


АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

У ЧИЄМУ СМАРТФОНІ СЬОГОДНІ ДЕРЖАВА?

РЕЗУЛЬТАТИ ДОСЛІДЖЕННЯ
РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ
«ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА
ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ
В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ



ОДЕСА - 2020

**МЕРЕЖА
РЕСУРСНИХ
ЦЕНТРІВ**
ІЗ РОЗВИТКУ МІСЦЕВОЇ ДЕМОКРАТІЇ

**АСОЦІАЦІЯ
СПРИЯННЯ
САМООРГАНІЗАЦІЇ
НАСЕЛЕННЯ**

У чиєму смартфоні сьогодні держава? Результати дослідження роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень в органах виконавчої влади: аналітичний звіт. – ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення», 2020. - 90 с.

Укладачі аналітичного звіту:

Олександра Калашнікова – заступниця голови – керівниця аналітичного відділу Асоціації

Олексій Колесников – голова Асоціації, кандидат політичних наук

Наталія Новак – аналітикиня Асоціації

В'ячеслав Кіщенко - заступник голови Асоціації

Організації, що брали участь у дослідженні:

- ГО «Одеський інститут соціальних технологій» (Одеська область);
- ГО «Громадська ініціатива Луганщини» (Луганська область);
- ГО «Центр «Доброчин» (Чернігівська область);
- ГО «Асоціація підтримки та розвитку ОСББ та органів самоорганізації населення» (Волинська область);
- Кіровоградська обласна організація ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення» (Кіровоградська область).

ТЕРМІНИ, ВИКОРИСТАНІ В АНАЛІТИЧНОМУ ЗВІТІ



Електронна реєстраційна картка	- картка, яка заводиться на звернення фізичних і юридичних осіб та містить визначені дані про заявника та суть звернення (була передбачена постановою КМУ від 12.08.2009 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр» , яка втратила чинність; передбачена також чинною постановою КМУ від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»).
Єдина система опрацювання звернень	- єдина система складається із суб'єктів, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечують за принципом «єдиного вікна» належне реагування органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Офісу Президента України, державних колегіальних органів на звернення громадян, фізичних осіб – підприємців, підприємств, установ, організацій, органів місцевого самоврядування (постанова КМУ від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»).
Запит на інформацію	- прохання запитувача інформації (фізичної, юридичної особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень) до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні (ч. 1 ст. 19 Закону України «Про доступ до публічної інформації»).
Звернення громадян	- викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги 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»).
Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади	- 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 КМУ 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»).
Офіційний сайт (офіційний вебсайт)	- набір взаємопов'язаних та об'єднаних спільним доменним ім'ям вебсторінок і даних, що створюється для висвітлення діяльності органу державної влади чи органу місцевого самоврядування та є загальнодоступним джерелом офіційної інформації.
Посадові (службові) особи	- особи, які постійно, тимчасово чи за спеціальним повноваженням здійснюють функції представників влади чи місцевого самоврядування, а також обіймають постійно чи тимчасово в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, на державних чи комунальних підприємствах, в установах чи організаціях посади, пов'язані з виконанням організаційно-розпорядчих чи адміністративно-господарських функцій, або виконують такі функції за спеціальним повноваженням, яким особа наділяється повноважним органом державної влади, органом місцевого самоврядування, центральним органом державного управління із спеціальним статусом, повноважним органом чи повноважною особою підприємства, установи, організації (роз'яснення Держпраці від 24.07.2014 щодо категорії «посадові особи» у трудовому законодавстві).

Сервіс електронних звернень	- спосіб зв'язку з використанням Інтернету, за допомогою якого фізичні та юридичні особи можуть подавати електронні звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових (службових) осіб.
Телефонна «гаряча лінія»	- спосіб зв'язку з використанням телефонних мереж, за допомогою якого фізичні та юридичні особи можуть в телефонному режимі оперативно звернутися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових (службових) осіб.
Урядова телефонна «гаряча лінія»	- національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади, телефонний центр спілкування КМУ з громадянами, що функціонує за номером 1545
Урядовий контактний центр	- Державна установа «Урядовий контактний центр»
Центральні органи виконавчої влади	- 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»).

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

Адміністрація Держприкордонслужби	Адміністрація Державної прикордонної служби України
Адміністрація Держспецзв'язку	Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України
АМКУ	Антимонопольний комітет України
АРМА	Національне агентство України з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів
ДАБІ	Державна архітектурно-будівельна інспекція України
ДАЗВ	Державне агентство України з управління зоною відчуження
ДБР	Державне бюро розслідувань
Державіаслужба	Державна авіаційна служба України
Держатомрегулювання	Державна інспекція ядерного регулювання України
Держаудитслужба	Державна аудиторська служба України
Держводагентство	Державне агентство водних ресурсів України
Держгеокадастр	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру
Держгеонадра	Державна служба геології та надр України
Держекоінспекція	Державна екологічна інспекція України
Держекспортконтроль	Державна служба експортного контролю України
Держенергоефективності	Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України
Держенергонагляд	Державна інспекція енергетичного нагляду України
Держкіно	Державне агентство України з питань кіно
Держкомтелерадіо	Державний комітет телебачення і радіомовлення України
Держлікслужба	Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками
Держлісагентство	Державне агентство лісових ресурсів України
Держмитслужба	Державна митна служба України
Держпраці	Державна служба України з питань праці
Держпродспоживслужба	Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів

Держрезерв	Державне агентство резерву України
Держрибагентство	Державне агентство рибного господарства України
Держсоцслужба	Державна соціальна служба України
Держстат	Державна служба статистики України
Держфінмоніторинг	Державна служба фінансового моніторингу України
ДЕСС	Державна служба України з етнополітики та свободи совісті
ДКА	Державне космічне агентство України
ДМС	Державна міграційна служба України
ДП	Державне підприємство
ДПС	Державна податкова служба України
ДСНС	Державна служба України з надзвичайних ситуацій
ДУ	Державна установа
ДФС	Державна фіскальна служба України
ЄСОЗ	Єдина система опрацювання звернень
Казначейство	Державна казначейська служба України
КМУ	Кабінет Міністрів України
МВС	Міністерство внутрішніх справ України
МЗС	Міністерство закордонних справ України
Мінветеранів	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України
Мінекоенерго	Міністерство енергетики та захисту довкілля України
Мінекономіки	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України
Мінінфраструктури	Міністерство інфраструктури України
Міноборони	Міністерство оборони України
Мінрегіон	Міністерство розвитку громад та територій України
Мінсоцполітики	Міністерство соціальної політики України
Мінфін	Міністерство фінансів України
Мінцифри	Міністерство цифрової трансформації України

Мін'юст	Міністерство юстиції України
МКМС	Міністерство культури, молоді та спорту України
МОЗ	Міністерство охорони здоров'я України
МОН	Міністерство освіти і науки України
Морська адміністрація	Державна служба морського та річкового транспорту України
ОВВ	Органи виконавчої влади
НАБУ	Національне антикорупційне бюро України
Національний банк	Національний банк України
НАДС	Національне агентство України з питань державної служби
НАЗК	Національне агентство України з питань запобігання корупції
Національна поліція	Національна поліція України
НКРЕКП	Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
НКЦ	Національний контактний центр
НСЗУ	Національна служба здоров'я України
НСОЗ	Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади
Регуляторна служба	Державна регуляторна служба
СЕЗ	Сервіс електронних звернень
ТГЛ	Телефонна «гаряча лінія»
Укравтодор	Державне агентство автомобільних доріг України
Укрдержархів	Державна архівна служба України
Укрінфрапроект	Державне агентство інфраструктурних проектів України
	Державна служба України з безпеки на транспорті
УКЦ	Урядовий контактний центр
Фонд держмайна	Фонд державного майна України
ЦВК	Центральна виборча комісія
ЦОВВ	Центральні органи виконавчої влади

ЗМІСТ

ВСТУП	9
РОЗДІЛ 1. ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ	11
1.1. Законодавство та еволюція державної політики у сфері функціонування ТГЛ і СЕЗ: основні етапи.....	11
1.2. Організаційно-правове забезпечення функціонування «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень ЦОВВ	16
1.3. Організація роботи Єдиної системи опрацювання звернень в Україні.....	18
1.4. Судова практика щодо розгляду спорів, пов'язаних зі зверненнями громадян на телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень ЦОВВ	23
РОЗДІЛ 2. ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ КМУ ТА ЦОВВ	26
2.1. Статистичний огляд звернень на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси УКЦ і ЦОВВ.....	26
2.2. Результати контрольних звернень на телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень УКЦ та ЦОВВ.....	28
2.3. Рейтинги телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень УКЦ та ЦОВВ.....	33
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	38
ДОДАТКИ	44
Додаток А. Методологія дослідження	44
Додаток Б. Перелік ЦОВВ з даними щодо телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.....	61
Додаток В. Статистика звернень за 2015-2019 роки.....	72
Додаток Г. Результати рейтингування телефонних «гарячих ліній»	78
Додаток Д. Результати рейтингування сервісів електронних звернень	84

ВСТУП

Оперативне реагування на потреби кожної людини та вирішення порушених нею проблем є необхідною передумовою для налагодження ефективної владно-громадської взаємодії та формування довіри суспільства до держави в цілому. Особливої актуальності це питання набуває в умовах європейської інтеграції України, оскільки право на належне врядування розглядається багатьма європейськими інституціями як одне з базових прав, що має неодмінно забезпечуватися державою.

Найпростішим і водночас найшвидшим способом комунікації суспільства із владою є звернення, які можуть подаватися будь-ким в усній та в письмовій формах. Усне звернення найоперативніше можна донести за допомогою телефонних «гарячих ліній» (далі – ТГЛ). Звертаючись на них, громадяни прагнуть якнайшвидше «достукатись» із власною проблемою або пропозицією до певного органу влади чи посадовця. Заразом в останні роки активно розвиваються й електронні звернення, які нині стали найшвидшим способом письмового спілкування з органами влади. Тому задля ефективної владно-громадської взаємодії критично важливо, аби ці два механізми належним чином працювали.

Асоціація сприяння самоорганізації населення вже двічі проводила дослідження, що мали на меті моніторинг та оцінку якості роботи телефонних «гарячих ліній» уряду та центральних органів виконавчої влади в Україні (далі – ЦОВВ). [Перше](#) таке дослідження було проведене у 2012-2013 роках, [друге](#) – у 2014-2015 роках. Моніторинг та оцінка здійснювалися коаліцією громадських організацій із Києва, Луганська, Львова, Одеси і Миколаєва. У фокусі досліджень були організаційно-правові засади і технологія функціонування телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, а також якість їхньої роботи, зокрема, оперативність та адекватність реагування органів влади на звернення, отримані через ТГЛ.

Цей аналітичний звіт підготовлений за підсумками третього дослідження, яке проведене за підтримки Міжнародного фонду «Відродження». «Польова» частина тривала із листопада 2019 до травня 2020 року за участі партнерських організацій, що входять до складу Мережі ресурсних центрів із розвитку місцевої демократії. Окрім телефонних «гарячих ліній», дослідження вперше охопило сервіси електронних звернень (далі – СЕЗ), роль яких у владно-громадській взаємодії невпинно зростає.

Мета дослідження – сприяти підвищенню ефективності роботи телефонних «гарячих ліній» і електронних звернень як каналів взаємодії органів виконавчої влади і громадян через виявлення проблем і «вузьких місць» у їх функціонуванні та розробку обґрунтованих рекомендацій щодо їх вирішення / усунення.

Пропонований аналітичний звіт містить:

- аналіз організаційно-правових засад функціонування телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень органів виконавчої влади;
- оцінку доступності інформації про ці інструменти на офіційних сайтах КМУ і ЦОВВ;
- аналіз судової практики щодо звернень громадян через ТГЛ та електронні сервіси;
- аналіз результатів 600 контрольних звернень на Урядову «гарячу лінію» та телефонні «гарячі лінії» й електронні сервіси ЦОВВ;
- рейтинги вибраних 30 ТГЛ і СЕЗ органів виконавчої влади, відповідно до якості їх роботи.

Асоціація сприяння самоорганізації населення висловлює щирю подяку партнерам, які брали участь у «польовій» частині дослідження, зокрема:

- ГО «Одеський інститут соціальних технологій»;
- ГО «Громадська ініціатива Луганщини»;
- ГО «Центр «Доброчин»;
- ГО «Асоціація підтримки та розвитку ОСББ та органів самоорганізації населення»;
- Кіровоградській обласній організації ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення».

Також висловлюємо подяку рецензентці – голові Всеукраїнської асоціації «Інформаційна безпека та інформаційні технології», кандидатці наук з державного управління Лілії Олексюк за цінні зауваження і рекомендації, які допомогли покращити аналітичний звіт.

Окрему подяку хочемо висловити директору програми «Демократична практика» Міжнародного фонду «Відродження», кандидату юридичних наук Олексію Орловському, поради якого сприяли якісному виконанню цього дослідження.

Аналітичний звіт буде корисним керівникам і посадовим особам центральних та місцевих органів виконавчої влади, керівництву Державної установи «Урядовий контактний центр», операторам телефонних «гарячих ліній» органів влади, інститутам громадянського суспільства, що опікуються питаннями владно-громадської взаємодії та громадського контролю, науковцям, аналітикам, викладачам, аспірантам, студентам і слухачам закладів вищої освіти, журналістам.

РОЗДІЛ 1

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

1.1 Законодавство та еволюція державної політики у сфері функціонування ТГЛ і СЕЗ: основні етапи

Право всіх направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк, закріплене в ст. 40 [Конституції України](#).

Правові механізми реалізації цього права визначає [Закон України «Про звернення громадян»](#) від 02.10.1996 № 393/96-ВР. Згідно з ним, звернення можуть бути як індивідуальними, так і колективними, а за формою поділяються на усні та письмові. Залежно від змісту звернення можуть мати характер пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) або скарги.

Викласти **усне звернення** можна на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені **контактні центри, телефонні «гарячі лінії»**. Причому, за законом, кожне звернення записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення громадянин може надіслати поштою або передати до відповідного органу, установи особисто чи через уповноважену ним особу, повноваження якої оформлені відповідно до законодавства. Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (**електронне звернення**).

Закон установлює базові вимоги до звернень громадян. У кожному з них має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначена електронна поштова адреса, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Важливо, що застосування електронного цифрового підпису (ЕЦП) при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Попри те, що закон регулює механізм звернень саме громадян, у ст. 1 чітко зазначається, 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. До того ж, гарантії, встановлені Законом України «Про звернення громадян», поширюються і на юридичних осіб. На це, зокрема, вказують положення [ст. 91 Цивільного кодексу України](#), згідно з якою юридична особа здатна мати такі ж цивільні права та обов'язки (цивільну правоздатність), як і фізична особа, крім тих, які за своєю природою можуть належати лише людині.

Власне, кількома загальними нормами законодавче регулювання електронних звернень та функціонування телефонних «гарячих ліній» в Україні вичерпується. Закон прямо не вимагає від органів влади обов'язкового створення ТГЛ; не регламентує, в який спосіб мають подаватися електронні звернення, та чи є до них якісь специфічні вимоги; навіть, не вимагає надання відповіді на е-звернення в електронному вигляді.

Водночас зі статті 5 [Закону «Про звернення громадян»](#) випливає, що задля реалізації конституційного права громадян на звернення, органи державної влади та органи місцевого самоврядування все-таки мають створити певну інфраструктуру, в тому числі впровадити телефонні «гарячі лінії» та можливість подання електронних звернень.

Нижче спробуємо розглянути основні етапи розвитку державної політики та національного законодавства у сфері роботи ТГЛ та електронних сервісів для звернень громадян.

Етап 1. Забезпечення створення та функціонування телефонних «гарячих ліній» (2008-2009 рр.)

Після прийняття Закону «Про звернення громадян» Президентом України був виданий ряд указів, спрямованих на забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення. Зокрема, указ від 19.03.1997 № 241 [«Про заходи щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення»](#); указ від 13.08.2002 № 700 [«Про додаткові заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення»](#); указ від 14.04.2004 № 434 [«Про невідкладні заходи з удосконалення організації прийому громадян органами державної влади, органами місцевого самоврядування та посадовими і службовими особами цих органів»](#). Проте в жодному з них телефонні «гарячі лінії» навіть не згадуються, що вказує на те, що на цьому етапі вони не належали до пріоритетів роботи зі зверненнями громадян. В той час як електронні звернення тоді ще навіть не були передбачені законодавством.

Також постановою КМУ від 14.04.1997 № 348 була затверджена [Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації](#). У ній так само телефонні «гарячі лінії» навіть не згадувалися.

Ситуація почала змінюватися лише в 2008 році. [Указом Президента від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»](#) Кабінет Міністрів України, міністерства, центральні й місцеві органи виконавчої влади, органи місцевого самоврядування були зобов'язані вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення. З цією метою, зокрема, передбачалося *«забезпечення створення та функціонування «гарячих ліній» і телефонів довіри, проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом»*.

Указ також зобов'язував КМУ *«запроваджувати нові форми взаємодії між органами державної влади й органами місцевого самоврядування та фізичними і юридичними особами, в тому числі шляхом подання звернень із використанням мережі Інтернет»*. Прийняття і розгляд таких звернень мали бути забезпечені після внесення відповідних змін до законодавства.

Крім того, в [Указі Президента України №109/2008](#) були й положення, які стосувалися запровадження уніфікованих підходів до роботи зі зверненнями громадян. Так, пунктом 4 уряду доручено затвердити у тримісячний строк *«єдиний загальнодержавний класифікатор звернень громадян»* та запровадити до 1 січня 2009 року *«єдину комп'ютерну систему обліку звернень громадян та контролю за вирішенням порушених у них питань»*.

Зазначений Указ Президента суттєво вплинув на активізацію створення телефонних «гарячих ліній» в органах виконавчої влади. Також на його виконання постановою КМУ від 24.09.2008 № 858 був затверджений [Класифікатор звернень громадян](#), який, із невеликими змінами, використовується й донині.

Етап 2. Утворення Соціального контактного центру та його трансформація в Урядовий контактний центр (2009-2010 рр.)

У травні 2009 року Кабінет Міністрів [розпорядженням від 27.05.2009 №579-р](#) утворив державну установу «Соціальний контактний центр». Її мета полягала у забезпеченні 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. Підпорядковувався Центр Міністерству праці та соціальної політики України.

Постановою від 12.08.2009 № 898 уряд визначив [Порядок взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію»](#). Цим нормативно-правовим актом була закладена основа для розбудови цілісної Національної системи опрацювання звернень, оскільки він передбачав формування електронної бази звернень, що надійшли до Центру, та надання кожному органу виконавчої влади доступу до неї.

Проте звернення, що надходили до Соціального контактного центру, стосувалися не лише соціальних питань, тож Центр не міг на чимало з них адекватно реагувати. Тому вже за рік [розпорядженням КМУ від 19.07.2010 №1456-р](#) Центр був підпорядкований Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України, а також перейменований на «Урядовий контактний центр» ([розпорядження КМУ від 28.07.2010 № 1552-р](#)).

Варто відзначити, що під час проведення двох перших досліджень роботи ТГЛ, експертам не вдавалося знайти у відкритому доступі Положення про державну установу «Урядовий контактний центр». Натомість, у ході нинішнього дослідження воно було вже доступне на сайті УКЦ (чинна редакція затверджена [наказом Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату КМУ від 24.02.2020 №20](#)).

Етап 3. Формування цілісної Національної системи опрацювання звернень (НСОЗ) (2011-2015 рр.)

Формування цілісної Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади розпочалося зі схваленням [Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади](#) (розпорядження КМУ від 09.06.2011 №589-р). НСОЗ створена з метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, проведення моніторингу основних проблемних питань, що потребують прийняття рішень на державному рівні, а також інформування громадян про пріоритетні питання державної політики. Серед іншого, Концепція передбачала створення республіканського в Автономній Республіці Крим, обласних, міських у містах Києві та Севастополі контактних центрів.

В описі ключових проблем роботи ТГЛ органів виконавчої влади у Концепції констатовано відсутність зручної для заявників системи, яка б надавала змогу звертатися до ОВВ за єдиним телефонним номером і отримувати оперативну відповідь за принципом «єдиного вікна». Також телефонні «гарячі лінії» не використовуються як один з інструментів вивчення громадської думки щодо основних питань діяльності органів виконавчої влади. *Отже, розробники Концепції вказували на певну незручність для громадян чинної на той час системи подання звернень через окремі ТГЛ, наголошуючи на важливості їх подальшої розбудови за принципом «єдиного вікна».*

Із запровадженням НСОЗ планувалося розв'язати і проблему недостатнього рівня використання телефонних «гарячих ліній». У межах цього дослідження доцільно звернути увагу на такі визначені Концепцією заходи:

- 1) удосконалення роботи телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб ЦОВВ;
- 2) запровадження єдиних стандартів роботи з громадськістю в діяльність контактних центрів, а також телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб ЦОВВ, забезпечення здійснення контролю за їх дотриманням;
- 3) розробка програмного забезпечення УКЦ для ведення автоматизованої бази даних про звернення, яка складається із сервісів для автоматизованого опрацювання звернень, що надходять через Інтернет;
- 4) об'єднання на базі УКЦ контактних центрів, телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб центральних органів виконавчої влади в НСОЗ із єдиним телефонним номером.

18 січня 2012 року Кабінет Міністрів прийняв постанову № 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»](#).

Згідно з Положенням, УКЦ координував роботу НСОЗ; забезпечував приймання звернень за єдиним телефонним номером та за допомогою Інтернету (через вебсайт УКЦ та Єдиний вебпортал органів виконавчої влади), здійснював попереднє опрацювання звернень та надсилав їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції.

У питанні взаємодії із ТГЛ ЦОВВ на УКЦ була покладена функція з підготовки пропозицій щодо удосконалення порядку взаємодії контактних центрів, об'єднаних НСОЗ. Постанова також зобов'язувала УКЦ розміщувати на власному офіційному вебсайті інформаційно-довідкові матеріали з адресами, номерами телефонів контактних центрів і ТГЛ органів виконавчої влади та графіками їх роботи, інформацію про порядок надання адміністративних послуг тощо.

Важливо також, що саме в 2015 році Закон України «Про звернення громадян» був [доповнений положеннями щодо електронних звернень](#), у результаті чого останні нарешті отримали законодавче закріплення. Самі е-звернення на той момент вже активно використовувалися, однак через невизначений законодавчий статус часто залишалися без належного розгляду.

Етап 4. Плани щодо створення Національного контактного центру (2015-2017 рр.).

Розпорядженням Кабінету Міністрів від 02.12.2015 № 1269-р була схвалена [Концепція створення Національного контактного центру \(НКЦ\)](#), яку планувалося реалізувати впродовж 2016-2017 років. У ній вкотре звертається увага на основні вади системи подання звернень громадян за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій:

- 1) відсутність єдиних стандартів приймання, опрацювання і реагування на телефонні та електронні звернення громадян;
- 2) відсутність сучасного технічного та програмного забезпечення для спрощення процедури подання звернень;
- 3) обмеженість людських і фінансових ресурсів в органах державної влади та необхідність їх збільшення у зв'язку зі зростанням кількості звернень, зокрема телефонних та електронних;
- 4) недостатній рівень взаємодії у системі органів державної влади, зокрема у разі необхідності переадресування звернення іншому органу або спільного вирішення питання декількома виконавцями, що уповільнює реагування на звернення і не дає змоги оперативно вирішувати суспільно важливі питання, а також задовольняти нагальні потреби громадян.

Вирішити ці проблеми розробники Концепції планували шляхом утворення на базі УКЦ Національного контактного центру як «єдиного вікна», за допомогою якого громадяни можуть звертатися до органів влади та отримувати відповіді на свої звернення. Було заплановано внесення змін до Закону «Про звернення громадян», згідно з якими НКЦ мав би отримати повноваження приймати телефонні та електронні звернення, адресовані органам публічної влади, та надсилати їх відповідним органам для розгляду і надання відповіді заявникам. Також Концепція передбачала модернізацію програмно-технічного комплексу НКЦ та розширення його штатної чисельності.

На загал, у Концепції були заявлені амбітні плани щодо перетворення НКЦ на установу, яка в перспективі буде забезпечувати прийом телефонних та електронних звернень громадян, адресованих усім центральним і місцевим органам державної влади, а також органам місцевого самоврядування. Як зазначала з цього приводу колишня міністерка Кабінету Міністрів [Ганна Онищенко](#), «...якщо говорити цифрами, то заплановано близько 13 тисяч суб'єктів, до яких можна буде звернутися через НКЦ». Водночас утворення НКЦ **не передбачало ліквідацію власних контактних центрів та «гарячих ліній»**, що діяли в різних державних органах.

Розпорядженням Кабінету Міністрів від 02.03.2016 № 182-р був затверджений [План заходів щодо реалізації Концепції створення Національного контактного центру](#). Окрім заходів щодо затвердження Положення про НКЦ та внесення змін до порядку взаємодії УКЦ з іншими органами виконавчої влади, планом були передбачені такі заходи:

- 1) збільшення штатної чисельності державної установи «Урядовий контактний центр»;
- 2) розробка технічних вимог щодо створення/модернізації програмно-технічного комплексу НКЦ для ведення автоматизованої бази даних звернень, що передбачатиме:
 - 2.1 приймання телефонних звернень громадян, адресованих державним органам, за єдиним багатоканальним номером;
 - 2.2 приймання електронних звернень громадян, адресованих державним органам, через вебсервіс НКЦ та мобільний додаток за уніфікованою електронною формою для оформлення звернень;
 - 2.3 надсилання електронних звернень для розгляду державним органам, органам місцевого самоврядування, до повноважень яких належить вирішення порушених у таких зверненнях питань, через модуль автоматизованої маршрутизації звернень;
 - 2.4 забезпечення доступу державних органів та органів місцевого самоврядування до звернень, що їм адресовані;
 - 2.5 створення автоматизованої інтерактивної консультаційної та інформаційної бази з актуальних питань державної політики для розміщення на вебсайті НКЦ;

- 3) розробка/модернізація програмно-технічного комплексу НКЦ для ведення автоматизованої бази даних звернень, а також розробка мобільного додатка для подання звернень;
- 4) здійснення поетапного приєднання інформаційно-телекомунікаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування до програмно-технічного комплексу НКЦ.

Проте зазначеним планам не судилося збутися. Більш того, експертам Асоціації не вдалося знайти жодних звітів щодо реалізації цих заходів, а Національний контактний центр більше не фігурував у жодних нормативно-правових актах, які приймалися пізніше.

Етап 5. Розбудова Єдиної системи опрацювання звернень, реалізація експериментального проєкту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію (розпочався у 2019 році).

Утворення Єдиної системи опрацювання звернень (ЄСОЗ) стало наступним етапом розвитку Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Кабінет Міністрів України постановою від 27.11.2019 № 976 [«Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»](#) затвердив Положення про Єдину систему опрацювання звернень та новий Порядок взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату КМУ та УКЦ із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету. Також затверджено Типове положення про регіональний контактний центр. Із введенням в дію цієї постанови втратили чинність сім раніше діючих урядових актів, що регламентували питання взаємодії УКЦ та органів виконавчої влади.

Наразі до кола суб'єктів ЄСОЗ належать: УКЦ, регіональні контактні центри Автономної Республіки Крим, областей, міст Києва і Севастополя, контактні центри та довідкові телефонні лінії органів виконавчої влади, Секретаріату КМУ, державних колегіальних органів, приймальня Кабінету Міністрів. Як бачимо, це коло виходить за межі виключно виконавчої гілки влади, хоч і не охоплює деякі інші державні органи.

У цій архітектурі УКЦ приймає звернення, реєструє їх, попередньо розглядає і передає органам (Офісу Президента) відповідно до компетенції; здійснює моніторинг розгляду звернень, надає заявникам необхідні роз'яснення, довідкову інформацію за допомогою засобів телекомунікації, а також відповіді на звернення з питань, що не потребують розгляду органами.

Згідно із затвердженим Порядком, УКЦ забезпечує діяльність створеної в установі Єдиної електронної бази даних звернень, а також надає до неї доступ суб'єктам ЄСОЗ. За письмовим зверненням органу коди доступу до бази звернень можуть надаватися його територіальним органам, а також підприємствам, установам та організаціям, що належать до сфери управління відповідного центрального органу виконавчої влади.

На кожне звернення, що надійшло до УКЦ, створюється електронна реєстраційна картка та надається індивідуальний номер. Зареєстроване УКЦ звернення у той же день надходить в електронній формі органів (Офісу Президента). Орган (Офіс) готує відповідь на звернення та вносить до Єдиної електронної бази звернень дані щодо результатів розгляду звернення.

Прогресивним кроком, покликаним сприяти підвищенню ефективності системи роботи зі зверненнями громадян, є реалізація експериментального проєкту зі створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію. Порядок його реалізації визначається [постановою Кабінету Міністрів від 27.11.2019 № 972](#).

Учасниками проєкту є УКЦ, Секретаріат КМУ, Мінісоцполітики, Державна митна служба, а також органи виконавчої влади, що до нього долучилися шляхом підписання меморандуму. Експериментальний проєкт передбачає створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян, запитів на публічну інформацію, звернень та повідомлень про/або від осіб, які постраждали від торгівлі людьми, домашнього насильства, насильства за ознакою статі, насильства стосовно дітей, або про загрозу вчинення такого насильства.

Проект координується безпосередньо Міністром Кабінету Міністрів, а функції «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію покладені на УКЦ. Передача звернень громадян від учасників експериментального проєкту до УКЦ здійснюється шляхом інтеграції систем електронного документообігу та виключно з використанням Інтернету.

Серед основних завдань проєкту слід відзначити такі:

- впровадження на базі УКЦ Єдиної системи роботи зі зверненнями;
- впровадження електронного формату надання послуг та автоматизації надання відповідей на звернення (запити);
- оцінка доцільності впровадження уніфікованих форм для звернень та для запитів на публічну інформацію;
- впровадження зрозумілої, доступної та захищеної системи ідентифікації громадян для реєстрації їх звернень та надання відповідей на них;
- запровадження простого та зручного для громадян механізму відстеження статусу звернення (запиту) та стану його розгляду;
- опрацювання можливості надання безкоштовної оперативної інформації на звернення (запити) в електронній формі.

За планом, проєкт має реалізовуватися до 31 грудня 2020 року. При цьому він здійснюється з урахуванням перспективи його подальшого поширення на всі органи виконавчої влади за принципом «єдиного входу» у відносинах держави і громадянина щодо розгляду звернень (запитів) та вирішення їх по суті з метою забезпечення і захисту прав та свобод людини і громадянина.

У серпні 2020 року також було [анонсовано розробку електронної платформи «Взаємодія»](#), покликаної стати єдиним майданчиком для взаємодії органів виконавчої влади та інститутів громадянського суспільства. Участь у проєкті беруть Мінцифри, Секретаріат Кабінету Міністрів, Фонд Східна Європа та деякі інші партнери. Серед іншого, платформа має забезпечувати й можливість подання електронних звернень, щоправда участь і роль УКЦ у її функціонуванні поки що залишається питанням відкритим.

Таким чином, проведений аналіз свідчить, що державна політика у сфері забезпечення подання і розгляду звернень громадян через телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси поступово трансформувалася в бік уніфікації та інтеграції сервісів ТГЛ та СЕЗ, а також запровадження і розвитку механізму «єдиного вікна» на базі Державної установи «Урядовий контактний центр». Заразом цій політиці бракувало послідовності, її концептуальні засади часто змінювалися, а затверджені плани не доводилися до кінця. Розпочата реформа ще далека від свого завершення, однак упродовж останніх років у ній спостерігається відчутний прогрес, і Кабінетом Міністрів вже прийнято ряд нормативно-правових актів, покликаних упорядкувати роботу з телефонними та електронними зверненнями громадян.

1.2 Організаційно-правове забезпечення функціонування «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень ЦОВВ

У ході аналізу організаційно-правових умов функціонування ТГЛ та СЕЗ експертною групою були проаналізовані 314 внутрішніх документів УКЦ та ЦОВВ, що регламентують різні аспекти роботи зі зверненнями громадян. Зокрема, це порядки роботи телефонних «гарячих ліній» та телефонів довіри; інструкції з діловодства; порядки розгляду звернень громадян; регламенти та плани роботи телефонних «гарячих ліній»; положення про структурні підрозділи, відповідальні за роботу та функціонування телефонних «гарячих ліній»; посадові інструкції спеціалістів, до службових обов'язків яких віднесена робота з телефонними та електронними зверненнями.

Зазначені документи були отримані у відповідь на дві хвили запитів на інформацію, що були надіслані до всіх центральних органів виконавчої влади України у грудні 2019 року та в лютому 2020 року. На той момент, відповідно до постанови КМУ № 829 від 02.09.2019 [«Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади»](#), в Україні існувало 64 ЦОВВ, включаючи 15 міністерств, 24 служби, 10 агентств, 4 інспекції, 7

ЦОВВ зі спеціальним статусом, 4 інші ЦОВВ. При цьому в 59 ЦОВВ працювали телефонні «гарячі лінії», й ще в 5 вони були відсутні.

64 ЦОВВ:

15 міністерств

4 інспекції

7 ЦОВВ зі спеціальним статусом

24 служби

10 агентств

4 інші ЦОВВ

Проведений аналіз показав, що **лише 16 із 59 ЦОВВ (або 27%), у яких є телефонні «гарячі лінії», визначили у власних внутрішніх документах порядок їх роботи.** Зокрема, це МВС, Мінекоенерго, МОЗ, Мін'юст, Мінрегіон, Мінцифри, ДАБІ, Держаудитслужба, ДФС, ДПС, Казначейство, ДМС, Держгеокадастр, АРМА, Держекоінспекція, Держатомрегулювання.

Водночас підходи ЦОВВ у цьому питанні були різними. Одні унормували функціонування своїх ТГЛ у спеціальних порядках щодо роботи телефонних «гарячих ліній»; інші передбачили відповідні норми у порядках надання інформаційних послуг, порядках особистого прийому громадян та участі посадових осіб у роботі телефонних «гарячих ліній», порядках функціонування телефонів довіри тощо. Проте незалежно від типу документа, згадані 16 органів вельми детально регламентували механізми отримання, розгляду та надання відповідей на звернення, які надходять через ТГЛ.

Ще 17 із 59 ЦОВВ (29%) унормували окремі аспекти роботи зі зверненнями, що надходять через ТГЛ та СЕЗ, в інструкціях з діловодства, а **18 із 59 ЦОВВ (30%)** – у порядках роботи зі зверненнями громадян. Проте у цих органах регулювання є неповними та не регламентують всіх аспектів роботи з телефонними та електронними зверненнями.

4 ЦОВВ повідомили, що визначили відповідальних за ведення телефонної «гарячої лінії», графік (режим) їх роботи в дорученнях керівників. А окремі органи, як-от Мінінфраструктури, Антимонопольний комітет, Укртрансбезпека, - у додатках до таких доручень затвердили ще й картки реєстрації звернень.

Ще **5 органів** відзначили, що внутрішніми актами, які регулюють питання роботи ТГЛ та СЕЗ, є регламенти їх роботи. Проте аналіз регламентів показав, що зазначені питання цими документами майже не врегульовані.

У **45 ЦОВВ** окремі питання роботи зі зверненнями, в тому числі отриманими через ТГЛ та СЕЗ, визначаються положеннями про структурні підрозділи, які відповідають за роботу зі зверненнями в цілому та за функціонування телефонних «гарячих ліній», зокрема.

Посадові інструкції для спеціалістів, які відповідають за роботу зі зверненнями громадян та функціонування ТГЛ, надали 40 ЦОВВ. Як правило, ці функції покладені на спеціалістів відділів діловодства або відділів, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян та запитами на інформацію. У всіх ЦОВВ, що надали посадові інструкції, на відповідних співробітників покладені ще й інші службові обов'язки. Крім роботи зі зверненнями, вони відповідають за діловодство, ведення архіву, роботу із запитами на публічну інформацію, виконання доручень керівників, підготовку внутрішніх документів, комунікацію зі ЗМІ тощо.

Порядок взаємодії з УКЦ у своїх внутрішніх документах визначили лише 13 органів. Решта у відповідях посилалися на постанову КМУ від 12.08.2009 № 898 [«Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр»](#), яка на момент другої хвили запитів вже втратила чинність.

Робота з електронними зверненнями громадян згадується у 51 внутрішньому документі ЦОВВ. Проте переважна більшість органів не унормували питання роботи з електронними зверненням належним чином. У документах, як правило, містяться норми, які констатують можливість отримувати від громадян електронні звернення, однак процедура їх подання і реєстрації, опрацювання, надання відповідей не регламентується.

Детально у внутрішніх документах прописали процедуру роботи з електронними зверненнями лише два ЦОВВ: Міністерство внутрішніх справ та Державна служба з питань праці. Так, наказом МВС від 17.10.2016 року № 1087 були внесені зміни до Положення про порядок роботи зі зверненнями громадян і організації їх особистого прийому в системі Міністерства внутрішніх справ України, затвердженого наказом від 10.10.2004 року № 1177. Зазначеними змінами визначено, що звернення громадян надходять до МВС, закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення). Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу за затвердженою наказом формою подання громадянами електронних звернень до МВС, яка розміщується на офіційному вебсайті МВС, вебсайтах закладів, установ і підприємств, що належать до сфери управління МВС.

На якість роботи телефонних «гарячих ліній» впливає закріплення норм етичної поведінки у положеннях про їх роботу. У цьому зв'язку 3 ЦОВВ зазначили у своїх організаційно-правових документах, що працівники зобов'язані виявляти високий рівень культури, професіоналізм, витримку і тактовність, повагу до громадян, керівництва та інших державних службовців. У документах 31 ЦОВВ зазначено, що за порушення норм етики поведінки державного службовця працівник несе персональну відповідальність або відповідальність, у межах визначених законом. Ще 23 ЦОВВ зазначили у своїх документах, що працівник повинен знати етику ділового спілкування, норми етичної поведінки.

Окремо слід відзначити організаційно-правовий документ Міністерства закордонних справ - наказ «Про затвердження рішення Колегії МЗС України «Про запровадження єдиних стандартів роботи із зверненнями громадян в дипломатичних представництвах та консульських установах України за кордоном, а також центрального апарату МЗС України». Цим документом визначаються єдині стандарти роботи зі зверненнями в системі органів, підпорядкованих Міністерству зовнішніх справ України.

Таким чином, лише чверть центральних органів виконавчої влади повною мірою врегулювали у внутрішніх документах роботу телефонних «гарячих ліній». Решта ЦОВВ лише побіжно їх згадують або взагалі не регламентують. Водночас питання подання та опрацювання електронних звернень більш-менш повно визначені лише документами двох ЦОВВ.

1.3 Організація роботи Єдиної системи опрацювання звернень в Україні

У цьому підрозділі викладені результати аналізу організаційних аспектів функціонування Єдиної системи опрацювання звернень, а також доступності інформації про ТГЛ і СЕЗ на офіційних вебсайтах.

За даними офіційного сайту УКЦ, телефонні «гарячі лінії» наявні у 50 ЦОВВ. Проте ця інформація є застарілою, а перелік і назви окремих органів влади не відповідають реальній конфігурації ЦОВВ в Україні.

За результатами опрацювання відповідей ЦОВВ на запити на публічну інформацію, аналізу вебсайтів та здійснення контрольних дзвінків можна констатувати, що **різноманітні варіації телефонних «гарячих ліній» наявні у 59 із 64 ЦОВВ**, які існували на момент проведення польового етапу дослідження. Натомість, у 5 ЦОВВ ТГЛ відсутні, зокрема в Державній служби з етнополітики та свободи совісті (під час проведення польової частини дослідження лише створювалася); Державної служби з лікарських засобів та контролю за наркотиками; Державної соціальної служби (теж повноцінно не функціонувала); Державного агентства резерву та Українського інституту національної пам'яті (*детальніше див. Додаток Б*).

Координуючу роль у роботі системи виконує ДУ «Урядовий контактний центр». УКЦ надає суб'єктам системи методичну та практичну допомогу, навчає працівників контактних центрів, розробляє рекомендації щодо вдосконалення їх роботи, інформує про роботу системи через офіційний вебсайт УКЦ та газету «Урядовий кур'єр», а також розробляє зміни до законодавства у сфері роботи зі зверненнями громадян.

Варто зазначити, що з часу, який минув від попереднього моніторингу та оцінки роботи телефонних «гарячих ліній» Асоціацією (2014-2015 рр.), робота УКЦ зазнала певних позитивних змін. Так, із 26 липня 2016 року для дзвінків на урядову «гарячу лінію» запроваджено скорочений номер **1545**, на який дзвінки з мережі фіксованого зв'язку Укртелекому, телефонів мобільних операторів Київстар, Vodafone Україна, Лайфселл для заявників є безкоштовними. При цьому так само безкоштовно продовжує працювати зі стаціонарного телефону Урядова ТГЛ за номером **0-800-507-309**.

Також на базі УКЦ за цей час було запроваджено ще 12 спеціалізованих ТГЛ. Зокрема, відкрито «гарячу лінію» для підприємців за окремим номером **1648**. За її допомогою підприємці можуть подавати скарги щодо зловживань чи корупційних дій з боку органів державної влади, а також пропозиції стосовно вжиття урядом заходів задля покращення умов для ведення бізнесу в Україні.

Для громадян України, які перебувають за кордоном, працює номер урядової ТГЛ **(044) 284-19-15**. Для кандидатів на посади фахівців з питань реформ у лютому 2018 року була впроваджена урядова ТГЛ **(044) 284-19-64**.

Окремо слід відзначити ряд заходів, які були вжиті з метою впровадження Єдиної системи опрацювання звернень, робота якої базується на принципі «єдиного вікна». Так, у рамках розбудови системи УКЦ були виділені скорочені номери: **1539** – для організації інформаційно-довідкової служби «Консультування та забезпечення зворотного зв'язку для осіб з інвалідністю»; **1548** – для організації інформаційно-довідкової служби «Протидія контрабанді та корупції під час митного оформлення товарів»; **1549** – для організації інформаційно-довідкової служби «Підтримка цифрової грамотності населення».

У січні 2018 року, відповідно до Конвенції про права для осіб з інвалідністю, в управлінні організації прийому звернень УКЦ був утворений сектор прийому звернень з використанням жестової мови. Сектор забезпечує можливість для громадян із порушенням функцій мовлення та слуху за допомогою Skype-зв'язку звернутися на урядову «гарячу лінію» **1545**.

У грудні 2019 року в тестовому режимі запрацювала ТГЛ з попередження домашнього насильства за номером телефону **1547**, яка створена відповідно до постанови КМУ від 27 грудня 2019 р. № 1145 [«Про поширення експериментального проекту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію на опрацювання звернень та повідомлень про/або від осіб, які постраждали від торгівлі людьми, домашнього насильства за ознакою статі, насильства стосовно дітей, або про загрозу вчинення такого насильства»](#)

У 2017 році УКЦ запустив власну офіційну сторінку в соціальній мережі Facebook, що дозволило, зокрема, дещо розвантажити телефонну лінію. З 2018 року працівники УКЦ приймають телефонні та електронні звернення через Урядовий портал. У січні 2018 року для заявників було впроваджено інтерактивну голосову відповідь – IVR, а також розсилку заявникам СМС-повідомлень про номер зареєстрованого звернення.

Якщо ситуація з УКЦ є більш-менш зрозумілою, і певний прогрес в удосконаленні його роботи є очевидним, то організація роботи окремих ТГЛ ЦОВВ викликає чимало запитань. У ході дослідження було проаналізовано доступність інформації про роботу телефонних «гарячих ліній» 59 органів. Попереднє дослідження 2014-2015 років виявило, що система ТГЛ ЦОВВ є заплутаною та має ряд недоліків. Слід зазначити, що з часу проведення моніторингу в 2015 році, системних зрушень у бік удосконалення роботи власних ТГЛ ЦОВВ не відбулося.

По-перше, дослідження виявило суттєві невідповідності в інформації про ТГЛ ЦОВВ, розміщеної на сайті УКЦ та на власних вебсайтах органів влади. Так, на сайті УКЦ розміщена неактуальна інформація щодо системи ЦОВВ; відсутня інформація про ТГЛ окремих органів, яка на сайтах самих ЦОВВ розміщена. Це, зокрема, Мінрегіон, Морська адміністрація, ДФС, Укравтодор, АРМА, Держенергонагляд, Держатомрегулювання.

У випадках 4 ЦОВВ – Мінветеранів, Державіаслужби, Укрдержархіву, Держкомтелерадіо – на сайтах УКЦ та самих органів указані різні номери телефонів «гарячих ліній».

**У 8 ЦОВВ
ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ»
ПРАЦЮЮТЬ ЛИШЕ РАЗ
НА ТИЖДЕНЬ АБО НАВІТЬ
РАЗ НА МІСЯЦЬ**

**ЛИШЕ 11% НОМЕРІВ ТГЛ Є
БЕЗКОШТОВНИМИ 0-800...,
ЩЕ 6 - СКОРОЧЕНІ
ЧОТИРИЗНАЧНІ,
РЕШТА - СТАЦІОНАРНІ
МІСТА КИЄВА**

**НЕ ВСІ ЦОВВ МАЮТЬ
КАДРОВИЙ ТА ФІНАНСОВИЙ
РЕСУРС ДЛЯ ЗАПРОВАДЖЕННЯ
ОКРЕМИХ ПОСАД, ЩО
ВІДПОВІДАТИМУТЬ ВИКЛЮЧНО
ЗА РОБОТУ ТГЛ**

**44 ЦОВВ ЗАЗНАЧИЛИ
НА СТАРТОВІЙ СТОРІНЦІ
САЙТУ НОМЕР ТЕЛЕФОНУ
УРЯДОВОЇ ТГЛ**

Так, за одним із номерів Мінекономіки веде ТГЛ кожну середу з 11.00 до 13.00. НАДС за номером прямої ТГЛ «Державна служба» веде прийом звернень кожного першого четверга місяця з 14:00 до 16:00.

По-п'яте, чверть ЦОВВ мають більше однієї ТГЛ. Як правило, для надання консультацій громадянам з різних питань створюються окремі телефонні «гарячі лінії». Водночас низка ЦОВВ вказують декілька номерів ТГЛ, не пояснюючи призначення кожної з них. Це може плутати суб'єктів звернень, особливо коли вони не розуміються на сфері спеціалізації кожної з «гарячих ліній» або на повноваженнях ЦОВВ у цілому.

По-шосте, із 125 номерів, які використовуються для ТГЛ ЦОВВ, лише 14 (або 11%) є безкоштовними номерами 0-800-..., та ще 6 – скороченими чотиризначними номерами, які також безкоштовні. Решта 105 ТГЛ ЦОВВ використовуються телефонні номери фіксованого зв'язку міста Києва. Необхідність використовувати міжміський зв'язок знижує доступність телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ, оскільки громадяни вимушені сплачувати вартість дзвінків за відповідними тарифами. Крім того, це також знижує доступність ТГЛ із мобільних телефонів, які все більше замінюють стаціонарні в житті українців.

По-сьоме, в більшості ЦОВВ обов'язки із забезпечення роботи ТГЛ покладені на співробітників, які, крім роботи зі зверненнями, відповідають за діловодство, ведення архівів, роботу із запитами на публічну інформацію тощо. Очевидно, що не всі ЦОВВ мають кадровий та фінансовий ресурс для запровадження окремих посад, що відповідатимуть виключно за роботу ТГЛ. Та й доцільність таких витрат у багатьох випадках теж є сумнівною, оскільки не всі ЦОВВ отримують велику кількість звернень громадян.

У деяких ЦОВВ, що отримують значну кількість звернень, роботу телефонної «гарячої лінії» забезпечують зовнішні компанії або сервісні чи контакт-центри. Наприклад, в НСЗУ послуги із забезпечення роботи телефонної «гарячої лінії» надає ТОВ «Аделіна аутсорсинг», що діє на підставі договору. У Пенсійному фонді України за роботу телефонної «гарячої лінії» відповідає контакт-центр - ДП «Інформаційний центр персоналізованого обліку Пенсійного фонду України». У МОЗ адміністратором телефонної «гарячої лінії» є ДП «Український інформаційно-обчислювальний центр МОЗ України». Окремі контакт-центри з прийому звернень працюють також у МВС та ДПС.

По-восьме, на офіційних сайтах ЦОВВ практично відсутня інформація про роботу Урядової ТГЛ, наприклад, мета її роботи, звіти за результатами розгляду звернень громадян тощо. Проте 44 ЦОВВ зазначили на стартовій сторінці сайту номер телефону Урядової ТГЛ, що є позитивним моментом, оскільки дозволяє громадянам легко знайти його. Ряд ЦОВВ, окрім номеру Урядової ТГЛ, на стартовій сторінці розміщують також інформацію щодо можливості подати звернення до УКЦ жестовою мовою. Такі посилання вдалось знайти на офіційних вебсайтах Держгеокадастру та Держгеонадра.

**59 ІЗ 64 ЦОВВ
ЧІТКО ВИЗНАЧИЛИ
ЕЛЕКТРОННУ ФОРМУ ДЛЯ
ЗВЕРНЕНЬ АБО АДРЕСУ
ЕЛЕКТРОННОЇ ПОШТИ**

**ФОРМИ ДЛЯ ПОДАННЯ
ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ
ЗДЕБІЛЬШОГО Є ТИПОВИМИ**

**КЛАСИФІКАТОР ЗВЕРНЕНЬ
ГРОМАДЯН Є ЗАСТАРИЛИМ,
НЕ ДИВЛЯЧИСЬ НА ТЕ, ЩО
ВІН ЗАЗНАВАВ ЗМІН
ДЕКІЛЬКА РАЗІВ
ПРОТЯГОМ ОСТАННІХ 5 РОКІВ**

**ПОСТУПОВЕ ПОСИЛЕННЯ РОЛІ
УКЦ У СИСТЕМІ
ЗАПРОВАДЖЕННЯ
ПРИНЦИПІВ «ЄДИНОГО ВІКНА»
Є ВКРАЙ ВАЖЛИВОЮ
ДЛЯ РОЗБУДОВИ СУЧАСНОЇ
СЕРВІСНОЇ ДЕРЖАВИ**

По-дев'яте, щодо роботи сервісів електронних звернень на сайтах 59 із 64 ЦОВВ вдалося знайти спеціальну електронну форму для звернень або адресу електронної пошти, на яку можна надіслати письмове звернення. З-поміж них, 30 ЦОВВ для цього використовують електронну пошту і 29 – форми для заповнення. Тобто, 5 ЦОВВ не зазначили на сайті інформацію щодо способу надсилання електронних звернень.

Форми для подання електронних звернень здебільшого є типовими. Заявник у ній зазначає своє прізвище ім'я та по батькові, поштову адресу, адресу електронної пошти, контактний телефон, тип звернення (пропозиція, заява, скарга, індивідуальне, колективне), тему звернення, текст звернення. Окремі ЦОВВ до того ж просять заявників зазначити стать, соціальний стан, вік, приналежність до пільгових категорій громадян, що, вочевидь, робиться для потреб класифікації звернень.

Проте варто відзначити, що сам [Класифікатор звернень громадян](#), який використовується в системі органів виконавчої влади, є застарілим і не відповідає сучасним реаліям попри те, що впродовж останніх п'яти років він декілька разів зазнавав змін. Наприклад, у ньому не розділяються звернення, що надходять поштою та електронною поштою, внаслідок чого у багатьох ЦОВВ відсутня статистика електронних звернень. Також не виділяються окремо електронні петиції як особлива форма звернень; допускається можливість відправлення звернень телеграмою, хоча цей спосіб зв'язку вже відійшов у минуле; недостатньо деталізовані категорії заявників; допускається вибір лише з-поміж двох статей, що не охоплює всіх можливих варіантів ідентичності.

Близько половини ЦОВВ вимагають також додавати до заповненої форми сканкопію або фотокопію звернення з підписом заявника. При цьому на сайтах окремі ЦОВВ пояснюють, що повідомлення, які надходять через офіційний вебсайт, загальну та захищену електронну пошту мають подаватись із підписом у сканованому вигляді крім повідомлень, поданих анонімно (детальніше див. Додаток Б).

Таким чином, організаційні умови роботи окремих ТГЛ та СЕЗ ЦОВВ значно відрізняються від можливостей, які створені в Урядовому контактному центрі. Тому поступове посилення ролі УКЦ у цій системі та запровадження принципу «єдиного вікна» є вкрай важливими для розбудови сучасної сервісної держави. Заразом покращення якості роботи Єдиної системи опрацювання звернень неможливе без приведення телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень ЦОВВ до єдиних стандартів, а також розбудови інституційної спроможності самого Урядового контактного центру.

1.4. Судова практика щодо розгляду спорів, пов'язаних зі зверненнями громадян на телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень ЦОВВ

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (далі – Уповноважений або Омбудсмен), що здійснює парламентський контроль за дотриманням конституційних прав і свобод людини та громадянина, з-поміж іншого контролює і дотримання законодавства про звернення громадян. У [Щорічній доповіді Уповноваженого про стан дотримання та захисту прав і свобод людини і громадянина в Україні](#) за 2019 рік зазначається, що порівняно із 2018 роком у 2019 році кількість повідомлень про порушення конституційного права на звернення збільшилася на 20%, а саме з 6152 до 7700. Проте вона є нижчою за показник 2017 року – 8081 повідомлення.

Уповноваженим були виявлені такі основні системні порушення:

- 1) порушення строків розгляду звернень громадян та пересилання їх за належністю;
- 2) порушення права громадян на особистий прийом керівниками та іншими посадовими особами органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян;
- 3) невжиття заходів з метою вирішення питань, порушених у зверненнях, недбалість і формалізм при розгляді звернень, що спричиняє їх повторність;
- 4) направлення скарг для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються;
- 5) незабезпечення доступу до приміщень, у яких відбувається особистий прийом, осіб з особливими потребами, які хочуть реалізувати своє право на звернення;
- 6) ненадання заявникам роз'яснень щодо порядку оскарження відповідей.

У рамках дослідження експертами Асоціації була проаналізована судова практика щодо розгляду спорів, пов'язаних зі зверненнями громадян на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси. Вивчалися дані Єдиного державного реєстру судових рішень, які відбиралися за такими ключовими пошуковими словами: «гарячі лінії», «електронні звернення», «звернення громадян». Загалом проаналізовано 17 судових спорів за період із 1 січня 2015 року по 1 січня 2020 року.

Коли і де виникали судові спори?

Упродовж досліджуваного періоду найбільша кількість спорів виникла у 2018 році – винесено 7 судових рішень, у 2019 році – 6 рішень, у 2017 та 2016 роках – 3 та 1 рішення відповідно.

Географія судових справ наступна: 11 процесів у Миколаївській області, 2 – в Полтавській і по 1 – в Вінницькій, Житомирській, Чернівецькій та в місті Києві.

Хто були позивачами та відповідачами?

У 7 випадках громадяни позивалися до МОН, у 4 – до КМУ, по 1 позову зафіксовано щодо МВС, Управління Пенсійного фонду в місті Вінниці, Управління Державної архітектурно-будівельної інспекції у Чернівецькій області, Держекоінспекції, МОЗ.

Які причини зазначали позивачі при зверненні до суду?

- Визнання протиправною бездіяльності ОБВ при розгляді звернень
- Визнання протиправними дій ОБВ при розгляді звернень

Оскарження рішень

Оскарження судових рішень в апеляційному порядку відбувалось у 10 випадках із 17. Причому в 6 випадках апеляційні адміністративні суди залишили рішення судів першої інстанції без змін, у 2 випадках – задовольнили повністю, в 1 – задовольнили частково. Опротестовували рішення суду як громадяни, так і ЦОВВ, серед яких ДФС, МВС та Мін'юст.

Як суди вирішують цю категорію справ?

Щодо рішень суду, які виносилися за результатами розгляду справ, то у 7 випадках позовні вимоги суд задовольнив частково, ще у 3 – задовольнив повністю та у 7 випадках – відмовив у їх задоволенні.

ПРИКЛАД №1

ТОВ «ІНТЕРФОМ-М» ДО ДЕРЖАВНОЇ ЕКОЛОГІЧНОЇ ІНСПЕКЦІЇ

Позивач просив суд визнати протиправними та скасувати приписи щодо проведення позапланової перевірки ТОВ «Інтерфом-М». Позаплановий захід державного нагляду (контролю) був проведений на підставі звернення громадян на Урядову «гарячу лінію» ДУ «Урядовий контактний центр» за допомогою заповнюваної на сайті форми. Далі ці звернення УКЦ спрямував до Держекоінспекції.

За результатами проведеної Держекоінспекцією перевірки ТОВ «Інтерфом-М» було приписано: отримати дозвіл на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря; не допускати здійснення викидів в атмосферне повітря без дозволу; не допускати здійснення спеціального водокористування без відповідного дозволу. Товариство у судовому порядку намагалося ці приписи скасувати.

На думку позивача, однією з підстав для визнання протиправними дій Держекоінспекції було те, що перевірка була ініційована на основі анонімного звернення. Позивач вважав звернення анонімним, оскільки воно було подане через спеціальну форму на сайті УКЦ та не було підписане заявником. У цьому зв'язку позивач посилався на ст. 8 Закону України «Про звернення громадян», згідно з якою письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Однак суд у рішенні зазначив, що скарги не підписані особисто скаржниками, оскільки вони звернулися на Урядову «гарячу лінію» УКЦ <http://ukc.gov.ua>, використавши форму для заповнення. Отже, скарги, які стали підставою для проведення Держекоінспекцією перевірки не були анонімними, а тому є допустимими підставами для проведення перевірки.

Дослідивши всі докази у справі й заслухавши сторони та їх представників, [суд відмовив ТОВ «Інтерфом-М» у задоволенні позову.](#)

ПРИКЛАД №2

ГРОМАДЯНИН ДО КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

Визнати протиправними дії Кабінету Міністрів України з направлення до Миколаївської обласної державної адміністрації звернення на Урядову «гарячу лінію». В обґрунтуванні позовних вимог заявник зазначив, що 19 грудня 2017 року він звернувся на Урядову «гарячу лінію» зі зверненням, в якому просив вжити заходи для звільнення голови Миколаївської обласної державної адміністрації, оскільки він не забезпечує розгляд звернень громадян. Звернення позивача було направлено УКЦ до того органу, на який він скаржився, тобто до Миколаївської ОДА. Громадянин вважав, що такі дії порушують норми Закону України «Про звернення громадян».

У рамках судового розгляду від КМУ надійшов відзив, в якому зазначено, що уряд безпосередньо не пересилав звернення позивача. Вказані дії були вчинені Секретаріатом КМУ. Крім того, вирішення питань, порушених у зверненні, не входить до повноважень КМУ, отже перенаправлення звернення не є порушенням законодавства, а навпаки – спрямоване на забезпечення реалізації прав заявника, закріплених Законом України «Про звернення громадян».

Однак суд погодився із доводами позивача. Зокрема, зазначив, що направляючи його звернення щодо звільнення голови Миколаївської ОДА до самої же облдержадміністрації, Секретаріат КМУ порушив норми Закону України «Про звернення громадян», оскільки питання звільнення голови обласної державної адміністрації не належить до повноважень Миколаївської обласної державної адміністрації, і по суті позивач скаржить на той орган, до якого надіслано скаргу.

[Позовні вимоги в частині визнання протиправними дій Секретаріату КМУ суд задовольнив та зобов'язав Секретаріат КМУ розглянути звернення позивача на Урядову «гарячу лінію» від 26.11.2017 року в частині, що стосується питання звільнення голови Миколаївської ОДА.](#)

ПРИКЛАД №3

ГРОМАДЯНИН ДО ДУ «УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»

Громадянин звернувся до суду першої інстанції з позовом, в якому просив визнати протиправними дії УКЦ щодо перенаправлення звернення не за компетенцією, та зобов'язати ДУ «Урядовий контактний центр» надіслати відповідне звернення до органу, який встановлює тарифну плату на водопостачання та водовідведення.

В обґрунтуванні позову зазначено, що в листопаді 2017 року позивач направив на Урядову «гарячу лінію» звернення, в якому просив вирішити питання щодо зниження тарифної плати за водопостачання та водовідведення. Однак вказане звернення УКЦ переадресував на розгляд Миколаївській ОДА, тобто органу, який не має повноважень щодо вирішення цього питання. Позивач звернувся до суду з клопотанням зобов'язати УКЦ повторно направити звернення органу за компетенцією. Рішенням Миколаївського окружного адміністративного суду від 28.03.2018 року в задоволенні адміністративного позову йому було [відмовлено](#).

Громадянин подав апеляційну скаргу, в якій просив скасувати судові рішення та ухвалити нове про задоволення позову в повному обсязі. За результатами розгляду позову, [суд відмовив позивачеві у задоволенні апеляційної скарги](#).

В обґрунтуванні судового рішення зазначається, що УКЦ надсилає звернення до ЦОВВ, відповідно до Положення про Національну систему опрацювання звернень, зазначаючи при цьому, що суб'єктами системи є органи виконавчої влади. Водночас колегія суддів враховує, що відповідно до ч. 3 ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. Отже, надсилання звернення суб'єкту, до повноважень якого не входить розгляд порушених питань, ще не є безумовним свідченням протиправності дій органу, який одержав відповідне звернення особи.

ПРИКЛАД №4

ГРОМАДЯНИН ДО УПРАВЛІННЯ ДЕРЖАВНОЇ АРХІТЕКТУРНО-БУДІВЕЛЬНОЇ ІНСПЕКЦІЇ У ЧЕРНІВЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

До Чернівецького окружного адміністративного суду надійшов адміністративний позов громадянина до Управління ДАБІ у Чернівецькій області. Обґрунтовуючи позовні вимоги, позивач зазначив, що 11.12.2018, 04.01.2019 та 05.02.2019 він звертався за телефоном «гарячої лінії» Державної архітектурно-будівельної інспекції з приводу проведення позапланової перевірки законності видачі містобудівних умов та обмежень забудови земельної ділянки по вул. Шептицького, 7 у м. Чернівцях.

ДАБІ не надала переконливих аргументів щодо захисту своєї позиції, тому суд вирішив, що відповідач допустив протиправну бездіяльність, оскільки не розглянув звернення заявниці від 05.02.2019 по суті, відповідно до вимог та у спосіб, що встановлені Законом «Про звернення громадян». ['За результатом розгляду, суд зобов'язав Державну архітектурно-будівельну інспекцію розглянути звернення повторно](#).

ПРАВОВА ПОЗИЦІЯ СУДІВ

На загал, якщо позивач надає переконливі докази того, що центральний орган виконавчої влади або його територіальний підрозділ неналежним чином розглядає звернення, суд зобов'язує ЦОВВ розглянути його повторно. Зобов'язання органу влади розглянути звернення громадян, відповідно до вимог ст. 15 Закону «Про звернення громадян», є способом захисту порушених прав позивача у спірних правовідносинах. [Суд вважає](#), що органи влади допускають протиправну бездіяльність у разі нерозгляду звернення по суті, відповідно до вимог та у спосіб, що встановлені законом. Водночас [суд стає на сторону ЦОВВ](#), якщо, на думку суду, останній надав позивачу роз'яснення на своє звернення в повному обсязі. Той факт, що зміст роз'яснень, на думку позивача, не забезпечив поновлення його порушених прав, не свідчить про протиправну бездіяльність ЦОВВ, що була допущена під час розгляду звернення.

РОЗДІЛ 2

ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ КМУ ТА ЦОВВ

У цьому розділі аналітичного звіту розглядаються результати подання контрольних звернень на Урядову «гарячу лінію», відібрані «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень ЦОВВ. Окрім цього, тут відображені добрі та погані практики роботи ТГЛ та СЕЗ органів виконавчої влади, які були виявлені в ході дослідження. Розділ також містить рейтинги відібраних 30 ТГЛ та СЕЗ, складені за підсумками поданих контрольних звернень.

2.1 Статистичний огляд звернень на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси УКЦ та ЦОВВ

Одним із важливих компонентів дослідження став аналіз кількості звернень, що надходять на Урядову «гарячу лінію», а також ТГЛ і СЕЗ ЦОВВ. На основі цієї інформації відбиралися органи для здійснення контрольних звернень і подальшого рейтингування.

З метою отримання статистичних даних на адресу УКЦ і всіх ЦОВВ були направлені запити на інформацію щодо кількості отриманих та опрацьованих ними звернень за 2015-2019 роки. Паралельно відповідні дані вишукувались і на офіційних вебсайтах органів виконавчої влади.

Згідно з даними на сайті УКЦ, впродовж останніх п'яти років на Урядову «гарячу лінію» загалом надійшло 7 406 055 звернень, що майже в чотири рази більше, ніж за попередній період 2010-2014 років - 2 698 738 звернень. Все це свідчить про те, що Урядова «гаряча лінія» є вельми затребуваним механізмом взаємодії із владою.

КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ НА УРЯДОВУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ» ЗА 2015-2019 РОКИ

Рік	Кількість звернень до Урядового контактного центру за 2015-2019 роки			
	Всього	Серед них Електронних/% від загальної кількості	Надіслані на розгляд органам виконавчої влади/% від загальної кількості	Заявникам надано консультації фахівцями УКЦ/% від загальної кількості
2015	1 746 894	20 113 (1%)	562 027 (32,2%)	1 184 867 (67,8%)
2016	1 764 184	41 812 (0,8%)	776 004 (44%)	988 180 (56%)
2017	1 402 930	56 719 (4%)	714 876 (51%)	688 054 (49%)
2018	1 266 858	63 347 (5%)	710 701 (56,1%)	556 157 (43,9%)
2019	1 225 189	69 256 (5,5%)	774 280 (56 %)	450 909 (43%)
Всього 2015-2019	7 406 055	251 247	3 537 888	3 868 167

Важливо, що УКЦ оперативно оновлює на вебсайті інформацію щодо загальної кількості звернень, наводить також дані про динаміку їх надходження порівняно із попередніми роками, тематичну та регіональну структуру звернень, розподіл звернень за соціальним станом заявників, результати опитувань щодо задоволеності якістю послуг, а також інформацію про кількість отриманих подяк органам виконавчої влади та співробітникам УКЦ. Для зручності сприйняття на сайті статистика звернень представлена у візуалізованому (графічному) вигляді та нанесена на карту.

Водночас відповіді на аналогічні запити щодо статистики звернень громадян, отримані від ЦОВВ, у багатьох випадках виявилися неповними. **7 ЦОВВ відповідей взагалі не надали**, зокрема МОН, Міноборони, Держгеонадра, Держенергоефективності, Держрезерв, АМКУ, Адміністрація Держприкордонслужби. Також не надали відповідей низка ЦОВВ, які у період проведення «польової» частини дослідження проходили етап становлення, ліквідації або реорганізації. Йдеться, зокрема, про ДЕСС, Держсоцслужбу, МКМС.

Хоча до всіх ЦОВВ надсилались ідентичні запити на інформацію, відповіді на них (у тих випадках, коли вони були отримані) сильно відрізнялися, перш за все, за змістом та ступенем деталізації інформації. Так, частина ЦОВВ наводила інформацію в агрегованому вигляді – без розподілу запитуваних даних за каналами надходження звернень, а інколи – і без розбивки за роками. Нерідко ЦОВВ наводили інформацію тільки, наприклад, за 2018 рік, не надаючи статистики за інші роки та не пояснюючи у відповіді причин відсутності такої інформації.

Не всі ЦОВВ надали повні дані щодо кількості звернень за 2015-2019 роки. Деякі органи пояснювали причини, з яких вони не можуть надати запитувану інформацію. Скажімо, МВС зазначило, що база даних, у якій реєструвалися звернення у 2015-2016 роках, знаходиться у неробочому стані, й доступ до неї відсутній. Мін'юст повідомив, що втратив частину даних системи електронного документообігу з 13.11.2015 року по 17.07.2017 року через кібератаки на електронні ресурси. Держрибагентство вказало, що електронна база даних втрачена за 2015 і 2016 роки через технічні проблеми із сервером.

Окремо варто наголосити на проблемі отримання даних щодо кількості електронних звернень, які надійшли до ЦОВВ через спеціальні форми на сайтах або через електронну пошту. Складність із отриманням цих даних пов'язана з тим, що не всі ЦОВВ узагальнюють інформацію щодо способів отримання звернень.

Так, Мін'юст у відповіді на запит зазначив, що вирахувати кількість електронних звернень, отриманих через вебсайт, неможливо у зв'язку з відсутністю відповідних параметрів пошуку документів у системі електронного документообігу. А Держекоінспекція у своїй відповіді наголосила, що окремий облік електронних звернень, які отримані через електронний кабінет на офіційному сайті та через офіційну електронну адресу, не ведеться.

Більш того, **фіксують електронні звернення як такі у реєстрах лише 20% ЦОВВ**, зокрема МВС, Мінекоенерго, Мінінфраструктури, МОЗ, Мінсоцполітики, МЗС, ДФС, ДМС, Держгеокадастр, Держекспоконтроль, Держлісагентство, Держатомрегулювання та Фонд держмайна. Це зумовлено тим, що за законом електронні звернення є різновидом письмових звернень, а тому у ведені їх окремого обліку органи влади часто не бачать необхідності.

В узагальненому вигляді дані щодо кількості звернень, які вдалося зібрати за допомогою запитів до УКЦ та ЦОВВ, представлені в Додатку В. У разі, якщо із обґрунтуванням чи без обґрунтування причин, не було надано інформацію про підсумки роботи певної телефонної «гарячої лінії» або сервісу електронних звернень за той чи інший рік, у відповідній клітинці робилася позначка «-», а у разі надання інформації про відсутність звернень на «гарячу лінію» за рік ставилася цифра «0».

У цілому ж проведений аналіз зібраних статистичних даних свідчить, що найбільшу кількість звернень отримують Урядовий контактний центр, Пенсійний фонд України та Державна фіскальна служба. За період 2015-2019 років до УКЦ надійшло 13,5 млн. звернень; до ПФУ – 13,2 млн., до ДФС – 7,2 млн.

Найменшу кількість звернень за означений період отримали ЦОВВ, які або були нещодавно утворені, або в силу специфіки своїх повноважень не так затребувані серед громадян. Наприклад, Мінцифри, яке на момент подання запиту працювало всього кілька місяців, отримало 66 звернень. Морська адміністрація, що була створена у 2018 році – 166 звернень, а ДПС, яка запрацювала з 2019 року, отримала 198 звернень. Водночас Адміністрація Держспецзв'язку, що існувала весь цей час, за п'ять років отримала всього 265 звернень, а Держатомрегулювання – 332 звернення.

2.2 Результати контрольних звернень на телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень УКЦ та ЦОВВ

**12 МІНІСТЕРСВ
9 СЛУЖБ
2 ІНСПЕКЦІЇ
4 АГЕНТСТВА
1 ІНШИЙ ЦОВВ
1 ЗІ СПЕЦІАЛЬНИМ СТАТУСОМ**

**ОСНОВНІ КРИТЕРІЇ ВІДБОРУ:
КІЛЬКІСТЬ ЗВЕРНЕНЬ ТА
СОЦІАЛЬНА ЗНАЧУЩІСТЬ
ПИТАНЬ, ЯКІ ВХОДЯТЬ
ДО КОЛА ПОВНОВАЖЕНЬ
ЦИХ ОРГАНІВ**

Ключовою складовою дослідження якості та ефективності роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень у ЦОВВ, стали контрольні звернення на обрані ТГЛ та СЕЗ. Усього для цього компоненту експертною групою було відібрано 30 суб'єктів (УКЦ + 29 ЦОВВ), включаючи 12 міністерств, 9 служб, 2 інспекції, 4 агентства, один інший ЦОВВ та один ЦОВВ зі спеціальним статусом. Основними критеріями відбору були кількість звернень, що надходять на відповідні телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень, а також соціальна значущість питань, які входять до кола повноважень цих органів виконавчої влади.

Зокрема, це:

1. Урядова «гаряча лінія» (УКЦ)
2. Міністерство внутрішніх справ України
3. Міністерство енергетики та захисту довкілля України
4. Міністерство інфраструктури України
5. Міністерство культури, молоді та спорту України
6. Міністерство оборони України
7. Міністерство охорони здоров'я України
8. Міністерство розвитку громад та територій України
9. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України
10. Міністерство соціальної політики України
11. Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України
12. Міністерство фінансів України
13. Міністерство юстиції України
14. Державна податкова служба України
15. Державна міграційна служба України
16. Національна служба здоров'я України
17. Державна авіаційна служба України
18. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів України
19. Державна служба з надзвичайних ситуацій України
20. Державна служба України з безпеки на транспорті України
21. Державна регуляторна служба України
22. Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру України
23. Державна архітектурно-будівельна інспекція України
24. Державна екологічна інспекція України
25. Державне агентство автомобільних доріг України
26. Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України
27. Державне агентство рибного господарства України
28. Національне агентство України з питань державної служби України
29. Пенсійний фонд України
30. Антимонопольний комітет України

**2 КОНТРОЛЬНІ ДЗВІНКИ
І 2 ЕЛЕКТРОННІ ЗВЕРНЕННЯ
НА КОЖНУ «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ»**

З метою оцінки якості роботи ТГЛ та СЕЗ, кожен з п'яти регіональних експертів із різних областей (Волинської, Кіровоградської, Луганської, Одеської та Чернігівської) здійснив 2 дзвінки на кожен телефонну «гарячу лінію» та надіслав 2 електронних звернення, кожному з

**ДО КОЖНОГО ОРГАНУ
20 ЗВЕРНЕНЬ:
10 - НА «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ»
10 - ЕЛЕКТРОННИХ
ЗВЕРНЕНЬ**

ЗАГАЛОМ 600 ЗВЕРНЕНЬ

Таким чином, до кожного надійшло 20 контрольних звернень, з яких 10 – на «гарячу лінію» і 10 – у вигляді електронних звернень. Загалом здійснено 600 контрольних звернень, включаючи 300 телефонних та 300 електронних. Причому до кожного ЦОВВ надходили однотипні звернення із кожного регіону (загалом 4 види однотипних звернень), але самі звернення не були повністю ідентичними.

Усі звернення на телефонні «гарячі лінії» фіксувалися на диктофон, а відповіді на електронні звернення – зберігалися. На кожне звернення оформлявся звіт за окремою спеціальною оціночною формою. Крім того, до цієї форми вносилися інформація про результати розгляду органами виконавчої влади кожного звернення.

РЕЗУЛЬТАТИ КОНТРОЛЬНИХ ЗВЕРНЕНЬ НА ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ»

**УСПІШНИХ ДЗВІНКІВ - 79%
ЦЕ НА 24% БІЛЬШЕ ВІД
ПОПЕРЕДНЬОГО
ДОСЛІДЖЕННЯ**

На загал, на відібрані 30 телефонних «гарячих ліній» членам експертної групи вдалося додзвонитися та поспілкуватися з їх операторами у 238 із 300 випадків, що складає 79% від загальної кількості здійснених контрольних звернень. Цей показник є вищим за показник попереднього дослідження, коли із 450 спроб успішними були 274 (або 55%).

**100% ДЗВІНКІВ ДО 13 ЦОВВ
БУЛИ УСПІШНИМИ**

Стовідсотково успішними були спроби додзвонитися на «гарячі лінії» 13 ЦОВВ (10 спроб із 10), що охоплює 43% від усіх ЦОВВ, до яких зверталися. У решті випадків в експертів виникали певні проблеми.

Кількість успішних спроб додзвонитися на телефонні «гарячі лінії»

10 з 10 - Мінекоенерго, Мінінфраструктури, Міноборони, Укртрансбезпека, НСЗУ, АМКУ, Пенсійний фонд, Держрибагентство, Укравтодор, Державіаслужба, Держенергоефективності, Держгеокадастр.

9 із 10 - Мінветеранів, Мінекономіки, Держпродспоживслужби.

8 із 10 - Урядова «гаряча лінія», Міністерство культури, молоді та спорту, Мінфін, ДПС, ДМС і Держекоінспекції.

7 із 10 - Мін'юст, ДСНС.

6 із 10 – Мінрегіон, ДАБІ.

4 із 10 – Мінсоцполітики.

3 із 10 – МОЗ.

2 із 10 – Державна регуляторна служба.

**ЖОДНОГО РАЗУ
ЕКСПЕРТАМ НЕ ВДАЛОСЬ
ДОДЗВОНИТИСЯ
НА «ГАРЯЧУ ЛІНІЮ»
НАДС**

На жаль, жодному з членів експертної групи, які здійснювали контрольні звернення в різний час, так і не вдалося жодного разу додзвонитися на «гарячу лінію» НАДС. Варто зауважити, що під час попереднього дослідження такими недоступними виявилися 3 ЦОВВ: Державна санітарно-епідеміологічна служба, Державна інспекція з безпеки на наземному транспорті та Міністерство соціальної політики.

Наводячи ці дані, варто зазначити, що дзвінки на відібрані телефонні «гарячі лінії» робилися членами експертної групи виключно в той час, коли за інформацією, розміщеною на сайті відповідного ЦОВВ та/чи Урядового контактного центру, вони мали працювати. До того ж дзвінки з одного регіону, по можливості, робились в різні дні та місяці.

Висновок про неможливість додзвонитися на певну телефону «гарячу лінію» робився лише після 10 спроб протягом двох годин зателефонувати на неї, і лише після того, як або взагалі не вдалося на неї додзвонитися, або додзвонитися вдалося, проте оператор «гарячої лінії» так і не відповів.

В окремих випадках автовідповідач повідомляв, що абонент тимчасово вимкнув номер (Мінсоцполітики), або радив звернутися на Урядову ТГЛ (Держпродспоживслужба, Регуляторна служба). Були й випадки, коли на ТГЛ не вдалося додзвонитися через постійно зайняту лінію, наприклад, при спробі звернутися до МОЗ.

У більшості випадків члени експертної групи змогли додзвонитися до обраних ТГЛ із першої спроби – 194 з 238 успішних дзвінків (або 81%). У попередньому дослідженні цей показник був близьким та становив 211 із 274 успішних дзвінків (80%).

З-поміж 29 ТГЛ ЦОВВ, на які вдалося додзвонитися, 18 попереджали про запис телефонної розмови (62%). У решті випадків інформація про запис озвучена не була. Проте повідомлення про запис розмов не здійснюються систематично: одна і та ж сама ТГЛ може попереджати і не попереджати про це. На загал, із 238 телефонних звернень повідомлення про запис зафіксоване у 165 випадках. У решті випадків аудіозапис розмови із оператором або не вівся, або, якщо й вівся, то без відома заявника.

Попередження автовідповідача, що звертаючись на телефонну «гарячу лінію», особа дає згоду на використання своїх персональних даних, озвучувалося лише в 15 випадках. Систематично повідомлення щодо використання персональних даних озвучується під час телефонних звернень на ТГЛ Міністерства внутрішніх справ.

За оцінками членів експертної групи, які здійснювали контрольні дзвінки на «гарячі лінії», тривалість очікування до з'єднання з оператором у середньому склала не більше 15 секунд, що дорівнює аналогічним показникам у минулих дослідженнях.

Лише Урядовий контактний центр повідомляв заявників про місце в черзі та орієнтований час очікування до з'єднання з оператором телефонної «гарячої лінії». В інших випадках під час очікування з'єднання з оператором заявники слухали монотонні гудки (177), якусь мелодію (33), інформацію про ТГЛ та інформацію про діяльність органу влади (26), у слухавці була повна тиша (3 випадки).

У 60% телефонних звернень заявникам було повідомлено, на яку ТГЛ вони додзвонилися. Відповідні повідомлення озвучуються на Урядовій «гарячій лінії» та «гарячих лініях» МВС, НСЗУ, Мінекономіки, Держенергоефективності та деяких інших.

У рамках дослідження також оцінювалась якість роботи операторів телефонних «гарячих ліній», зокрема стиль спілкування, дотримання етичних норм, ввічливість. Показово, що лише у 138 випадках оператор ТГЛ привітався із заявником, що складає 58% від загальної кількості успішних телефонних звернень. Попрощалися лише в 36 випадках. У переважній більшості звернень оператори не представились (162), що складає 68% від загальної кількості. У 10 випадках оператор ТГЛ представився, назвавши своє ім'я та прізвище, у 18 – представився, назвавши своє ім'я та операторський номер, у 2 – представився, назвавши тільки свій операторський номер; у 46 – представився, назвавши тільки своє ім'я.

За суб'єктивними оцінками членів експертної групи, у 42% випадків, спілкуючись із заявниками, оператор ТГЛ був максимально ввічливим, ще у 39% - оператор стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення; у 15% - оператор проявляв нетерплячість, явно виказуючи своє бажання закінчити спілкування якнайшвидше.

При цьому в 101 випадку оператор не тільки вислухав, але й задавав уточнюючі питання. Особливо в цьому сенсі експерти відзначили операторів Пенсійного фонду і Міністерства внутрішніх справ. У ході 95 телефонних звернень оператор тільки вислухав озвучену інформацію, уточнюючі запитання не ставив, у 26 перевів розмову

**У 17 ВИПАДКАХ
ОПЕРАТОР НЕ ДОСЛУХАВ
ЗАЯВНИКА ТА ПОХАБЦЕМ
ПЕРЕРВАВ РОЗМОВУ**

**27% ЗАЯВНИКІВ
ПОВІДОМИЛИ ПРО
РЕЄСТРАЦІЮ ЗВЕРНЕННЯ**

**50% ОТРИМАЛИ УСНУ
КОНСУЛЬТАЦІЮ**

**6% ПОВІДОМИЛИ, ЩО
ПИТАННЯ НЕ НАЛЕЖИТЬ
ДО КОМПЕТЕНЦІЇ
ОРГАНУ**

**8% ЗАЯВНИКІВ
ЗАПРОПОНОВАНО
ЗВЕРНУТИСЬ У
ПИСЬМОВОМУ ВИГЛЯДІ**

(переключив) на відповідного фахівця, у 17 випадках оператор не дослухав заявника та похабцем перервав розмову.

За оцінками членів експертної групи, нетерплячість під час спілкування проявляли оператори: Мінекономіки, Мінекоенерго, Мінрегіону, Мінфіну, Держекоінспекції, АМКУ, Укртрансбезпеки, Регуляторної служби, ДАБІ, Держгеокадастру, Держрибагентства.

Щодо реакції операторів на озвучені проблеми (оператор зареєстрував звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем, запропонував звернутися на телефонну «гарячу лінію» іншого ЦОБВ), ситуація виглядає таким чином:

- у 64 випадках (27%) заявникам було повідомлено, що звернення зареєстровано;
- у 73 випадках (31%) оператором ТГЛ була надана усна консультація;
- у 46 випадках (19 %) була надана усна консультація фахівцем, на якого переключив (перевів розмову) оператор ТГЛ;
- у 12 випадках (5%) було поінформовано, що проблема не належить до компетенції ЦОБВ, до якого звернувся заявник, але при цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону та повідомив його;
- у 3 випадках (1%) заявнику було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого він звернувся. При цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу ТГЛ, але його (її) номер не повідомив;
- у 19 випадках (8%) заявнику було запропоновано звернутися до органу виконавчої влади письмово;
- ще в одному випадку було рекомендовано знайти необхідну інформацію на офіційному сайті ЦОБВ.

При цьому оператори лише в 19 випадках повідомили реєстраційний номер звернення. Це оператори Урядової «гарячої лінії», ТГЛ Мінекономіки, МВС, Пенсійного фонду, ДАБІ та Держрибагентства.

Про строк розгляду звернення оператори ТГЛ повідомили лише в 9 випадках.

Усього за результатами контрольних звернень члени експертної групи отримали **41 письмову відповідь**, що складає 64% від загальної кількості зареєстрованих звернень. Сумарно за результатами телефонних звернень **отримано 160 відповідей, включаючи 41 письмову та 119 усних, що складає 67% від загальної кількості успішних дзвінків.**

Експерти, які отримали відповіді від органів виконавчої влади про результати розгляду своїх телефонних звернень, здебільшого констатують, що ці відповіді здебільшого лише приблизно відповідають реальному стану справ. Натомість, **лише 34% телефонних звернень призвели до вирішення порушених питань.** Більшість відповідей виглядають швидше як «відписки». Схожий результат був отриманий і за результатами проведення двох попередніх досліджень.

**У РЕЗУЛЬТАТІ 64%
ЗВЕРНЕНЬ БУЛО ОТРИМАНО
ПИСЬМОВУ ВІДПОВІДЬ**

РЕЗУЛЬТАТИ КОНТРОЛЬНИХ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

**298 КОНТРОЛЬНИХ
ЗВЕРНЕНЬ**

**200 ЕЛЕКТРОННОЮ
ПОШТОЮ**

**98 ЧЕРЕЗ СПЕЦІАЛЬНІ
ФОРМИ НА САЙТІ**

**У 86% ВИПАДКІВ ІЗ
НАДСИЛАННЯМ
ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ
НЕ БУЛО ОСОБЛИВИХ
ПРОБЛЕМ**

**ЛИШЕ 9 ЦОВВ РОЗМІСТИЛИ
НА ГОЛОВНИХ СТОРІНКАХ
СВОЇХ ВЕБСАЙТІВ
ПОСИЛАННЯ НА
СЕРВІСИ ЕЛЕКТРОННИХ
ЗВЕРНЕНЬ**

**У 41% ВИПАДКІВ ЧЛЕНИ
ЕКСПЕРТНОЇ ГРУПИ
ОТРИМАЛИ ПОВІДОМЛЕННЯ,
ЩО ЗВЕРНЕННЯ БУЛО
НАДІСЛАНО АБО ОТРИМАНО**

Майже в усіх випадках членам експертної групи вдалося відправити контрольні електронні звернення до ЦОВВ. Лише одному експерту з п'яти не вдалося відправити обидва звернення до одного центрального органу виконавчої влади – Укртрансбезпеки. Відповідний розділ із формою для звернень на сайті виявився недоступним.

Загалом із 298 контрольних звернень, 200 були надіслані електронною поштою і 98 – через спеціальні форми на сайтах. За оцінкою експертів, у 86% випадків з надсиланням електронних звернень не було особливих проблем. Проте в 14% випадків певні проблеми таки виникали, зокрема:

- Форми для електронних звернень на офіційних вебсайтах окремих ЦОВВ містять вимогу щодо обов'язкового завантаження сканкопії звернення. Попри те, що така вимога є законною, вона значно ускладнює процес подання звернень для заявників.
- Спроба скористатися формою електронного звернення на офіційному веб-сайті Мінветеранів виявилась невдалою. Система не пропускала звернення через неправильно вказаний номер телефону, хоча заявник зазначав його в описаному форматі. Після декількох невдалих спроб відправити звернення через форму, заявник відправив його електронною поштою.
- На сайті Міноборони для подання е-звернень вказана електронна адреса, яка виявилась недоступною. Відповідно, актуальну адресу заявник додатково шукав на сайті.
- На сторінці щодо звернень офіційного вебсайту Держриб-агенства немає ані форми для подання звернення, ані чітких інструкцій, як і куди надсилати звернення електронною поштою. Є лише посилання на Закон «Про звернення громадян».
- Деренергоефективності на офіційному сайті вказує на можливість надіслати електронне звернення через спеціальну форму, проте знайти її так і не вдалося.
- ДСНС передбачила на власному вебсайті 2 форми: «Інтернет-приймальня» і форма для електронного звернення в Word. Це може дезорієнтувати заявників, які можуть не розуміти, якою саме формою треба скористатися.
- У формі для звернень ДМС треба обрати тип звернення та тип питання, а також підрозділ, якого це питання стосується. Це ускладнює процес подання звернень для заявників, оскільки вони можуть у цьому не розбиратися.

Лише 9 ЦОВВ розмістили на головних сторінках своїх офіційних вебсайтів посилання на сервіси електронних звернень (або 30% від загальної кількості досліджених органів). Зокрема, це УКЦ, МВС, Міненергододвкілля, Мінфін, Держгеокадастр, Держпродспожив-служба, Держрибагенство ДАБІ, ДМС. В інших же випадках відповідні розділи (сервіси) довелося шукати, що недостатньо зручно для заявників.

У 41% випадків члени експертної групи отримали повідомлення, що звернення було надіслано або отримано. В більшості ж звернень жодних таких підтверджень не надходило.

**ЛИШЕ 5% ЗАВНИКІВ
ПОВІДОМЛЯЛИ ПРО
ПРОГРЕС РОЗГЛЯДУ
ЗВЕРНЕНЬ**

**67% ЗАЯВНИКІВ ОТРИМАЛИ
ПИСЬМОВУ ВІДПОВІДЬ**

**53% ВІДПОВІДЕЙ БУЛО
НАДАНО В СТРОК**

**43% ВІДПОВІДЕЙ
БУЛИ ВИЧЕРПНИМИ**

**27% ЗВЕРНЕНЬ
ПРИЗВЕЛИ ДО ВИРІШЕННЯ
ПРОБЛЕМИ**

**18% ЗВЕРНЕНЬ ДОПОМОГЛИ
ЧАСТКОВО**

Ситуація з реакцією ЦОВВ на електронні звернення виглядала таким чином:

- У 6 випадках ЦОВВ зв'язувалися із заявниками з метою уточнення інформації, однак у 2 випадках такі контакти швидше свідчили про бажання «закрити» питання замість реального бажання допомогти у вирішенні проблеми; у 2 випадках представники ЦОВВ – Міноброни дорікали заявнику за відправлене звернення.
- Лише в 5% випадків заявникам повідомляли про прогрес розгляду звернень.
- На 67% електронних звернень заявникам була надана письмова відповідь, в той час як третина письмових відповідей так і не отримали, що є прямим порушенням законодавства.
- Лише 53% отриманих відповідей надійшли у строк, встановлений Законом «Про звернення громадян».
- 42% відповідей містили вичерпну інформацію про результати розгляду звернення. Члени експертної групи окремо відзначили відповіді Мінекономіки, МВС, Міноборони, Мінрегіону, АМКУ і ДСНС як якісно підготовлені. Натомість, 10% відповідей, на думку експертів, були відвертими «відписками».
- Інформація, надана у відповіді, відповідала реальному стану справ лише у 40% випадків.
- За оцінками членів експертної групи, лише 27% електронних звернень призвели до вирішення проблеми, 18% допомогли лише частково.

2.3 Рейтинги телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень УКЦ та ЦОВВ

Результати дослідження телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень центральних органів виконавчої влади систематизувалися й узагальнювалися за допомогою спеціально розроблених методик рейтингування, окремо для ТГЛ, окремо для СЕЗ (див. Додаток А. Методологія дослідження).

Формування рейтингів обраних телефонних «гарячих ліній» відбувалося шляхом експертного оцінювання за трьома групами показників: «Нормативне та організаційне забезпечення роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ» (5 показників), «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх телефонних «гарячих ліній» (10 показників) та «Якість роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ» (24 показники) – загалом 39 показників. Кожен із цих показників оцінювався за 5-бальною шкалою. За групами показників максимальні бали склали 25, 50 і 120 відповідно. Таким чином, максимальна кількість балів, яку могла отримати в рейтингу певна телефонна «гаряча лінія», складає 195.

При формуванні рейтингу сервісів електронних звернень ЦОВВ використовувалась одна група показників (всього 12), за якою оцінювалась переважно якість роботи сервісів. Кожен із показників оцінювався за 5-бальною шкалою. Максимальна кількість балів у рейтингу складає 60.

Оцінки по кожному показнику першої групи для ТГЛ виставлялись експертами колегіально. Оцінки по кожному показнику другої і третьої груп для ТГЛ та по показниках оцінки СЕЗ розраховувались як середнє арифметичне індивідуальних оцінок експертів.

Повний перелік показників оцінювання телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень та відповідних критеріїв наведений у Додатку А. Методологія дослідження.

Результати рейтингування телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень наведені у Додатку Г. Рейтинг телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ та Додатку Д. Рейтинг сервісів електронних звернень ЦОВВ.

РЕЙТИНГ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ»

МІСЦЕ	НАЗВА	КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ
1	Урядова «гаряча лінія»	120
2	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	118
3	Міністерство внутрішніх справ України	116,5
4	Пенсійний фонд України	111,6
5	Міністерство інфраструктури України	104,2
6	Державна податкова служба України	99,8
7	Державна архітектурно-будівельна інспекція України	87,5
8	Міністерство енергетики та захисту довкілля України	85,7
9	Державне агентство рибного господарства України	83,6
10	Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	82,6
11-12	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерство оборони України	82,2
13	Державна служба України з безпеки на транспорті	79,8
14	Міністерство юстиції України	79,7
15	Міністерство розвитку громад та територій України	78,8
16	Державна міграційна служба	77,8
17	Антимонопольний комітет	77,5
18	Національна служба здоров'я України	77,4
19	Державна екологічна інспекція України	76
20	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України	71,8
21	Міністерство охорони здоров'я України	69,1
22	Міністерство культури України	60,5
23	Державна авіаційна служба України	60,3
24	Державна служба з надзвичайних ситуацій	59,3
25	Міністерство соціальної політики України	59,2
26	Державне агентство автомобільних доріг України	59,1
27	Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	49,7
28	Міністерство фінансів України	31,1
29	Державна регуляторна служба	30,3
30	Національне агентство України з питань державної служби	26

РЕЙТИНГ СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

МІСЦЕ	НАЗВА	КІЛЬКІСТЬ БАЛІВ
1	Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	38,9
2	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	35,8
3	Міністерство внутрішніх справ України	35,4
4	Міністерство соціальної політики України	33,6
5	Міністерство фінансів України	32,4
6	Міністерство розвитку громад та територій України	29,8
7-8	Національна служба здоров'я України, Міністерство енергетики та захисту довкілля України	29,1
9-10	Міністерство інфраструктури України, Урядова «гаряча лінія» (УКЦ)	28,4
11	Державна регуляторна служба України	28,2
12	Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	27,7
13-14	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України, Міністерство оборони України	27,5
15	Державна міграційна служба України	27
16	Державна служба з надзвичайних ситуацій України	26,2
17	Державна податкова служба України	25,2
18	Пенсійний фонд України	25
19	Міністерство юстиції України	22,7
20	Державне агентство рибного господарства України	22,4
21	Державна екологічна інспекція України	22,3
22	Міністерство культури України	21,2
23	Антимонопольний комітет	21,1
24	Державна авіаційна служба України	20,7
25	Державна архітектурно-будівельна інспекція України	20,6
26	Міністерство охорони здоров'я України	20,1
27-28	Державна служба України з безпеки на транспорті, Національне агентство України з питань державної служби	19,9
29	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України	19
30	Державне агентство автомобільних доріг України	15,1

**ЛІДЕРИ РЕЙТИНГУ ТГЛ:
УРЯДОВА «ГАРЯЧА ЛІНІЯ»
ДЕРЖГЕОКАДАСТР
МВС**

**I ГРУПА ПОКАЗНИКІВ -
НОРМАТИВНЕ ТА
ОРГАНІЗАЦІЙНЕ
ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ
РОБОТИ**

**II ГРУПА ПОКАЗНИКІВ -
ІНФОРМАЦІЙНА ВІДКРИТІСТЬ
ТА ДОСТУПНІСТЬ ЦОВВ
ЩОДО РОБОТИ ЇХ ТГЛ**

**III ГРУПА ПОКАЗНИКІВ -
ЯКІСТЬ РОБОТИ «ГАРЯЧОЇ
ЛІНІЇ» ЦОВВ**

**ЛІДЕРИ РЕЙТИНГУ СЕЗ:
ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА
ДЕРЖГЕОКАДАСТР
МВС**

**НАЙМЕНШУ КІЛЬКІСТЬ
БАЛІВ ОТРИМАЛИ:
УКРАВТОДОР
МІНВЕТЕРАНІВ**

Лідером рейтингу телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ за загальною сумою балів стала Урядова «гаряча лінія», яка набрала 120 зі 195 можливих балів. Друге місце посіла ТГЛ Держгеокадастру – 118 балів, третє – ТГЛ Міністерства внутрішніх справ – 116 балів. Найменшу кількість балів отримали НАДС (26 балів) та Державна регуляторна служба (30,3 бали).

Так, за I групою показників «*Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ КМУ та ЦОВВ*» найбільшу суму в 25 балів набрала Урядова «гаряча лінія». На другому місці із загальною сумою 21 бал опинилися ТГЛ трьох ЦОВВ - Держгеокадастру, Мін'юсту та Мінекономіки. Третє місце посіли 4 ЦОВВ, що сумарно отримали 20 балів за I групою показників: МВС, МОЗ, ДПС та Пенсійний фонд. Останні місця в рейтингу за цим показником посідають 6 ЦОВВ, які не надали текстів своїх документів або ж такі документи в них взагалі відсутні: Міноборони, МКМС, Мінфін, ДСНС, Держенергоефективності та Держрибагентство.

За II групою показників «*Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ*» максимальну суму 50 балів набрала Урядова «гаряча лінія». Отримала 43 бали та посіла друге місце – ТГЛ Державної архітектурно-будівельної інспекції. На третьому місці – ТГЛ Держрибагентства та Держгеокадастру, які набрали по 40 балів кожна. Найнижчі оцінки за цим показником отримали Мінфін і Держенергоефективності – 10 балів із 50 можливих.

За III групою показників «*Якість роботи ТГЛ ЦОВВ*» найбільшу кількість балів - 83,5 – набрало МВС. На другому місці із 58,2 балами – ТГЛ Мінінфраструктури. І третє місце за показниками якості роботи посіла ТГЛ Держгеокадастру – 57 балів. Останні місця у рейтингу за цим показником займають НАДС (0 балів) і Мінсоцполітики (13,2 бали).

Показово, що жодна з ТГЛ навіть не наблизилася до максимально можливої кількості балів за групою показників «*Якість роботи ТГЛ ЦОВВ*», а найвищий показник МВС – це лише 2/3 від максимально можливої оцінки. Все це свідчить, що навіть лідери рейтингу в питаннях якості роботи ТГЛ все ще не досягають високого рівня.

Лідерами рейтингу сервісів електронних звернень стали Держпродспоживслужба – 38,9 балів із 60 можливих, Держгеокадастр – 35,8 балів і МВС – 35,4 балів. Найменшу кількість балів отримали Укравтодор (15,1 балів) і Мінветеранів (19 балів).

Детальні результати оцінювання відібраних ТГЛ та СЕЗ по кожному показнику та групах показників наведені у Додатку Г та Додатку Д.

У цілому ж аналіз результатів рейтингування телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень ЦОВВ, дозволяє зробити такі **висновки**:

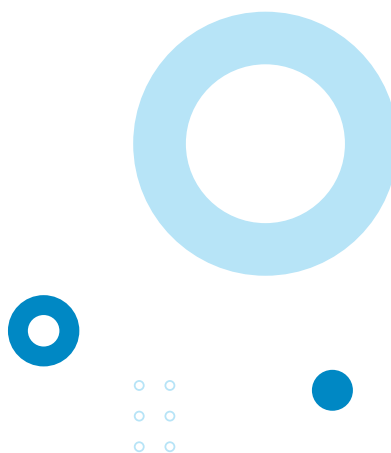
Організаційно-правове забезпечення роботи телефонних «гарячих ліній» стабільно є слабкою стороною їх функціонування. За цією групою показників ТГЛ багатьох ЦОВВ (а саме 11 із 30 оцінених або 36%) отримали найменшу кількість балів або взагалі нулі. Основними проблемами в цій сфері все ще залишається відсутність внутрішніх документів, які би регламентували процедурні аспекти роботи ТГЛ, відсутність відповідних кадрів – окремої посади оператора. Здебільшого робота з ТГЛ включена до посадових обов'язків співробітників, які виконують ці функції в поєднанні з багатьма іншими обов'язками.

Доступність інформації про роботу ТГЛ ЦОВВ є недостатньою, оскільки не всі ЦОВВ на власних сайтах розміщують номери ТГЛ та іншу важливу для заявників інформацію, яку можна було б легко, без зайвих зусиль знайти.

Якість роботи телефонних «гарячих ліній» у більшості ЦОВВ залишається низькою, і навіть лідери рейтингу дуже далекі від максимальних оцінок. Неочікуваним результатом стала відсутність Урядової «гарячої лінії» серед лідерів рейтингу за показниками якості роботи. Варто зауважити, що в публікаціях, присвячених роботі Урядової ТГЛ на сайті УКЦ, часто йдеться про брак кадрових та інших ресурсів. Тож, імовірно, таку якість роботи Урядової ТГЛ можна пояснити перенавантаженням лінії та браком операторів.

На загал, проведена оцінка показала ті самі проблеми, які були виявлені в попередніх дослідженнях: недоступність інформації про ТГЛ; неможливість додзвонитися; слабе технічне забезпечення роботи ТГЛ (відсутність попередження автовідповідача, що звертаючись на ТГЛ, особа дає згоду на використання своїх персональних даних; брак інформації про тривалість очікування до з'єднання з оператором; відсутність повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку ТГЛ ЦОВВ особа додзвонилася. Проте основною проблемою якості роботи ТГЛ ЦОВВ все ще залишається **низька результативність** вирішення озвучених у зверненнях проблем.

Робота сервісів електронних звернень також потребує вдосконалення. До позитивних сторін їх роботи можна віднести легкість використання, окрім випадків, коли ЦОВВ вимагає завантажити сканкопію паперового звернення. ЦОВВ здебільшого не повідомляють заявників, чи їх звернення було відправлене, отримане та зареєстроване. Значний відсоток електронних звернень залишився без відповіді (33%), що є прямим порушенням законодавства. Лише трохи більше чверті (27%) звернень допомогли у вирішенні піднятих у електронних зверненнях питань.



ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Проведений аналіз організаційно-правових умов функціонування телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень центральних органів виконавчої влади, доступності інформації про їх роботу на офіційних вебсайтах і результатів контрольних звернень на Урядову «гарячу лінію» та найбільш затребувані ТГЛ і СЕЗ ЦОВВ дозволив зробити такі **ВИСНОВКИ**:

1. Законодавство визначає телефонні «гарячі лінії» та електронні звернення як механізми реалізації конституційного права усіх на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб. Однак порядок застосування цих інструментів, як і всі процедурні аспекти роботи ТГЛ і подання е-звернень, регулюються виключно підзаконними нормативно-правовими актами, чого, як свідчить практика, недостатньо для їх належного функціонування.

2. Упродовж останніх п'яти років спостерігається намічена раніше тенденція до поглиблення інтеграції різних інструментів подання звернень громадян за допомогою засобів телекомунікації, зокрема телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень. Триває розбудова єдиної системи на засадах уніфікації ТГЛ та СЕЗ, впровадження принципу «єдиного вікна» на базі Урядового контактного центру та чітких протоколів взаємодії УКЦ і ЦОВВ, розширення кола державних органів, охоплених системою. Заразом державній політиці у цій сфері бракує послідовності, тож започатковані перетворення просуваються дуже повільно й не завжди результативно.

3. В останнє п'ятиріччя також відбулася трансформація Національної системи опрацювання звернень, яка була перейменована на Єдину систему опрацювання звернень та об'єднала ширше коло суб'єктів владних повноважень. Нині вона охоплює ДУ «Урядовий контактний центр», центральні органи виконавчої влади, регіональні контактні центри, Секретаріат КМУ, Офіс Президента України, державні колегіальні органи. У цій архітектурі значно посилилася координаційна роль УКЦ, який здійснює реєстрацію звернень, їх попередній розгляд, передає органам відповідно до компетенції та проводить моніторинг розгляду звернень, адмініструє роботу Єдиної електронної бази даних звернень, надає заявникам необхідні роз'яснення, а також відповіді на звернення з питань, що не потребують розгляду органами.

Водночас залишається невирішеним питання щодо запровадження єдиних стандартів роботи зі зверненнями для всіх суб'єктів системи. Слід вчергове наголосити на важливості цих стандартів у роботі з телефонними та електронними зверненнями, оскільки результати дослідження дозволяють констатувати, що якість організації їх роботи та реакції на звернення дуже різняться залежно від ЦОВВ та здебільшого потребує вдосконалення.

4. У більшості ЦОВВ внутрішні організаційно-правові умови для ефективної роботи телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень все ще не створені. Лише чверть органів, у яких є ТГЛ, детально визначили у своїх внутрішніх документах порядок їх роботи. Порядок роботи з електронними зверненнями визначили лише два ЦОВВ – МВС і Держпраці. Часто ЦОВВ згадують про ТГЛ та електронні звернення у положеннях про звернення громадян та інструкціях з діловодства, проте зазвичай вони там належним чином не регулюються. Варто зауважити, що загалом краще впорядковані відповідні процедури в тих ЦОВВ, які в силу специфіки своїх повноважень отримують значну кількість звернень громадян.

5. Близько чверті ЦОВВ для телефонних і електронних звернень використовують одразу декілька каналів (більш ніж один номер ТГЛ або ж форму для е-звернень і адресу електронної пошти). Часом це може плутати суб'єктів звернень, особливо в ситуаціях, коли вони чітко не розуміють спеціалізації кожного з каналів (якщо така є) і/або відсутні чіткі роз'яснення. Ця проблема залишається актуальною впродовж багатьох років.

Водночас в останнє п'ятиріччя прослідковується тенденція щодо створення окремих вузькоспеціалізованих «гарячих ліній» на базі УКЦ. На них можна звернутися для вирішення окремих питань у сферах підприємництва, державної служби, освіти для жителів тимчасово окупованих територій тощо. Ці ТГЛ функціонують на базі УКЦ, мають короткі чотиризначні номери та є безкоштовними. Як добру інклюзивну практику слід окремо відзначити запровадження на базі УКЦ сервісу прийому звернень із використанням жестової мови.

6. Зі 125 телефонних номерів «гарячих ліній» ЦОВВ лише 10% є безкоштовними. Більшість же використовують номери стаціонарного (фіксованого) зв'язку міста Києва. Це значно знижує доступність цього сервісу для заявників, оскільки вони змушені оплачувати дзвінки на ТГЛ за тарифами міжміського зв'язку. У цьому сенсі безкоштовні сервіси електронних звернень є зручнішими, однак вони, своє чергою, можуть виявитися недоступними для населення із низьким рівнем цифрової грамотності та жителів територій, де відсутній або ускладнений доступ до Інтернету.

7. До абсолютної більшості ЦОВВ сьогодні можна подати електронні звернення або через електронну пошту, або через спеціальні форми на офіційних вебсайтах. Водночас частина ЦОВВ, які використовують форми, вимагають також завантажувати як додаток до них сканкопії підписаних письмових звернень. Це вимагає від заявників наявності відповідної техніки та додаткових дій, про які наперед вони можуть не здогадуватися, що своєю чергою суттєво ускладнює подання звернень у такий спосіб.

Водночас 5 ЦОВВ на момент проведення «польової» частини дослідження на своїх офіційних сайтах чи інших інформаційних ресурсах не визначили чітко, яким чином їм можна подати електронне звернення, що суттєво ускладнює використання цього інструменту потенційними заявниками.

8. Рівень інформування громадян про діяльність окремих телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ та сервіси електронних звернень залишається незадовільним. Найбільш повною з точки зору інформування потенційних клієнтів «гарячих ліній» можна вважати інформацію про діяльність Урядової «гарячої лінії» на сайті УКЦ. Проте інформаційна діяльність Урядового контактного центру як координатора Єдиної системи опрацювання звернень також має недоліки. Сторінка з даними про ТГЛ ЦОВВ давно не оновлювалась і на момент проведення дослідження містила багато інформації, яка вже втратила актуальність. Інформація про способи подання електронних звернень до ЦОВВ на сайті УКЦ взагалі відсутня.

9. Деякі ТГЛ ЦОВВ мають незручні до заявників режими роботи й до того ж не завжди їх дотримуються. Наприклад, пряма телефонна лінія «Державна служба» НАДС працює всього дві години на місяць, однак жодна зі спроб додзвонитися на неї у визначені години її роботи не була успішною.

10. У більшості ЦОВВ обов'язки з ведення ТГЛ покладені на співробітників, які окрім роботи зі зверненнями, мають чимало інших обов'язків. Часом це може негативно позначатися на якості роботи «гарячих ліній» та ефективності розгляду звернень, що через них надходять.

З іншого боку, очевидно, що не всі ЦОВВ мають ресурс для запровадження окремих посад, які відповідатимуть виключно за роботу ТГЛ чи електронні звернення. Та й доцільність таких витрат також може бути сумнівною, оскільки не всі ЦОВВ отримують велику кількість звернень громадян. У ЦОВВ, які отримують значну кількість звернень, як-от НСЗУ чи Пенсійний фонд, роботу ТГЛ забезпечують зовнішні компанії за контрактом.

11. Аналіз судової практики щодо розгляду спорів, пов'язаних зі зверненнями громадян на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси ЦОВВ, показав, що загалом суди підтримують сторону заявників у тих випадках, коли вони надають переконливі докази того, що орган влади не розглянув звернення належним чином (не надав відповідь, невірно переслав звернення іншому органу тощо). Водночас суди стають на сторону органів влади, якщо останні надають заявникам змістовні відповіді по суті, навіть якщо ці відповіді не призводять поновлення порушених прав і/або не задовольняють очікувань заявників.

Важливою є правова позиція суду щодо анонімності електронного звернення. Суд не вважає електронне звернення анонімним, якщо воно особисто не підписане заявником. У разі подання звернення через установлену форму на сайті вказаних даних про особу цілком достатньо.

12. Облік та аналіз звернень громадян у багатьох ЦОВВ належним чином не організовані. Лише 57% ЦОВВ спромоглися надати повну статистику звернень за 2015-2019 роки. Згідно з отриманими даними, найбільша кількість звернень надходить на Урядову «гарячу лінію», до Пенсійного фонду України та Державної фіскальної служби. Найменша – до ЦОВВ, які були створені нещодавно, наприклад Мінцифри, ДПС (хоча водночас існуюча паралельно ДФС при цьому отримувала багато звернень), Морської адміністрації.

Слід також відзначити й різні підходи ЦОВВ до фіксації у реєстрах способів отримання звернень, через що складно встановити кількість та частки звернень, які надходять телефоном або в електронному вигляді. Чимало ЦОВВ взагалі не змогли надати статистичних даних щодо звернень, що може вказувати на те, що облік звернень узагалі не ведеться.

Спостерігається щорічний приріст звернень громадян (до 1% на рік), які надходять до УКЦ в електронному вигляді, що свідчить про зростаючий суспільний попит на цей інструмент.

13. Результати контрольних звернень на Урядову «гарячу лінію» та відібрані «гарячі лінії» ЦОВВ дозволяють констатувати, що, на жаль, суттєвого прогресу в їх роботі з часу проведення попереднього дослідження не відбулося. Неочікувано Урядова «гаряча лінія» за блоком показників «Якість роботи» не увійшла навіть до трійки лідерів рейтингу.

До основних недоліків роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ можна віднести такі:

- неможливість додзвонитись на ТГЛ ЦОВВ;
- неналежна якість організації роботи ТГЛ ЦОВВ та здебільшого низький рівень стандартів їх роботи;
- стабільно низька результативність телефонних звернень, які здебільшого не допомагають заявнику вирішити підняте у зверненні питання;

14. До основних вад роботи сервісів електронних звернень ЦОВВ можна віднести такі:

- технічні проблеми у роботі окремих сервісів;
- складність пошуку інформації про спосіб подання електронних звернень на офіційних вебсайтах ЦОВВ;
- організаційна недосконалість роботи сервісів, вимоги про прикріплення підписаних сканкопій;
- часте ігнорування (близько третини звернень не отримали відповідей) та низька результативність електронних звернень.

Зазначені висновки дозволяють висловити низку **рекомендацій для різних суб'єктів щодо вжиття політико-управлінських заходів**, які дозволять покращити стан справ у сфері роботи зі зверненнями громадян, що надходять за допомогою засобів телекомунікації. Прикметно, що більшість рекомендацій попереднього дослідження залишаються актуальними й донині.

Зокрема, рекомендується:

КАБІNETУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ:

1. Продовжувати реалізовувати політику, спрямовану на уніфікацію та глибшу інтеграцію організаційно-правових механізмів опрацювання звернень громадян в органах виконавчої влади; розбудову єдиної системи подання звернень до всіх державних органів за принципом «єдиного вікна» на базі Урядового контактного центру. Вивчити питання щодо можливості розширення цієї системи на ті державні органи, які нею не охоплені, наприклад, НАБУ, ДБР, ЦВК, Національний банк тощо. Водночас відмовитися від планів поширення цієї системи на місцеве самоврядування, оскільки це порушуватиме принцип його самостійності та суперечитиме політиці децентралізації влади.

Заразом рекомендується дещо переглянути й оновити концептуальні засади та архітектуру цієї системи. Як варіант, можливе застосування такої моделі:

1) Базова одиниця – контакт-центри, які поєднують різні комунікаційні канали та обов'язково створюються на національному (національний контакт-центр) і регіональному рівнях (регіональні контакт-центри), в усіх державних органах, що не входять до виконавчої гілки влади, а також можуть утворюватися в окремих ЦОВВ.

У таких умовах у ЦОВВ буде дві опції:

- якщо орган в силу специфіки своїх повноважень отримує велику кількість звернень, він може утворити власний контактний центр, однак при цьому продовжувати взаємодіяти з національним контактним центром, використовуючи обидва як «точки входу» для звернень;
- якщо ж кількість звернень до ЦОВВ є не настільки значною, тоді він використовує національний контактний центр як «точку входу» для телефонних і електронних звернень, і власні канали вже не створює й не використовує.

Свою чергою, територіальні підрозділи ЦОВВ як «точки входу» для звернень використовують регіональні контактні центри і/або контактні центри відповідних ЦОВВ (у разі їх створення).

2) Кожен контактний центр (національний, регіональний, власний контактний центр ЦОВВ чи державного органу) забезпечує взаємодію із заявниками із використанням таких основних каналів і засобів:

- безкоштовний номер телефону (в ідеалі короткий) для дзвінків з будь-яких номерів в межах України для подання усних звернень;
- номер для здійснення безкоштовних дзвінків з-за кордону через месенджери;
- безкоштовні номери телефонів спеціалізованих «гарячих ліній» (в разі їх створення);
- електронна форма для подання письмових електронних звернень, адаптована до мобільних пристроїв та потреб людей з обмеженими фізичними можливостями;
- сервіс для здійснення відеодзвінків, включаючи можливість подання звернень жестовою мовою;
- чат-бот із відповідями на найбільш поширенні питання;
- можливість подання усного звернення у позаробочий час у форматі аудіозапису.

2. З метою вдосконалення правових механізмів реалізації конституційного права всіх на звернення розробити та внести до Верховної Ради України законопроект про внесення змін до Закону «Про звернення громадян», яким на законодавчому рівні закріпити статус контактних центрів органів публічної влади та телефонних і електронних звернень, що через них надходять. Зазначений законопроект, зокрема, має передбачати:

- уточнення положень щодо суб'єктів звернень, які би чітко вказували на те, що ними можуть бути будь-які фізичні незалежно від громадянства та юридичні особи незалежно від територіальної приналежності;
- розширення можливих способів звернень до наступних:

(1) *усне звернення*: висловлене під час особистого прийому, висловлене за допомогою засобів телефонного зв'язку, висловлене за допомогою засобів відеозв'язку;

(2) *письмове звернення*: надіслане в друкованому вигляді поштою, передане в друкованому вигляді особисто, передане в друкованому вигляді через уповноважену особу, надіслане за допомогою засобів електронного зв'язку, оприлюднене в засобах масової комунікації, надіслане від інших органів, установ, організацій, електронна петиція, що не набрала необхідної кількості голосів.

- прямий обов'язок органів державної влади здійснювати прийом телефонних та електронних звернень через контакт-центри (можуть бути як власні контакт-центри, так і ті, що виступають як посередники, наприклад, як УКЦ);
- прямий обов'язок органів місцевого самоврядування здійснювати прийом телефонних та електронних звернень та їх право створювати / використовувати для цих цілей контакт-центри;
- чіткі вимоги до телефонних та електронних звернень, які є умовами їх розгляду;
- обов'язок надсилати відповіді на електронні звернення в електронному вигляді;
- можливість запровадження чат-ботів для відповідей на типові звернення громадян;
- диференціацію строків розгляду звернень та чіткі критерії, за якими звернення підлягає негайному розгляду та вжиттю невідкладних заходів щодо вирішення по суті порушених в них питань.

3. Розробити та затвердити постановами КМУ:

- єдині стандарти роботи органів виконавчої влади зі зверненнями, що надходять за допомогою засобів телекомунікації, які серед іншого мають містити й детальні протоколи дій для операторів ТГЛ;
- типові положення про контактний центр центрального органу виконавчої влади.

4. Після внесення означених змін до законодавства привести у відповідність:

- Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації (постанова КМУ від 14.04.1997 № 348);
- Класифікатор звернень громадян (постанова КМУ від 24.09.2008 № 858).

5. Запровадити практику регулярного заслуховування на засіданнях КМУ (щонайменше раз на рік) інформації про стан роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади і про реагування на порушені у зверненнях питання.

СЕКРЕТАРІАТУ КМУ:

- 1.** Провести кількісний та якісний аналіз (аудит) роботи всіх ТГЛ та СЕЗ ЦОВВ, зокрема, щодо кількості звернень, ведення їх обліку, стану реагування на них. На цій підставі підготувати пропозиції для уряду щодо вжиття невідкладних заходів з метою підвищення якості їх роботи та ефективності реагування на звернення, що надходять за допомогою засобів телекомунікації. Також визначити потреби подальшого інституційного розвитку УКЦ як координатора Єдиної системи опрацювання звернень з урахуванням перспектив її трансформації; оцінити доцільність створення власних контактних центрів в окремих ЦОВВ.
- 2.** Після завершення експериментального проєкту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію» підготувати звіт про його результати та розробити рекомендації щодо можливостей його масштабування, зокрема з урахуванням висловлених вище рекомендацій щодо оновленої архітектури ЄСОЗ.
- 3.** Започаткувати практику видання щорічного інформаційно-аналітичного збірника (звіту) щодо роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, створити необхідні організаційно-правові умови для його підготовки Урядовим контактним центром.

ДЕРЖАВНІЙ УСТАНОВІ «УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»:

- 1.** Підготувати та оприлюднити на сайті УКЦ повний перелік телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень всіх ЦОВВ, режим їх роботи, спеціалізацію (за наявності). забезпечити регулярне (не рідше ніж раз на місяць) оновлення цієї інформації.
- 2.** Розробити та впровадити технічну можливість для відстеження заявниками стану розгляду телефонних та електронних звернень за реєстраційними номерами.
- 3.** Посилити аналітичний компонент діяльності та відповідну спроможність; вивчити можливість розширення кола параметрів звернень громадян, за якими публікується зведена інформація у щотижневих / щомісячних оглядах, запровадити практику оприлюднення щомісячних звітів у форматі дашбордів, як це, наприклад, робиться у щотижневих звітах.
- 4.** Забезпечувати підготовку та видання щорічного інформаційно-аналітичного збірника (звіту) щодо роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади (в разі підтримки ініціативи видання такого збірника з боку Секретаріату КМУ).
- 5.** Розробити план інституційного розвитку УКЦ, який враховуватиме перспективи трансформації Єдиної системи опрацювання звернень в Україні; передбачити в цьому плані комплекс заходів щодо постійного навчання та підвищення кваліфікації персоналу.

ЦЕНТРАЛЬНИМ ОРГАНАМ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ:

- 1.** Врегулювати внутрішніми наказами порядок/ки роботи телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень, де чітко визначити всі відповідні процедури.
- 2.** Забезпечити легкий доступ до контактної інформації щодо телефонних «гарячих ліній», графіків їх роботи, способів подання електронних звернень із головних сторінок власних офіційних вебсайтів.
- 3.** У разі, якщо наразі телефонна «гаряча лінія» функціонує від одного до декількох годин на тиждень/місяць, розглянути питання про можливе збільшення тривалості її роботи для забезпечення кращого доступу і більш оперативного реагування на звернення; передбачити можливість звернення на такі телефонні «гарячі лінії» у позаробочий час в режимі аудіозапису.

4. Забезпечувати аудіозапис всіх дзвінків на телефонні «гарячі лінії» для здійснення постійного контролю якості обслуговування заявників, про що обов'язково попереджати останніх.
5. Забезпечувати неухильне дотримання вимог законодавства щодо обов'язкового надання відповідей на електронні звернення.
6. Віддавати перевагу створенню спеціальних форм для електронних звернень на власних вебсайтах замість оприлюднення лише електронних поштових адрес; припинити практику вимагання до цих форм додатків у вигляді сканкопій письмових звернень з підписами заявників.
7. Провести співбесіди з операторами телефонних «гарячих ліній», а за потреби – атестацію на предмет дотримання професійних, зокрема, етичних норм при виконанні ними своїх професійних (службових) обов'язків.
8. Забезпечити постійне інформування операторів телефонних «гарячих ліній» про всі зміни, що відбуваються у системі роботи зі зверненнями громадян та в галузі діяльності ЦОВВ; навчання та підвищення кваліфікації операторів з метою забезпечення більш якісного, професійного, заснованого на нормах етики реагування на звернення громадян.
9. Запровадити інструменти зворотного зв'язку щодо якості обслуговування (виставлення заявниками оцінок).

ІНСТИТУТАМ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА:

1. Активізувати діяльність щодо інформування представників цільових груп, інтереси яких представляють НУО, про можливості звернення на телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень органів виконавчої влади та порядок користування цією формою комунікації.
2. Громадським організаціям, що брали участь у дослідженні, продовжити взаємодію з Секретаріатом КМУ, УКЦ, ЦОВВ з метою реалізації пропозицій щодо покращення роботи системи телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.

ДОДАТОК А

МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ УКРАЇНИ

Мета, завдання, об'єкт та предмет дослідження

Мета дослідження – сприяти підвищенню ефективності роботи телефонних «гарячих ліній» і електронних звернень як каналів взаємодії органів виконавчої влади і громадян через виявлення проблем і «вузьких місць» у їх функціонуванні та розробку обґрунтованих рекомендацій щодо їх вирішення / усунення.

Завдання дослідження:

- аналіз нормативно - та організаційно-правового забезпечення роботи телефонних «гарячих ліній» і електронних звернень в КМУ та ЦОБВ; відстеження змін, які відбулися у цій сфері з часу проведення попереднього дослідження у [2014-2015](#) роках;
- визначення на основі статистичних даних основних трендів у використанні телефонних «гарячих ліній» і електронних звернень громадянами при взаємодії з КМУ і ЦОБВ у 2015-2019 роках;
- оцінка доступності інструментів телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень для громадян через сайти КМУ і ЦОБВ;
- перевірка якості роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень в КМУ та відібраних ЦОБВ, а також оперативності й адекватності реагування органів влади на звернення, які їм надходять;
- здійснення на основі спеціально розробленої методики рейтингування відібраних ЦОБВ за підсумками перевірки якості їх роботи, оперативності та адекватності реагування на звернення, які надходять через «гарячі лінії» та електронні сервіси;
- з'ясування ступеня врахування КМУ, ЦОБВ та УКЦ рекомендацій, які були розроблені за підсумками попереднього дослідження, проведеного у [2014-2015](#) роках;
- розробка рекомендацій КМУ, ЦОБВ, УКЦ щодо подальшого покращення якості та результативності роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень.

Об'єкт дослідження – діяльність КМУ і ЦОБВ щодо реалізації конституційного права всіх на звернення, зокрема, на електронні звернення та телефонні звернення через «гарячі лінії».

Предмет – якість роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень в КМУ і ЦОБВ, оперативність і адекватність реагування на них органів влади.

Гіпотези дослідження

1. В окремих ЦОБВ доступ громадян до електронних звернень і «гарячих ліній» є ускладненим.
2. Робота зі зверненнями громадян на «гарячі лінії» КМУ та ЦОБВ все ще організована недостатньо якісно й оперативно, що негативно позначається на їх результативності з точки зору вирішення проблем заявників.
3. Опрацювання електронних звернень у КМУ та багатьох ЦОБВ налагоджене неякісно, тому самі е-звернення часто залишаються без належного розгляду.
4. КМУ та ЦОБВ по-різному, із різним ступенем результативності реагують на схожі звернення, що надходять на їх телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси, по-різному вирішують порушені в них питання.

Складові дослідження

1. Аналіз нормативно-правових актів, які регламентують роботу телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень в КМУ, УКЦ, ЦОБВ.
2. Надсилання запитів на публічну інформацію (в тому числі, за потреби, повторних запитів) до Секретаріату КМУ, ЦОБВ та УКЦ; аналіз отриманих даних.
3. Аналіз судової практики щодо розгляду спорів, пов'язаних зі зверненнями громадян на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси за допомогою Єдиного державного реєстру судових рішень.

4. Аналіз інформації, розміщеної на офіційних сайтах КМУ, УКЦ, ЦОВВ щодо роботи телефонних «гарячих ліній» і подання їм електронних звернень.
5. Здійснення контрольних телефонних і електронних звернень на Урядову «гарячу лінію», телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси відібраних ЦОВВ (метод «таємний покупець»).

Джерела інформації

1. Нормативно-правові та організаційно-розпорядчі акти.
2. Відповіді на запити на публічну інформацію.
3. Офіційні вебсайти КМУ, УКЦ, ЦОВВ.
4. Єдиний державний реєстр судових рішень.
5. Матеріали за результатами контрольних звернень (аудіозаписи дзвінків, копії відповідей на звернення, звітні форми регіональних експертів).

Організація та проведення дослідження

З метою організації дослідження на його підготовчому етапі була сформована експертна група, що складалася з двох аналітиків і координатора з боку Асоціації та регіональних експертів від 5 громадських організацій з різних областей України: ГО «Одеський інститут соціальних технологій» (Одеська область); ГО «Громадська ініціатива Луганщини» (Луганська область), ГО «Центр «Доброчин» (Чернігівська область), ВОГО «Асоціація підтримки та розвитку ОСББ та органів самоорганізації населення (Волинська область) та Кіровоградської обласної організації ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення» (Кіровоградська область).

Також були вирішені всі організаційні питання, пов'язані з проведенням дослідження; проведена одноденна робоча нарада з метою узгодження графіку дослідження, механізмів координації та забезпечення єдиного підходу у застосуванні інструментарію дослідження.

1. Аналіз нормативно-правових актів. Були відібрані основні НПА, які регламентують роботу телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень у КМУ, ЦОВВ та УКЦ. Особлива увагу буде приділена питанням удосконалення цих актів у період, що минув із 2015 року, коли було завершено попереднє дослідження, за підсумками якого органам державної влади та УКЦ було надано низку конкретних рекомендацій щодо удосконалення нормативного забезпечення функціонування телефонних «гарячих ліній».

2. Запити на публічну інформацію. З метою отримання багатьох даних, необхідних для дослідження, були підготовлені та подані запити на інформацію до Секретаріату КМУ, УКЦ та 64 ЦОВВ. Запити надсилалися двома хвилями: перша – листопад 2019, друга – січень 2020 року. Запити були спрямовані на: з'ясування загальної кількості звернень на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси КМУ, ЦОВВ та УКЦ в розрізі досліджуваних років; отримання документів, які регламентують роботу кожної із обраних для дослідження телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.

3. Аналіз офіційних вебсайтів. У рамках дослідження проаналізовані офіційні вебсайти КМУ та 64 ЦОВВ на предмет наявності та доступності інформації про телефонні «гарячі лінії» та способи подання електронних звернень. Зокрема, вивчалось наскільки ця інформація є повною, зрозумілою й доступною для користувачів. Також аналізувалася інфраструктура для подання електронних звернень (чи це надсилання письмових звернень на електронну пошту, чи спеціальні форми або сервіси) та наявність у ній тих чи інших бар'єрів, які можуть обмежувати доступ для певних категорій громадян.

Крім того, у ході аналізу сайтів збиралися доступні на них статистичні дані щодо звернень громадян, які задля верифікації зіставлялися з даними, що були отримані у відповідь на запити на інформацію.

4. Контрольні звернення громадян на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси органів виконавчої влади (метод «таємний покупець»). На початковому етапі дослідження були відібрані 30 суб'єктів (УКЦ і 29 ЦОВВ) на телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси яких найчастіше звертаються громадяни.

До кожного з цих органів здійснено по 2 дзвінки на «гарячу лінію» та надіслано по 2 електронних звернення з кожного із п'яти регіонів, які представляють члени дослідницької групи: Волинської, Кіровоградської, Луганської, Одеської та Чернігівської областей. Таким чином, до кожного органу мало надійти 20 звернень, включаючи 10 телефонних і 10 – електронних. Загальна ж кількість контрольних звернень становить 600 (по 20 звернень на кожний досліджуваний ЦОВВ + УКЦ).

Усі звернення на телефонні «гарячі лінії» фіксувалися на диктофон, а відповіді на електронні звернення – зберігалися. На кожне звернення регіональним експертом оформлявся звіт за окремою спеціальною звітною формою. Крім того, у відповідну форму буде вноситися інформація про результати розгляду КМУ або (та) відповідним ЦОВВ кожного звернення.

ФОРМА

звітності за результатами звернення на телефонну «гарячу лінію»

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

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

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 телефонну «гарячу лінію»?

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

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

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

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

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

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

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

¹ Суб'єкт звернення має здійснити щонайменше 10 спроб додзвонитися на «гарячу лінію», щоб обрати відповідь «ні» в цьому питанні. У разі **вибору відповіді «ні», необхідно відповісти тільки на питання 10, а решта розділів форми на заповнюється.**

3) не попереджав.

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

1) попереджав;

2) не попереджав.

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

1) до 15 секунд;

2) від 16 до 30 секунд;

3) від 31 до 59 секунд;

4) від 1 до 3 хвилин;

5) більше 3 хвилин (вказати, скільки саме: _____).

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

1) періодично інформував;

2) не інформував.

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

1) інформацію про «гарячу лінію»;

2) інформацію про діяльність органу влади, якому належить ця «гаряча лінія»;

3) якусь мелодію;

4) монотонні гудки;

5) в слухавці була повна тиша.

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

1) повідомляв;

2) не повідомляв.

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

1) привітався;

2) не привітався.

19. Чи представився оператор «гарячої лінії»?

1) представився, назвавши своє ім'я та прізвище;

2) представився, назвавши своє ім'я та операторський номер;

3) представився, назвавши тільки свій операторський номер;

4) представився, назвавши тільки своє ім'я;

5) не представився.

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

1) оператор був максимально ввічливим;

2) оператор стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення;

3) оператор проявляв нетерплячість, відверто виказуючи своє бажання скоріше закінчити спілкування.

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

1) оператор не тільки вислухав озвучену інформацію, а й ставив уточнюючі запитання;

2) оператор тільки вислухав озвучену інформацію, уточнюючі запитання не ставив;

3) перевів розмову (переключив) на відповідного фахівця;

4) оператор не дослухав суть проблеми та похапцем перервав розмову.

22. Яка була реакція оператора на озвучену проблему:

1) було повідомлено, що звернення зареєстровано;

2) була надана усна консультація оператором телефонної «гарячої лінії»;

3) була надана усна консультація фахівцем, на якого перевів розмову (переключив) оператор телефонної «гарячої лінії» (надайте відповідь тільки на питання 23, 25, 30 та 32);

4) було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого Ви звертаєтесь, але при цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу телефонну «гарячу лінію», повідомивши його / її номер*;

5) було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого Ви звертаєтесь. При цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу телефонну «гарячу лінію», але його / її номер не повідомив*;

6) було повідомлено, що піднята проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого Ви звертаєтесь. При цьому оператор не рекомендував звернутися на якусь іншу «гарячу лінію» чи на інший номер телефону*.

7) було запропоновано звернутися до органу виконавчої влади у письмовому вигляді*;

8) було рекомендовано знайти необхідну інформацію на офіційному сайті органу виконавчої влади*.

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

1) повідомив (вказіть цей номер: _____);

2) не повідомив.

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

1) повідомив (вказіть озвучений оператором термін: _____ днів);

2) не повідомив.

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

1) попросився;

2) не попросився.

IV. Інформація про перебіг розгляду звернення

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

1) зверталися з метою уточнення окремих аспектів щодо порушеного питання (уточнення інформації щодо наявної проблеми, запитання додаткових документів тощо);

2) не зверталися (переходьте до питання 28)

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

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

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

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

V. Інформація про результати розгляду звернення

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

1) отримав (отримала);

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

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

- 1) відповідь була надана у термін, визначений Законом України "Про звернення громадян";
- 2) відповідь надійшла із запізненням до 7 днів;
- 3) відповідь надійшла із запізненням більше 7 днів (вказати із яким запізненням: _____ днів).

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

- 1) відповідь містила вичерпну інформацію про результати розгляду звернення на телефонну «гарячу лінію»;
- 2) відповідь містила неповну інформацію про результати розгляду порушеного питання;
- 3) надана відповідь була не по суті порушеного питання внаслідок перекручування інформації оператором телефонної «гарячої лінії»;
- 4) відповідь була відвертою «відпискою».

31. Чи сприяло звернення на телефонну «гарячу лінію» вирішенню піднятого у зверненні питання?

- 1) проблема була вирішена повністю;
- 2) частково сприяло вирішенню проблеми;
- 3) взагалі не сприяло вирішенню проблеми.

32. Чи передбачив ЦОБВ можливість звернутись на «гарячу лінію» за безкоштовним номером телефону «0800»?

- 1) так;
- 2) ні.

ФОРМА

звітності за результатами подання електронного звернення

I. Інформація про орган, якому було адресовано звернення

1. Назва органу виконавчої влади, якому було направлено звернення.
2. Спосіб звернення (надсилання на електронну пошту, заповнення форми тощо)
3. Дата звернення.
4. Час (проміжок часу) звернення.

II. Інформація про суб'єкта та характер звернення

5. ПІБ особи, яка звернулася.
6. Контактна адреса суб'єкта звернення.
7. Контактний номер телефону та електронна пошта суб'єкта звернення.
8. Стислий опис суті звернення.

III. Інформація про результативність звернення

9. Чи вдалося відправити звернення?
 - 1) так (переходьте до питання 11);
 - 2) ні².
10. Якщо у питанні 9 було обрано варіант «ні», надайте пояснення причини цього:
 - 1) через технічні причини не вдалось відправити звернення;
 - 2) не вдалося розібратися, як відправити звернення;
 - 3) не вдалося знайти, куди має бути відправлене звернення.
11. Чи було загалом легко розібратися, яким чином відправити електронне звернення?

² Суб'єкт звернення має здійснити щонайменше 10 спроб відправити звернення впродовж 5 днів (не більше двох спроб на день).

1) так

2) ні

12. Чи отримували Ви яке-небудь повідомлення (в будь-який спосіб), що Ваше звернення надіслано/отримано?

1) так

2) ні

IV. Інформація про перебіг розгляду звернення

13. Чи зверталися до Вас представники органів влади у зв'язку із Вашим електронним зверненням для вирішення по суті піднятого Вами питання?

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 16).

14. 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.

15. Чи отримували Ви у процесі розгляду звернення яким-небудь чином інформацію про прогрес його розгляду (або ж чи могли відстежувати прогрес розгляду в режимі онлайн)?

1) так

2) ні

V. Інформація про результати розгляду звернення

16. Чи отримали Ви письмову відповідь про результати розгляду електронного звернення від органу виконавчої влади чи іншого органу публічної влади?

1) отримав (отримала);

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

17. Якщо Ви отримали відповідь за результатами розгляду звернення чи була вона надана у термін (за поштовим штемпелем або датою отримання), визначений Законом України "Про звернення громадян"?

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

2) відповідь надійшла із запізненням до 7 днів;

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

18. Наскільки повною була відповідь про результати розгляду електронного звернення

1) відповідь містила вичерпну інформацію про результати розгляду звернення;

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

3) надана відповідь була не по суті порушеного питання внаслідок перекручування інформації відповідачем;

4) відповідь була відвертою «відпискою».

19. Чи сприяло електронне звернення вирішенню піднятого у зверненні питання?

1) проблема була вирішена повністю;

2) частково сприяло вирішенню проблеми;

3) взагалі не сприяло вирішенню проблеми.

ПЕРЕЛІК ЦОВВ, ВІДБРАНИХ ДЛЯ КОНТРОЛЬНИХ ЗВЕРНЕНЬ

1. Урядова «гаряча лінія»
2. Міністерство внутрішніх справ України
3. Міністерство енергетики та захисту довкілля України
4. Міністерство інфраструктури України
5. Міністерство культури, молоді та спорту України
6. Міністерство оборони України
7. Міністерство охорони здоров'я України
8. Міністерство розвитку громад та територій України
9. Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України
10. Міністерство соціальної політики України
11. Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України
12. Міністерство фінансів України
13. Міністерство юстиції України
14. Державна податкова служба України
15. Державна міграційна служба України
16. Національна служба здоров'я України
17. Державна авіаційна служба України
18. Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів України
19. Державна служба з надзвичайних ситуацій України
20. Державна служба України з безпеки на транспорті України
21. Державна регуляторна служба України
22. Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру України
23. Державна архітектурно-будівельна інспекція України
24. Державна екологічна інспекція України
25. Державне агентство автомобільних доріг України
26. Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України
27. Державне агентство рибного господарства України
28. Національне агентство України з питань державної служби України
29. Пенсійний фонд України
30. Антимонопольний комітет України

МЕТОДИКА РЕЙТИНГУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ОРГАНІВ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ

1. При формуванні рейтингу відібраних телефонних «гарячих ліній» використовувалось їх експертне оцінювання за трьома групами показників: «Нормативне та організаційне забезпечення роботи телефонних «гарячих ліній» (5 показників); «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх телефонних «гарячих ліній» (10 показників); «Якість роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ» (24 показників) – загалом 39 показників. Кожен із цих показників оцінювався за 5-бальною шкалою. За окремими групами показників максимальні

суми склали 25, 50 і 120 балів. Таким чином, максимальна сума балів, яку могла набрати певна телефонна «гаряча лінія», складає 195.

При формуванні рейтингу сервісів електронних звернень використовувалась одна група показників (загалом 12), за якою оцінювалась переважно якість роботи сервісів. Кожен із цих показників оцінювався за 5-бальною шкалою. Максимальна сума балів, яку міг набрати певний сервіс, складає 60.

2. Методика рейтингування передбачає можливість формування не лише сумарного рейтингу на основі комплексної оцінки, але й формування рейтингів телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень ЦОБВ на основі їхнього порівняння за окремими групами показників та за окремими показниками.

3. Повний перелік показників оцінювання телефонних «гарячих ліній» за відповідними критеріями наведений у таблиці 1.

ПОКАЗНИКИ ОЦІНЮВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ЦОВВ

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

³ За норму співвідношення кількості фахівців і кількості звернень були взяті дані штатного розпису Урядового контактного центру, де згідно зі звітом Секретаріату КМУ про «Інформаційно-аналітичне та організаційне забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади» за 2013 р., на 1 штатного співробітника приходилося в середньому 2 220 телефонних дзвінків.

		Разом по I групі показників:		
II група показників: «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх ТГЛ»				
6	Наявність номеру ТГЛ ЦОВВ на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	5 – наявний 0 – відсутній		
7	Наявність банеру та номеру «Урядової гарячої лінії» на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	5 – наявний 0 – відсутній		
8	Наявність у ЦОВВ власної ТГЛ та її номеру (номерів) на сайті	5 – ЦОВВ має власну ТГЛ та розмістила номер на сайті 3 – ЦОВВ має власну ТГЛ, однак не розмістила номер на сайті 0 – ЦОВВ не має власної ТГЛ		
9	Наявність Положення про ТГЛ ЦОВВ	5 – наявне 0 – відсутнє		
10	Графік роботи (дні тижня) ТГЛ ЦОВВ	5 – ЦОВВ розмістив графік роботи ТГЛ на сайті 0 – ЦОВВ не розмістив графік роботи ТГЛ на сайті		
11	Режим роботи (час роботи) ТГЛ ЦОВВ	5 – ЦОВВ розмістив режим роботи ТГЛ на сайті 0 – ЦОВВ не розмістив режим роботи ТГЛ на сайті		
12	Безкоштовність звернення на ТГЛ ЦОВВ	5 – звернення на ТГЛ ЦОВВ безкоштовне, забезпечується за допомогою безкоштовного номеру «+380-800...» 0 – звернення на ТГЛ ЦОВВ платне, забезпечується за допомогою мобільних операторів та міжміського зв'язку		
13	Інформація про УКЦ на сайті ЦОВВ	5 – інформація розміщена 0 – інформація відсутня		
14	Наявність на сайті ЦОВВ інформації про підсумки роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ за поточний та минулі роки (звіт, аналіз звернень, статистика тощо)	5 – На сайті ЦОВВ інформація про підсумки роботи ТГЛ представлена достатньо, розміщені звіти, статистика, аналіз звернень 3 – На сайті ЦОВВ інформація про підсумки роботи ТГЛ представлена не в достатній мірі 0 – На сайті ЦОВВ інформація про підсумки роботи ТГЛ не розміщена		
15	Оперативне оновлення інформації про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ на сайті ЦОВВ (зміна номеру,	5 – Інформація про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ оновлюється оперативно 3 – Інформація про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ оновлюється із затримкою але		

	графіку, режиму роботи, законодавчої, нормативної бази тощо)	представлена не повно 0 – Інформація про зміни у роботі ТГЛ ЦОВВ практично не оновлюється		
		Разом по II групі показників:		
III група показників: «Якість роботи ТГЛ ЦОВВ»				
16	Чи вдалося додзвонитися на ГЛ?	5 – так 0 – ні		
17	Кількість спроб, які було здійснено, для того, щоб додзвонитись на ТГЛ ЦОВВ4	5 – 1-2 спроби 4 – 3-4 спроби 3 – 5-6 спроби 2 – 7-8 спроби 1 – 9-10 спроби 0 – не вдалось додзвонитись		
18	Попередження автовідповідача, що дзвінок на ТГЛ може бути записано	5 – попереджав, повідомивши, що це робиться, наприклад, для підвищення якості обслуговування 3 – попереджав, але причини цього не назвав 0 – не попереджав		
19	Попередження автовідповідача, що звертаючись на ТГЛ, особа дає згоду на використання своїх персональних даних	5 – попереджав 0 – не попереджав		
20	Тривалість очікування до з'єднання з оператором	5 – до 15 секунд 4 – від 16 до 30 секунд 3 – від 31 до 59 секунд 2 – від 1 до 3 хвилин 1 – більше 3 хвилин		
21	Наявність автоматизованого інформування особи про орієнтовний час очікування до з'єднання із	5 – автовідповідач періодично інформував		

⁴ Система оцінки показника визначена експертами - учасниками проекту, яку вони розробили на основі свого попереднього досвіду контрольних звернень на ТГЛ КМУ.

	оператором ТГЛ	0 – автовідповідач не інформував		
22	Що лунало в слухавці під час очікування відповіді оператора	5 – інформація про ТГЛ; 4 - інформацію про діяльність органу влади, якому належить ТГЛ; 3 - якусь мелодію; 2 - монотонні гудки; 1 – в слухавці була повна тиша.		
23	Наявність повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку ТГЛ ЦОВВ особа подзвонила (додзвонилась)	5 – повідомляв 0 – не повідомляв		
24	Чи привітався оператор ТГЛ?	5 –так 0 – ні		
25	Чи представився оператор?	5 - представився, назвавши своє ім'я та прізвище; 4 - представився, назвавши своє ім'я та операторський номер; 3 - представився, назвавши тільки свій операторський номер; 2 -представився, назвавши тільки своє ім'я; 0- не представився		
26	Характеристика стилю спілкування оператора ТГЛ?	5 - оператор був максимально ввічливим; 3 - оператор стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення; 0 - оператор проявляв нетерплячість, явно виказуючи своє бажання скоріше закінчити спілкування.		
27	Наскільки глибоко оператор ГЛ намагався вникнути в суть піднятої проблеми?	5 - оператор не тільки вислухав озвучену інформацію, а й ставив уточнюючі запитання; 4 - оператор тільки вислухав озвучену інформацію, уточнюючі запитання не ставив; 3 - перевів розмову (переключив) на відповідного фахівця; 0 - оператор не дослухав суть проблеми та похапцем перервав розмову		
28	Реакція оператора на озвучену проблему (оператор зареєстрував звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем, запропонував звернутись на	5 – оператор повідомив про реєстрацію звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем для надання консультації 4 – оператор повідомив, що проблема не належить до компетенції ЦОВВ, до якого		

	ТГЛ іншого ЦОВВ)	адресоване звернення, однак порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу ТГЛ та надав його / її номер 3 – оператор повідомив про реєстрацію звернення, однак не назвав реєстраційний номер звернення 2 – оператор повідомив, що проблема не належить до компетенції ЦОВВ, до якого адресоване звернення, порекомендував зателефонувати на інший номер телефону або звернутися на іншу ТГЛ, але його / її номер не повідомив, або запропонував звернутися до ЦОВВ у письмовому вигляді 1 – оператор рекомендував знайти необхідну інформацію на офіційному сайті ЦОВВ 0 – оператор повідомив, що піднята проблема не належить до компетенції органу виконавчої влади, до якого адресоване звернення і не рекомендував звернутися на іншу ТГЛ чи на інший номер телефону		
29	Повідомлення оператором реєстраційного номеру звернення	5 – повідомив 0 – не повідомив		
30	Повідомлення оператором терміну розгляду звернення	5 – так 0 – ні		
31	Чи попросився оператор ГЛ наприкінці спілкування?	5 – так 0 – ні		
32	Зворотний зв'язок представника органу влади до заявника у зв'язку із зверненням на ГЛ для вирішення піднятого ним питання по суті	5 - зверталися, з метою уточнення окремих аспектів щодо порушеного питання (уточнення інформації щодо наявної проблеми, запитання додаткових документів тощо); 0 - не зверталися (переходьте до питання		
33	Характер звернення посадової особи ТГЛ до заявника	5 – їхнє звернення свідчило про намагання допомогти у вирішенні наявної проблеми; 3 – їхнє звернення свідчило, перш за все, про бажання «закрити» контрольоване органом виконавчої влади питання замість реального бажання допомогти у вирішенні проблеми; 0 – представники органів влади більшою мірою дорікали Вам за звернення на телефонну ГЛ.		
34	Наявність письмової відповіді від ЦОВВ про	5 – так		

	результати розгляду звернення на ТГЛ	0 – ні		
35	Тривалість очікування відповіді на зареєстроване звернення	5 – відповідь була надана у термін, визначений Законом України "Про звернення громадян" 3 – відповідь надійшла із запізненням до 7 днів 0 – відповідь надійшла із запізненням більше 7 днів		
36	Наявність письмової відповіді від ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	5 – відповідь була отримана 0 – відповіді не було отримано		
37	Повнота відповіді ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	5 – відповідь містила вичерпну інформацію про результати розгляду звернення на ТГЛ 3 – відповідь містила неповну інформацію про результати розгляду порушеного питання 0 – відповідь була відвертою «відпискою»		
38	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на ТГЛ	5 – отримана відповідь повною мірою відповідає реальному стану справ 3 – отримана відповідь лише частково відповідає реальному стану справ 0 – отримана відповідь практично не відповідає реальному стану справ		
39	Чи допомогло вирішити підняту проблему звернення на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	5 – проблема була вирішена повністю 3 – проблема була вирішена частково 0 – проблема взагалі не була вирішена		
		Разом по III групі показників:		
		УСЬОГО:		
ПОКАЗНИКИ ОЦІНЮВАННЯ СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОНИХ ЗВЕРНЕНЬ ЦОВВ				
1.	Наявність посилання на сервіс електронних звернень на стартовій сторінці веб-сайту	5 - так 0 - ні		
2.	Чи вдалось відправити електронне звернення	5 - так 0 – ні		
3.	Чи легко розібратися яким чином можна відправити електронне звернення	5 - так 0 – ні		

4.	Наявність повідомлення (в будь-який спосіб), що звернення надіслано/отримано	5 - так 0 - ні		
5.	Звернення представників органів влади у зв'язку із електронним зверненням для вирішення по суті піднятого питання	5 - зверталися з метою уточнення окремих аспектів щодо порушеного питання (уточнення інформації щодо наявної проблеми, запитання додаткових документів тощо) 0 - не зверталися		
6.	Характер електронного звернення представників органів влади	5 - їхнє звернення свідчило про намагання допомогти у вирішенні наявної проблеми 3 - їхнє звернення свідчило, перш за все, про бажання «закрити» контрольоване органом виконавчої влади питання замість реального бажання допомогти у вирішенні проблеми; 0 - представники органів влади більшою мірою дорікали Вам за звернення		
7.	Надсилання інформації про прогрес розгляду електронного звернення (або ж чи могли відстежувати прогрес розгляду в режимі онлайн)	5 - так 0 - ні		
8.	Наявність письмової відповіді про результати розгляду електронного звернення від органу виконавчої влади чи іншого органу публічної влади	5 - отримав (отримала) 0 - не отримав (не отримала) (переходьте до питання 21)		
9.	Тривалість очікування відповіді на зареєстроване електронне звернення	5 - відповідь була надана у термін, визначений Законом України «Про звернення громадян» 3 - відповідь надійшла із запізненням до 7 днів 0 - відповідь надійшла із запізненням більше 7 днів		
10.	Повнота відповіді про результати розгляду електронного звернення	5 - відповідь містила вичерпну інформацію про результати розгляду звернення 3 - відповідь містила неповну інформацію про результати розгляду порушеного питання		

		0 - відповідь була відвертою «відпискою»		
11.	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного в електронному зверненні	5 - отримана відповідь повною мірою відповідає реальному стану справ 3 - отримана відповідь лише частково відповідає реальному стану справ 0 - отримана відповідь практично не відповідає реальному стану справ		
12.	Чи допомогло електронне звернення вирішити підняту проблему	5 - проблема була вирішена повністю 3 - проблема була вирішена частково 0 - проблема взагалі не була вирішена		
		УСЬОГО		

ДОДАТОК Б

Інформація про наявність у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» та сервісу для електронних звернень (за даними Урядового контактного центру та сайтів ЦОВВ)						
	Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади	Назва телефонної «гарячої лінії»	Номер телефонної «гарячої лінії»	Режим роботи телефонної «гарячої лінії»	Електронна адреса для запиту на публічну інформацію	Посилання на сайт, де був знайдена електронна пошти (форма) для звернень
1	Кабінет Міністрів України	Урядова «гаряча лінія»	1545	Цілодобово	publishinfo@kmu.gov.ua	https://ukc.gov.ua/appeal/
МІНІСТЕРСТВА						
2	Міністерство внутрішніх справ України	Телефонна «гаряча лінія»	1536	Понеділок-четвер – з 9.00 до 18.00 П'ятниця та передсвяткові дні – з 9.00 до 16.45 субота, неділя – вихідні дні	vidkrytist@mvs.gov.ua	pgmia@mvs.gov.ua
3	Міністерство енергетики та захисту довкілля України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 206 33 02	З понеділка по четвер з 09:00 до 18:00, у п'ятницю з 09:00 до 16:45 (з перервою з 13:00 до 13:45)	zapyt@menr.gov.ua	https://menr.gov.ua/content/electronne_zvernennya.php
4	Міністерство закордонних справ України	«Гаряча лінія» на випадок надзвичайної ситуації за участю громадян України за кордоном	(044) 238-16-57	Цілодобово	public.info@mfa.gov.ua	https://mfa.gov.ua/gromadskosti/elektronne-zvernennya
5	Міністерство інфраструктури України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 351-48-01	Щовівторка з 14.00 до 16.00	miy@mtu.gov.ua	https://mtu.gov.ua/content/elektronne-zvernennya.html
6	Міністерство культури, молоді та спорту України	«Гаряча лінія» реорганізованого Міністерства культури України	(044) 235-52-21	-	public_info@mincult.gov.ua	Gromadyanyn@mincult.gov.ua
		«Гаряча лінія» реорганізованого Міністерства молоді та спорту України	(044) 289-01-59	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00. П'ятниця – з 9.00 до 16.45	correspond@sms.gov.ua	g liniya@sms.gov.ua.zvernennja@sms.gov.ua
		Телефонна «гаряча лінія»	0 800 50 04 42	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45, субота з 9.00-15.00	-	

7	Міністерство оборони України	Call-центр Генерального штабу Збройних Сил України	0 800 500 410	Цілодобово	Call-centr_ZSU@mil.gov.u	zvern mou@mil.gov.ua
		Телефон «гарячої лінії» з питань запобігання та виявлення корупції	(044) 454-44-21	-	zapytmou@gmail.com	
		«Телефон довіри» ВСП	(044) 454-73-08	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	och_vsp@mil.gov.ua	
		Телефон «гарячої лінії»	(044) 456-73-03	Цілодобово	-	
		«Гаряча лінія» командування ДШВ Збройних Сил України — телефон чергового по командуванню ДШВ Збройних Сил України	(0412) 22-72-58	Цілодобово	-	
8	Міністерство освіти і науки України	«Гаряча лінія» щодо консультацій з питань вступної кампанії до ВНЗ	(044) 287-89-29	-	informzapyt@mon.gov.ua	ez@mon.gov.ua
		Надання інформації громадянам України, які проживають на тимчасово окупованих територіях АР Крим та м. Севастополь, з питань здобуття загальної середньої та дошкільної освіти	(044) 481-47-67	09:30-17:30		
		Надання інформації громадянам України, які проживають на непідконтрольних Україні територіях Донецької та Луганської областей, з питань здобуття загальної середньої та дошкільної освіти	(044) 481-32-07	09:30-17:30		

		«Вступна кампанія 2019 року»	(044) 287-89-29	Період з 24 червня 2019 року до 9 серпня 2019 року		
9	Міністерство охорони здоров'я України	Телефонна «гаряча лінія»	0 800 505 201	Робочі дні з 9.00 до 18.00 Окрім вихідних та святкових днів	info@moz.gov.ua	https://moz.gov.ua/zvernennja-gromadjan
10	Міністерство розвитку громад та територій України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 284-06-28	З 14.00 до 16.00 шість днів на місяць	zapyt@minregion.gov.ua	zvg@minregion.gov.ua
11	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	Телефонна лінія для надання роз'яснень з питань функціонування зони вільної торгівлі між Україною та ЄС	(044) 596-67-05		dcfta@me.gov.ua	zvernennya@me.gov.ua
		Контакти, за якими можна повідомити про корупційне правопорушення або правопорушення пов'язане з корупцією	(044) 253-44-06	З понеділка по четвер з 09:00 до 18:00, у п'ятницю з 09:00 до 16:45 (з перервою з 13:00 до 13:45)	korminekonom@me.gov.ua	
		Телефон «довіри»	(044) 253-61-36	З понеділка по четвер з 09:00 до 18:00, у п'ятницю з 09:00 до 16:45 (з перервою з 13:00 до 13:45)		
		Телефонна «гаряча лінія»	(044) 596-67-66 (044) 521-17-14	Кожну середу з 11.00 до 13.00	meconomy@me.gov.ua	
12	Міністерство соціальної політики України	«Гаряча» лінія з питань виплат та соціального захисту учасників Революції Гідності	(044) 289-09-45	З 09:00 до 18:00, у робочі дні без обідньої перерви	infozapit@mlsp.gov.ua	https://www.msp.gov.ua/content/electronne_zvernennya.php
		«Гаряча лінія» для повідомлень про факти незаконного надання чи отримання субсидій, інших видів соціальної допомоги, соціальних послуг	0 800 502 757	З 9.00 до 18.00 у робочі дні без обідньої перерви		

13	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 281-08-32	З понеділка по четвер з 09:00 до 18:00, у п'ятницю з 09:00 до 16:45 (з перервою з 13:00 до 13:45)	dpi@mva.gov.ua	https://mva.gov.ua/ua/konsultaciyi-z-gromadskistyuu/dlya-gromadskosti/feedback
14	Міністерство фінансів України	Міжвідомчий цільовий центр для боротьби з корупцією на митниці	(044) 281 30 74	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	publishinfo@minfin.gov.ua	zvernennya@minfin.gov.ua
		Громадська приймальня	(044) 201-56-30			
15	Міністерство цифрової трансформації України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 207-17-48	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	hello@thedigital.gov.ua	https://thedigital.gov.ua/community/appeal
16	Міністерство юстиції України	Телефонна лінія Управління з питань запобігання та виявлення корупції	(044) 481-05-13	Понеділок-четвер з 09:00 до 18:00,0 у п'ятницю та передсвяткові дні з 09:00 до 16:45.	zapkor@minjust.gov.ua	https://minjust.gov.ua/feedback
		Телефонна «гаряча лінія»	(044) 271-17-86	Згідно із затвердженим графіком	-	
		call-центр (багатоканальний)	(044) 364-23-93	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	public_info@minjust.gov.ua	
ДЕРЖАВНІ СЛУЖБИ						
17	Державна авіаційна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 351-55-66	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	працює електронна форма https://avia.gov.ua/zapit-na-otrimannya-publichnoyi-informatsiyi/	vdz@avia.gov.ua
18	Державна архівна служба України	Пряма телефонна лінія з питань протидії корупції "Лінія довіри"	(044) 275 27 77	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	info@arch.gov.ua	Завантажити форму звернення можна на сторінці https://archives.gov.ua/Archives/Zapobig_korupcii.php?page=10
19	Державна аудиторська служба України	Пряма телефонна лінія "Лінія довіри"	(044) 485-17-85 (044) 425-80-30	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	postmast@dkrs.gov.ua	postmast@dkrs.gov.ua
20	Державна казначейська служба України	Телефонна «гаряча лінія»	044 281 49 16	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	електронне звернення або office@treasury.gov.ua	https://www.treasury.gov.ua/ua/dlya-gromadskosti/zvernennya-gromadyan/feedback

21	Державна митна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	1548	http://www.customs.gov.ua/	publishinfo@customs.gov.ua	zvernennya@customs.gov.ua
22	Державна міграційна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 279-98-99	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	hotline@dmsu.gov.ua	hotline@dmsu.gov.ua
23	Державна податкова служба України	Багатоканальна телефонна «гаряча лінія»	0 800 501 007	Понеділок - П'ятниця з 08.00 до 20.00	publicinfo_dps@tax.gov.ua	zvernennya_dps@tax.gov.ua
24	Державна регуляторна служба	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 254-52-01	Понеділок, середа з 14.00 до 16.00	inform@dkrp.gov.ua	inform@drs.gov.ua
25	Державна служба геології та надр України	Телефона «гаряча лінія»	(044) 456-23-57	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	geonadra@geomail.kiev.ua	geonadra@geomail.kiev.ua
		«Єдине вікно»	(044) 536-13-18			
		Телефон «гарячої лінії» з питань захисту прав інвесторів, протидії незаконному поглинанню та захопленню підприємств	(044) 536-13-31			
26	Державна служба експортного контролю України	Контактний центр	(044) 462-48-47	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	general@dsecu.gov.ua	general@dsecu.gov.ua
		Телефон «довіри»	(044) 462-49-80			
		Телефон довіри щодо повідомлення про випадки корупції	(044) 462-48-45			
27	Державна служба морського та річкового транспорту України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 294-60-16	Щовівторка та щочетверга з 11-00 до 13-00	office@marad.gov.ua	https://marad.gov.ua/ua/gromadskosti/zvernennya-gromadyan/elektronne-zvernennya
28	Державна служба статистики України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 287-24-33 (044) 287-01-72 (044) 287-64-33	Щовівторка з 15:00 до 16:00 Щосереда з 15:00 до 16:00 Щочетверга з 15:00 до 16:00	el.zapyt@ukrstat.gov.ua	zvernennya@ukrstat.gov.ua
29	Державна служба України з безпеки на транспорті	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 351-47-66	Щосереда 11-00 до 13-00	contact@dsbt.gov.ua	contact@dsbt.gov.ua

30	Державна служба України з етнополітики та свободи совісті	Служба у процесі створення	-	-	-	-
31	Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками	Телефонна «гаряча лінія» відсутня	-	-	public@dls.gov.ua	http://dls.gov.ua/%d0%b7%d0%b2%d0%b5%d1%80%d0%bd%d0%b5%d0%bd%d0%bd%d1%8f-%d0%b3%d1%80%d0%be%d0%bc%d0%b0%d0%b4%d1%8f%d0%bd/%d1%8f%d0%ba-%d0%bf%d0%be%d0%b4%d0%b0%d1%82%d0%b8-%d0%b7%d0%b2%d0%b5%d1%80%d0%bd%d0%b5%d0%bd%d1%8f-%d0%b4%d0%be-%d0%b4%d0%b5%d1%80%d0%b6%d0%b0%d0%b2%d0%bd%d0%be%d1%97-%d1%81%d0%bb%d1%83%d0%b6/
32	Державна служба України з надзвичайних ситуацій	Начальник чергової зміни	(044) 202-32-11	Цілодобово	gromad@mns.gov.ua	https://www.dsns.gov.ua/ua/feedback/
		Телефон довіри (з питань протидії корупції та незаконному поглинанню та захопленню підприємств)	(044) 289-12-41	Цілодобово		
33	Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів	Телефона «гаряча лінія»	(044) 364-77 +3 8 (050) 230-04-28	Цілодобово	z-elena@consumer.gov.ua	http://consumer.gov.ua/appeal
34	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	Телефона «гаряча лінія»	0 800 300 808	Понеділок – п'ятниця з 08.00 до 20.00	land@land.gov.ua або zvg@land.gov.ua (з поміткою «Публічна інформація»)	https://land.gov.ua/napysaty-zvernennia/
35	Державна служба України з питань праці	«Гаряча лінія» КМДА для киян	1551 (зі стаціонарного) (044) 205-73-37	Цілодобово	zvern@dsp.gov.ua	zvern@dsp.gov.ua
		Телефони «гарячих ліній» Державної служби України у справах ветеранів війни та учасників АТО	(044) 281-08-48 (044) 281-08-38	Понеділок - четвер 08.00 - 18.00		

		Телефона «гаряча лінія» щодо отримання консультативної інформація з питань праці	(044) 288 10 00	з 09.00 до 16.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45		
36	Державна служба фінансового моніторингу України	Організація фінансового моніторингу небанківськими установами	(044) 594-16-12 (044) 594-16-32 (044) 594-16-33 (044) 594-16-42	Понеділок-п'ятниця 10:00-20:00	public@sdfm.gov.ua	https://www.sdfm.gov.ua/pages/gromadjanam/zvernennya/podati-elektronne-zvernennya.html
		Організація фінансового моніторингу банківськими установами	(044) 594-16-42 (044) 594-16-12			
		Обробка повідомлень про фінансові операції, що можуть бути пов'язані з фінансуванням тероризму або щодо учасників яких застосовано міжнародні санкції, або зупинені операції	(044) 594-16-64			
		Організація міжвідомчої координації	(044) 594-16-83			
		Технології електронної взаємодії, вимоги та особливості обміну інформацією в електронному вигляді між службою та суб'єктами первинного фінансового моніторингу	(044) 594-16-79 (044) 594-16-27			
		Взяття на облік повідомлень про фінансові операції, одержаних Держфінмоніторингом на паперових носіях	(044) 594-16-20			

		Правове забезпечення системи фінансового моніторингу України	(044) 594-16-47			
37	Державна служба якості освіти України	Телефонна «гаряча лінія» з питань контролю організації освітнього процесу у закладах з надання фахової передвищої освіти	(044) 236-33-58	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	sqe@sqe.gov.ua	sqe@sqe.gov.ua
		Телефонна «гаряча лінія» з питань контролю організації освітнього процесу у закладах з надання вищої та освіти дорослих	(044) 236-34-31			
		Телефонна «гаряча лінія» з питань загальної середньої та дошкільної освіти	(044) 236-50-44			
		Телефонна «гаряча лінія» з питань професійно-технічної та позашкільної освіти	(044) 236-50-04			
		Телефонна «гаряча лінія» з питань сертифікації педагогічних працівників, акредитації громадських фахових об'єднань, затвердження освітніх програм	(044) 236-27-56			
		Телефонна «гаряча лінія» із загальних питань	(044) 236-33-29			

38	Державна соціальна служба України	Впорядковується у складі Міністерства соціальної політики	-	-	-	-
39	Державна фіскальна служба України	Телефонна «гаряча лінія»	0 800 501 007	Понеділок – четвер з 9.00 до 18.00, п'ятниця з 9.00 до 16.45	publicinfo@sfs.gov.ua	zvernennya@sfs.gov.ua
40	Національна служба здоров'я України	Інформаційно-довідкова служба	1677	Графік не виявлено	https://nszu.gov.ua/gromadyanam/osobistij-prijom/public-form тільки онлайн форма для отримання публічної інформації або info@nszu.gov.ua	https://nszu.gov.ua/gromadyanam/osobistij-prijom/citizen-form
ДЕРЖАВНІ АГЕНТСТВА						
41	Державне агентство автомобільних доріг України	Аналітично-диспетчерська група	(044) 287-11-40	Цілодобово	kae@ukravtodor.gov.ua	zvernennya@ukravtodor.gov.ua
		Повідомити про корупційне правопорушення	(044) 287-61-35	Цілодобово		
42	Державне агентство водних ресурсів України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 235-61-46	Працює в робочі дні з 8:00 до 20:00	davr@davr.gov.ua	https://feedback.davr.gov.ua/
43	Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	Call-центр	(044) 296-71-60 (044) 292-32-57	Працює в робочі днів 9.00 до 17.30, перерва з 13.00-13.30	https://saee.gov.ua/uk/public/dostup-do-publichnoi-informacii	dilovod.agentstvo@gmail.com
		Телефонна «гаряча лінія»	(044) 590-59-65	Працює в робочі днів 9.00 до 17.30, перерва 13.00-13.30		
44	Державне агентство лісових ресурсів України	Телефона «гаряча лінія»	0 800 604 473 (044) 235-56-20	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	sprava@forest.gov.ua	l.glushchenko@forest.gov.ua
45	Державне агентство резерву України	Телефонна «гаряча лінія» відсутня	-	-	document@gosrezerv.gov.ua;	-
46	Державне агентство рибного господарства України	Телефонна «гаряча лінія»	0 800 50-52-50	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	darg@darg.gov.ua	-
47	Державне агентство України з питань кіно	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 280-27-18	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	info@dergkino.gov.ua	http://dergkino.gov.ua/ua/contact/kontacty.html
48	Державне агентство України з управління зоною відчуження	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 594-94-62	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	office@dazv.gov.ua	-

49	Державне космічне агентство України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 280 5002	(Щовівторка з 14.30 до 15.00)	kolos@nkau.gov.ua; press@nkau.gov.ua.	yd@nkau.gov.ua
50	Національне агентство України з питань державної служби	Пряма телефона лінія «Державна служба»	(044) 256-00-31	Кожного першого четверга місяця з 14:00 до 16:00	електрона на сайті або zagal@nads.gov.ua	zagal@nads.gov.ua
		Телефона лінія «довіри»	(044) 256-00-16	Понеділок - четвер з 09.00 по 18.00 П'ятниця з 09.00 по 16.45 або відповідно до графіку прийому		
ДЕРЖАВНІ ІНСПЕКЦІЇ						
51	Державна архітектурна будівельна інспекції України	Телефонна «гаряча лінія»	0 800 210 011	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	Public@dabi.gov.ua	https://dabi.gov.ua/gromadska-pryjmalnya/napysaty-zvernennya/
52	Державна екологічна інспекція України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 521-20-38	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	press@dei.gov.ua або info@dei.gov.ua	https://www.dei.gov.ua/posts/392
53	Державна інспекція енергетичного нагляду України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 594-79-22 (044) 594-79-21 або 1545	Понеділок – четвер: з 8-00 до 17-00 П'ятниця: з 8-00 до 15-45 Субота, неділя – вихідні	infozapyt@sies.gov.ua	https://sies.gov.ua/forma-dlya-podannya-elektronnih-zvernen-gromadyan-do-derzhavnoyi-inspekciyi-energetichnogo-naglyadu-ukrayini
54	Державна інспекція ядерного регулювання України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 277-12-04	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	pr@hq.snrc.gov.ua	http://www.snrc.gov.ua/nuclear/uk/reception/form?receptionId=84543
ІНШІ ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ						
55	Адміністрація Державної прикордонної служби України	Служба «Довіра», контактний центр	1598 0 800 218 808 або (044) 527-63-63 (за кордоном)	Цілодобово	Publicinfo@dpsu.gov.ua	https://dpsu.gov.ua/ua/handling/
56	Пенсійний фонд України	Контакт-центр	0 800 503 753 044-281-08-70 044-281-08-71	Понеділок – четвер: з 8-00 до 17-00 П'ятниця: з 8-00 до 15-45 Субота, неділя – вихідні	info@pfu.gov.ua або онлайн форма https://www.pfu.gov.ua/23418-elektronnyj-zapyt/	https://www.pfu.gov.ua/23131-elektronne-zvernennya-aplikatsijna-forma/
57	Національна поліція України	Гаряча лінія	0-800-50-02-02	Цілодобово	vidkrytist@police.gov.ua	https://www.npu.gov.ua/podati-zvernennya.html
58	Український інститут національної пам'яті	Телефонна «гаряча лінія» відсутня	-	-	uinp@memory.gov.ua	https://uinp.gov.ua/zvernennya-i-zapyty/zvernennya-gromadyan/zrazok-zvernen
ЦЕНТРАЛЬНІ ОРГАНИ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ЗІ СПЕЦІАЛЬНИМ СТАТУСОМ						

59	Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 281-92-83	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45	info@dsszzi.gov.ua	press@dsszzi.gov.ua
60	Антимонопольний комітет України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 594-64-10	Понеділок - четвер з 09.00 по 18.00 П'ятниця з 09.00 по 16.45	zvr@amcu.gov.ua	zvr@amcu.gov.ua
61	Державний комітет телебачення і радіомовлення України	Постійно діюча «гаряча телефонна лінія»	(044) 278-64-52	Понеділок - четвер з 09.00 по 18.00 П'ятниця з 09.00 по 16.45	olp@tvradi.gov.ua	appeals@comin.gov.ua
62	Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	Інформаційно-довідкова телефонна лінія	(044) 204-70-72	Понеділок - четвер з 09.00 по 18.00 П'ятниця з 09.00 по 16.45	public.info@nerc.gov.ua	pr@nerc.gov.ua
63	Національне агентство України з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів	«Гаряча лінія»	(044) 290-08-66	Понеділок - четвер з 09.00 до 18.00 П'ятниця з 09.00 до 16.45 або відповідно до графіку прийому	info@arma.gov.ua.	info@arma.gov.ua
64	Національне агентство України з питань запобігання корупції	Телефона лінія для повідомлення про корупційне правопорушення	(044) 200-06-91	Понеділок - четвер з 09.00 по 18.00 П'ятниця з 09.00 по 16.45	publishinfo@nazk.gov.ua	https://nazk.gov.ua/uk/pro-nazk/vzayemodiya-z-gromadskisty/zvernennya-gromadyan/?hlite=%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F
		Довідка щодо заповнення декларацій	(044) 200-08-29			
65	Фонд державного майна України	Телефонна «гаряча лінія»	(044) 254 29 76	Понеділок - четвер з 09.00 по 18.00 П'ятниця з 09.00 по 16.45	або електронне звернення zaput@spfu.gov.ua;	http://www.spfu.gov.ua/form/e-zvernenny.html
		«Гаряча лінія» з протидії рейдерству	(044) 284-94-24			

ДОДАТОК В

ТАБЛИЦЯ АНАЛІЗУ КІЛЬКОСТІ ЗВЕРНЕНЬ ДО ЦОВВ (2015-2019)

№ з/п	Міністерства, інші центральні органи виконавчої влади	Загальна кількість звернень у 2015 році	в тому числі			Загальна кількість звернень у 2016 році	в тому числі			Загальна кількість звернень у 2017 році	в тому числі			Загальна кількість звернень у 2018 році	в тому числі			Загальна кількість звернень за 2019 рік	в тому числі		
			на ТГЛ	через СЕЗ	через УКЦ		на ТГЛ	через СЕЗ	через УКЦ		на ТГЛ	через СЕЗ	через УКЦ		на ТГЛ	через СЕЗ	через УКЦ		на ТГЛ	через СЕЗ	через УКЦ
1	Кабінет Міністрів України	30132	0	0	159	34985	0	0	1436	31213	0	0	654	25758	0	0	670	20845	0	0	429
2	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	601	0	78	523	1346	8	780	558	1381	12	631	738	6371	11	4646	1714	1333	31	721	581
3	Міністерство внутрішніх справ України	-	-	-	-	-	-	-	-	2672	0	1374	1298	3386	0	2382	1001	8476	3439	3845	1192
4	Міністерство енергетики та захисту довкілля України	1179	92	212	875	4442	105	672	2621	2227	95	747	1385	3142	113	1640	1389	3351	100	1359	1892
5	Міністерство інфраструктури України	2101	0	1	72	2652	13	543	493	2316	40	675	515	3194	97	714	668	2682	53	829	566
6	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	333	158	175	0
7	Міністерство освіти і науки України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Міністерство охорони здоров'я України	16279	22945	136	2717	19308	26154	1898	3417	26472	34824	4206	6037	19629	46051	3886	3365	18268	38793	3605	3787

9	Міністерство соціальної політики України	32379	0	882	5159	37483	0	764	7593	35181	0	5164	4856	34752	0	7048	3219	35217	0	8833	3601
	Державна соціальна служба України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10	Міністерство фінансів України	3900	0	0	1221	5365	0	0	1704	5117	0	0	2409	3830	0	55	1512	3432	0	295	1154
11	Міністерство юстиції України	27796	44	253	955	33862	59	3671	1902	34295	30	4393	2750	28010	20	2070	5192	26562	9	3370	4662
12	Міністерство культури, молоді та спорту України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
13	Державна архітектурно-будівельна інспекція України	78	50	28	0	2735	1014	1721	0	1214	491	723	0	1791	674	1117	0	2441	524	1917	0
14	Міністерство розвитку громад та територій України	5824	-	-	-	6867	-	-	-	7529	-	-	-	6634	-	-	-	4715	-	-	-
15	Міністерство цифрової трансформації України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	1	17	14
16	Міністерство закордонних справ України	6694	3449	1410	539	9100	4409	562	681	8205	3788	409	564	7554	4108	347	492	6820	3228	277	461
17	Міністерство оборони України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
18	Державна податкова служба України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	198	0	198	0
19	Державна фіскальна служба України	995784	995700	84	0	801258	800300	958	0	796702	795400	1302	0	747349	745300	2049	0	492568	490400	2168	0

20	Державна служба України з етнополітики та свободи совісті	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	Національна служба здоров'я України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23568	23444	124	0	99857	95991	3866	0
22	Державна митна служба України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	685	515	170	0
23	Державна авіаційна служба України	1264	0	0	75	1244	0	160	127	877	0	88	108	1423	0	352	143	1990	18	421	155
24	Державна архівна служба України	4	0	0	4	384	0	0	384	864	0	522	345	1133	0	681	452	1052	0	603	449
25	Державна аудиторська служба України	0	0	0	0	536	79	457	110	656	177	479	147	655	94	561	178	1046	77	969	287
26	Державна казначейська служба України	2952	0	0	316	2847	19	55	233	3030	2	65	343	2853	43	113	305	3845	54	1279	530
27	Державна міграційна служба України	17152	16519	167	466	25144	21901	1139	2104	48482	36677	1132	10673	48299	30116	11167	7016	58577	43718	11565	3294
28	Державна служба морського та річкового транспорту України	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26	0	14	12	114	16	19	79
29	Державна служба України з безпеки на транспорті	0	0	0	0	1788	0	241	617	2484	37	175	687	2983	206	381	1107	2500	107	287	1145
30	Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	0	0	0	0	5819	33	474	2523	5292	29	2508	345	6464	343	2176	656	6272	231	3053	449
31	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	23654	23393	261	210	32168	29570	2598	175	31474	27892	3582	367	31286	29083	2203	435	30842	28455	2387	417

44	Державне агентство лісових ресурсів України	1150	69	0	118	1084	73	533	286	617	57	237	170	678	137	0	271	730	129	163	316
45	Державне агентство резерву України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
46	Державне агентство рибного господарства України	0	0	0	0	75	75	0	0	524	444	1	79	421	343	2	76	346	236	15	95
47	Державне агентство України з питань кіно	147	0	56	35	115	0	97	18	89	0	43	46	113	0	97	16	138	0	125	13
48	Державне агентство України з управління зоною відчуження	74	1	22	7	76	1	27	6	114	0	31	11	299	0	106	17	332	0	151	33
49	Державне космічне агентство України	84	0	66	18	84	0	68	16	91	0	69	22	77	0	55	22	71	0	52	19
50	Національне агентство України з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів	0	0	0	0	0	0	0	0	177	0	126	0	147	0	94	0	390	1	139	2
51	Національне агентство України з питань державної служби	733	89	0	180	1684	186	0	650	1716	247	0	517	1560	171	0	88	1555	170	0	21
52	Національне агентство України з питань запобігання корупції	-	-	-	-	-	-	-	-	6201	-	6201	-	2901	-	2901	-	942	-	942	-
53	Державна екологічна інспекція України	2319	162	0	923	2667	235	0	1043	2479	203	0	1029	2944	192	0	872	2830	160	0	782
54	Державна інспекція ядерного регулювання України	30	1	8	8	50	0	20	9	49	0	21	4	42	0	29	4	57	0	31	13

55	Державна інспекція енергетичного нагляду України	0				0				0				0				477	0	176	10
56	Антимонопольний комітет України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
57	Державний комітет телебачення і радіомовлення України	1663	0	0	1097	1979	0	0	1362	1946	0	129	1440	2166	0	163	1737	1895	0	61	1614
58	Фонд державного майна України	3074	3034	1	39	1087	922	81	84	1758	1516	130	112	2451	2119	205	127	2271	2009	149	113
59	Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України	12	0	0	12	42	0	3	39	34	0	2	32	35	0	3	32	19	0	0	19
60	Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
61	Адміністрація Державної прикордонної служби України	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
62	Український інститут національної пам'яті	119	0	119	0	421	0	421	0	371	0	366	5	428	0	399	29	431	0	419	12
63	Пенсійний фонд України	1275808	1263150	12658	0	801591	787498	12349	1744	2831240	2806299	19785	5156	1376045	1347939	23976	4130	662264	630657	28566	3041
64	Урядовий контактний центр	1746894	1726781	20113	0	1764184	1722372	41812	0	1402930	1346211	56719	0	1266858	1203511	63347	0	1225189	1155933	69256	0

ДОДАТОК Г

№	Показник																														
		Урядова «гаряча лінія»	Міністерство внутрішніх справ України	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	Міністерство енергетики та захисту довкілля України	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України	Міністерство інфраструктури України	Міністерство оборони України	Міністерство культури України	Міністерство охорони здоров'я України	Міністерство розвитку громад та територій України	Міністерство соціальної політики України	Міністерство фінансів України	Міністерство юстиції України	Державна архітектурна будівельна інспекція України	Державна податкова служба України	Державна міграційна служба	Національна служба здоров'я України	Державна авіаційна служба України	Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	Державне агентство автомобільних доріг України	Державна служба з надзвичайних ситуацій	Державна екологічна інспекція України	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	Державна регуляторна служба	Державна служба України з безпеки на транспорті	Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	Державне агентство рибного господарства України	Національне агентство України з питань державної служби	Пенсійний фонд України	Антимонопольний комітет
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Наявність внутрішніх документів ЦОВВ, що регламентують процедурні аспекти роботи її телефонної «гарячої лінії» (Порядок роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ, Положення про телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ тощо)	5	5	5	5	0	0	0	0	5	5	0	0	5	5	5	5	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	5	0	
2	Наявність затвердженого Порядку або Регламенту взаємодії окремого ЦОВВ із УКЦ щодо забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію»	5	0	5	5	0	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	

3	Наявність в штаті ЦОВВ окремої посади спеціаліста (спеціалістів), що забезпечує (забезпечують) роботу телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ або робота з телефонною «гарячою лінією» ЦОВВ включена в посадові обов'язки окремих співробітників	5	5	1	1	1	1	0	0	5	1	1	0	1	1	5	1	5	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	5	1
4	Наявність посадових інструкцій для спеціалістів, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії»	5	5	5	0	5	5	0	0	0	5	5	0	5	5	5	0	0	5	5	5	0	5	5	0	0	0	0	5	5	5
5	Наявність певної кількості спеціалістів, які належним чином підтримують роботу телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ – відповідно до кількості звернень	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	0	5	0	0	0	5	0
Разом по 1 групі показників:		25	20	21	16	11	11	0	0	20	16	16	0	21	16	20	11	10	11	11	6	0	16	21	1	6	0	0	6	20	6
6	Наявність номеру телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	5	5	0	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	0	5	0	5	5
7	Наявність банеру та номеру «Урядової гарячої лінії» на стартовій сторінці сайту ЦОВВ	5	0	5	0	0	5	5	5	0	0	5	0	0	5	0	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5
8	Наявність у ЦОВВ власної телефонної «гарячої лінії» та її номеру (номерів) на сайті	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5
9	Наявність Положення про телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	5	0	0	5	0	0	0	0	0	5	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	0	0	0

19	Попередження автовідповідача, що звертаючись на телефонну «гарячу лінію», особа дає згоду на використання своїх персональних даних	0	5	0,5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	4	0	1,5	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0
20	Тривалість очікування до з'єднання з оператором	0,8	4,6	4,2	5	4,3	4,7	2,8	3,9	1,2	2,8	0,8	3,8	2	2,5	2,9	3,8	2,9	4,8	3,6	4,6	2,9	3,8	2,2	1	4,8	4,8	4,7	0	3,4	4,4
21	Наявність автоматизованого інформування особи про орієнтовний час очікування до з'єднання із оператором телефонної «гарячої лінії»	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	1,5	0
22	Що лунало у слухавці під час очікування?	2,6	3,1	1,8	1,9	1,8	2	2,7	1,6	0,6	1,2	1,5	1,6	1,7	1,2	2,5	1,7	3,1	2	2,4	2	1,4	1,6	3,2	0,4	2	2	2	0	3,7	2
23	Наявність повідомлення автовідповідача чи оператора, на яку телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ особа подзвонила (додзвонилась)	3,5	5	2	1	4	2	4,5	2	1,5	0,5	1,5	0,5	3	3	3,5	3	5	0	4,5	3,5	1,5	0,5	5	0	0	2,5	4,5	0	4	1,5
24	Чи привітався оператор	2	5	2	1	1,5	3,5	3,5	2	1,5	0,5	1,5	0,5	1	1	4	2	5	0,5	4	1,5	1,5	3	4,5	0	4	3	3	0	5	1,5
25	Чи представився оператор	4	4,4	1,1	1	0,9	1	1	0,8	0,3	0,6	0,6	1,2	1	0,6	1,6	0,8	2,6	1	1,8	1	1,4	1	2,1	0,2	1	1,3	1,4	0	2,1	1
26	Стиль спілкування оператора	2,8	4,8	3,7	2,2	3,1	4,1	3,1	2,7	1,3	2,1	1	1,1	1,1	1,8	2,8	2,1	4,5	3	2,7	3,5	2,4	2,4	4,1	0	3,2	3,5	3	0	4,1	4
27	Наскільки глибоко оператор намагався вникнути в суть піднятої проблеми	3	5	2,5	3	3,3	4,4	3,6	3	1,3	2,2	1,1	2	2	1,7	2,9	3,2	3,9	3,2	3,3	4,2	2	3,1	4,4	0,3	3,7	3,5	3,5	0	4,6	3,2

10	Графік роботи (дні тижня) телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	0	0	5	0	5	5	5	5	0	5	5	5	5	
11	Режим роботи (час роботи) телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	0	0	5	0	5	5	5	5	0	5	5	5	5	
12	Безкоштовність звернення на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	5	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	5	5	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	5	0	
13	Інформація про УКЦ на сайті ЦОВВ	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	0	
14	Наявність на сайті ЦОВВ інформації про підсумки роботи телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ за поточний та минулі роки (звіт, аналіз звернень, статистика тощо)	5	3	5	5	0	5	5	3	5	5	5	0	0	3	5	3	5	0	5	0	5	3	0	0	3	0	0	0	5	5
15	Оперативне оновлення інформації про зміни у роботі телефонної «гарячої лінії» ЦОВВ на сайті ЦОВВ (зміна номеру, графіку, режиму роботи, законодавчої, нормативної бази тощо)	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	0	0	5	5	5	5	0	0	5	0	5	5	5	0	5	0	5	5	5	5
Разом по II групі показників:		50	13	30	35	25	35	35	28	35	35	30	10	35	43	35	33	15	15	35	15	35	33	40	25	33	10	40	20	35	35
16	Чи вдалося додзвонитися на ГЛ	4	5	4,5	5	4,5	5	5	4	1,5	3	1,5	4	3	3	4	4	5	5	4,5	5	3,5	4	5	1	5	5	5	0	5	5
17	Кількість спроб, які було здійснено, для того, щоб додзвонитися на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	3,5	5	4,2	4,7	4,3	5	4,8	3,6	1	3	0,8	3,9	2,5	1,7	3,5	3	5	4,9	4,5	4,9	3,5	3,7	4,2	1	4,2	5	5	0	5	4,3
18	Попередження автовідповідача, що дзвінок на телефонну «гарячу лінію» може бути записано	3	5	0,5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	3	0	3,2	0	3,6	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5	0

28	Реакція оператора на озвучену проблему (оператор зареєстрував звернення, надав усну консультацію, з'єднав з фахівцем, запропонував звернутись на телефонну «гарячу лінію» іншого ЦОВВ)	3,6	5	2,4	3,9	3,9	5	4,6	3,5	1,4	3	1,3	2,5	2,4	2,4	3,8	4	4	3,3	3,8	3,5	2,7	2,9	4	0,4	4,3	3,9	4,4	0	5	4	
29	Повідомлення оператором реєстраційного номеру звернення	2	4,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0,5	0	0	0	1	0	0	0	
30	Повідомлення оператором терміну розгляду звернення	0	0,5	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	1,5	0	0,5	0	0	0	
31	Чи попросився оператор	3,5	4,5	1,5	3	1,5	4	2,5	3	1	2	0,5	0	1	1,5	2,5	2,5	3,5	2	1,5	2,5	0,5	1	3	0	4	1,7	3	0	3,5	2	
32	Звернення представника ЦОВВ до громадянина для вирішення порушеного питання	0	1	0	0	0	1,5	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0,5
33	Характер звернень представника ЦОВВ	0	0,8	0	0	0	1,3	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,3	0,3
34	Наявність письмової відповіді від ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	2	4,5	0	0,5	0,5	3,5	0	0,5	0	1,5	0	0	0	1	0	0,5	0	1	0	0,5	0	0	0,5	0	1,5	0,5	0,5	0	0,5	1	
35	Дотримання строків розгляду звернення громадян	1,6	4,3	0	0,1	0,1	3,6	0	0,3	0	1,5	0	0	0	0,6	0	0,5	0	1	0	0,5	0	0	0,5	0	0,5	0,5	0,3	0	0,1	0,8	
36	Повнота відповіді ЦОВВ про результати розгляду звернення на ТГЛ	1,3	2,9	0,3	0,8	0,8	2,5	0,8	0,6	0,5	1,5	0,3	0	0	0,7	1,8	1,4	1,5	0,9	0	0,1	0,5	0	1,4	0	0,5	1	0,8	0	1,9	0,4	

37	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на ТГЛІ	0,3	2,3	0	0,8	0,5	2,2	1	0,2	0,5	1,3	0	0	0	0,5	0	0	0	0,6	0	0,3	0	0	0,3	0	0,3	0,5	0,5	0	0,3	0,3
38	Чи допомогло вирішити підняту проблему звернення на телефонну «гарячу лінію» ЦОВВ	0,5	1,3	0	0,8	0,8	1,4	1,3	0,8	0,5	1,1	0,3	0	0	0,5	1,8	1,3	1,3	1,1	0	0	0,5	0	1,1	0	0,3	1	0,5	0	1,1	0,3
Разом по III групі показників:		45	83,5	31,2	34,7	35,8	58,2	47,2	32,5	14,1	27,8	13,2	21,1	23,7	28,5	44,8	33,8	52,4	34,3	36,6	38,1	24,3	27	57	4,3	40,8	39,7	43,6	0	56,6	36,5
УСЬОГО:		120	116,5	82,2	85,7	71,8	104,2	82,2	60,5	69,1	78,8	59,2	31,1	79,7	87,5	99,8	77,8	77,4	60,3	82,6	59,1	59,3	76	118	30,3	79,8	49,7	83,6	26	111,6	77,5
Місце в загальному рейтингу		1	3	11-12	8	20	5	11-12	22	21	15	25	28	14	7	6	16	18	23	10	26	24	19	2	29	13	27	9	30	4	17

ДОДАТОК Д

№	Показник	Урядова "гаряча лінія" (Урядовий контактний центр)	Міністерство внутрішніх справ України	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України	Міністерство енергетики та захисту довкілля України	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України	Міністерство інфраструктури України	Міністерство оборони України	Міністерство культури України	Міністерство охорони здоров'я України	Міністерство розвитку громад та територій України	Міністерство соціальної політики України	Міністерство фінансів України	Міністерство юстиції України	Державна архітектурна будівельна інспекція України	Державна податкова служба України	Державна міграційна служба України	Національна служба здоров'я України	Державна авіаційна служба України	Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів	Державне агентство автомобільних доріг України	Державна служба з надзвичайних ситуацій України	Державна екологічна інспекція України	Державна служба України з питань геодезії, картографії та кадастру	Державна регуляторна служба України	Державна служба України з безпеки на транспорті	Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України	Державне агентство рибного господарства України	Національне агентство України з питань державної служби	Пенсійний фонд України	Антимонопольний комітет
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
1	Наявність посилання на сервіс електронних звернень на стартовій сторінці веб-сайту	5	5	0	5	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	5	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0
2	Чи вдалось відправити електронне звернення	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
3	Чи легко розібратися яким чином можна відправити електронне звернення	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4,5	4	5	4,5	3,5	3,5	3	5	5	5	3,5	4	4	3	4	4	4	4	3,5
4	Наявність повідомлення (в будь-який спосіб), що звернення надіслано/отримано	3,5	0	3	1,5	2	3	0	0	2	0,5	3,5	0	0,5	2,5	0,5	2,5	2	2	2	1,5	1,5	1	3	0,5	1	1	1	0	3,5	0,5

5	Звернення представників органів влади у зв'язку із електронним зверненням для вирішення по суті піднятого питання	0	0	0	0	0	1	1,5	0	0,5	0	0	0	0,5	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0,5	0	0,5	1	0,5	0	0,5	0,5	0
6	Характер електронного звернення представників органів влади	0	0	0	0	0	0,8	0,7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,5	0	0	0	0	0,5	0	0	0,5	0,3	0	0,5	0	0
7	Надсилання інформації про прогрес розгляду електронного звернення (або ж чи могли відстежувати прогрес розгляду в режимі онлайн)	1	0	0	0	0	0,5	1	0	1	0	0	1	0	0	0	0,5	0	0	0,5	0	0	0,5	0,5	0	0	0	0	0	0	0,5
8	Наявність письмової відповіді про результати розгляду електронного звернення від органу виконавчої влади чи іншого органу публічної влади	2,5	5	3,5	3,5	2	4	3,5	3	2	5	4,5	4	3	1	4	2,5	4	2,5	5	1	3,5	3	4,5	4,5	3	3,5	2,5	2,5	3	3,5
9	Тривалість очікування відповіді на зареєстроване електронне звернення	2,1	4,2	3,9	2,7	1,2	4	3,1	2,6	1,6	4,2	3,3	3,4	3	0,6	3,2	2,1	3,6	2,5	4,6	1	3,5	2,6	4,1	4,1	2,6	3,3	2,1	2,5	2,3	3,1

10	Повнота відповіді про результати розгляду електронного звернення	1,9	4,2	2,9	2,9	1,4	2	2,9	2,2	1,2	4,2	4,5	3,2	2,6	0,4	2,9	2,1	3,8	2,1	4,4	0,6	3,1	2,1	3,3	3,3	2	3,3	0,9	1,7	2,5	2,1
11	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного в електронному зверненні	1,3	3,6	3,1	3,1	1,3	1,8	3	1,8	1	3,6	4,5	3,3	2,5	0,8	2,5	2	3,1	1,9	4,2	0,5	3,1	2	3,7	3,4	1,9	3,5	1,3	1,6	2,3	1,6
12	Чи допомогло електронне звернення вирішити підняту проблему	1,1	3,4	2,1	1,4	1,1	1,3	2,8	1,6	0,8	2,3	3,3	3	1,6	0,3	2,6	1,8	3,1	1,7	3,2	0,5	1,5	1,6	2,7	2,9	0,9	3,3	0,6	1,6	1,9	1,3
Всього:		28,4	35,4	27,5	29,1	19	28,4	27,5	21,2	20,1	29,8	33,6	32,4	22,7	20,6	25,2	27	29,1	20,7	38,9	15,1	26,2	22,3	35,8	28,2	19,9	27,7	22,4	19,9	25	21,1
Місце в загальному рейтингу		9-10	3	13	7-8	29	9-10	13-14	22	26	6	4	5	19	25	17	15	7-8	24	1	30	16	21	2	11	27-28	12	20	27-28	18	23

