦОВВ по окремих вузьких тематиках. Прикладом цього може слугувати публікація "Однокласники ображають й інколи б'ють..."<sup>1</sup>, в якій читачі газети інформуються про відкриття Міжнародним жіночим правозахисним центром «Ла Страда-Україна» з початку 2013 р. безкоштовної національної дитячої «гарячої лінії» 0-800-500-225, яка охоплює такі питання, як насильство над дітьми та жорстоке поводження з ними у сім'ї та в оточенні, психологічні проблеми, негаразди у стосунках з дорослими й однолітками, майнові права дітей, питання встановлення опіки, а також булінг і безпека в Інтернеті.

У порівнянні із станом інформування населення про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» окремих ЦОВВ в газеті «Урядовий кур'єр» та на її сайті, ситуація із висвітленням цієї інформації на офіційних сайтах Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій є гіршою. Якщо банер Урядової



телефонної «гарячої лінії» розміщено на сайтах майже всіх вказаних місцевих органів виконавчої влади, при цьому, як правило, на їх головних сторінках (виняток тут становлять хіба що сайти Донецької<sup>2</sup> та Миколаївської<sup>3</sup> обласних державних адміністрацій, на яких моніторинговій групі не вдалося знайти посилання на Урядову телефонну «гарячу лінію»), то мінімальна змістовна інформації про її роботу часто взагалі відсутня. Лише на сайтах Харківської<sup>4</sup>, Херсонської<sup>5</sup> та Чернівецької<sup>6</sup> ОДА моніторинговій групі вдалося знайти окрему публікацію, присвячену Урядовій телефонній «гарячій лінії». В інших же випадках вона загадується в такому контексті: як центр збору звернень до Президента України чи реагування на звернення в межах проекту «Діалог з країною», коли Голова держави в ефірі відповів на запитання громадян (сайти Донецької<sup>7</sup>, Запорізької<sup>8</sup> та Тернопільської<sup>9</sup> ОДА), обговорення проектів Державного бюджету України на 2012 рік (сайти Запорізької<sup>10</sup>, Тернопільської<sup>11</sup> та Харківської<sup>12</sup> ОДА), Державної програми економічного і соціального розвитку України на 2012 рік (сайт Полтавської ОДА<sup>13</sup>), консультування з питань оформлення житлових субсидій (сайти Запорізької

<sup>1</sup> Див.: <http://www.ukurier.gov.ua/uk/articles/odnoklasniki-obrazhayut-j-inkoli-byut/p/>

<sup>2</sup> Див.: <http://donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=01&iface=Public&cmd=view&args=>

<sup>3</sup> Див.: <http://www.mykolayiv-oda.gov.ua/>

<sup>4</sup> Див.: <http://kharkivoda.gov.ua/uk/news/view/id/9787/>

<sup>5</sup> Див.: <http://www.oda.kherson.ua/ua/regional/pravitelstvennaya-goryachaya-tel-liniya>

<sup>6</sup> Див.: <http://www.oda.cv.ua/page/prodovzhue-robotu-uryadova-garyacha-liniya>

<sup>7</sup> Див.: <http://donoda.gov.ua/?lang=ua&sec=02.03.10&iface=Public&cmd=view&args=id:3775>

<sup>8</sup> Див.: <http://www.zoda.gov.ua/news/18468/kozhen-zhittel-zaporizkoji-oblasti,-yakiy--telefonuvav-na-garyachu-liniju-proektu--dialog-z-krajinoju,-otrimaje-vidpovid-na-svoje-zapitannya.html>

<sup>9</sup> Див.: <http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/news/detail/43867.htm?lightWords=%D0%B3%D0%B0%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B0%20%D0%BB%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%8F>

<sup>10</sup> Див.: <http://www.zoda.gov.ua/news/13531/zaprosujemo-do-obgovorennya-proektu-derzhavnogo-bjudzhetu-ukrajini-na-2012-rik.html>

<sup>11</sup> Див.: <http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/news/detail/15647.htm?lightWords=%D1%83%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%B3%D0%B0%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B0%20%D0%BB%D1%96%D0%B%D1%96%D1%8F>

<sup>12</sup> Див.: <http://kharkivoda.gov.ua/uk/news/view/id/9126/>

<sup>13</sup> Див.: <http://www.adm-pl.gov.ua/page/obgovorennya-polozhennya-proektu-derzhavnoyi-programi-ekonomichnogo-i-socialnogo-rozvitku>

ОДА<sup>1</sup> та Київської міської державної адміністрації<sup>2</sup>), ліквідації наслідків негоди (сайт Київської ОДА<sup>3</sup>), діяльності «гарячої лінії» для підприємців (сайт Київської ОДА<sup>4</sup>), тощо.

А ось стан висвітлення інформації про діяльність телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ на сайтах Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій є ще гіршим, оскільки таких публікацій майже немає. Лише на чверті сайтів таких місцевих органів виконавчої влади можна знайти по 1-2 публікації щодо функціонування таких телефонних «гарячих ліній». Зокрема, йдеться про такі публікації на сайтах:

- Київської ОДА – із посиланням на телефонну «гарячу лінію» Міністерства економіки України щодо надання консультаційної, роз'яснювальної та методологічної допомоги у сфері закупівель<sup>5</sup>;

- Полтавської ОДА – із згадкою про телефонну «гарячу лінію» Міністерства фінансів України щодо роз'яснення основних положень проекту Закону України «Про Державний бюджет України на 2012 рік»<sup>6</sup>;

- Полтавської<sup>7</sup> та Тернопільської<sup>8</sup> ОДА – із посиланням на «гарячу лінію» Міністерства охорони здоров'я України у зв'язку з епідеміологічною ситуацією в Україні;

- Рівненської ОДА – із згадкою про «гарячу лінію особливого призначення» (044) 279-11-79, запроваджену у Міністерстві соціальної політики України виключно для працівників Міністерства соціальної політики АРК, Міністерства освіти і науки, молоді та спорту АРК, структурних підрозділів обласних державних адміністрацій з питань соціального захисту населення та у справах сім'ї, молоді та спорту; служб у справах дітей обласних, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, регіональних центрів соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, органів місцевого самоврядування та їх виконавчих органів, яка для «рядового» користувача, очевидно, є недоступною<sup>9</sup>;

- Херсонської ОДА – щодо номеру<sup>10</sup> телефону та режиму роботи телефонної «гарячої лінії» Міністерства доходів і зборів України;

- Чернігівської ОДА – із згадкою про селекторну нараду Міністра регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, під час якої йшлося про області, з яких надходить найбільша кількість звернень на «гарячу лінію» цього Міністерства<sup>11</sup>;

---

<sup>1</sup> Див.: <http://www.zoda.gov.ua/news/10361/derzhavni-subsidiji.html>

<sup>2</sup> Див.: <http://kievcity.gov.ua/news/5908.html>

<sup>3</sup> Див.: [http://www.kyiv-obl.gov.ua/news/url/gromadjani\\_zvertajutsja\\_na\\_urjadovu\\_telefonnu\\_garjachu\\_liniju\\_z\\_privodu\\_negodi](http://www.kyiv-obl.gov.ua/news/url/gromadjani_zvertajutsja_na_urjadovu_telefonnu_garjachu_liniju_z_privodu_negodi)

<sup>4</sup> Див.: [http://www.kyiv-obl.gov.ua/garjacha\\_linija\\_dlja\\_pidprijemtsiv](http://www.kyiv-obl.gov.ua/garjacha_linija_dlja_pidprijemtsiv)

<sup>5</sup> Див.: [http://www.kyiv-obl.gov.ua/normativno\\_pravova\\_baza](http://www.kyiv-obl.gov.ua/normativno_pravova_baza)

<sup>6</sup> Див.: <http://www.adm-pl.gov.ua/page/telefonna-garyacha-liniya-minfinu>

<sup>7</sup> Див.: <http://www.adm-pl.gov.ua/page/korisni-telefoni-dlya-dovidok-u-zvyazku-z-epidemiologichnoyu-situacieyu-v-ukrayini>

<sup>8</sup> Див.: <http://www.oda.te.gov.ua/main/ua/news/detail/16846.htm?lightWords=%D0%B3%D0%B0%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B0%20%D0%BB%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%8F>

<sup>9</sup> Див.: <http://www.rv.gov.ua/sitenew/main/ua/publication/content/19623.htm?lightWords=%D0%B3%D0%B0%D1%80%D1%8F%D1%87%D0%B0%20%D0%BB%D1%96%D0%BD%D1%96%D1%8F>

<sup>10</sup> Див.: <http://www.oda.kherson.ua/ua/regional/goryachaya-telefonnaya-liniya-mindohodov>

<sup>11</sup> Див.: <http://cg.gov.ua/index.php?id=32663&tp=0>

- Чернівецької ОДА – щодо роботи телефонної «гарячої лінії» Державного комітету телебачення і радіомовлення України про спосіб підключення та налаштування засобів приймання сигналів цифрового телерадіомовлення стандарту DVB-T2 (телетюнерів)<sup>1</sup>.

При цьому Рада міністрів Автономної Республіки Крим, майже всі обласні державні адміністрації, Київська та Севастопольська міські державні адміністрації достатньо детально інформують громадськість про діяльність власних телефонних «гарячих ліній», структурних підрозділів цих місцевих органів виконавчої влади та / чи обласних контактних центрів в тих регіонах України, де вони вже створені.

Таким чином, слід констатувати, що рівень інформування зацікавлених суб'єктів про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» і телефонних «гарячих ліній» окремих ЦОВВ на офіційних сайтах Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій є явно недостатнім. Особливо це стосується питань функціонування «гарячих ліній» ЦОВВ.

Підсумовуючи зазначимо, що частково підтверджується одна із гіпотез дослідження, а саме:

**- рівень інформування потенційних суб'єктів звернення на Урядову телефонну «гарячу лінію» про її діяльність через офіційні сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, є недостатнім;**

**- рівень інформування населення про діяльність телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ через газету «Урядовий кур'єр», її сайт, і особливо через сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, є переважно незадовільним.**

При цьому в частині інформування громадян про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» через газету «Урядовий кур'єр» та її сайт вказана гіпотеза не знайшла підтвердження. Щоденне видання ЦОВВ України приділяло та приділяє висвітленню її роботи значну увагу, підходить до цього питання системно.

---

<sup>1</sup> Див.: <http://www.oda.cv.ua/news/u-derzhkomtelradio-ukraini-pratsyue-garyacha-telefonna-liniya-z-pitan-pidklyuchennya-telelyune>

### **РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ**

В цьому розділі звіту наводиться інформація про перебіг громадського моніторингу. Зокрема, тут йдеться про проведений аналіз кількості звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ, про відібрані для «польової» частини дослідження телефонні «гарячі лінії», представлені результати звернень на них з боку моніторингової групи як в узагальненому форматі, так і з огляду на особливості окремих регіонів. Крім цього, тут відображені кращі практики роботи телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади, виявлені під час моніторингу, а також наголошується на проблемних аспектах їх функціонування.

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

Одним із важливих етапів громадського моніторингу стало узагальнення та аналіз кількості звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію» і телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ. Адже ця інформація стала однією із важливих складових для відбору телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, на які у подальшому здійснювалися контрольні звернення з реальними питаннями та проблемами загальнодержавного та місцевого рівнів в межах «польового» етапу дослідження.

З метою отримання цієї інформації моніторингова група направила інформаційні запити на адресу КМУ, усіх ЦОВВ, а також до УКЦ. При цьому в інформаційних запитах щодо кількості звернень на ту чи іншу телефонну «гарячу лінію» у адресатів запитувалася інформація про кількість таких звернень за 2010, 2011 та 2012 календарні роки (на початковій стадії громадського моніторингу у ЦОВВ запитувалася інформація про кількість звернень за перші 9 місяців 2012 року). Отримана інформація дала у подальшому можливість співвіднести показники трьох років, визначити деякі закономірності та підготувати узагальнюючі висновки. У разі, якщо за ці роки відповідні ЦОВВ зазнали реформування, інформація за попередній рік (роки) запитувалася щодо кількості звернень на телефонну «гарячу лінію» (лінії) в їх попередників. Саме відповіді на ці запити і стали основою для підготовки наведеного нижче аналізу.

Виконавці моніторингу у своїх запитах до УКЦ та ЦОВВ окрім інформації про кількість звернень на ту чи іншу телефонну «гарячу лінію», просили також надати інформацію про власні акти ЦОВВ, які регламентують діяльність відповідної «гарячої лінії», а також про кількість співробітників, що безпосередньо підтримують її роботу.

Згідно даних, наданих УКЦ щодо роботи Урядової телефонної «гарячої лінії», за 2010 рік на неї надійшло 275 126 звернень (з них 125 490 звернень надіслано на розгляд органам виконавчої влади, а в 149 636 випадках заявникам надано консультації та довідкову інформацію фахівцями УКЦ), за 2011 рік – 307 927 (172 243 та 135 684 відповідно), а за 2012 рік – 459 358 звернень<sup>1</sup>. Таким чином, за період, що аналізується, на Урядову телефонну «гарячу лінію» загалом надійшло 1 042 411 звернень. І якщо акти, які регламентують діяльність УКЦ, знаходяться у загальному доступі на його офіційному сайті (про них, зокрема, йшлося в розділі 2.1 цього звіту), то запит моніторингової групи в частині надання інформації про кількість осіб, що безпосередньо забезпечують діяльність Урядової телефонної «гарячої лінії», залишився без відповіді. Цю інформацію також не вдалося знайти на сайті Урядового контактного центру.

Відповіді же на запити, отримані від ЦОВВ щодо функціонування їх телефонних «гарячих ліній», в багатьох випадках також виявилися неповними. На жаль, в окремих випадках відповіді на запити, що направлялися ЦОВВ моніторинговою групою на початку

---

<sup>1</sup> Інформація за 2010 та 2011 роки наведена згідно даних, отриманих від УКЦ у відповідь на запит. Дані за 2012 рік взяті зі сайту цієї Державної установи <http://ukc.gov.ua/about/diyalnist/273697/>

березня 2013 року, так і не були отримані. Це стосується, зокрема, запитів адресованих Міністерству енергетики та вугільної промисловості України, Міністерству оборони України, Державній санітарно-епідеміологічній службі України, Державній службі геології та надр України, Державній службі України з лікарських засобів, Державному агентству автомобільних доріг, Державному агентству водних ресурсів України, Державному агентству екологічних інвестицій України, Державному агентству з інвестицій та управління національними проектами України, Державному агентству лісових ресурсів України, Державному агентству рибного господарства України, Державному агентству України з питань кіно та Державній інспекції ядерного регулювання України.

Таким чином, по цих ЦОВВ (і навіть не по всіх) моніторингова група мала лише частину статистичної інформації щодо кількості звернень до них через телефонні «гарячі лінії» за попередні роки – цю інформацію було отримано восени 2012 р. у відповідь на первинний запит, що направлявся моніторинговою групою до КМУ. Так само не надали відповіді на запити всі Національні комісії, як також потрапили до сфери моніторингу, а саме: Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації, Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг та Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг.

Слід відзначити, що хоча запити 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 хоча і містилися якісь дані, але переважно по тих питаннях, що не запитувалися, або ж вони містили мінімальну інформацію щодо кількості звернень за 2012 рік, організації внутрішньої діяльності телефонної «гарячої лінії», кількості залучених для підтримки її функціонування працівників тощо. Така ситуація була характерною, наприклад, для листів, отриманих від Державної виконавчої служби України, Державної ветеринарної та фітосанітарної служби України, Пенсійного фонду України та деяких інших.

Другу групу склали відповіді, в яких міститься посилання на те, що у ЦОВВ є певні внутрішні накази, які регламентують роботу телефонної «гарячої лінії», що визначені працівники, відповідальні за роботу «гарячої лінії» тощо. Але самі запитовані внутрішні документи так і не були надані. Такого плану відповіді надійшли від Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства економічного розвитку та торгівлі, Міністерства закордонних справ України, Міністерства культури України, Міністерства фінансів України, Державної інспекції сільськогосподарства України, Фонду державного майна України і т.д. В інших випадках не була надана запитована інформація щодо кількості осіб, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії» (наприклад, у відповіді Міністерства освіти і науки України, Державної служби України з питань захисту персональних даних та ін.). Відповіді, що потрапили до цієї категорії, теж є неповними.

Наступна, 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 телефонної «гарячої лінії». Прикладами тут можуть бути відповіді, отримані від Міністерства юстиції України, Державного агентства земельних ресурсів України, Державної інспекції України з безпеки на наземному транспорті та Державної фінансової інспекції України. В цих випадках може йтися про об'єктивну неможливість ЦОВВ задовольнити повною мірою запит моніторингової групи.

Нарешті, останню, як виявилось найбільшу а чисельністю групу відповідей на запити склали повні або майже повні відповіді ЦОВВ, в яких містилися відповіді на всі поставлені питання, зокрема, вказувалося на кількість осіб, які підтримують



функціонування відповідної телефонної «гарячої лінії», до яких надавалися копії внутрішніх наказів по ЦОВВ, що регламентують процедурні аспекти роботи «гарячої лінії», або ж надавалися посилання на електронний ресурс, де розміщено запитовану інформацію. Таки відповіді надійшли від Міністерства доходів і зборів, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Державної казначейської служби України, Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України, Державної служби статистики України, Державної служби України з контролю за наркотиками, Державної служби фінансового моніторингу України, Державної митної служби України. Державної служби України з надзвичайних ситуацій, Державної пробірної служби України, Адміністрації Державної прикордонної служби України, Державної пенітенціарної служби України, Державної служба з питань інвалідів та ветеранів України, Державної реєстраційної служби України, Державної архівної служби України, Державної міграційної служби України, Державної служби зайнятості України, Державного космічного агентства України, Державного агентства України з управління державними корпоративними правами та майном, Державного агентства з енергоефективності та енергозбереження України, Державної інспекції України з контролю за цінами, Державної інспекції навчальних закладів України, Державної екологічної інспекції України, Державної інспекції техногенної безпеки України, Антимонопольного комітету України, Державного комітету телебачення і радіомовлення України, Національного агентства України з питань державної служби та деяких інших.

Стосовно змісту отриманих відповідей слід зазначити, що моніторингова група в цій частині отримана досить різнопланові варіанти відповідей, хоча всі ЦОВВ отримали однакові запити щодо кількості звернень, які надійшли виключно на їх власні телефонні «гарячі лінії» за кожен із трьох останніх років окремо. В багатьох випадках була отримана відповідь, в якій зазначалася інформація не тільки про кількість звернень на телефонну «гарячу лінію» того чи іншого ЦОВВ за певний рік, а й про кількість звернень, що ЦОВВ отримав через Урядову телефонну «гарячі лінію», а в окремих випадках – також і через пряму телефонну лінію КМУ. Очевидно, що у разі відсутності у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» Урядова телефонна «гаряча лінія» була єдиним джерелом отримання звернень. В окремих листах-відповідях ця інформація (про кількість звернень на власну телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ та звернень, отриманих ЦОВВ через Урядову телефонну «гарячі лінію» чи пряму телефонну лінію КМУ) наводилася в агрегованому вигляді – без розбивки запитованих даних по джерелах надходження звернень до ЦОВВ, а іноді – і без розбивки по роках. Нерідко траплялися ситуації, коли ЦОВВ наводив інформацію тільки, наприклад, за 2012 рік, не надаючи статистики по двох попередніх роках та не пояснюючи у відповіді причини відсутності такої інформації. В узагальненому вигляді дані, що містилися у відповідях щодо кількості звернень, систематизовані по роках і джерелах отримання звернень ЦОВВ та представлені у таблиці 2.

У випадку, якщо із обґрунтуванням чи без обґрунтування причин не було надано інформацію про підсумки роботи певної телефонної «гарячої лінії» 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». В інших випадках в таблиці наведені дані, що містилися у відповідях на запити. Якщо від органу виконавчої влади не було отримано відповіді із інформацією про статистику звернень за повний 2012 рік, в таблицю вносилися дані за 9 місяців 2012 року, якщо така інформація була надана ЦОВВ у відповідь на попередній запит, який направлявся усім ЦОВВ у жовтні 2012 року.

Таблиця 2

**КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ НА ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ЦЕНТРАЛЬНИХ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗА 2010-2012 РОКИ,  
ЩО НАДІЙШЛИ ЧЕРЕЗ ЇХ ВЛАСНІ ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ТА УРЯДОВУ ТЕЛЕФОНУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ»<sup>1</sup>**

Назва органу виконавчої влади	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 <sup>2</sup>			Загальна кількість звернень, що надійшли на розгляд ЦОВВ через різні телефонні «гарячі лінії» (в межах наявної інформації)			Разом за 2010-2012 роки (в межах наявної інформації)
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	
<b>МІНІСТЕРСТВА</b>										
Міністерство аграрної політики та продовольства України	Телефонна «гаряча лінія» діє з травня 2012 р.		20 804	–	–	–	–	–	20 804	20 804
Міністерство внутрішніх справ України	–	–	–	–	–	9 023	–	–	9 023	9 023
Міністерство екології та природних ресурсів України	–	–	Близько 600 <sup>3</sup>	94	206	87*	94	206	687	987
Міністерство економічного розвитку і торгівлі України	–	609	391	–	352	389*	–	961	780	1 741
Міністерство енергетики та вугільної промисловості України	–	–	–	441	690	342*	441	690	342	1 473
Міністерство закордонних справ України	Приблизно 5 800		Орієнтовно 2 800	143	163	100*	Приблизно 5 943		2 900	Приблизно 8 843
* Дані за 9 місяців 2012 року										

<sup>1</sup> Таблиця 2 сформовано на підставі даних, що містилися у відповідях органів виконавчої влади на запити, які направлялися моніторинговою групою на адресу кожного із ЦОВВ, а також Національних комісій.

<sup>2</sup> Дані за цим розділом представлені тільки у разі надання ЦОВВ інформації за власною ініціативою, оскільки ця інформація не запитувалася. У разі, якщо ЦОВВ надавав інформацію про кількість звернень до нього, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», а також через пряму телефонну лінію КМУ, ці значення додавалися одна до одної та представлені у цій частині таблиці в агрегованому вигляді.

<sup>3</sup> Наведена тут цифра визначена орієнтовно виходячи із змісту відповіді Міністерства екології та природних ресурсів України на запит моніторингової групи. Згідно цієї відповіді, «на телефонну «гарячу лінію» міністерства щомісяця звертаються близько 500 громадян». Таким чином, за 12 місяців 2012 року на неї надійшло близько 600 таких звернень (500 звернень x 12 місяців = 600 звернень).

Міністерство інфраструктури України	Статистична звітність кількості звернень не ведеться. В середньому на телефонну «гарячу лінію» надходить від 1 до 3 звернень на тиждень			–	–	1 690	Приблизно 104 <sup>1</sup>	Приблизно 104	Приблизно 1 794	Приблизно 2 002
Міністерство культури України	–	–	–	–	–	112	–	–	112	112
Міністерство з надзвичайних ситуацій України <sup>2</sup>	38	34	24	237	276	184*	275	310	208	793
Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України <sup>3</sup>	1 544	1 966	4 310	1 098	1 149	1 519*	2 642	3 115	5 829	11 586
Міністерство оборони України	83	74	56*	730	833	892*	813	907	948	2 668
Міністерство охорони здоров'я України	840 <sup>4</sup>	5 447	Понад 5 000	1 466	1 380	876*	2 306	6 827	Понад 5 876	Понад 15 009
Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України	–	–	91	218 <sup>5</sup>	504	243*	218	504	334	1 056
Міністерство соціальної політики України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			1 263	1 533	1 195*	1 263	1 533	1 195	3 991
Міністерство фінансів України	–	–	5	2 229	3 026	4 164*	2 229	3 026	4 169	9 424
Міністерство юстиції України	126	41	91	4 479	6 425	6 458*	4 605	6 466	6 549	17 620
<i>* Дані за 9 місяців 2012 року</i>										

<sup>1</sup> Для розрахунку кількості звернень на телефонну «гарячу лінію» Міністерства інфраструктури України (оскільки згідно відповіді Міністерства, статистична звітність не ведеться) використовувалась середня кількість звернень на цю «гарячу лінію», а саме два звернення на тиждень. Таким чином, середньорічна кількість звернень на неї за 2010, 2011 та 2012 роки розраховувалась виходячи із 104 звернень на рік (2 звернення на тиждень x 52 тижня на рік).

<sup>2</sup> Незважаючи на те, що відповідно до указу Президента України від 24 грудня 2012 р. № 726/2012 «Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади», Міністерство надзвичайних ситуацій України та Державна інспекція техногенної безпеки України були реорганізовані у Державну службу України з надзвичайних ситуацій, дані в таблиці 2 наводяться окремо по Міністерству надзвичайних ситуацій України та Державній інспекції техногенної безпеки України, які функціонували до кінця 2012 року.

<sup>3</sup> Оскільки станом на 31 грудня 2012 р. існувало єдине Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України, дані в таблиці 2 наводяться саме по цьому Міністерству, а не окремо по Міністерству освіти і науки України та Міністерству молоді та спорту України, які були утворені указом Президента України від 28 лютого 2013 р. № 96/2013 «Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади».

<sup>4</sup> Телефонна «гаряча лінія» почала функціонувати з 1 листопада 2010 р. Тому тут наведено дані щодо кількості звернень на неї за листопад – грудень 2010 р.

<sup>5</sup> Оскільки у 2010 р. існувало 2 окремих Міністерства – Міністерство регіонального розвитку та будівництва України та Міністерство житлово-комунального господарства України, на базі яких згідно указу Президента України від 9 грудня 2010 р. № 1085/2010 «Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади» було утворено єдине Міністерство, дані за 2010 рік наводяться в агрегованому форматі: за цей рік на адресу Міністерства регіонального розвитку та будівництва України через Урядову телефонну «гарячу лінію» надійшло 94 звернення, а на адресу Міністерства житлово-комунального господарства України – 124.

<b>ДЕРЖАВНІ СЛУЖБИ</b>										
Державна авіаційна служба України	-	-	-	Підключені до мережі Урядового контактного центру з 16.06.2012 р.		39	-	-	39	39
Державна архівна служба України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			21	46	150	21	46	150	217
Державна ветеринарна та фітосанітарна служба України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Інформація відсутня
Державна виконавча служба України	-	40	72*	-	37	71*	-	77	143	220
Державна казначейська служба України	125	38	194	-	-	1 153	125	38	1 347	1 510
Державна міграційна служба України	Телефонна «гаряча лінія» діє з 22.11.2011р.	381	3 046	-	-	-	-	381	3 046	3 427
Державна митна служба України <sup>1</sup>	8 757	9 121	1 522	-	-	-	8 757	9 121	1 522	19 400
Державна пенітенціарна служба України	Здійснюються заходи щодо організації роботи власної телефонної «гарячої лінії»			163	207	523	163	207	523	893
Адміністрація Державної прикордонної служби України	55 579	66 754	83 397	-	-	-	55 579	66 754	83 397	205 730
Державна податкова служба України <sup>2</sup>	425 200	1 042 400	1 158 500	-	-	-	425 200	1 042 400	1 158 500	2 626 100
Державна пробірна служба України	-	-	507	Підключені до мережі Урядового контактного центру з 05.03.2013 р.		-	-	-	507	507
Державна реєстраційна служба України	Телефонна «гаряча лінія» діє з 16.01.2012 р.		2	-	6	106	-	6	108	114
<b>* Дані за 9 місяців 2012 року</b>										

<sup>1</sup> Незважаючи на те, що відповідно до указу Президента України від 24 грудня 2012 р. № 726/2012 «Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади», Державну митну службу України та Державну податкову службу України було реорганізовано в Міністерство доходів і зборів України, дані в таблиці 2 наводяться окремо по Державній митній службі України та Державній податковій службі України, які функціонували до кінця 2012 року.

<sup>2</sup> Незважаючи на те, що відповідно до указу Президента України від 24 грудня 2012 р. № 726/2012 «Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» Державну податкову службу України та Державну митну службу України були реорганізовані в Міністерство доходів і зборів України, дані в цій таблиці наводяться окремо по Державній податковій службі України та Державній митній службі України, які функціонували до кінця 2012 року.

Державна санітарно-епідеміологічна служба України	-	-	-	Співпрацю із Урядовим контактним центром розпочато з серпня 2011 р.	100	220*	-	100	220	320
Державна служба геології та надр України	-	55	144*	-	-	-	-	55	144	199
Державна служба гірничого нагляду та промислової безпеки України	Телефонна «гаряча лінія» діє з 28.10. 2011р.	48	90	43	12	26*	12	60	116	188
Державна служба експортного контролю України	Статистичні дані відсутні	Близько 370	Близько 185*	Статистичні дані відсутні	0	0*	-	Близько 370	Близько 185*	Близько 555
Державна служба зайнятості України	-	-	-	-	-	1 426	-	-	1 426	1 426
Державна служба з питань інвалідів та ветеранів України	-	-	-	13	14	12	13	14	12	39
Державна служба інтелектуальної власності України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			Дані знаходяться в архіві	26	17	-	26	17	43
Державна служба молоді та спорту України <sup>1</sup>	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			497	332	21	497	332	21	850
Державна служба статистики України	0	0	0	9	21	21	9	21	21	51
Державна служба України з контролю за наркотиками	Телефонна «гаряча лінія» діє з 2011 р.	0	0	-	-	-	-	0	0	0
Державна служба України з лікарських засобів <sup>2</sup>	Телефонна «гаряча лінія» діє з 20.12. 2011р.	0	32*	33	61	67*	33	61	99	193

\* Дані за 9 місяців 2012 року

<sup>1</sup> Оскільки станом на 31 грудня 2012 р. Державна служба молоді та спорту України існувала в якості окремого органу виконавчої влади, а її реорганізація разом із Міністерством освіти і науки, молоді та спорту України в Міністерство освіти і науки України та Міністерство молоді та спорту України відбувалася тільки на початку 2013 р. згідно указу Президента України від 28 лютого 2013 р. № 96/2013 «Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади», в таблиці 2 представлено данні щодо кількості звернень до Державної служби молоді та спорту України.

<sup>2</sup> В кількість звернень до Державної служби України з лікарських засобів, що надійшли через Урядову телефонну «гарячу лінію», включено також данні щодо кількості звернень, які надійшли у 2010-2011 роках до Держлікінспекції Міністерства охорони здоров'я України.

Державна служба України з питань захисту персональних даних	Телефонна «гаряча лінія» діє з листопада 2011 р.	12 260	27 151	-	-	-	-	12 260	27 151	39 411
Державна служба України з питань протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу та інших соціально небезпечних захворювань	-	-	-	-	-	13	-	-	13	13
Державна служба України з питань регуляторної політики та розвитку підприємництва	-	-	-	Підключені до мережі Урядового контактного центру з 03.09.2012 р.		9	-	-	9	9
Державна служба фінансового моніторингу України	7 375	10 789	9 325	1	1	1*	7 376	10 790	9 326	27 492
<b>ДЕРЖАВНІ АГЕНТСТВА</b>										
Державне агентство автомобільних доріг	-	-	-	16	57	43*	16	57	43	116
Державне агентство водних ресурсів України	0	0	0*	-	-	-	0	0	0	0
Державне агентство екологічних інвестицій України	2	3	4*	1	3	5*	3	6	9	18
Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	32	37	76	-	3	5	32	40	81	153
Державне агентство з інвестицій та управління національними проектами України	11*			0	0	0*	11			11
Державне агентство з питань науки, інновацій та інформатизації України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			-	-	-	-	-	-	-
Державне агентство земельних ресурсів України	-	-	-	-	-	7 672	-	-	7 672	7 672
Державне агентство лісових ресурсів України	37	47	64*	-	-	-	37	47	64	148
Державне агентство резерву України	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			0	0	0	0	0	0	0
Державне агентство рибного господарства України	-	-	-	29	17	35*	29	17	35	81
Державне агентство України з питань кіно	-	-	15*	-	-	-	-	-	15	15
Державне агентство України з туризму та курортів	-	-	0	-	-	-	-	-	0	0
Державне агентство України з управління зоною відчуження	-	-	-	0	4	6	0	4	6	10
* Дані за 9 місяців 2012 року										

Державне агентство України з управління державними корпоративними правами та майном <sup>1</sup>	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			–	25	33	–	25	33	58
Державне космічне агентство України	0	0	0	0	1	2*	0	1	2	3
<b>ДЕРЖАВНІ ІНСПЕКЦІЇ</b>										
Державна архітектурно-будівельна інспекція України	–	–	–	–	–	1 460	–	–	1 460	1 460
Державна екологічна інспекція України	–	6	113	Підключені до мережі Урядового контактного центру з вересня 2011 р.	68	846	–	74	959	1 033
Державна інспекція навчальних закладів України	Телефонна «гаряча лінія» діє з 15 листопада 2011 р.	5	170	–	0	0*	–	5	170	175
Державна інспекція сільського господарства України	–	–	–	–	–	217	–	–	217	217
Державна інспекція техногенної безпеки України <sup>2</sup>	6	14	21	–	24	56*	6	38	77	121
Державна інспекція України з безпеки на морському та річковому транспорті	–	–	21	–	–	3*	–	–	24	24
Державна інспекція України з безпеки на наземному транспорті	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			–	–	92*	–	–	92	92
Державна інспекція України з контролю за цінами	–	–	0	–	–	24	–	–	24	24
* Дані за 9 місяців 2012 року										

<sup>1</sup> Незважаючи на те, що відповідно до указу Президента України від 24 грудня 2012 р. № 726/2012 «Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади», Державне агентство України з управління державними корпоративними правами та майном було реорганізовано у Міністерство промислової політики України, дані в таблиці 2 наводяться саме по Державному агентству України з управління державними корпоративними правами та майном, яке функціонувало до кінця 2012 року.

<sup>2</sup> Незважаючи на те, що відповідно до указу Президента України від 24 грудня 2012 р. № 726/2012 «Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» Державна інспекція техногенної безпеки України та Міністерство надзвичайних ситуацій України були реорганізовані у Державну службу України з надзвичайних ситуацій, дані в таблиці 2 наводяться окремо по Державній інспекції техногенної безпеки України та Міністерству надзвичайних ситуацій України, які функціонували до кінця 2012 року.

Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів	-	-	592	-	-	-	-	-	592	592
Державна інспекція України з питань праці	Власної телефонної «гарячої лінії» немає			-	-	-	-	-	-	-
Державна інспекція ядерного регулювання України	1	2	2*	-	-	-	1	2	2	5
Державна фінансова інспекція України	2 406	2 442	2 534	-	-	13	2 406	2 442	2 547	7 395
<b>ІНШІ ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ</b>										
Національне агентство з питань підготовки та проведення в Україні фінальної частини чемпіонату Європи 2012 року з футболу та реалізації інфраструктурних проектів	-	-	-	-	-	4	-	-	4	4
Пенсійний фонд України	Понад 90 000	30 000	Понад 21 000	-	-	-	Понад 90 000	30 000	Понад 21 000	Понад 141 000
<b>ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗІ СПЕЦІАЛЬНИМ СТАТУСОМ</b>										
Антимонопольний комітет України	8	18	70	57	58	31*	65	76	101	242
Державна служба спеціального зв'язку та захисту інформації України	0	0	0	0	4	7*	0	4	7	11
Державний комітет телебачення і радіомовлення України	56	68	Понад 27 195	190	324	2 128	246	392	Понад 29 323	Понад 29 961
Національне агентство України з питань державної служби	566	515	466	-	-	-	566	515	466	1 547
Фонд державного майна України	-	-	411	36	54	48	36	54	459	549
<b>НАЦІОНАЛЬНІ КОМІСІЇ</b>										
Національна комісія з цінних паперів та фондового ринку	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері енергетики	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
* Дані за 9 місяців 2012 року										



Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері комунальних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері ринків фінансових послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Аналізуючи дані, що наведені у таблиці 2, маємо відзначити, що окремі ЦОВВ, незважаючи на те, що моніторинговій групі так і не вдалося знайти «слідів» наявності їх телефонних «гарячих ліній» ані на їх офіційних сайтах, ані на сайті Урядового контактного центру (див. таблицю 1), у своїх відповідях на запити не підтвердили і не спростували факт наявності в них таких «гарячих ліній».

Уявляється, що дані таблиці 2 не можуть однозначно свідчити про загальну кількість звернень, які надходять за рік на власні телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ. Адже, як показало дослідження, організація статистичного обліку звернень ЦОВВ (за винятком хіба що звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію») на міжвідомчому рівні 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, складно вивести середню кількість звернень на ту чи іншу телефонну «гарячу лінію» хоча б за останні три роки.

Як свідчать відповіді 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 пройшли через реорганізацію (а деякі з них – декілька разів). В цих умовах складно забезпечувати стабільність роботи власних телефонних «гарячих ліній», організувати належне накопичення, систематизацію, зберігання та аналіз інформації. Показовою в цьому сенсі є відповідь Державної служби інтелектуальної власності України, яка послалася на те, що не може надати інформацію про кількість опрацьованих звернень, які надійшли до неї на розгляд від Урядового контактного центру за 2010 рік, через те, що ці данні перебувають в архіві.

По-друге, очевидно, що УКЦ більше зосереджений на «відпрацюванні» тих звернень, що надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію». Яскравим свідченням автономної роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ є відповідь на запит, отриманий від Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України. В цій відповіді, зокрема, вказується на те, що «механізму координації Консультаційного центру Адміністрації Держспецзв'язок із Урядовим контактним центром не існує».

Нарешті, по-третє, окремі цифри, які наведено у таблиці, викликають значні сумніви з точки зору їх об'єктивності. Так, Державна митна служба України, надаючи відповідь на первинний запит про кількість звернень на її телефонну «гарячу лінію» зазначила, що таких за 9 місяців 2012 року надійшло 11 645, а у відповідь на повторний запит щодо кількості звернень за весь 2012 рік зазначила вже іншу цифру, яка є значно меншою – тільки 1 522. Інша за змістом, але схожою по суті є статистика, наведена Державною інспекцією України з питань захисту прав споживачів: на обидва запити щодо статистики звернень за 9 та 12 місяців 2012 року ця інспекція надала однакову цифру – 592 звернення. Важко повірити, що за повних 3 місяці на телефонну «гарчу лінію» цього ЦОВВ не надійшло жодного звернення.

Ще одним свідченням досить поверхневого ставлення до ведення статистики звернень, які надходять на телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ, є те, що в окремих відповідях на запити моніторингової групи дані про кількість звернень до ЦОВВ супроводжуються словами «понад», «близько» чи «орієнтовно». Ще більш цікавою виявилася відповідь Міністерства інфраструктури України. В ній прямо зазначається, що статистична звітність стосовно кількості звернень не ведеться і що в середньому на телефонну «гарячу лінію» надходить від 1 до 3 звернень на тиждень. Очевидно, що в такий спосіб ефективно вести статистику і приймати управлінські рішення неможливо.

Під час проведення дослідження моніторингова група намагалася також проаналізувати кількість осіб, які безпосередньо підтримують роботу телефонної «гарячої лінії» в кожному ЦОВВ. Це питання, як вже зазналося вище, було одним із числа тих, що

ставилися перед ЦОВВ у запитах. На жаль, чітка інформація з цього приводу була надана тільки приблизно у 40% відповідях. В решті випадків це питання або залишилося взагалі без відповіді (як це було у випадку із запитом, адресованим УКЦ), або замість конкретної цифри наводилася тільки назва структурного підрозділу ЦОВВ, відповідального за функціонування «гарячої лінії». Нерідко у відповідях ЦОВВ наводилася інформація про коло відповідальних осіб, що підтримують зв'язок чи опікуються вирішенням питань, які надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію», але відповісти на чітке запитання, скільки ж людей забезпечують роботу власної телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ, деякі їх керівники повідомити забували.

Дані, повідомлені окремими ЦОВВ щодо кількості осіб, які забезпечують підтримку роботи власних телефонних «гарячих ліній», в узагальненому вигляді можна представити таким чином. По одному працівнику опікуються цим питанням, зокрема, в Міністерстві екології та природних ресурсів України, Державній службі статистики України, Державному космічному агентстві України, Державній інспекції України з безпеки на морському та річковому транспорті; по двоє – в Міністерстві охорони здоров'я України, Державному агентстві України з управління державними корпоративними правами та майном, Національному агентстві України з питань державної служби, Державній службі спеціального зв'язку та захисту інформації України; троє – в Державній казначейській службі; по четверо – в Міністерстві закордонних справ, Державній службі України з надзвичайних ситуацій, Державному агентстві з енергоефективності та енергозбереження України, Державній інспекції України з контролю за цінами; по п'ятеро – в Міністерстві аграрної політики та продовольства та Державній інспекції техногенної безпеки України; шестеро – в Державній митній службі України; семеро – в Міністерстві економічного розвитку та торгівлі України; десятеро – в Адміністрації Державної прикордонної служби України; шістнадцять – в Державному комітеті телебачення і радіомовлення України (з яких 14 підтримують роботу «гарячої лінії» з інформування населення про порядок отримання засобів приймання сигналів цифрового телерадіомовлення стандарту DVB-T2); двадцять два співробітника – в Державній службі фінансового моніторингу України.

Якщо зіставити наведену статистику щодо кількості осіб із кількістю звернень на телефонні «гарячої лінії», то 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).

Аналізуючи листи від ЦОВВ, що надійшли у відповідь на запити моніторингової групи, оцінюючи ефективність функціонування телефонних «гарячих ліній», а також використання праці осіб, які підтримують їх роботу, неможливо не звернути увагу на лист Державної виконавчої служби від 05.12.12 №12-0-9-368/4.3, в якому повідомляється, що цим ЦОВВ було закрито одну з «гарячих ліній» – з інформування про випадки рейдерських атак через низький попит на неї. За 2009-2012 рік на неї надійшло лише 13 звернень і то переважно від боржників. На думку моніторингової групи, ця ситуація може бути прикладом для інших ЦОВВ, на телефонні «гарячі лінії» яких надходять поодинокі звернення протягом тривалого часу, а забезпечувати її утримання навряд чи доцільно та ефективно.

Однією із важливих складових цього дослідження став аналіз власних документів ЦОВВ, які регламентують окремі практичні аспекти функціонування їх телефонних «гарячих ліній». Прохання надати копії таких документів містилося у запитах, що направлялися моніторинговою групою до всіх ЦОВВ у березні 2013 року. Якщо проаналізувати отримані відповіді на це запитання, їх можна умовно розділити на три групи.

До першої групи можна віднести, наприклад, відповіді Антимонопольного комітету України та Державної інспекції України з безпеки на морському та річковому транспорті, в яких прямо вказується на відсутність у чинному законодавстві вимоги щодо ухвалення

ЦОВВ окремого положення про телефонну «гарячу лінію» 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 певні нормативні документи внутрішнього характеру, що регламентують порядок функціонування їх телефонних «гарячих ліній». Саме відповіді, що містили посилання на такі документи, можна умовно включити до другої та третьої груп.

Другу групу склали відповіді ЦОВВ, в яких містилися посилання на певні внутрішні накази, наводилися їх назви, 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 було докладено копії документів, що цікавили моніторингову групу, або надавалися прямі посилання на електронні ресурси із текстами таких документів. Саме ці документи, які значною мірою становлять кращі практики організації функціонування телефонних «гарячих ліній» окремих ЦОВВ, і стали предметом для подальшого аналізу.

Одним із найбільш доступних для користування документів є Порядок проведення прямої телефонної лінії «Державний пробірний контроль» в Державній пробірній службі України, затверджений наказом Державної пробірної служби України від 05.03.2012 №144-о. Цей документ розміщено на сайті даного ЦОВВ (<http://assay.gov.ua/denj1.nsf/0/5D3E2CAB3111E971C22579B8001F840C>), що може слугувати гарним прикладом для багатьох інших ЦОВВ. Порядок містить основні вимоги до організації та проведення прямої телефонної лінії в Державній пробірній службі України, зокрема, визначає коло осіб, що проводять пряму телефонну лінію, графік її роботи, розклад, за яким в ній беруть участь керівники цього ЦОВВ, номер телефону, за яким функціонує пряма телефонна лінія, уточнюється, що з'єднання з посадовою особою, яка бере участь у прямій телефонній лінії, здійснюється з приймальні голови Пробірної служби. У Порядку встановлено, що отримані в такий спосіб звернення реєструються спеціалістом з питань звернень громадян відділу бухгалтерсько-економічного та організаційного забезпечення в журналі реєстрації звернень громадян та розглядається відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». За підсумками проведеної прямої телефонної лінії головою Пробірної служби надаються відповідні доручення. Статистичний аналіз звернень громадян, що надійшли під час прямої телефонної лінії, здійснюється відділом бухгалтерсько-економічного та організаційного забезпечення і доповідається заступником голови Пробірної служби, відповідальним за організацію проведення прямої телефонної лінії, раз на місяць голові Пробірної служби.

Наказом від 04.10.2011 № 219 «Про відкриття телефонної «Гарячої лінії» Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства» міністром регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України 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 телефонної «гарячої лінії», 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 Міністерстві регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, – рішення, які можуть бути ухвалені посадовою особою, що проводила телефонну «гарячу лінію». 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 телефонної «гарячої лінії», 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 у вирішенні питання – заявнику у 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 піднятого питання. В такому випадку, якщо заявник не вимагає, письмова відповідь не надається.

Іншим прикладом регулювання діяльності власної «гарячої лінії» може бути Порядок функціонування гарячої телефонної лінії Державної служби України з контролю за наркотиками, який було затверджено наказом керівника цього ЦОВВ від 21.03.2013 № 74. Серед іншого у цьому документі звертає на себе увагу достатньо жорсткі вимоги щодо термінів подання записів звернень за встановленою формою голові Державної служби України з контролю за наркотиками для подальшого реагування. Це має бути зроблено не пізніше 12.00 годин наступного дня після проведення телефонної «гарячої лінії», а інформація, яка вимагає нагального вирішення, – терміново. Крім того, цим же документом затверджено форму звітності про розгляд звернень громадян, що надійшли на адресу цього ЦОВВ через телефонну «гарячу лінію». Звітний документ має табличну форму та містить такі розділи, як дата, номер по порядку, прізвище, ім'я та по батькові, адреса проживання заявника, зміст звернення, а також результати реагування: або надання роз'яснення, або визначення структурного підрозділу, якому доручено розгляд звернення. Також наведено інформацію про службовців, які брали участь у комунікації по телефонній «гарячій лінії».

Положення про телефонну «гарячу лінію» Державної інспекції України з контролю за цінами було затверджено наказом від 03.04.2013 № 24-13. Тут звертає на себе увагу підрозділ наказу, який стосується порядку реагування на звернення. В ньому, зокрема, зазначено, що працівник відділу документообігу, контролю та розгляду звернень громадян, відповідальний за роботу телефонної «гарячої лінії», зобов'язаний відповісти на дзвінок таким чином: «Телефон «гарячої лінії» Державної інспекції України з контролю за цінами». При цьому працівник зобов'язаний ввічливо спілкуватися із заявником, уважно вислухати повідомлення і прийняти до уваги всі аргументи заявника.

Найбільший інтерес у наказі Міністерства охорони здоров'я України від 10.04.2013 № 292 «Про модернізацію роботи системи телефонної «гарячої лінії» МОЗ України» становить додаток до Порядку роботи телефонної «гарячої лінії» 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, направлено на розгляд, прізвище, ім'я, по батькові оператора, термін опрацювання (дата закінчення терміну опрацювання звернення), фактично опрацьовано (дата фактичного опрацювання звернення).

Крім наведених вище прикладів внутрішніх документів, що регламентують роботу телефонних «гарячих ліній», подібні акти ухвалені й іншими ЦОВВ. Наприклад, це Порядок роботи Моніторингового центру (підрозділу швидкого реагування) Державної митної служби України (наказ від 13.04.2011 № 307), Інструкція про порядок функціонування служби «Довіра» в Державній прикордонній службі України (наказ від 27.04.2007 № 297), §34. Проведення прямої телефонної лінії «Державна служба» Регламенту Національного агентства України з питань державної служби (наказ від 25.05.2012 № 105), Порядок роботи з повідомленнями, що надходять за телефоном довіри Держмитслужби (наказ від 25.01.2011 № 46) тощо.

Керівники деяких інших ЦОВВ пішли більш простим шляхом: не ухвалюючи окремі внутрішні порядки, інструкції чи регламенти, вони обмежилися наданням на рівні наказів доручень певним посадовим особам ЦОВВ щодо забезпечення роботи відповідної телефонної «гарячої лінії». Так, наприклад, наказом від 20.02.2012 № 60 «Про функціонування телефонної «гарячої лінії» Державної казначейської служби України» керівник цього ЦОВВ надав доручення управлінню розвитку, міжнародного співробітництва та зовнішніх зв'язків забезпечити функціонування телефонної «гарячої лінії» Державної казначейської служби України згідно графіку його роботи, реєстрацію звернень, що надходять на неї, попереднє визначення відповідальних виконавців за належністю порушених питань, контроль за виконанням звернень, а також розміщення інформації про графік роботи телефонної «гарячої лінії» та номеру її телефону на офіційному сайті цього ЦОВВ. Начальникам самостійних структурних підрозділів Державної казначейської служби України та головних управлінь Державної казначейської служби в АР Крим, областях, містах Києві та Севастополі у свою чергу доручалося забезпечити об'єктивний і своєчасний розгляд звернень, що надійшли за телефоном «гарячої лінії».

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 телефонної «гарячої» лінії Національного космічного агентства України, визначено режим її функціонування, коло осіб, що беруть участь у її роботі, а також порядок реєстрації інформації та подальшої роботи із зверненнями. Зазначеним наказом надавалося 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 доручалося проінформувати про роботу прямої телефонної «гарячої» лінії Національного космічного агентства України працівників цих підприємств та установ.

Державна пенітенціарна служба України започаткувала роботу власної «гарячої лінії» наказом від 16.09.2011 № 379 «Про організацію роботи телефонної «гарячої лінії» в апараті та територіальних органах Державної пенітенціарної служби України». В цьому наказі звертають на себе увагу два аспекти. По-перше, що доступ до «гарячої лінії» здійснюється відразу по 4 каналах із привітанням на двох мовах – українській чи російській. По-друге, що в позаробочий час (в т.ч. в обідню перерву), в будь-який час доби, звернення фіксується шляхом аудіозапису з подальшим сповіщенням відповідальної посадової особи про наявність нових повідомлень в системі.

Окремі ЦОВВ, особливо ті, які не мають власної телефонної «гарячої лінії», надали у відповідь на запит моніторингової групи власні Порядки взаємодії із Державною уставною «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на

звернення, що надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію». Такий документ, наприклад, було надано Державним агентством України з управління державними корпоративними правами та майном (затверджено наказом від 28.04.2012 № 93). 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 телефонну «гарячу лінію», затвердженого Постановою КМУ від 12.08.2009 N 898, і про який йшлося у розділі 2.1 цього звіту. В них 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 N 898. Аналогічні документи, які регламентують порядок взаємодії із Урядовим контактним центром, мають Державна інспекція навчальних закладів України (наказ від 29.11.2011 № 8-а), Державний комітет телебачення та радіомовлення (наказ від 13.10.2009 № 342) та чимало інших ЦОВВ.

Схожий документ, а саме Порядок розгляду Держфінмоніторингу України звернень, що надходять до єдиної електронної бази звернень громадян урядової телефонної «гарячої лінії», було затверджено наказом Державної служби фінансового моніторингу України від 10.08.2011 № 150. В цьому Порядку особливий наголос робиться на технічних питаннях доступу до бази звернень із використанням індивідуального коду доступу, що надається Урядовим контактним центром, забезпеченні його таємниці та порядку зберігання, питаннях розширення кола осіб, які мають до нього доступ, порядку дій у разі наявності обґрунтованої підозри щодо компрометації коду доступу, його анулювання тощо.

Слід визнати, що такі документи, хоча і регламентують більшою мірою процедурні, внутрішні питання організації діяльності телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ та певною мірою дублюють акти національного рівня, тим не менш, їх наявність слід визнати корисною для забезпечення ефективної діяльності «гарячих ліній», організації процесу вирішення порушених при дзвінках на телефонні «гарячі лінії» питань, а також внутрішнього контролю за їх роботою з боку керівництва ЦОВВ.

### **3.2. Результати звернень представників моніторингової групи на Урядову телефонну «гарячу лінію», телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ: загальна інформація та регіональні особливості**

Важливим етапом проведення громадського моніторингу якості та ефективності роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, що міг би надати необхідну інформацію для перевірки висунутих гіпотез, стали контрольні звернення на обрані телефонні «гарячі лінії». Для цього моніторинговою групою було відібрано 30 органів виконавчої влади для моніторингу якості та оперативності їх реагування на звернення на телефонні «гарячі лінії» пересічних громадян. Основними критеріями такого відбору стала кількість звернень, що надходять на відповідні телефонні «гарячі лінії», а також соціальна значущість питань, які входять до кола повноважень цих органів виконавчої влади. Учасники моніторингової групи перед початком дослідження домовилися про те, що у разі відсутності у певного ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії», звернення до нього буде здійснюватися через Урядову телефонну «гарячу лінію».

Таким чином, для проведення моніторингу було відібрано: Кабінет Міністрів України (Урядова телефонна «гаряча лінія»), 14 міністерств, 6 державних служб, 4 державних інспекції, один інший ЦОВВ та 4 ЦОВВ зі спеціальним статусом<sup>1</sup>, зокрема:

---

<sup>1</sup> Під час проведення громадського моніторингу змінилися види деяких ЦОВВ внаслідок проведених реорганізацій в системі ЦОВВ України (про такі зміни надалі буде йтися окремо).

1. Кабінет Міністрів України (Урядова телефонна «гаряча лінія»);
2. Міністерство внутрішніх справ України;
3. Міністерство екології та природних ресурсів України;
4. Міністерство економічного розвитку і торгівлі України;
5. Міністерство енергетики та вугільної промисловості України;
6. Міністерство закордонних справ України;
7. Міністерство інфраструктури України;
8. Міністерство культури України;
9. Міністерство оборони України;
10. Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України<sup>1</sup>;
11. Міністерство охорони здоров'я України;
12. Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України;
13. Міністерство соціальної політики України;
14. Міністерство фінансів України;
15. Міністерство юстиції України;
16. Державна податкова служба України<sup>2</sup>;
17. Державна реєстраційна служба України;
18. Державна санітарно-епідеміологічна служба України;
19. Державна служба гірничого нагляду та промислової безпеки України;
20. Державна служба України з лікарських засобів;
21. Державна служба України з питань захисту персональних даних;
22. Державна архітектурно-будівельна інспекція України;
23. Державна інспекція навчальних закладів України;
24. Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів;
25. Державна інспекція України з питань праці;
26. Пенсійний фонд України;
27. Антимонопольний комітет України;
28. Державний комітет телебачення і радіомовлення України;
29. Національне агентство України з питань державної служби;
30. Фонд державного майна України.

Саме на дослідженні якості та оперативності реагування на звернення звичайних громадян, що надходять до цих ЦОВВ через телефонні «гарячі лінії», і було зосереджено подальші зусилля моніторингової групи під час «польового» етапу моніторингу.

Для перевірки того, як працюють відібрані телефонні «гарячі лінії», на кожну з них мало бути здійснено (у часи їх роботи) по три звернення із кожного з п'яти міст, які представляли члени моніторингової групи: Києва, Луганська, Львова, Миколаєва та Одеси. Таким чином, на кожну обрану «гарячу лінію» моніторингова група планувала здійснити по 15 телефонних звернень. Розрахункова загальна кількість звернень на 30 обраних телефонних «гарячих ліній» мала становити 450. Щоправда, забезпечити виконання цієї умови повною мірою не вдалося через причини, про які йтиметься нижче.

---

<sup>1</sup> За період реалізації проекту відбулася реорганізація Міністерства освіти і науки, молоді та спорту. Замість нього з'явилося два окремих міністерства: Міністерство освіти і науки та Міністерство молоді та спорту.

<sup>2</sup> За період реалізації проекту Державну податкову службу України було ліквідовано, а її функції було покладено на Міністерство доходів і зборів України.



Також було домовлено, що на кожному з «гарячих ліній» із кожного міста мають надходити звернення однакової тематики (по три види однотипних звернень із кожного міста на кожен «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 телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ. За результатами кожного звернення оформлювався спеціальний звіт за узгодженою членами моніторингової групи формою (додаток В).

Які ж результати було отримано за підсумками «польової» частини дослідження?

На жаль, членам моніторингової групи із всіх 5 міст України, звідки робилися звернення, жодного разу не вдалося додзвонитися на телефонні «гарячі лінії» трьох ЦОВВ: Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України, Державної реєстраційної служби України та Державної санітарно-епідеміологічної служби України. Що стосується дзвінків на інші обрані телефонні «гарячі лінії», то тут ситуація виглядає трохи краще: на інші 27 «гарячих ліній» членам моніторингової групи вдалося хоча би раз додзвонитися та поспілкуватися із їх операторами в 198 випадках. Іншими словами, вдалими виявилися тільки 44% (198 із 450) дзвінків на обрані телефонні «гарячі лінії». Найбільш успішними були спроби додзвонитися на Урядову телефонну «гарячу лінію» (14 успішних спроб із 15), «гарячі лінії» Міністерства інфраструктури України, Державної податкової служби України, Державної служби України з лікарських засобів, Державної інспекції навчальних закладів України (по 12 успішних спроб), а також Антимонопольного комітету України (11 успішних спроб). Найменш успішними виявилися спроби зателефонувати на телефонні «гарячі лінії» наступних ЦОВВ: Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства фінансів України та Міністерства юстиції України (по 3 успішних спроби), Міністерства енергетики та вугільної промисловості України та Державної архітектурно-будівельної інспекції України (по 2 успішних спроби з 15).

Наводячи ці дані, уточнимо, що дзвінки на обрані телефонні «гарячі лінії» робилися моніторинговою групою 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, робилися в різні дні та місяці. В переважній більшості випадків висновок про неможливість додзвонитися на певну телефонну «гарячу лінію» робився після неодноразових спроб протягом 2 годин зателефонувати на неї: і або взагалі не вдалося на неї додзвонитися, або на неї вдалося додзвонитися, проте оператор «гарячої лінії» так і не відповів. В поодиноких випадках автовідповідач повідомляв, що набраного номеру не існує (як це було при здійсненні окремих дзвінків у січні 2013 р. на телефонні «гарячі лінії» Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України та Міністерства енергетики та вугільної промисловості України) або повторював: «Невірно набраний номер» (як у випадку із зверненнями у січні 2013 р. в Міністерство енергетики та вугільної промисловості України).

Також мали місце поодинокі ситуації, коли на телефонну «гарячу лінію» не вдалося додзвонитися через постійну зайнятість телефону «гарячої лінії» (такий випадок, наприклад, мав місце при спробі звернутися до Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів), або ж автовідповідач протягом тривалого часу повідомляв, що всі оператори зайняті (такий один випадок мав місце при зверненні на Урядову телефонну «гарячу лінію» у квітні 2013 р.).

В переважній більшості випадків, члени моніторингової групи змогли додзвонитися до обраних телефонних «гарячих ліній» з першої спроби. Така ситуація мала місце при здійсненні 140 дзвінків (70,7% від загального числа випадків, коли при реалізації «польової» частини дослідження вдалося додзвонитися до певної телефонної «гарячої лінії»). З другої-третьої спроби вдалося додзвонитися на обрану «гарячу лінію» у 26

випадках (13,1%), з четвертої-п'ятої – у 16 випадках (8,1%), з шостої-сьомої – у 9 випадках (4,6%), з восьмої-дев'ятої – в одному випадку (0,5%), а більше ніж 10 дзвінків виявилось необхідним у 6 випадках (3,0%). Ці цифри наочно свідчать про те, що у разі реальної та безперебійної роботи телефонних «гарячих ліній», 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).

Теза про відносну доступність телефонних «гарячих ліній» (за умови, що на них вдалося додзвонитися) частково підтверджується й іншими цифрами. Моніторингова група оцінювала, зокрема, скільки часу довелося очікувати особі, що телефонувала, поки відповідь оператор «гарячої лінії». Як виявилось, в 75,3% випадків (149 «успішних» звернень) термін очікування не перевищував 15 секунд, а ще в 19,2% звернень – від 16 до 30 секунд (38 звернень). Лише в 4 (2,0%) випадках відповідь оператора довелося очікувати від 31 до 60 секунд і в такій же кількості випадків – від 1 до 3 хвилини. Ще в 3 випадках (1,5%), що мало місце при дзвінках на Урядову телефонну «гарячу лінію», час очікування перевищив 3 хвилини через відсутність вільних операторів.

Моніторинг засвідчив, що Урядова телефонна «гаряча лінія» є єдиною телефонною «гарячою лінією» 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. В решті випадків подібна інформація не озвучується. Це може свідчити або про те, що аудіозапис розмови із оператором не ведеться, або якщо і ведеться, то без відома заявника. Очевидно, що саме для забезпечення якості обслуговування та контролю за роботою операторів телефонних «гарячих ліній» подібну практику Урядової телефонної «гарячої лінії» треба максимально поширювати й на інші «гарячі лінії».

Так само Урядова телефонна «гаряча лінія» стала єдиною і в іншому аспекті: тільки її автовідповідач перед з'єднанням із оператором попереджав особу, яка телефонувала, що звертаючись на «гарячу лінію», вона передає свої персональні данні для обробки відповідно до чинного законодавства. У випадку із іншими телефонними «гарячими лініями» така інформація не озвучувалась.

Необхідно визнати, що на всіх телефонних «гарячих лініях» не було виявлено випадків автоматизованого інформування особи, що телефонує, про те, якою вона є в черзі на з'єднання із оператором. Адже ця інформація може повідомити споживача послуг «гарячої лінії» про орієнтовний час очікування до з'єднання із оператором та дочекатися його, а не покласти телефонну трубку. Очевидно, що у випадку оперативного з'єднання із оператором відстежити наявність такого сервісу було складно.

Під час моніторингу було також досліджено питання, що чули в телефонній трубці особи, які зверталися на телефонні «гарячі лінії», очікуючи з'єднання із оператором. Виявилось, що найчастіше можна було почути тільки монотонні гудки (132 випадки, або 66,7% від числа успішних звернень на «гарячі лінії»). При здійсненні 26 дзвінків (13,1%) в слухавці лунала мелодія, 23 дзвінки (11,6%) – інформація про відповідну телефонну «гарячу лінію», а ще в 17 випадках (8,6%) – інформація про діяльність ЦОВВ, якому належить відповідна «гаряча лінія». Необхідно зазначити, що при здійсненні дзвінків на окремі телефонні «гарячі лінії» (наприклад, Державної податкової служби України), особі що телефонує, автовідповідач пропонував обрати певний розділ, якому відповідає питання, яке планується порушити, та натиснути клавішу на слухавці із обраним номером. Такий вибір може призвести до певних труднощів, якщо людина не дуже розбирається у запропонованій автовідповідачем структурі розділів відповідної телефонної «гарячої лінії».

Наступний блок питань, що досліджувався, стосувався реакції на звернення з боку оператора телефонної «гарячої лінії». Зокрема, було проаналізовано, чи повідомляв оператор або автовідповідач інформацію про те, на яку саме телефонну «гарячу лінію» зателефонувала особа. З'ясувалося, що таке мало місце тільки при здійсненні 72 дзвінків, що складає трохи більше третини від кількості успішних дзвінків (36,4%). Звернемо увагу на те, що такі випадки переважно мали місце при зверненнях на Урядову телефонну «гарячу лінію» та «гарячі лінії» Міністерства охорони здоров'я України, Національного агентства України з питань державної служби, Державної податкової служби України, Державної служби України з питань захисту персональних даних та Пенсійного фонду України, а поодинокі випадки – при зверненнях на «гарячі лінії» окремих інших ЦОВВ. В інших же випадках (126 або 63,6%) така інформація особі, що телефонувала, не надавалася взагалі.

У 149 випадках, що становить 76,0% від кількості осіб, що телефонували на телефонні «гарячі лінії» та яким вдалося дочекатися з'єднання із оператором та поспілкуватися із ним (а таких випадків було 196 із 198 – в двох ситуаціях члени моніторингової групи так і не дочекалися з'єднання із операторами Урядової телефонної «гарячої лінії» через зайнятість всіх операторів), члени моніторингової групи відмітили, що оператори перед початком розмови привіталися із особою, що телефонувала. Проте при здійсненні майже чверті інших дзвінків (47 випадків або 24,0%), таке привітання було відсутнє. Навряд чи такий підхід до спілкування із клієнтами телефонних «гарячих ліній» можна вважати доброзичливим початком діалогу з боку офіційного представника відповідного ЦОВВ і свідчить про дотримання ним етичних норм. Такі ситуації два та більше разів мали місце при зверненнях на «гарячі лінії» Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства енергетики та вугільної промисловості України, Міністерства оборони України, Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України, Антимонопольного комітету України, Державного комітету телебачення і радіомовлення України та Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів.

Іншою і, мабуть, однією із найбільших проблем, які були виявлені у спілкуванні представників моніторингової групи із операторами телефонних «гарячих ліній», стало те, що переважна більшість із них ніяк не представлялася особам, що телефонували. У 165 випадках із 196 або у 84,2% оператор відповідної «гарячої лінії» ніяк не назвав себе. Очевидно, що ситуація, коли операторів не представляються при спілкуванні із клієнтами послуг телефонних «гарячих ліній», є неприпустимою. В інших же випадках, яких виявилось загалом 31, оператори представлялися в різний спосіб: хтось називав своє ім'я та прізвище (2 випадки), ім'я та операторський номер (12 випадків), тільки операторський номер (5), або ж тільки своє ім'я (12 випадків). Єдиною телефонною «гарячою лінією», що не мала подібних проблем, виявилася Урядова телефонна «гаряча лінія». Її оператори в той чи інший спосіб ідентифікували себе.

Моніторингова група також досліджувала стиль спілкування операторів телефонних «гарячих ліній» із особами, що телефонують. В переважній більшості випадків (а їх виявилось 106 чи 54,1%) стиль спілкування операторів можна охарактеризувати як максимально ввічливий та доброзичливий. Ще у 70 випадках (35,7%) оператор поводив себе стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення. А ось в решті випадків, яких виявилось 20 (або 10,2%), оператор проявляв нетерплячість, явно виказуючи своє бажання скоріше закінчити спілкування. Зазначимо, що така ситуація в поодиноких випадках мала місце при зверненнях на телефонні «гарячі лінії» 11 ЦОВВ, а саме: Міністерства екології та природних ресурсів України (4 випадки), Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України (3 випадки), Міністерства енергетики та вугільної промисловості України, Міністерства закордонних справ, Міністерства оборони України, Міністерства охорони здоров'я

України (по 2 випадки), Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства інфраструктури України, Державної служби України з питань захисту персональних даних, Пенсійного фонду, а також Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів (по 1 випадку).

Аналізуючи стиль спілкування операторів телефонних «гарячих ліній» із їх клієнтами, члени моніторингової групи намагалися також оцінити, наскільки глибоко оператор намагався вникнути в суть піднятої проблеми. Як виявилось, в більшості випадків, яких налічується 102 (52,0%), оператор тільки вислуховував озвучену особою, що телефонує, інформацію, при цьому не ставлячи уточнюючих запитань. У 81 випадку (41,3%) оператор не тільки вислухав озвучену інформацію, а й ставив уточнюючі запитання. Випадків, коли оператор не дослухавши суть проблеми похапцем перервав розмову, виявилось 13 (6,6%). В останній формі спілкування «відзначилися» оператори телефонної «гарячої лінії» Міністерства екології та природних ресурсів України (4 випадки), Пенсійного фонду України (3 випадки), Міністерства інфраструктури України та Міністерства закордонних справ України (по 2 випадки), Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства, а також Урядової телефонної «гарячої лінії» (по 1 випадку). Звертає на себе увагу той факт, що і в цьому аспекті, як і в попередньому, лідером своєрідного антирейтингу стала телефонна «гаряча лінія» Міністерства екології та природних ресурсів України.

Висвітлюючи це питання, неможливо також обійти увагою і той факт, що окремі оператори, відповідаючи на звернення, іноді перевищували свої повноваження (як це було в одному із звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію», коли оператор дозволяв собі висловлювати своє особисте ставлення щодо звернення), або ж виходили за межі певних етичних норм (наприклад, як у випадку із одним із звернень на телефонну «гарячу лінію» Міністерства внутрішніх справ України, де в процесі спілкування оператор ставив додаткові запитання із ознаками глузування). Але слід визнати, що такі ситуації були поодинокими і не мали системного характеру.

Однією із складових моніторингу стало відстеження реакції оператора телефонної «гарячої лінії» на підняту у зверненні проблему. Найбільш популярним варіантом розвитку подій тут ставало перенаправлення 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: в окремі департаменти, відділи тощо або ж певним посадовим особам. В результаті, в 116 випадках із 196 (59,2%) було запропоновано звернутися на інший номер телефону або на іншу телефонну «гарячу лінію». При цьому, в 71 випадках або 61,2% оператор повідомив номер телефону та/або адресу органу влади, на який було рекомендовано звернутися особі, що телефонувала, а в інших 45 випадках – тільки назвав відповідний орган влади без вказівки координат для подібного звернення. Посилання ж на те, що порушуване питання не відноситься до компетенції відповідного ЦОВВ, лунало відносно рідко (15 випадків або 7,7%).

Ще в 13 випадках (6,6%), оператори телефонних «гарячих ліній» пропонували написати письмове звернення та направити його до відповідного ЦОВВ, замість того, щоб реєструвати звернення як таке, що було подано через «гарячу лінію». Такий підхід моніторингова група вважає неприпустимим і таким, що спотворює саму суть телефонної «гарячої лінії». Подібні «поради» було отримано за результатами звернень на телефонні «гарячі лінії» Фонду державного майна України (2 випадки), Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, Міністерства інфраструктури України, Міністерства оборони України, Державної служби України з питань захисту персональних даних, Пенсійного фонду України, Антимонопольного комітету України, Державного комітету телебачення і радіомовлення України, Державної інспекції навчальних закладів України, Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів, Національного агентства з питань державної служби та Урядової телефонної «гарячої лінії» (по 1 випадку). Ще в одному

випадку (він мав місце при зверненні до Державної служби України з лікарських засобів) особі, що телефонувала, було запропоновано залишити свій номер телефону із обіцянкою передзвонити після уточнення оператором «гарячої лінії» відповіді на порушене питання. Але особа, що телефонувала на неї, зворотного дзвінка від оператора цієї «гарячої лінії» так і не дочекалася. В іншому випадку, при зверненні на телефонну «гарячу лінію» Державна служба гірничого нагляду та промислової безпеки України, її оператор просив заявника, надати відомості, які не мали прямого відношення до суті звернення (наприклад, щодо місця роботи заявника).

У 14 випадках (7,1%) консультація чи роз'яснення щодо суті піднятого питання було надано відразу під час звернення на телефонні «гарячі лінії», і фактично в кожній із таких ситуацій заявники отримували повну або майже повну відповідь. А ось реєстрація звернення оператором «гарячої лінії» відбувалося не так часто: лише у 37 випадках з 196 звернень (18,9%). При цьому тільки в 10 випадках із числа таких звернень особам, що зверталися, оператор «гарячої лінії» повідомив реєстраційний номер звернення (з них 8 – припадає на долю Урядової телефонної «гарячої лінії»), а в решті 27 випадків – ні.

Ще більш сумною виглядає ситуація із станом інформування суб'єктів звернення про термін, протягом якого мають бути розглянуті зареєстровані «гарячою лінією» звернення. Із 37 випадків їх реєстрації, тільки по 7 зверненнях оператор телефонної «гарячої лінії» повідомив терміни їх розгляду ЦОВВ (вони відповідають термінам, передбаченим Законом України «Про звернення громадян»). При цьому, майже всі такі повідомлення знов були здійснені операторами Урядової телефонної «гарячої лінії».

Таким чином, ситуація із реєстрацією звернень в переважній більшості випадків засвідчила про те, що оператори телефонних «гарячих ліній» без особливого бажання реєструють звернення, що надходять в подібний спосіб, переважно шукаючи різноманітні варіанти для уникнення реєстрації. Така ситуація значною мірою підтверджує одну із висунутих на початку дослідження гіпотез, а саме: **зниження якості роботи телефонних «гарячих ліній» 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.**

Повертаючись до етичних аспектів у роботі операторів телефонних «гарячих ліній», зазначимо, що завершуючи розмову із суб'єктом звернення, далеко не всі оператори телефонних «гарячих ліній» прощаються із ними. Було зафіксовано 38 випадків, що становить 19,4% від загальної кількості звернень, коли оператор «гарячої лінії» не попрощався із особою, що телефонувала. Як у випадку із привітанням, таке ставлення до суб'єктів звернення не можна визнати етичним. Такі ситуації два та більшу кількість разів зустрічалися при зверненнях на «гарячі лінії» Державної інспекції України з питань захисту прав споживачів та Державної служби України з лікарських засобів (по 4 випадки), Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України, Пенсійного фонду України (по 3 випадки), Урядової телефонної «гарячої лінії», Міністерства інфраструктури України, Міністерства екології та природних ресурсів України, Міністерства енергетики та вугільної промисловості України, Міністерства оборони України, Міністерства охорони здоров'я України, а також Державної служби гірничого нагляду та промислової безпеки України (по 2 випадки).

Наступний блок питань, які досліджувалися моніторинговою групою, стосувався аналіз стану реагування на звернення, що надійшли на телефонні «гарячі лінії», з боку органів виконавчої влади. Із 37 звернень, які були зареєстровані операторами «гарячих ліній», по 7 з них представники органів виконавчої влади контактували із заявниками в процесі розгляду їх по суті. Такі випадки мали місце по зверненнях, які були адресовані Державній інспекції навчальних закладів України (щодо 3 звернень), Урядовій телефонній «гарячій лінії» (щодо 2 звернень в частині повноважень Міністерства соціальної політики), Міністерству оборони України та Державної служби України з лікарських засобів. Всі

дзвінки, що отримували особи, які телефонували на «гарячі лінії», свідчили про намагання органів виконавчої влади допомогти у вирішенні поставлених проблем. Жодного дзвінка з боку органів влади, які би свідчили про бажання «закрити» контрольоване органом виконавчої влади питання замість реальної допомоги у вирішенні проблеми чи із доріканням за звернення на телефонну «гарячу лінію», зафіксовано не було.

Неналежним виявився стан інформування громадян про результати розгляду їх звернень на телефонні «гарячі лінії». За підсумками розгляду 37 звернень, які були зареєстровані, тільки в 6 випадках заявники отримали письмові відповіді, з яких 3 можна вважати повними, 1 – не повну, та ще 2 можна віднести до категорії «відписок». Всі вони надійшли із дотриманням термінів, які передбачені Законом України «Про звернення громадян». Іншими словами, відповіді отримали тільки 16,2% цієї категорії заявників. Але якщо до цього числа додати 14 звернень, щодо яких консультації чи роз'яснення по суті піднятого питання було надано відразу під час звернення на телефонні «гарячі лінії», то виявиться, що відповідь була надана в тій чи іншій формі (усно чи письмово) завдяки прямому зверненню на телефонні «гарячі лінії» (без урахування переадресації на інші телефони, в інші органи влади тощо) тільки в 20 випадках із 196, що становить 10,2% від кількості усіх звернень. Якщо ж взяти до уваги, що у переважній більшості реакція на такі звернення надходила за результатами звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію», постає питання щодо доцільності існування телефонних «гарячих ліній» в багатьох ЦОВВ.

Частково ці висновки підтверджуються і результатами аналізу вирішених за результатами звернення на телефонні «гарячі лінії» проблем. За експертними оцінками, із 37 зареєстрованих на «гарячих лініях» звернень було вирішено повністю 6, частково – 5, а решта 26 проблем не була вирішена взагалі.

Таким чином, **можна вважати, що висунута гіпотеза про те, 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, значною мірою знайшла своє підтвердження.** Єдиним винятком в цьому плані можна вважати хіба що Урядову телефонну «гарячу лінію», яка по багатьох параметрах вигідно відрізняється від телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ.

З іншого боку, **гіпотеза про те, що КМУ та ЦОВВ з різним ступенем ефективності реагують на звернення, що надходять на «гарячі лінії» із різних областей України, зокрема, вирішують по суті порушені в них питання, не знайшла свого підтвердження.** Не було зафіксовано жодного факту, який би свідчив про якесь упереджене ставлення до проблем, що надходили на телефонні «гарячі лінії» із різних регіонів України. При цьому регіональна статистика по всіх питаннях що розглядалися, є приблизно однаковою. Єдиною проблемою, яка була виявлена – це проблема використання державної мови операторами телефонних «гарячих ліній» Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України та Міністерства інфраструктури України при спілкуванні із представниками моніторингової групи зі Львова. У ситуації із одним із звернень до Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України оператору було складно розуміти підняту заявником проблему, яка озвучувалася державною мовою, а у випадку із зверненням до Міністерства інфраструктури України оператор в процесі спілкування українську мову взагалі не використовував.

## РОЗДІЛ 4. ВИСНОВКИ

Громадський моніторинг якості роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ проводився з метою виявлення в їх діяльності тих «вузьких місць», які можуть створювати передумови для зменшення ефективності реагування органів виконавчої влади на телефонні звернення громадян та для пошуку шляхів удосконалення роботи цих «гарячих ліній».

На основі проведеного аналізу нормативної бази роботи телефонних «гарячих ліній» 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» зроблено такі **ВИСНОВКИ**:

1. Процес створення в Україні єдиної Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, розпочатий у 2011 році відповідно до затвердженої КМУ Концепції, триває з певними відхиленнями від встановлених термінів. Це стосується, зокрема, створення регіональних контактних центрів, Типове положення про які затверджене постановою КМУ від 18.01.2012 № 21. **За визнанням уряду**, телефонні «гарячі лінії» не використовуються як один з інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності органів виконавчої влади.

Крім того, визнаються такі недоліки існуючої системи, як недосконалість правової бази з питань забезпечення розгляду органами виконавчої влади звернень за допомогою телефонного зв'язку та через Інтернет; відсутність єдиних стандартів роботи з громадськістю з використанням телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади і системи контролю за якістю такої роботи; 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.

Першим в Україні актом, завдяки якому почала **по суті** формуватися цілісна система взаємодії органів виконавчої влади і **державної** установи «Урядовий контактний центр» щодо розв'язання проблем, з якими зацікавлені суб'єкти звертаються на урядову телефонну «гарячу лінію», **став** Порядок взаємодії органів виконавчої влади та УКЦ, затверджений Постановою КМУ від 12.08.2009 N 898.

У цілому слід визнати, що 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 телефонну «гарячу лінію». 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 механізми оперативного реагування на звернення. Не зовсім зрозумілою є і вимога до ЦОВВ направляти щотижневі інформаційні листи до УКЦ

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, 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;

2. Проведений аналіз засвідчив, що в Україні питання, пов'язані із функціонуванням телефонних «гарячих ліній» КМУ та ЦОВВ, не регламентуються на рівні

законів, хоча такі «гарячі лінії» слід розглядати як один із інструментів реалізації конституційного права людей на звернення. Основна регламентація діяльності роботи телефонних «гарячих ліній» здійснюється поки що на рівні підзаконних нормативно-правових актів, що є недостатнім і потребує врегулювання на рівні законів. Крім того, із наявних документів не до кінця зрозуміло, яким чином існуючі сьогодні «індивідуальні» телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ **взаємодіють** із УКЦ.

Ціла низка ЦОВВ має не по одній телефонній «гарячій лінії», а по дві та 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».

3. «Гаряча лінія», яку адмініструє УКЦ, є **на даний момент найбільш організованою ланкою системи**, а інформація про неї є однаковою у різних джерелах: на сайтах КМУ, УКЦ, ЦОВВ та місцевих органів виконавчої влади.

**Найбільш повною з точки зору інформування потенційних клієнтів «гарячих ліній» можна вважати інформацію** про стан діяльності Урядової телефонної «гарячої лінії» 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, що порушують заявники у своїх зверненнях на Урядову телефонну «гарячу лінію».

Інформування **же** громадськості ЦОВВ про їх телефонні «гарячі лінії» знаходиться на незадовільному рівні. Зіставлення даних про ці «гарячі лінії» громадськими експертами виявило, що лише у **43,8%** ЦОВВ інформацію про наявність в них власних телефонних «гарячих ліній» можна знайти як на їх сайтах, так і на сайті УКЦ. А в багатьох випадках на сайті УКЦ та сайтах самих ЦОВВ наводяться зовсім різні дані. Має місце розбіжність інформації щодо телефонних «гарячих ліній», яка поширюється через сайти УКЦ та сайти ЦОВВ: різні назви телефонних «гарячих ліній», різні номери телефонних «гарячих ліній». На сайтах багатьох ЦОВВ **відсутня** інформація про графік роботи їх телефонних «гарячих ліній».

Крім того, багато телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ мають різні назви, що значно ускладнює зацікавленим особам пошук необхідної інформації. **Крім того**, на сайтах окремих ЦОВВ інформацію про їх телефонні «гарячі лінії» далеко не завжди можна знайти на стартовій сторінці офіційного сайту, що при різних варіантах назв значно утруднює пошук.

Для дзвінків на переважну більшість телефонних «гарячих ліній» 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 телефонні «гарячі лінії» більшості ЦОВВ.

Нерідко на сайтах УКЦ та окремих ЦОВВ представлена не вичерпна інформація про режим роботи телефонних «гарячих ліній». 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.

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

Отже, в ході моніторингу була доведена наступна **гіпотеза: рівень інформування** громадян про роботу Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ через їх офіційні сайти, сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних державних адміністрацій, Київської та Севастопольської міських державних адміністрацій, сайт Державної установи «Урядовий контактний центр», **крім інформування** через газету «Урядовий кур'єр» **та сайт УКЦ**, є недостатнім.



4. Важливим етапом проведення громадського моніторингу якості та ефективності роботи телефонних «гарячих ліній» стали контрольні звернення на обрані телефонні «гарячі лінії» із різних міст країни з питаннями, які найчастіше турбують населення та стосуються повсякденних проблем людей.

На жаль, моніторинговій групі жодного разу не вдалося додзвонитися на телефонні «гарячі лінії» трьох ЦОВВ: Міністерства освіти і науки, молоді та спорту України, Державної реєстраційної служби України та Державної санітарно-епідеміологічної служби України. Із дзвінків на інші 27 «гарячих ліній» вдалими виявилися лише 44% з їх загальної кількості.

Моніторинг засвідчив, що Урядова телефонна «гаряча лінія» 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, що аудіозапис розмови із оператором не ведеться, або якщо і ведеться, то без відома заявника.

На жодній телефонній «гарячій лінії» не було зафіксовано випадків автоматизованого інформування особи, що телефонує, про те, якою вона є в черзі на з'єднання із оператором.

Лише автовідповідач Урядової телефонної «гарячої лінії» перед з'єднанням із оператором попереджав особу, яка телефонувала, що звертаючись на «гарячу лінію», вона передає свої персональні данні для обробки відповідно до чинного законодавства. В інших телефонних «гарячих лініях» така інформація не озвучувалась.

5. Стосовно реакції на звернення з боку оператора телефонної «гарячої лінії» з'ясувалося, що оператор або автовідповідач повідомляв про те, на яку саме телефонну «гарячу лінію» зателефонувала особа, тільки у 36,4% випадках. В інших же 63,6% випадках така інформація особі, що телефонувала, не надавалася.

У 76,0% випадках особам, що телефонували на телефонні «гарячі лінії» та яким вдалося дочекатися з'єднання із оператором, він (вона) перед початком розмови привітався (привіталася) із особою, що телефонувала.

Переважна більшість операторів, а саме 84,2% ніяк не представлялися особам, що телефонували, що, на думку експертів, є некоректним і неприпустимим.

В більшості випадків (54,1%) стиль спілкування операторів визнано ввічливим і доброзичливим. Ще у 35,7% випадків оператор поводить себе стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення. А в решті 10,2% випадків, оператор проявляв нетерплячість, явно виказуючи своє бажання скоріше закінчити спілкування.

В більшості випадків (52,0%) оператор тільки вислуховував озвучену особою, що телефонує, інформацію, при цьому не ставлячи уточнюючих запитань. У 41,3% випадків оператор не тільки вислухав озвучену інформацію, а й ставив уточнюючі запитання. Виявилось 6,6% випадків, коли оператор, не дослухавши суть проблеми, похапцем перервав розмову.

Завершуючи розмову із суб'єктом звернення, далеко не всі оператори телефонних «гарячих ліній» прощалися з ними. Було зафіксовано 38 випадків, що становить 19,4% від загальної кількості звернень, коли оператор «гарячої лінії» не попрощався із особою, що телефонувала.

Однією із складових моніторингу стало відстеження реакції оператора телефонної «гарячої лінії» на підняту у зверненні проблему. Найчастіше бесіда завершувалася 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. В результаті в 59,2% було запропоновано звернутися на інший номер телефону

або на іншу телефонну «гарячу лінію». Посилання **же** на те, що порушуване питання не **належить** до компетенції відповідного ЦОВВ, лунало відносно рідко (7,7% випадків).

А ось реєстрація звернень оператором «гарячої лінії» відбувалася лише у 18,9%. Ще **рідше** суб'єкти звернення інформувалися про термін, протягом якого мають бути розглянуті зареєстровані «гарячою лінією» звернення. Із 37 випадків їх реєстрації, тільки по 7 зверненнях оператор телефонної «гарячої лінії» повідомив терміни їх розгляду ЦОВВ. При цьому майже всі такі повідомлення знов були здійснені операторами Урядової телефонної «гарячої лінії».

Таким чином, ситуація із реєстрацією звернень в переважній більшості випадків засвідчила, що оператори телефонних «гарячих ліній» без особливого бажання реєструють звернення, які надходять по телефону, переважно шукаючи різноманітні варіанти для уникнення реєстрації. Така ситуація значною мірою підтверджує одну із висунутих на початку дослідження гіпотез, а саме: *зниження якості роботи телефонних «гарячих ліній» 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.*

**6.** *Неналежним виявився і стан інформування громадян про результати розгляду їх звернень на телефонні «гарячі лінії». За підсумками розгляду 37 звернень, які були зареєстровані, тільки в 6 випадках заявники отримали письмові відповіді. З урахуванням 14 звернень, щодо яких консультації чи роз'яснення по суті піднятого питання було надано відразу під час звернення на телефонні «гарячі лінії», виявляється, що відповідь була надана в 20 випадках із 196, що становить 10,2% від кількості усіх звернень. Якщо ж взяти до уваги, що у переважній більшості реакція на такі звернення мала місце саме на Урядовій телефонній «гарячій лінії», постає питання щодо доцільності існування телефонних «гарячих ліній» в багатьох ЦОВВ.*

Таким чином, *можна вважати, що висунута гіпотеза, 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, значною мірою знайшла своє підтвердження. Єдиним винятком в цьому плані можна вважати Урядову телефонну «гарячу лінію», яка **по реагуванню на звернення** вигідно відрізняється від телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ.*

**7.** *З іншого боку, гіпотеза про те, що КМУ та ЦОВВ з різним ступенем ефективності реагують на звернення, що надходять на «гарячі лінії» із різних областей України, зокрема, вирішують по суті порушені в них питання, не знайшла свого підтвердження. Не було зафіксовано жодного факту, який би свідчив про якесь упереджене ставлення до проблем, що надходили на телефонні «гарячі лінії» із різних регіонів України.*

## РОЗДІЛ 5. РЕКОМЕНДАЦІЇ

На підставі узагальнення результатів громадського моніторингу роботи Урядової телефонної «гарячої лінії», а також телефонних «гарячих ліній» обраних ЦОВВ пропонується наступний комплекс заходів щодо покращення існуючого стану справ у цій сфері:

### 1. Запропонувати Кабінету Міністрів України:

- підготувати та внести у встановленому порядку на розгляд Верховної Ради України законопроект про внесення змін до діючих законів (зокрема, Законів України «Про Кабінет Міністрів України», «Про центральні органи виконавчої влади», «Про місцеві державні адміністрації», «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян» тощо), яким на законодавчому рівні закріпити статус телефонних «гарячих ліній» органів публічної влади, а також звернень, що надходять через них. Такий законопроект мав би передбачати запровадження скороченого терміну розгляду звернень, які потребують негайного реагування з боку органів влади, визначення критеріїв, 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 телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади» (умовна назва), яким закріпити загальні стандарти та нормативи роботи «гарячих ліній» як невід'ємної складової діалогу посадових осіб із громадянами, додатковою можливістю участі громадян у формуванні та реалізації державної політики;

- провести кількісний та якісний аналіз роботи всіх телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, зокрема, щодо кількості звернень, ведення їх обліку, стану реагування на них з боку відповідного ЦОВВ тощо, та визначитися щодо доцільності існування телефонних «гарячих ліній» окремо у кожному з органів виконавчої влади. У разі ухвалення рішення про припинення діяльності телефонних «гарячих ліній» окремих ЦОВВ, передбачити можливість з'єднання оператором заявників, що звернулися на Урядову телефонну «гарячу лінію», із відповідним органом виконавчої влади для можливого оперативного вирішення питання, що порушується у зверненні;

- ухвалити Типове положення про організацію робіт «гарячих ліній» ЦОВВ;

- розглянути питання про забезпечення функціонування телефонних «гарячих ліній» 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;

- запровадити регулярне заслуховування на засіданнях Кабінету Міністрів України (щонайменше раз на рік) інформації про стан діяльності телефонних «гарячих ліній» органів виконавчої влади, а також про реагування на порушені у зверненнях питання;

- запровадити спеціалізовані курси з підвищення кваліфікації для операторів телефонних «гарячих ліній» 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 даної публічної послуги.

### 2. Запропонувати Державній установі «Урядовий контактний центр»:

- навести на сайті УКЦ повний перелік телефонних «гарячих ліній» всіх ЦОВВ;

- забезпечити регулярне оновлення на сайті УКЦ інформації про перелік телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, їх назви та режим роботи. Також тут доцільно навести інформацію про перелік питань, які належать до сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ;

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

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

- ухвалити наказом по ЦОВВ положення про телефонну «гарячу лінію» відповідного ЦОВВ (за умови відсутності таких документів) на основі Типового положення про організацію робіт «гарячих ліній» ЦОВВ, ухваленого КМУ;

- забезпечити розміщення інформації про власні телефонні «гарячі лінії» на головних сторінках офіційних сайтів ЦОВВ задля забезпечення спрощеного пошуку такої інформації зацікавленими особами;

- у разі, якщо телефонна «гаряча лінія» функціонує від одного до декількох годин на тиждень, розглянути питання про можливе збільшення тривалості її роботи для забезпечення більш оперативного реагування на порушені питання;

- передбачити можливість звернення на телефонну «гарячу лінію» у цілодобовому режимі (у позаробочий час – в режимі аудіозапису);

- забезпечувати аудіозапис всіх дзвінків на телефонні «гарячі лінії» для забезпечення контролю якості обслуговування заявників;

- забезпечити обов'язковість реагування операторів на звернення, що надходять на телефонні «гарячі лінії», державною мовою, а за необхідністю – регіональними мовами;

- поширити інформацію про номери телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ серед всіх співробітників відповідного органу влади, виключивши випадки, коли, наприклад, у приймальнях міністрів не знають про існування власної телефонної «гарячої лінії» і номер її телефону;

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

- ввести функцію «оцінка рівня обслуговування «гарячої лінії» за 5-тибальною шкалою, якою за бажанням громадянина після закінчення розмови із оператором «гарячої лінії» оцінювати його роботу. Запитання, чи бажає громадянин оцінити рівень обслуговування оператором має бути поставлене автовідповідачем перед з'єднанням із оператором.

### **4. Запропонувати місцевим органам виконавчої влади:**

- на власних офіційних сайтах навести інформацію про наявну систему телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ із зазначенням номерів їх телефонів та про режим їх роботи, а на сайтах Миколаївської і Донецької ОДА – також номер телефону та режим роботи Урядової телефонної «гарячої лінії»;

- по можливості збільшити кількість матеріалів, які висвітлюють інформацію про результативність роботи Урядової телефонної «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ.

### **5. Запропонувати редакції газети Урядовий кур'єр:**

- періодично наводити довідкову інформацію про перелік «гарячих ліній», режим їх роботи, перелік питань, які відносяться до сфери відповідальності того чи іншого ЦОВВ,

- регулярно висвітлювати не сторінках видання, а також на офіційному сайті газети інформацію про діяльність існуючих телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, розповідати про типові проблеми, з якими на них звертаються громадяни, і шляхи їх вирішення тощо.

#### **6. Запропонувати інститутам громадянського суспільства:**

- активізувати діяльність щодо інформування представників цільових груп, інтереси яких представляють ці ІГС, про можливості звернення на телефонні «гарячі лінії» органів виконавчої влади, відповідні координати та порядок користування цією формою комунікації;

- Одеському суспільному інституту соціальних технологій, Всеукраїнській асоціації сприяння самоорганізації населення та іншим партнерським організаціям, що брали участь у здійсненні громадського моніторингу, продовжити взаємодію з відповідними службами КМУ та УКЦ на предмет реалізації пропозицій щодо покращення роботи усієї системи телефонних «гарячих ліній»;

- всеукраїнським та місцевим громадським інституціям узяти під громадський контроль діяльність телефонних «гарячих ліній» на загальнодержавному та місцевому рівнях, використовуючи наявні інструменти участі громадськості в управлінні.

## ДОДАТКИ

Додаток А

### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ НОРМАТИВНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України: Прийнята на п'ятій сесії Верховної Ради України 28 червня 1996 р. // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 30. – Ст. 141.
2. Про громадські об'єднання: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2013. – № 1. – Ст. 1.
3. Про доступ до публічної інформації // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 32. – Ст. 314.
4. Про звернення громадян: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1996. – № 47. – Ст. 256.
5. Про інформацію: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 48. – Ст. 650.
6. Про Кабінет Міністрів України: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 9. – Ст. 58.
7. Про об'єднання громадян: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 1992. – № 34. – Ст. 504.
8. Про центральні органи виконавчої влади: Закон України // Відомості Верховної Ради України. – 2011. – № 38. – Ст. 385.
9. Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 24 грудня 2012 р. № 726/2012 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.president.gov.ua/documents/15236.html>
10. Про деякі заходи з оптимізації системи центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 28 лютого 2013 р. № 96/2013 // Офіційний вісник України. – 2013. – № 18. – Ст. 614.
11. Про оптимізацію системи центральних органів виконавчої влади: Указ Президента України від 9 грудня 2010 р. № 1085/2010 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 94. – Ст. 3334.
12. Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування: Указ Президента України від 7 лютого 2008 р. № 109/2008 // Офіційний вісник України. – 2008. – № 10. – Ст. 239.
13. Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр»: Постанова Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898 // Офіційний вісник України. – 2009. – № 65. – Ст. 2269.
14. Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. N 898: Постанова Кабінету Міністрів України від 28 липня 2010 р. N 636 // Офіційний вісник України. – 2010. – № 57. – Ст. 1953.
15. 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 січня 2012 р. № 21 // Офіційний вісник України. – 2012. – № 5. – Ст. 171.

16. Про затвердження Порядку сприяння проведенню громадської експертизи діяльності органів виконавчої влади: Постанова Кабінету Міністрів України від 5 листопада 2008 р. № 976 // Офіційний вісник України. – 2008. – № 86. – Ст. 2889.

17. Питання державної установи “Соціальний контактний центр”: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 27 травня 2009 р. № 579-р // Урядовий кур’єр. – 1 липня 2009 р.

18. Про внесення зміни до Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 20 березня 2013 р. № 148-р // Офіційний вісник України. – 2013. – № 23. – Ст. 787.

19. Про передачу державної установи “Соціальний контактний центр” до сфери управління Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 19 липня 2010 р. N 1456-р // Урядовий кур’єр. – 3 серпня 2010 р.

20. Про перейменування та розміщення державної установи “Соціальний контактний центр”: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 28 липня 2010 р. N 1552-р // Офіційний вісник України. – 2010. – № 58. – Ст. 2033.

21. Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади: Розпорядження Кабінету Міністрів України від 9 червня 2011 р. N 589-р // Офіційний вісник України. – 2011. – № 47. – Ст. 1925.

22. Лист Міністерства юстиції України Міністерству освіти і науки, молоді та спорту України щодо запобігання і протидії корупції від 22 лютого 2013 р. № 1332-0-26-13/11 – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: [http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v13\\_1323-13](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/v13_1323-13).

**ОСНОВНІ ТЕМИ, ЗА ЯКИМИ ЗВЕРТАЛИСЯ НА ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ»  
ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ПРЕДСТАВНИКИ МОНІТОРИНГОВОЇ ГРУПИ**

**Урядова телефонна «гаряча лінія»:**

1. Якість роботи «Укрпошти».
2. Прийняття та виконання обласних програм сприяння розвитку громадянського суспільства.
3. Скарга на роботу іншої «гарячої лінії».

**Міністерство внутрішніх справ України:**

4. Реєстрація за місцем проживання.
5. Робота ДАІ.
6. Робота дільничних інспекторів міліції (робота по запобіганню тютюнопаління, розпивання алкогольних напоїв у громадських місцях, БОМЖі тощо).

**Міністерство екології та природних ресурсів України:**

7. Забрудненість (небезпечність для здоров'я) повітря.
8. Несанкціоновані (стихійні) звалища.
9. Утилізація ламп, елементів живлення тощо.

**Міністерство економічного розвитку і торгівлі України:**

10. Видача дозволів на розміщення об'єктів торгівлі, у тому числі «наливайок».
11. Торгівля на ринках (у тому числі, стихійних ринках).
12. Цінова політика на продукти харчування та інші товари першої необхідності.

**Міністерство енергетики та вугільної промисловості України:**

13. Перепади напруги в електромережах, постійне відключення струму.
14. Перевірка якості газу в квартирах (проблеми виклику чи невідвідування інспектором квартир для перевірки газового обладнання, маніпуляції з показаннями лічильників з боку газових служб).
15. Тарифна політика на світло, газ тощо.

**Міністерство закордонних справ України:**

16. Проблеми оформлення та видачі віз.
17. Дипломатична підтримка громадян України за межами України.
18. Зовнішня політика України (НАТО, ЄС, Рада Європи, Митний Союз тощо).

**Міністерство інфраструктури України:**

19. Тарифи на міському транспорті.
20. Розклад руху потягів.
21. Сервіс на залізниці (місця для паління, великі утримання коштів при поверненні квитків тощо).

**Міністерство культури України:**

22. Технічне оснащення бібліотек (доступ до Інтернету, доступ до електронних видань тощо).
23. Робота зоопарків.
24. Встановлення та утримання в належному стані пам'ятників та пам'яток культури.



**Міністерство оборони України:**

25. Робота військкоматів.
26. Соціальний захист військовослужбовців (військові городки, забезпечення житлом, санаторним обслуговуванням тощо).
27. Військова підготовка в школах, вузах, військово-патріотичне виховання.

**Міністерство освіти і науки, молоді та спорту України<sup>1</sup>:**

28. Наявність місць в дитячих садочках та дорожнеча утримання в них дітей.
29. Вступ до школи та випуск із школи.
30. Позашкільна освіта (спорт, кружки тощо).

**Міністерство охорони здоров'я України:**

31. Якість роботи поліклінік та доступність поліклінічної допомоги.
32. Діагностування в закладах охорони здоров'я (флюорографія, забір аналізів тощо).
33. Щеплення дітей та дорослих.

**Міністерство регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України:**

34. Формування тарифів на одну із житлово-комунальних послуг.
35. Перерахунок оплати за ненадані, або надані неякісні житлово-комунальні послуги.
36. Встановлення засобів обліку тепла, води тощо.

**Міністерство соціальної політики України:**

37. Оформлення субсидій.
38. Державна матеріальна допомога по догляду за дитиною.
39. Порушення прав дітей війни, ветеранів Великої Вітчизняної війни.

**Міністерство фінансів України:**

40. Обмін валюти (курс валют, робота обмінних пунктів).
41. Робота Державного казначейства (непрофесіоналізм працівників, гальмування руху коштів).
42. Кредитні ставки в банках (кредитна політика, сервіс у цій сфері).

**Міністерство юстиції України:**

43. Застосування нового Закону України "Про громадські об'єднання".
44. Робота державних нотаріусів (черги, дорожнеча, режим роботи).
45. Підтвердження права власності на нерухомість в БТІ.

**Державна податкова служба України<sup>2</sup>:**

46. Подача звітів суб'єктами господарювання (форми, організація роботи інспекцій, відношення до платників податків).
47. Механізм оплати окремих видів податків.
48. Підготовка і подача декларацій про доходи.

**Державна реєстраційна служба України:**

49. Організація процесу реєстрації чи перереєстрації суб'єктів господарювання.
50. Оплата послуг за видачу документів та реєстрацію (перереєстрацію).
51. Перереєстрація громадських об'єднань після набуття чинності новим Законом.

---

<sup>1</sup> За період реалізації проекту відбулася реорганізація Міністерства освіти і науки, молоді та спорту. Замість нього з'явилося два окремих міністерства: Міністерство освіти і науки та Міністерство молоді та спорту.

<sup>2</sup> За період реалізації проекту Державну податкову службу України було ліквідовано, а її функції було покладено на Міністерство доходів і зборів України.

**Державна санітарно-епідеміологічна служба України:**

- 52. Бездомні та домашні тварини.
- 53. Антисанітарія в магазинах та на ринках.
- 54. Паразити у житлі (кліщі, щури тощо).

**Державна служба гірничого нагляду та промислової безпеки України:**

- 55. Ліфтове господарство.
- 56. Робота атракціонів.
- 57. Безпека громадян (руйнування балконів, фасадів, порушення будівельних норм).

**Державна служба України з лікарських засобів:**

- 58. Наявність в аптеках ліків першої необхідності.
- 59. Засоби та порядок перевірки оригінальних та підроблених лікарських засобів.
- 60. Ціноутворення на лікарські засоби першої необхідності.

**Державна служба України з питань захисту персональних даних:**

- 61. Обмеження доступу до інформації, яка не повинна мати таких обмежень.
- 62. Законність копіювання паспортів при валютних операціях, реєстрації в готелях тощо.
- 63. Реєстрація баз персональних даних.

**Державна архітектурно-будівельна інспекція України:**

- 64. Видача дозволів на будівельні роботи у будинках.
- 65. Розміщення базових станцій мобільних операторів та телевізійних антен.
- 66. Усунення розкопок.

**Державна інспекція навчальних закладів України:**

- 67. Забезпечення шкіл підручниками та методичними матеріалами.
- 68. Технічне забезпечення шкіл.
- 69. Виробнича практика для учнів та викладачів.

**Державна інспекція України з питань захисту прав споживачів:**

- 70. Захист прав споживачів товарів.
- 71. Захист прав споживачів послуг.
- 72. Захист прав споживачів адміністративних послуг (чи підпадає під дію Закону «Про захист прав споживачів»).

**Державна інспекція України з питань праці:**

- 73. Режим роботи громадського транспорту (тривале перебування водіїв за кермом).
- 74. Працевлаштування певних категорій працівників (інваліди, вагітні жінки, жінки із дітьми тощо).
- 75. Захист прав на здорові умови праці офіціантів, барменів (робота в прокуренних приміщеннях).

**Пенсійний фонд України:**

- 76. Нарахування пенсій.
- 77. Працюючі пенсіонери.
- 78. Нарахування пенсії за умови роботи за межами України чи переведення пенсії за межі України.

**Антимонопольний комітет України:**

- 79. Монополісти у сфері житлово-комунального господарства.
- 80. Робота «Укрзалізниця».
- 81. Заборона мешканцями встановлення у квартирах автономного опалення.

**Державний комітет телебачення і радіомовлення України:**

82. Використання цифрового телебачення.

83. Соціальна реклама, перевантаження рекламою телетрансляцій.

84. Демонстрація кращих передач та мультфільмів для дітей у нічний час.

**Національне агентство України з питань державної служби:**

85. Рівень професійної підготовки, освіти державних службовців та службовців місцевого самоврядування.

86. Призначення посадовців та фахівців системи публічної влади на неконкурсній основі, за лаштунками; оцінювання та атестація їх без врахування думки отримувачів їхніх адміністративних послуг.

87. Суспільна неграмотність працівників системи органів влади, невміння працювати в умовах відкритості та публічності.

**Фонд державного майна України:**

88. Передача до комунальної власності гуртожитків та приватизація кімнат в них.

89. Умови тимчасової та постійної оренди державної власності (наприклад, приміщень), громадськими організаціями та органами самоорганізації населення.

90. Використання не за цільовим призначенням об'єктів соціально-культурного призначення, які перебувають у державній власності.

**ФОРМА ЗВІТУ ПРЕДСТАВНИКІВ МОНІТОРИНГОВОЇ ГРУПИ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ  
ЗВЕРНЕННЯ НА ТЕЛЕФОННУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ» ОРГАНУ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ<sup>1</sup>**

**I. Інформація про «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) звернення<sup>2</sup>.**

**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 додзвонитися на «гарячу лінію»?**

- 1) так (переходьте до питання 11);
- 2) ні<sup>3</sup>.

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

- 1) було зроблено більше 10 спроб протягом 2 годин додзвонитися на «гарячу лінію», але ніхто так ні не відповів, або не вдалося додзвонитися;
- 2) автовідповідач повідомив, що такого телефону не існує;
- 3) автовідповідач повідомив, що номер телефону було змінено;
- 4) автовідповідач повідомив, що набраний телефон не працює;
- 5) замість відповіді оператора включився сигнал факсу.

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

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

---

<sup>1</sup> Форма звітності, яка була узгоджена членами громадської коаліції під час робочої зустрічі в м. Одесі 24-25 листопада 2012 р., в електронному вигляді має заповнюватися щодо кожного звернення на телефонну «гарячу лінію» КМУ чи ЦОБВ. Перебіг усіх звернень на «гарячі лінії» має фіксуватися на диктофон.

<sup>2</sup> Усі звернення на «гарячі лінії» мають здійснюватися в період, визначений відповідним органом виконавчої влади, коли «гаряча лінія» має працювати.

<sup>3</sup> Суб'єкт звернення має здійснити щонайменше 10 спроб додзвонитися на «гарячу лінію», щоб обрати відповідь «ні» в цьому питанні. У разі вибору відповіді «ні» решта розділів форми (окрім питання 10) не заповнюється.

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

- 1) попереджав, повідомивши, що це робитиметься, 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 та / чи обробку своїх персональних даних?**

- 1) попереджав;
- 2) не попереджав.

**14. Скільки часу довелося очікувати, поки відповів оператор «гарячої лінії»?**

- 1) до 15 секунд;
- 2) від 16 до 30 секунд;
- 3) від 31 до 60 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 саме «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, явно 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) оператор не дослухав суть проблеми та похапцем перервав розмову.

**22. Яка була реакція оператора на озвучену проблему:**

1) було повідомлено, що звернення зареєстровано;

2) було повідомлено, що піднята 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\*;

3) було повідомлено, що піднята 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\*;

4) 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\*.

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

1) повідомив (вказіть цей номер: \_\_\_\_\_);

2) не повідомив (переходьте до питання 25).

**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 попросився оператор «гарячої лінії» наприкінці спілкування?**

1) попросився;

2) не попросився.

#### **IV. Інформація про стан розгляду звернення**

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

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».

---

\* У разі отримання подібної відповіді решта розділів форми на заповнюється.

#### **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 запізненням у який термін: \_\_\_\_\_ днів).

**30. Наскільки повною була відповідь про результати розгляду звернення?**

- 1) відповідь містила вичерпну інформацію про результати розгляду звернення на телефонну «гарячу лінію»;
- 2) відповідь містила неповну інформацію про результати розгляду порушеного питання;
- 3) відповідь є відвертою «відпискою».

**31. Наскільки отримана відповідь щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на телефоні «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.

**33. Наведіть інші коментарі (за потреби), які характеризують якісь специфічні особливості (подробиці) звернення на телефонну «гарячу лінію»?**

---

---

---

## 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 і вже більш ніж в 20 містах України та дозволяє органам влади залучати на конкурсній основі некомерційні організації для вирішення пріоритетних місцевих проблем за рахунок бюджетних та небюджетних коштів. За участю фахівців Інституту в Одесі організовано 9 конкурсів соціальних проектів;
- **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 наповнювати осінь життя новим змістом, довше зберігати свою працездатність, здоров'я;
- **система стимулювання участі** комерційних і некомерційних структур у реалізації завдань соціальної політики, виконанні місцевих соціальних програм;
- за активною участю Інституту розроблено концепцію і проект **Статуту територіальної громади** м. Одеси; Інститут надав допомогу у створенні статутів територіальних громад Тернополя та Вінниці;
- разом із неурядовими організаціями міста Інститутом розроблено проект **Програми сприяння розвитку самоорганізації населення** в місті Одесі на 2008-2011 роки;
- підготовка спільно із ВГО “Асоціація сприяння самоорганізації населення” **науково-практичного коментарю 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 участю Інституту видано близько 20 аналітичних та нормативно-методичних **збірників**, результати проведених досліджень та розробки широко використовуються у навчальних курсах;
- активна 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**, сприяти прийняттю **Стратегії державної політики сприяння розвитку громадянського суспільства** в Україні та ухвалити План заходів з її реалізації.

Інститут виступив одним з засновників та співорганізаторів діяльності **Всеукраїнської Асоціації сприяння самоорганізації населення**.

**Координати Одеського суспільного інституту соціальних технологій:**

65023, Україна, м. Одеса, пл. Соборна, 10/11.

Тел./факс: +38 (048) 726-65-25, +38 (066) 754-06-12.

E-mail: ask@soborka.net; kroupnik@tm.odessa.ua



## **ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВСЕУКРАЇНСЬКУ ГРОМАДСЬКУ ОРГАНІЗАЦІЮ «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 м. Києві, Запорізькій, Кіровоградській, Луганській, Львівській, Миколаївській, Одеській, Сумській, Херсонській, Чернівецькій та інших областях).

За безпосередньою участю Асоціації було організовано сім 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»**

# **ХІБА ВЖЕ ОХОЛОЛИ ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ?**

**АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ**  
**ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ ГРОМАДСЬКОГО МОНИТОРИНГУ**  
**ЯКОСТІ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ»**  
**ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ**

Здано до набору 05.07.2013. Підписано до друку 11.07.2013.

Папір офсетний. Спосіб друку офсетний. Др. арк. **8**.

Наклад 500 прим. Зам. № **■**.

Надруковано ПП «Євродрук»  
65000, м. Одеса, вул. Мала Арнаутська, 9