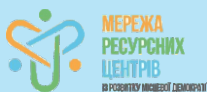


РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ



ОЦІНКА РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» І ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО
САМОВРЯДУВАННЯ
ТА РЕГІОНАЛЬНИХ
КОНТАКТНИХ ЦЕНТРАХ УКРАЇНИ



ОДЕСА - 2022



Оцінка роботи телефонних «гарячих ліній» і електронних звернень в органах місцевого самоврядування та регіональних контактних центрах України. – Одеса, ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення», 2022. – 76 с.

Укладачі:

Олександра Калашнікова – заступниця голови – керівниця аналітичного відділу Асоціації

В'ячеслав Кіщенко - заступник голови Асоціації

Марія Макарович – аналітикиня Асоціації

Вікторія Баласанян – соціологиня Асоціації

Надія Жмуйда - стажерка

Цей аналітичний звіт підготовлений за підсумками дослідження роботи телефонних «гарячих ліній» і сервісів електронних звернень в органах місцевого самоврядування та в регіональних контактних центрах. Дані збиралися та опрацьовувалися в 2021 році, тому дослідження відображає довосенну ситуацію станом на початок 2022 року.

Звіт містить аналіз організаційно-правових засад функціонування регіональних і місцевих телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень; оцінку доступності інформації про ці інструменти на офіційних вебсайтах; аналіз статистичних даних щодо активності подання звернень громадян засобами телекомунікації; аналіз результатів поданих контрольних звернень (метод «таємний покупець») та складені на цій основі рейтинги відповідних сервісів.

Аналітичний звіт адресований посадовцям органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, керівникам і працівникам Державної установи «Урядовий контактний центр» та регіональних контактних центрів, операторам телефонних «гарячих ліній» органів публічної влади; інститутам громадянського суспільства, що опікуються питаннями владно-громадської взаємодії, а також науковцям, експертам, аналітикам, викладачам, аспірантам, студентам і слухачам закладів вищої освіти, журналістам.

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ

Військово-цивільні адміністрації (ВЦА)	тимчасові державні органи у селах, селищах, містах, районах та областях, що діють у складі Антитерористичного центру при Службі безпеки України (у разі їх утворення для виконання повноважень відповідних органів у районі проведення антитерористичної операції) або у складі Об'єднаного оперативного штабу Збройних Сил України (у разі їх утворення для виконання повноважень відповідних органів у районі здійснення заходів із забезпечення національної безпеки і оборони, відсічі і стримування збройної агресії Російської Федерації у Донецькій та Луганській областях) і призначені для забезпечення дії Конституції та законів України, забезпечення безпеки і нормалізації життєдіяльності населення, правопорядку, участі у протидії актам збройної агресії, диверсійним проявам і терористичним актам, недопущення гуманітарної катастрофи в районі відсічі збройної агресії Російської Федерації,
Єдина система опрацювання звернень, Єдина система	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
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
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

Обласні державні адміністрації (ОДА)	місцеві органи, що здійснюють виконавчу владу на території областей, а також реалізують повноваження, делеговані відповідними обласними радами
Органи місцевого самоврядування (ОМС)	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.
Регіональний контактний центр (РКЦ)	бюджетна установа, що належить до сфери управління Ради міністрів АР Крим, обласної, Київської та Севастопольської міської держадміністрації та є суб'єктом Єдиної системи опрацювання звернень
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» (ТГЛ)	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
Урядовий контактний центр (УКЦ)	Державна установа «Урядовий контактний центр», що є бюджетною установою, яка належить до сфери управління Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України
Центральні органи виконавчої влади (ЦОВВ)	система органів виконавчої влади, вищим органом якої є Кабінет Міністрів України, і до складу якої входять міністерства України та інші центральні органи виконавчої влади

ЗМІСТ

Вступ.....	6
Нормативно-правові засади функціонування регіональних і місцевих телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.....	7
1.1 Законодавчі рамки.....	7
1.2 Регулювання діяльності регіональних контактних центрів	8
1.3 Регулювання діяльності телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень в органах місцевого самоврядування.....	11
Організація роботи регіональних і місцевих телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.....	12
2.1 Організація роботи телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень у РКЦ.....	12
2.2 Організація роботи телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень в органах місцевого самоврядування ...	14
Організація роботи регіональних і місцевих телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.....	17
3.1 Статистичний огляд звернень на регіональні й місцеві телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень.....	17
3.2 Статистика телефонних та електронних звернень до РКЦ	25
Результати контрольних звернень на регіональні й місцеві телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень.....	28
4.1 Результати звернень на телефонні «гарячі лінії» міських РАД (ВЦА).....	28
4.2 Результати звернень на телефонні «гарячі лінії» РКЦ	31
4.3 Результати подання електронних звернень до міських рад і ВЦА	33
4.4 Результати подання електронних звернень до РКЦ	34
Рейтинги регіональних і місцевих телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.....	35
Висновки та рекомендації.....	40
Додатки	46

ВСТУП

Робота над цим дослідженням розпочалася ще в 2021 році, задовго до повномасштабної російської збройної агресії. На нього нас надихнули попередні дослідження роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень у центральних органах виконавчої влади (ЦОВВ), які ми проводили за власною авторською методологією: [вперше](#) – у 2012-2013, [вдруге](#) – у 2014-2015, [втретє](#) – у 2019-2020 роках. Результати цих досліджень певною мірою сприяли покращенню роботи зі зверненнями громадян, що надходять засобами телекомунікації, на центральному рівні влади. Водночас нічого такого ніколи не робилося на регіональному і місцевому рівнях, а враховуючи, що в умовах політики децентралізації роль місцевої влади невпинно зростає, дуже важливо щоби на цьому рівні звернення також опрацьовувалися якісно й ефективно.

У фокусі цього дослідження опинилися телефонні «гарячі лінії» та сервіси для електронних звернень органів місцевого самоврядування великих міських громад (загалом 37 міст із населенням понад 100 тис. жителів) та регіональних контактних центрів, що діють на рівні областей. Зокрема, вивчалися нормативно-правові та організаційні засади відповідних сервісів, доступність інформації про їх функціонування, а також оцінювалася якість та ефективність їх роботи.

Дослідження має на меті сприяти підвищенню ефективності роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень як каналів взаємодії місцевої влади та РКЦ з громадянами шляхом виявлення проблем і «вузьких місць» у їх функціонуванні та розробки обґрунтованих рекомендацій щодо їх вирішення чи то усунення.

Пропонований аналітичний звіт містить:

- аналіз організаційно-правових засад функціонування телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень ОМС і РКЦ;
- оцінку доступності інформації про ці інструменти на офіційних вебсайтах;
- дослідження статистичних даних щодо активності подання й опрацювання звернень громадян, які надходять засобами телекомунікації;
- аналіз результатів контрольних звернень на телефонні «гарячі лінії» й електронні сервіси ОМС та РКЦ;
- рейтинги 37 муніципальних ТГЛ і СЕЗ та 15 ТГЛ і СЕЗ регіональних контактних центрів відповідно до якості їх роботи.

Аналітичний звіт буде корисним посадовцям місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, керівникам і працівникам Державної установи «Урядовий контактний центр» та регіональних контактних центрів, операторам телефонних «гарячих ліній» органів публічної влади, інститутам громадянського суспільства, що опікуються питаннями владно-громадської взаємодії, а також науковцям, аналітикам, викладачам, аспірантам, студентам і слухачам закладів вищої освіти, журналістам.

Асоціація висловлює подяку регіональним експертам, які брали участь у польовій частині дослідження та надсилали контрольні звернення; а також директору програмної ініціативи «Демократична практика» Міжнародного фонду «Відродження», кандидату юридичних наук Олексію Орловському, поради якого

НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ФУНКЦІОНУВАННЯ РЕГІОНАЛЬНИХ І МІСЦЕВИХ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

1.1. ЗАКОНОДАВЧІ РАМКИ

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 ст. 5 [Закону «Про звернення громадян»](#) впливає, 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.

1.2. РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

Обласні контактні центри почали створюватися з 2011 року на виконання розпорядження КМУ від 09.06.2011 № 589-р [«Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади»](#). Завдання зі створення контактних центрів у формі державних установ були покладені на відповідні місцеві державні адміністрації, а фінансуватися вони мали з державного бюджету.

До 2019 року обласні контактні центри були складовими Національної системи опрацювання звернень. Постановою КМУ від 27.11.2019 № 976 [«Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»](#) Національна система була трансформована в Єдину систему опрацювання звернень, а обласні контактні центри перейменовані на регіональні контактні центри (РКЦ).

Постанова № 976 передбачала формування нової системи роботи зі зверненнями громадян за принципом «єдиного вікна», де ключову роль відіграють саме контактні центри (як РКЦ, так і власні контакт-центри органів влади). Під останніми розуміються установи, організації або структурні підрозділи, на які органами влади покладаються функції з приймання, попереднього розгляду та реєстрації звернень, що надійшли за допомогою засобів телекомунікації, консультування та інформування заявників, надсилання звернень підрозділам органу та іншим органам відповідно до компетенції для розгляду по суті порушених питань.

Постановою № 976 також затверджено Типове положення про регіональний контактний центр, в якому визначається статус РКЦ, його завдання, функції, права, джерела фінансування. Основним завданням РКЦ є забезпечення належного розгляду органами виконавчої влади, Секретаріатом Кабінету Міністрів України, Офісом Президента України, державними колегіальними органами звернень, що

подаються громадянами, фізичними особами – підприємцями, підприємствами, установами, організаціями, органами місцевого самоврядування за допомогою цілодобової телефонної лінії регіонального контактного центру та через Інтернет.

Відповідно до цього завдання, РКЦ виконує такі функції:

1) забезпечує за допомогою програмно-технічного комплексу Єдиної системи прийняття звернень, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку та з використанням Інтернету; реєстрацію звернень в Єдиній електронній базі даних звернень; попередній розгляд звернень та передачу їх на розгляд органам відповідно до компетенції; надання необхідних роз'яснень та довідкової інформації у відповідь на звернення з питань, що не потребують розгляду органами;

2) проводить аналіз змісту звернень заявників та подає відповідну інформацію Раді міністрів АР Крим, місцевому органу виконавчої влади, Урядовому контактному центру; моніторинг своєчасного розгляду звернень заявників органами та подає відповідну інформацію Раді міністрів АР Крим, місцевому органу виконавчої влади, Урядовому контактному центру; моніторинг суспільно важливих проблем, для розв'язання яких необхідно невідкладно прийняти управлінське рішення, та подає відповідну інформацію УКЦ;

3) здійснює обмін інформацією з УКЦ щодо надходження звернень та стану їх розгляду;

4) надає на запит Ради міністрів АР Крим, відповідного місцевого органу виконавчої влади інформацію щодо звернень та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами Ради міністрів АР Крим, місцевого органу виконавчої влади, підприємств, установ та організацій, що згідно з компетенцією відповідальні за опрацювання порушених у зверненнях питань;

6) бере участь у проведенні опитувань заявників з питань, що мають важливе суспільне значення, які організує Урядовий контактний центр;

7) організовує інформування громадськості про роботу РКЦ через засоби масової інформації, вебсайти Ради міністрів АР Крим, місцевих органів виконавчої влади;

8) організовує відповідно до законодавства поширення соціальної реклами з питань, що належать до компетенції регіонального контактного центру.

Передбачається, що РКЦ мають утворюватися у формі державних установ та очолюватися директором, який призначається на посаду і звільняється з посади Радою міністрів АР Крим або головою місцевого органу виконавчої влади. Своєю чергою, методичне забезпечення діяльності РКЦ покладене на Урядовий контактний центр. Показово, що на відміну від попередніх обласних контактних центрів, утримання РКЦ має здійснюватися за рахунок коштів бюджету Автономної Республіки Крим, обласного бюджету, бюджету м. Києва та Севастополя, інших не заборонених законодавством джерел.

За даними офіційного сайту Урядового контактного центру, станом на 2021 рік РКЦ функціонують у 15 областях України: Дніпропетровській, Закарпатській, Запорізькій, Івано-Франківській, Київській, Кіровоградській, Луганській, Львівській, Миколаївській, Одеській, Полтавській, Рівненській, Сумській, Херсонській, Черкаській, а також у місті Києві.

13 із 16 регіональних контактних центрів є державними бюджетними установами, які належать до сфери управління обласних державних адміністрацій. Запорізький і Полтавський РКЦ та Київський міський контакт-центр працюють як комунальні бюджетні установи: вони підпорядковані відповідним місцевим державним адміністраціям, але водночас підзвітні й підконтрольні обласним радам та Київській міській раді відповідно, які є їх засновниками. Це дещо суперечить тій концепції РКЦ, яка закладена в Постанові КМУ № 976. До того ж, Київський міський контакт-центр, по суті, функціонує радше як муніципальний, тож надалі розглядатимемо його в рамках аналізу ОМС, а не РКЦ.

У Вінницькій, Волинській, Донецькій, Житомирській, Тернопільській, Харківській, Хмельницькій, Чернівецькій та Чернігівській областях, а також в Автономній Республіці Крим та м. Севастополь регіональні контактні центри донині відсутні. У більшості цих регіонів функціонують телефонні «гарячі лінії» та сервіси електронних звернень ОДА (або голови ОДА), однак вони орієнтовані на прийняття звернень, адресованих лише цим інституціям, а не всім органам влади відповідних областей. Водночас на базі Херсонського контакт-центру працювала «гаряча лінія» для жителів тимчасово окупованої території АР Крим та міста Севастополя, на яку можна звернутися за допомогою месенджерів Viber, Telegram, WhatsApp.

14 РКЦ діють на основі затверджених положень, більшість з яких розроблені на основі Типового положення, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 976; ще два РКЦ - Запорізький і Полтавський, які засновані органами місцевого самоврядування, – на основі статутів. Окрім цих актів, діяльність РКЦ також регулюється іншими внутрішніми документами. Зокрема, це Порядок опрацювання усних та письмових звернень, Інструкція щодо опрацювання звернень, Регламент роботи обласного контактного центру, Методичні рекомендації щодо опрацювання звернень, Правила внутрішнього трудового розпорядку, Стандарти ведення розмови по телефону, Інструкції з діловодства. Частина РКЦ у відповідь на запит на публічну інформацію надсилали документи, що регулюють питання роботи зі зверненнями громадян в обласній державній адміністрації.

Таким чином, попри те, що на рівні підзаконних актів передбачені уніфіковані підходи до роботи регіональних контактних центрів, які є складовою Єдиної системи опрацювання звернень, на практиці спостерігаються певні відхилення від цього, причому навіть із точки зору регулювання діяльності та правового статусу РКЦ. Своєю чергою, це вказує на те, що система регіональних контактних центрів не є настільки цілісною й уніфікованою, як, імовірно, задумувалася.

1.3. РЕГУЛЮВАННЯ ДІЯЛЬНОСТІ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Місцеві ради та їх виконавчі органи по-різному підходять до організації роботи з усними і письмовими зверненнями громадян та врегулювання відповідних процедур. Застосування уніфікованих моделей роботи зі зверненнями на рівні ОМС не спостерігається, в той час як згадувана вище Постанова КМУ № 976 для органів місцевого самоврядування має рекомендаційний характер.

У частині досліджених громад прийом та опрацювання звернень забезпечують окремі структурні підрозділи і навіть комунальні підприємства, в інших ці функції розподілені між різними підрозділами. Деякі міста запровадили «гарячу лінію голови» або «телефон довіри» у виконавчому комітеті, або ж «гаряча лінія» ведеться різними посадовими особами згідно із затвердженим графіком.

Загалом, у рамках дослідження **проаналізовано 85 локальних нормативно-правових та організаційно-розпорядчих актів**, які стосуються роботи зі зверненнями громадян у досліджуваних місцевих радах та окремих військово-цивільних адміністраціях.

Низка ОМС мають універсальні документи, що регламентують роботу зі зверненнями громадян на рівні ради, виконавчих органів, структурних підрозділів. Зокрема це: Інструкція з діловодства, Положення про організацію роботи з телефонними та електронними зверненнями, Положення про організацію роботи щодо розгляду звернень та особистого прийому громадян, Порядок опрацювання звернень громадян у виконавчому комітеті, а також регламенти ради і/або виконавчого комітету. Такий підхід, наприклад, застосовується у Вінницькій, Івано-Франківській, Житомирській, Краматорській, Кам'янець-Подільській, Кременчуцькій, Кропивницькій, Одеській, Павлоградській, Тернопільській, Ужгородській, Херсонській, Хмельницькій, Черкаській міських радах.

Частина органів урегульовують питання роботи зі зверненнями громадян у положеннях про відповідний структурний підрозділ, який відповідає за це питання. Зокрема, це Кам'янська, Київська, Кропивницька, Миколаївська, Одеська, Сумська, Чернігівська міські ради, а також Слов'янська ВЦА.

У громадах, де за роботу зі зверненнями відповідають окремі комунальні підприємства, затверджені також статuti або положення, що є їхніми установчими документами та також частково регулюють ці питання. До цієї групи слід віднести Бердянську, Броварську, Вінницьку, Дніпровську, Запорізьку, Івано-Франківську, Київську, Кременчуцьку, Криворізьку, Луцьку, Лисичанську, Львівську, Мелітопольську, Миколаївську, Нікопольську, Одеську, Рівненську, Сєверодонецьку, Слов'янську, Сумську, Харківську, Херсонську, Черкаську, Чернігівську територіальні громади.

На загал, **20 із 37** досліджених ОМС (ВЦА) детально прописали процедуру прийняття та опрацювання саме телефонних звернень громадян. Щодо електронних звернень процедури, як правило, не є настільки деталізованими.

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ РЕГІОНАЛЬНИХ І МІСЦЕВИХ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

2.1. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ У РКЦ

Регіональні контактні центри забезпечують функціонування як телефонних «гарячих ліній», так і сервісів для подання електронних звернень. Вони також опрацьовують звернення, що надійшли від УКЦ, передаючи їх на розгляд до органів влади відповідно до компетенції.

За [даними](#) Урядового контактного центру, всі РКЦ мають більш ніж один телефонний номер для прийому телефонних звернень громадян. Здебільшого, це номери стаціонарного телефонного зв'язку, дзвінки на які є платними. Водночас більшість РКЦ – **11 з 15** – запровадили й безкоштовні телефонні номери «0-800» (детальніше див. Додаток 1).

Слід зауважити, що більшість РКЦ додатково ведуть телефонну «гарячу лінію» обласної державної адміністрації, або голови ОДА, або обласну ТГЛ, «гарячу лінію» для консультативної та соціально-психологічної допомоги учасникам АТО та членам їх родин. І саме на ці «гарячі лінії», зазвичай, можна зателефонувати за безкоштовними номерами **«0-800»**.

Львівський РКЦ використовує короткий безкоштовний номер **112**. «Гаряча лінія» була [запущена](#) в 2012 році експериментально як пілотний проєкт екстреної служби допомоги за єдиним номером, що об'єднує швидку медичну допомогу, міліцію, аварійну газову та пожежно-рятувальну служби. Однак загалом по Україні служба 112 донині так і не запрацювала, тож на Львівщині за цим номером поки що можна подавати також звернення і до органів виконавчої влади.

Київський обласний РКЦ вказав номер стаціонарного телефонного зв'язку та номери різних мобільних операторів; Одеський – тільки номери стаціонарного зв'язку. У Черкаській області повністю безкоштовна «гаряча лінія» призначена лише для консультативної та соціально-психологічної допомоги учасникам АТО і членам їхніх родин, а загальна «гаряча лінія» функціонує за номером стаціонарного зв'язку.

Інформування про регіональні контактні центри здійснюється через вебсайт УКЦ, сайти обласних державних адміністрацій та сайти самих РКЦ. Щоправда, лише **7 із 15** РКЦ мають окремі власні вебсайти, зокрема Дніпропетровський, Запорізький, Кіровоградський, Львівський, Одеський, Полтавський, Рівненський; решта РКЦ

мають вестись сторінки на вебсайтах відповідних ОДА.

Водночас номер телефону «гарячої лінії» РКЦ на головній сторінці вебсайту розмістили **10 із 15** обласних державних адміністрацій. Не вдалось знайти таку інформацію на головних сторінках вебсайтів Закарпатської, Івано-Франківської, Київської, Львівської та Миколаївської ОДА.

Слід звернути увагу, що інформація на сайті УКЦ може дещо відрізнятись від представленої на сайтах відповідних контактних центрів або обласних державних адміністрацій. Наприклад, телефонні номери регіональних контактних центрів, які розміщені на сайті УКЦ, можуть бути взагалі відсутні на сайтах відповідних РКЦ (Дніпропетровський, Миколаївський, Сумський) або ж можуть частково відрізнятись (Київський, Кіровоградський, Львівський, Рівненський, Херсонський, Черкаський РКЦ). Тобто, фіксується чимало невідповідностей між різними джерелами, що вказує на загалом неналежне інформування.

Графік та режим роботи регіонального контактного центру доступний на вебсайтах **12 із 15 ОДА**. Не вдалось знайти цю інформацію лише на сайтах Львівської, Дніпропетровської та Херсонської облдержадміністрацій. Однак при цьому **цілодобово працюють лише 4 телефонні «гарячі лінії» РКЦ**: Дніпропетровська, Львівська, Полтавська та Черкаська; решта **11** працюють у робочі дні та години з понеділка по п'ятницю. Це певною мірою суперечить нормам Типового положення про РКЦ, за яким прийом телефонних дзвінків мав би здійснюватися цілодобово.

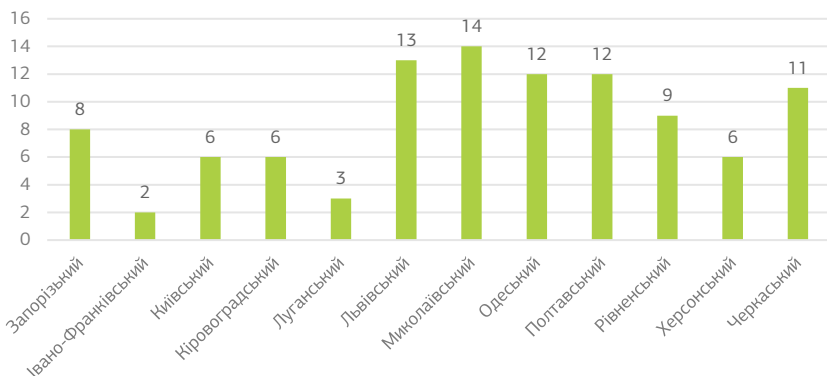
Окремі РКЦ намагаються також запроваджувати чат-боти для комунікації із суб'єктами звернень. Так, Львівський РКЦ веде чат-боти у Viber і Telegram, Кіровоградський РКЦ запровадив чат-бот у Messenger, однак загалом така практика серед РКЦ поки не є поширеною.

Електронні звернення РКЦ приймають за допомогою власних сервісів, а також отримують від Урядового контактного центру, якщо підняті питання стосуються компетенції органів влади відповідного регіону. Усі **15 РКЦ** оприлюднили електронні адреси, на які громадяни можуть надіслати звернення. **6 контакт-центрів** також передбачили на власних вебсайтах спеціальні форми, за допомогою яких можна подати звернення, зокрема Дніпропетровський, Запорізький, Кіровоградський, Миколаївський, Одеський та Полтавський РКЦ.

Щодо **інформування про сервіси електронних звернень** через вебсайти ОДА, ситуація є значно гіршою, ніж із телефонними «гарячими лініями». Лише дві обласні державні адміністрації – Київська і Дніпропетровська – розмістили на головних сторінках власних вебсайтів електронні адреси РКЦ, на які приймаються звернення.

Щодо кадрової спроможності, то **загалом за роботу телефонних «гарячих ліній» і сервісів електронних звернень у 12 РКЦ відповідають 102 штатні одиниці**, причому їх кількість коливається від **2** в Івано-Франківському РКЦ до **14** в Миколаївському РКЦ. Закарпатський, Дніпропетровський і Сумський контактні центри жодних даних щодо кількості штатних одиниць у відповідь на запит не надали.

Кількість штатних одиниць в РКЦ
(01.01.2022)



2.2. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ В ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Різні варіанти телефонів для звернень громадян впроваджені у всіх **37** досліджуваних територіальних громадах (детальніше див. Додаток 2). Однак поняття **телефонної «гарячої лінії»** застосовуються лише **12 місцевими радами** (Дніпровською, Житомирською, Кам'янець-Подільською, Кременчуцькою, Львівською, Мелітопольською, Миколаївською, Рівненською, Сумською, Тернопільською, Херсонською, Чернівецькою) та Лисичанською ВЦА. Ще в **4 громадах** – Нікопольській, Павлоградській, Херсонській та Одеській – такі сервіси позиціонуються як **«гарячі лінії міського голови»**, а в Слов'янську – як «гаряча лінія» керівника міської військово-цивільної адміністрації.

Телефони для звернень до виконавчих органів міських рад мають Кривий Ріг, Бердянськ («гаряча лінія» виконкому) та Кременчук. У Харкові цю функцію виконує міська **інформаційно-диспетчерська служба**, а в Кропивницькому на головній сторінці сайту міської ради вказаний короткий номер 15-80 як **аварійно-диспетчерська служба**.

У **6 ОМС** телефони для звернень називаються **«відділом/службою оперативного реагування»**. Це Вінницька, Івано-Франківська, Кам'янець-Подільська, Полтавська, Ужгородська та Черкаська міські ради. Цілодобова служба «15-80» є також у Сумах. Спеціальні **контактні центри мають 7 міст**: Київ, Бровари, Запоріжжя, Краматорськ, Маріуполь, Миколаїв та Чернівці.

Водночас на сайтах **11 ОМС** вказані й просто робочі **телефони відділів звернень громадян**, на які також можна телефонувати. Зокрема, це Білоцерківська, Краматорська, Кам'янська, Луцька, Нікопольська, Миколаївська, Тернопільська, Хмельницька, Ужгородська, Черкаська та Чернігівська міські ради.

У цілому ж **13 міських рад** мають більше одного сервісу для телефонних звернень громадян: Житомирська, Кам'янець-Подільська, Краматорська, Кременчуцька, Кропивницька, Миколаївська, Нікопольська, Сумська, Тернопільська, Ужгородська, Херсонська, Черкаська та Чернігівська. Таке розмаїття назв та дублювання структур радше ускладнює пошук необхідних номерів на сайтах та може дезорієнтувати заявників у розумінні того, на який саме номер необхідно звертатися.

З-поміж **37** проаналізованих ОМС, у **28** інформація про ТГЛ розміщена на сайтах без уточнення графіку і режиму їх роботи, однак частина з них все ж надали цю інформацію на запит. Цілодобово працюють **16 ТГЛ**, ще **10** працюють у робочі дні та години з понеділка по п'ятницю. Водночас Лисичанська ТГЛ працює лише щочетверга з 9.00 до 15.00, а в Кам'янець-Подільської відсутній чіткий графік роботи, й про день та години її роботи заздалегідь повідомляють на сайті. Крім того, в Івано-Франківську цілодобова «гаряча лінія» в певні години виконує функції приймальні міського голови.

На «гарячих лініях» **6 ОМС** використовується безкоштовний номер «**0-800**». Короткий чотиризначний номер використовують ще **24 ТГЛ**, але здебільшого поруч із ним наводяться й інші номери (мобільного або стаціонарного зв'язку). На загал, більшість телефонних «гарячих ліній» ОМС використовують декілька номерів паралельно.

Проблемою в цьому сенсі є використання ОМС коротких номерів, на які можна зателефонувати лише зі стаціонарного телефона. Наприклад, на ТГЛ Чернівецької міської ради за номером **15-80** додзвонитися з мобільного телефона неможливо. Оскільки сьогодні стаціонарним телефонним зв'язком люди переважно користуються лише на роботі, в той час як удома в більшості цей тип зв'язку вже відсутній, для багатьох громадян подати оперативне телефонне звернення в таких умовах може бути чималим викликом.

Аналіз вебсайтів досліджуваних міських рад виявив, що більшість громад запровадили **спеціальні форми для електронних звернень громадян**. Зокрема, **17 міських рад та 2 ВЦА** використовують лише форму для звернень: Вінницька, Запорізька, Кам'янська, Київська, Краматорська, Кропивницька, Львівська, Миколаївська, Одеська, Павлоградська, Полтавська, Севєродонецька, Слов'янська, Сумська, Тернопільська, Черкаська, Чернівецька. Зазвичай, така форма передбачає введення прізвища, імені та по-батькові суб'єкта звернення, його адреси проживання, електронної адреси та змісту листа.

До 10 органів можна звернутися лише надіславши листа на електронну пошту. Це Бердянська, Білоцерківська, Броварська, Житомирська, Кременчуцька, Криворізька, Луцька, Мелітопольська і Нікопольська міські ради та Лисичанська ВЦА.

Ще в 10 органах застосовуються як форми, так й електронні адреси для звернень громадян. Це Дніпровська, Івано-Франківська, Кам'янець-Подільська, Маріупольська, Рівненська, Ужгородська, Харківська, Херсонська, Хмельницька та



Чернігівська міські ради.

Органи місцевого самоврядування **інформують населення про діяльність власних сервісів для телефонних та електронних звернень** як через власні вебсайти, так і через вебсайти контакт-центрів. Контакт-центри **7 ОМС** мають власні вебсайти, зокрема Запорізький, Краматорський, Київський, Маріупольський, Миколаївський, Одеський, Чернігівський.

У 31 із 37 міст на головних сторінках офіційних вебсайтів розміщені номери телефонів для звернень, що дозволяє користувачам легко їх знаходити. Водночас не вдалося знайти цієї інформації на головних сторінках сайтів Кам'янської, Криворізької, Мелітопольської та Павлоградської міських рад, Лисичанської та Слов'янської ВЦА.

На вебсайтах **15 із 37 міських органів влади не розміщено графік та режим роботи телефонної «гарячої лінії»**. Це Білоцерківська, Житомирська, Івано-Франківська, Кам'янська, Криворізька, Кропивницька, Луцька, Мелітопольська, Нікопольська, Одеська, Павлоградська, Ужгородська, Харківська, Херсонська міські ради, Сєвєродонецька військово-цивільна адміністрація.

Лише **5 міських рад розмістили на власних вебсайтах положення, порядок або регламент** щодо роботи телефонної «гарячої лінії»: Запорізька, Київська, Луцька, Львівська та Миколаївська.

Лише на офіційному вебсайті Павлоградської міської ради **не вдалося знайти посилання на сервіс для електронних звернень**. Решта ОМС (ВЦА) або розмістили електронну адресу для звернень, або відповідну форму, або обидва інструменти.

У 32 із 37 досліджуваних міських громад за роботу з телефонними та електронними зверненнями відповідає **526 штатних одиниць**. Найбільша кількість працівників у Київської міському контакт-центрі – аж **180**, найменша – в Кам'янській міській раді – лише **одна** штатна одиниця.

В 11 ОМС за роботу зі зверненнями відповідають два структурні підрозділи. Це, як правило, відділ по роботі зі зверненнями та спеціалізований контакт-центр або оперативна служба. Йдеться про Вінницьку, Запорізьку, Кам'янець-Подільську, Київську, Луцьку, Мелітопольську, Одеську, Сумську, Черкаську, Чернігівську міські ради (детальніше див. Додаток 3).

ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ РЕГІОНАЛЬНИХ І МІСЦЕВИХ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

3.1. СТАТИСТИЧНИЙ ОГЛЯД ЗВЕРНЕНЬ НА РЕГІОНАЛЬНІ Й МІСЦЕВІ ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ТА СЕРВІСИ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

У рамках дослідження були проаналізовані дані щодо кількості звернень громадян, які впродовж 2016-2020 років надходили до 34 міських рад, їх виконавчих органів та посадових осіб (або ВЦА в разі їх утворення). Ці дані були отримані від ОМС (ВЦА) у відповідь на запити на публічну інформацію. Три міські ради – Кам'янець-Подільська, Маріупольська і Чернівецька – такі дані у відповідь на запити не надали, тому надалі в цьому розділі не аналізувалися.

Загальна кількість отриманих звернень по всіх 34 містах у період 2016 - 2020 років

Рік	Всього	Серед них звернення на ТГЛ	Серед них звернення на СЕЗ
2016	1 830 842	1 511 669 (82.57%)	319 173 (17.43%)
2017	2 241 073	1 833 650 (81.82%)	407 423 (18.18%)
2018	2 485 705	2 042 123 (82.15%)	443 582 (17.85%)
2019	2 617 092	2 175 467 (83.13%)	441 625 (16.87%)
2020	2 964 110	2 490 876 (84.03%)	473 234 (15.97%)
Загалом	12 138 822	10 053 785 (82.82%)	2 085 037 (17.18%)

Як видно з наведеної вище таблиці, простежується чітка тенденція до щорічного збільшення кількості звернень, які надходять засобами телекомунікації, тобто ці канали стають усе більш затребуваними. При цьому співвідношення телефонних та електронних звернень загалом залишається незмінним.

На основі отриманих даних була сформована порівняльна таблиця (Додаток 4), а також проаналізовані основні тенденції щодо активності подання звернень за наступними групами міст:

- 11 міських громад із населенням від 100 тис. до 200 тис. осіб;
- 17 міських громад із населенням від 200 тис. до 600 тис. осіб;
- 4 міські громади із населенням від 600 тис. до 1 млн. осіб;

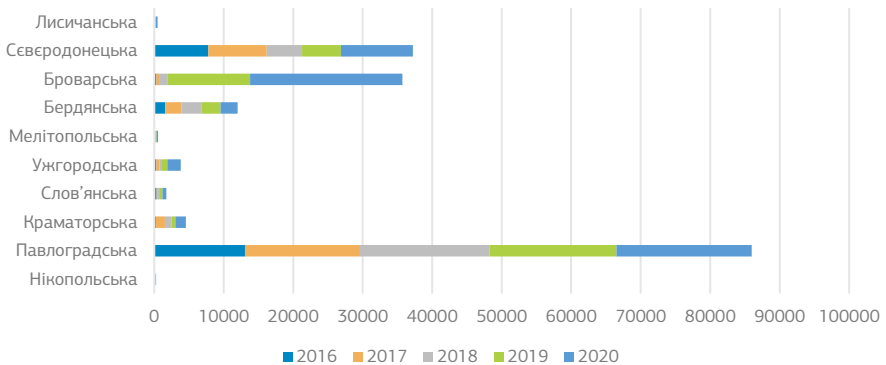
- Тренди 10 міст із населенням від 100 до 200 тис. осіб: Бердянськ, Бровари, Нікополь, Краматорськ, Лисичанськ, Мелітополь, Павлоград, Сєвєродонецьк, Слов'янськ, Ужгород.

Більшість міст цієї групи демонструє стабільні щорічні показники загальної кількості звернень громадян. Як і б то не було суттєві коливання як у бік збільшення, так і в бік зменшення кількості звернень не спостерігаються в Бердянську, Лисичанську, Мелітополі, Нікополі, Павлограді і Слов'янську. Водночас Краматорськ і Сєвєродонецьк демонструють нестабільні показники, і кількість звернень у них із року в рік може коливатися від двох сотень до півтори тисячі.

Поступове щорічне зростання загальної кількості звернень громадян також фіксується в Броварах, Павлограді та Ужгороді. Крім того, спостерігається загальний тренд до збільшення кількості звернень в усіх громадах цієї групи у 2020 році, що може бути пов'язано з пандемією COVID-19.

У громадах із майже однаковою чисельністю населення кількість поданих звернень може суттєво різнитися. Так, наприклад, Павлоградська міська рада зазначила у відповіді на запит, що за останні п'ять років вона отримала майже 85 тис. звернень громадян. Нікопольська міська рада за той самий період отримала всього 254 звернення. Слід зауважити, що чисельність населення обох громад складає трохи більше 100 тис. осіб.

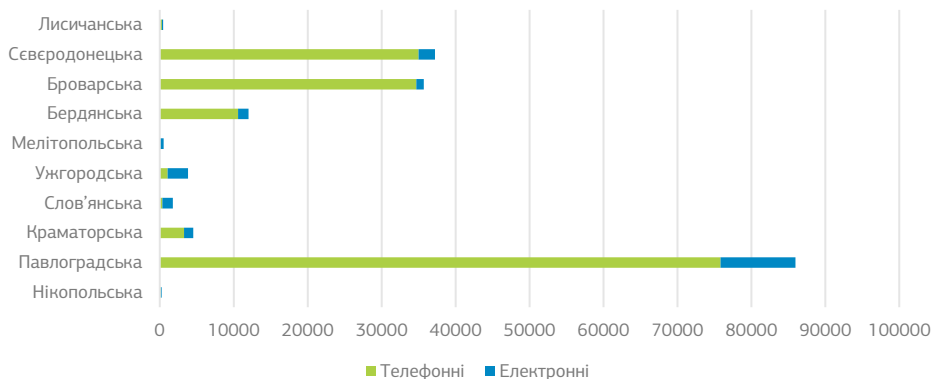
Загальна кількість отриманих звернень за 2016-2020 рр.



На загал, це може свідчити як про різний рівень активності населення в поданні звернень, так і про різні підходи ОМС (ВЦА) до їх реєстрації та обліку, а також про різний рівень розповсюдження інформації про звернення як інструмент взаємодії громадян із місцевою владою.

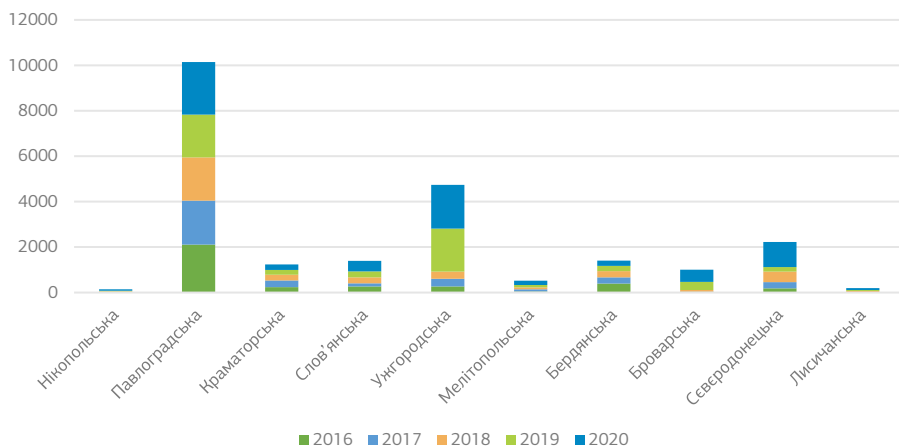
Більшість звернень до надходять через телефонні «гарячі лінії». У більшості громад цієї групи кількість телефонних звернень переважає кількість електронних, за винятком Мелітопольської та Ужгородської міських рад, до яких упродовж 2016-2020 років надійшло більше електронних звернень, ніж телефонних.

Загальна кількість звернень за 2016-2020 рр.



У більшості громад цієї групи також **спостерігається поступове щорічне збільшення кількості отриманих електронних звернень**, що вказує на зростання затребуваності цього інструменту.

Загальна кількість отриманих електронних звернень за 2016-2020 рр.



Слід звернути увагу на те, що запровадження таких сервісів як «контакт-центри» сприяє збільшенню кількості звернень. Наприклад, створення Броварською міською радою довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування «Прозорий офіс» у листопаді 2018 року сприяло суттєвому збільшенню кількості електронних та телефонних звернень, починаючи з 2019 року. Це може свідчити про те, що громадянам зручніше звертатися на якісно організовані спеціалізовані сервіси, тому вони активніше ними користуються.

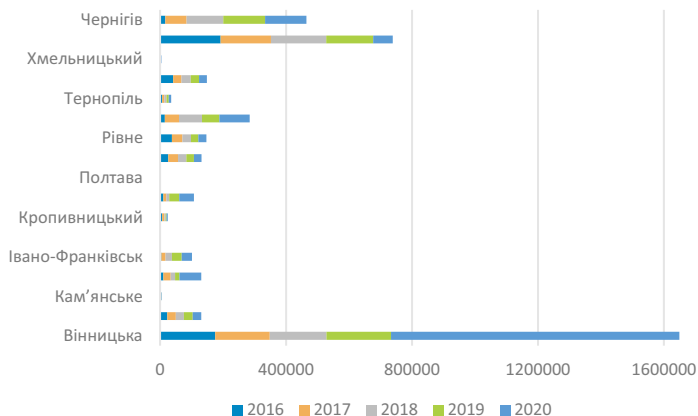


- Тренди 17 міст із населенням від 200 до 600 тис. осіб: Біла Церква, Вінниця, Житомир, Івано-Франківськ, Кам'янське, Кременчук, Кропивницький, Луцьк, Миколаїв, Полтава, Рівне, Суми, Тернопіль, Херсон, Хмельницький, Черкаси, Чернігів.

У цій групі також спостерігаються суттєві відмінності щодо кількості поданих звернень громадян між містами з приблизно однаковою чисельністю населення. Так, Черкаська міська рада зазначила у своїй відповіді на запит, що за п'ять років отримала 738 тис. звернень, а Хмельницька міська рада за той самий проміжок часу отримала менше 4 тис. звернень громадян, хоча обидва міста мають населення близько 270 тис. осіб.

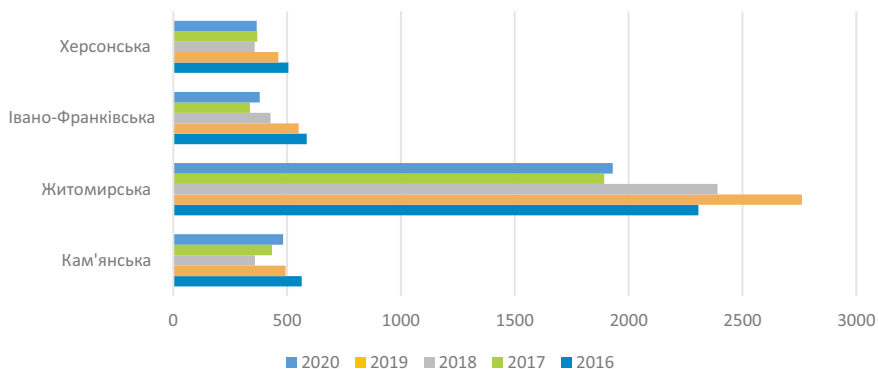
Слід зауважити, що Черкаська міська рада від травня 2013 року має «Оперативну службу», яка опрацьовує звернення. Водночас Хмельницька міська рада запровадила контакт-центр та чат-бот для зв'язку із громадою тільки з квітня 2021 року. І лише за 4 місяці роботи отримала 1936 звернень через ці сервіси. Своєю чергою, це ще раз підтверджує, що за наявності зручних муніципальних інструментів для подання звернень, кількість останніх може збільшуватися.

Загальна кількість отриманих звернень за 2016-2020 рр.



Зменшення кількості електронних звернень у деяких міських громадах у розрізі років. Так, Івано-Франківська міська рада протягом п'яти років мала систематичний приріст кількості телефонних звернень при тому, що кількість е-звернень була незначною та ще й поступово зменшувалася. Схожа ситуація прослідковується й у даних деяких інших громадах, хоча тренд не можна назвати стійким, радше йдеться про коливання кількості звернень.

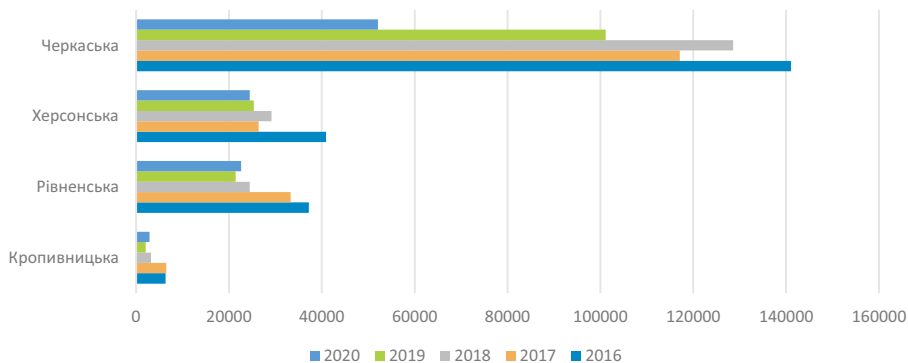
Загальна кількість електронних звернень



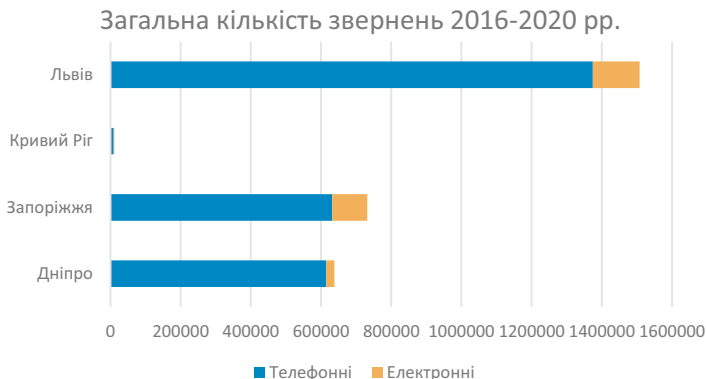
Міські ради мають різні підходи до обліку звернень громадян. Наприклад, Миколаївська міська рада надала відповідь із кількісними показниками щодо отриманих за п'ять років звернень від різних департаментів та районів без узагальненого сумарного показника, в той час як Чернігівська міська рада надала відповідь із сумарними показниками по кожному року окремо.

У деяких містах спостерігається зменшення кількості телефонних звернень упродовж 2016-2020 років. Зокрема, йдеться про Кропивницький, Рівне, Херсон, Чернаси. Заразом збільшення кількості електронних звернень у цих громадах, окрім Рівного, не простежується. Тож можна припустити, що зменшення кількості телефонних звернень не пов'язане зі зростанням популярності СЕЗ.

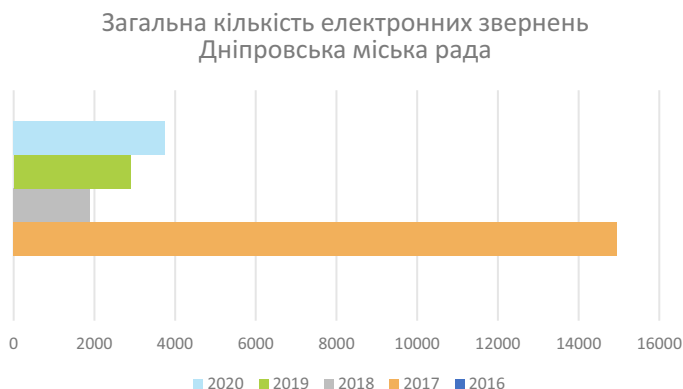
Загальна кількість телефонних звернень



- Тренди 4 міст із населенням від 600 тис. до 1 млн осіб: Дніпро, Запоріжжя, Кривий Ріг, Львів.



В окремих громадах спостерігаються значні розбіжності щодо кількості отриманих електронних звернень у розрізі років. Так, Дніпровська міська рада після впровадження у 2017 році порядку прийняття звернень «Організаційно-аналітичною службою», що відповідає за реєстрацію звернень громадян, отримала близько 15 тис. електронних звернень. Проте вже наступного року кількість звернень суттєво зменшилася (до 1,8 тис. звернень), хоч і надалі демонструє тенденцію до щорічного зростання. І це при тому, що на сайті міської ради відповідний сервіс знаходиться на видноті.

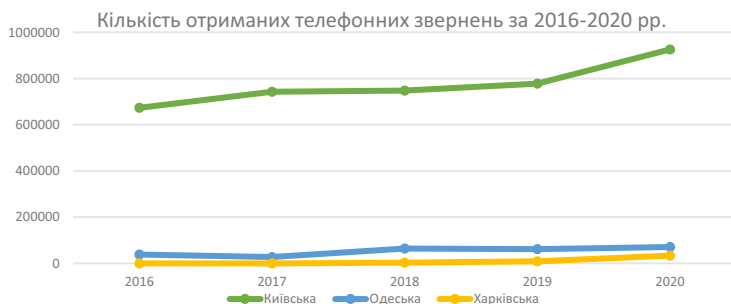


Незначна кількість звернень, які подаються у Кривому Розі, порівняно з іншими містами цієї групи і навіть меншими громадами. Криворізька міська рада повідомила, що за п'ять років отримала трохи більше 11 тис. звернень при населенні Кривого Рогу в понад 600 тис осіб. Це не лише суттєво менше за інші міста цієї групи, але й навіть менше за кількість звернень у Бердянську, де за той самий період подано майже 12 тис. звернень при населенні міста в трохи більше 100 тис. осіб.

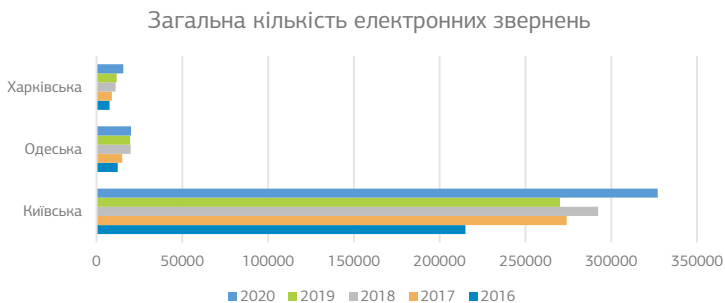
- Тренди міст із населенням від 1 млн осіб та більше: Київ, Одеса, Харків.

В усіх трьох містах спостерігається щорічне зростання загальної кількості отриманих звернень громадян протягом 2016-2020 рр. Причому зростає кількість як телефонних, так і електронних звернень.

Дещо дивною видається статистика щодо телефонних звернень до Харківської міської ради за 2016-2017 роки, яка, згідно наданої відповіді на запит, за цей період отримала їх лише 25. Цей показник є сумарною кількістю телефонних звернень, що отримали 27 структурних підрозділів Харківської міської ради! Варто зауважити, що за цей самий період кількість електронних звернень складає 16,5 тис. Можна припустити, що облік телефонних звернень структурними підрозділами в цей період не вівся, через те, що дзвінки жителів до департаментів не вважалися зверненнями та, відповідно, не фіксувалися належним чином.



Хоча кількість телефонних звернень є значно більшою за кількість електронних, проте з року в рік спостерігається систематичне збільшення кількості звернень через електронні сервіси.



1. Інформацію щодо загальної кількості звернень до Київської та Харківської міських рад було отримано від окремих структурних підрозділів

У цілому ж, узагальнюючи результати по всіх групах міст, можна зробити висновок, що кількість отриманих звернень прямо не залежить від чисельності населення. Насамперед на це впливає рівень розвитку сервісів для електронних та телефонних звернень, а також підходи до їх реєстрації й обліку.

Також у переважній більшості випадків кількість телефонних звернень є більшою за електронні. Це може залежати від недостатнього рівня зручності та доступності СЕЗ у містах та їх недостатньої популяризації серед жителів. Загалом, понад 80% звернень надісланих у досліджених містах за останні п'ять років засобами телекомунікації, надійшли саме на телефонні «гарячі лінії».

Спостерігаються значні відмінності у підходах місцевих рад до ведення обліку отриманих звернень. На запити щодо отримання публічної інформації з однаковим текстом ОМС (ВЦА) надіслали відповіді, що вказують на різні способи збору та обліку даних, які запитувалися.

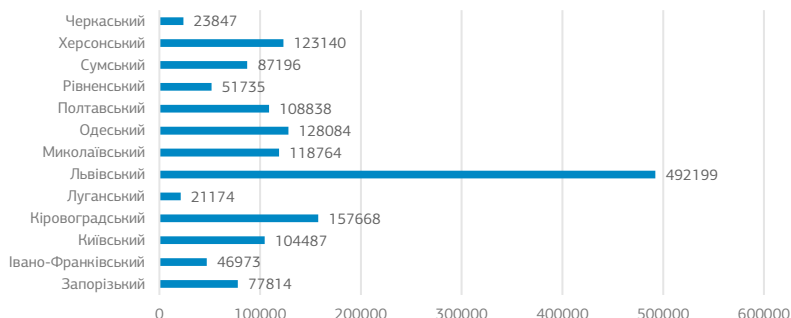
Крім того, чимало міських рад стикнулися з відчутним збільшенням кількості звернень, отриманих засобами телекомунікації, у 2020 році. Можна припустити, що це пов'язано з пандемією COVID-19 та її наслідками, зокрема з неможливістю організації особистих прийомів із працівниками ОМС через карантинні обмеження.



3.2. СТАТИСТИКА ТЕЛЕФОННИХ ТА ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ДО РКЦ

У дослідженні представлені статистичні дані щодо кількості звернень до **13 із 15** регіональних контактних центрів. Дніпропетровський і Закарпатський РКЦ відповідних даних на запит на інформацію не надали.

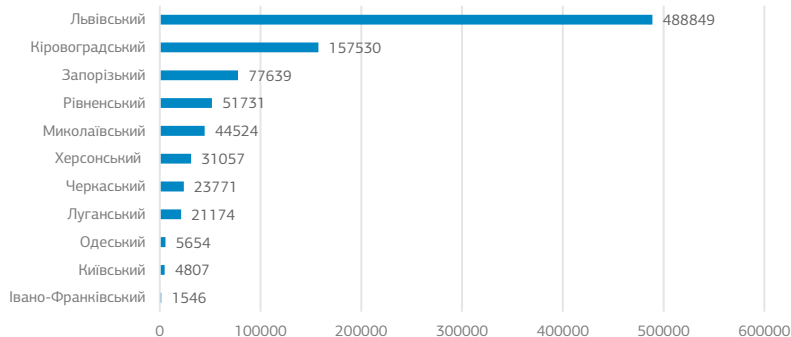
Загальна кількість отриманих РКЦ звернень за 2016-2020 рр.



Кількість отриманих РКЦ звернень суттєво різняться залежно від регіону. За 2016–2020 роки найбільшу кількість звернень отримав Львівський (492 тис.), Кіровоградський (158 тис.) та Одеський (128 тис.) РКЦ, найменшу – Луганський (21 тис.), Черкаський (24 тис.) та Івано-Франківський (47 тис.) РКЦ (детальніше див. Додаток 5).

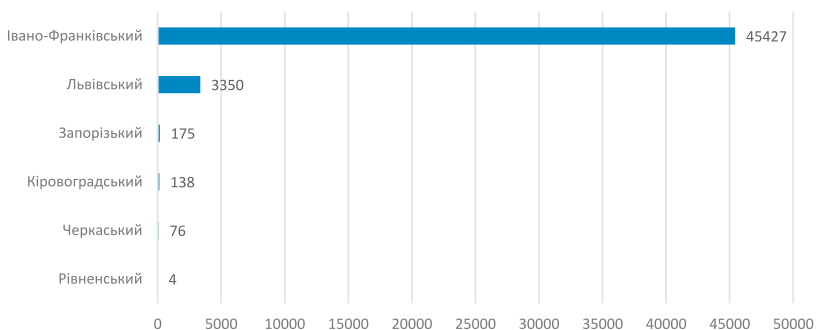
РКЦ працюють більше з телефонними зверненнями, ніж з електронними.² Частка телефонних звернень у загальній кількості звернень громадян, отриманих регіональними контактними центрами, складає 60%. Це звернення, які РКЦ отримали на власні телефонні «гарячі лінії». Решта звернень надійшли через сервіси електронних звернень та від УКЦ. Виняток становить Івано-Франківський обласний контактний центр, який у відповіді на запит зазначив, що більшу частину звернень у 2016-2020 рр. складала саме електронні звернення.

Загальна кількість телефонних звернень до РКЦ 2016-2020 рр.



² Розділ не містить даних щодо кількості електронних та телефонних звернень, отриманих Полтавським і Сумським РКЦ, оскільки ці центри надали дані лише щодо загальної кількості звернень, без розбивки на спосіб подання

Загальна кількість електронних звернень до РКЦ
2016-2020 рр.



РКЦ отримують електронні звернення як від Урядового контактного центру, так і через власні сервіси. Київський, Івано-Франківський, Миколаївський, Одеський, Херсонський РКЦ у відповідях на запити зазначали, що електронні звернення отримують від Урядового контактного центру за допомогою програмно-технічного комплексу Єдиної системи опрацювання звернень. Варто зауважити, що понад 80% зареєстрованих е-звернень Київського, Миколаївського, Одеського та Херсонського РКЦ були отримані саме через Єдину систему опрацювання звернень.

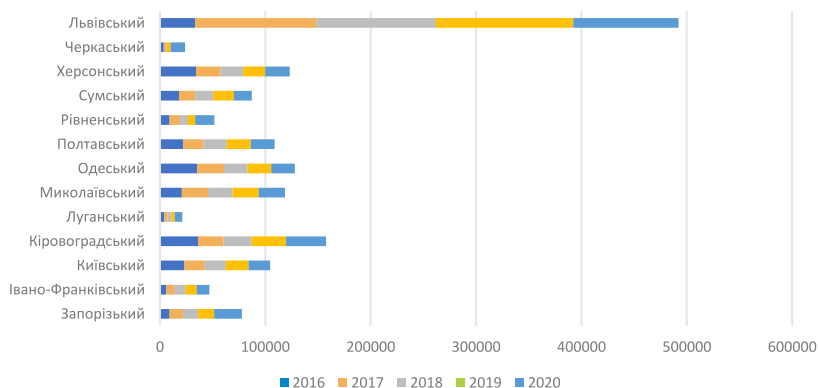
Івано-Франківський, Запорізький, Кіровоградський, Львівський, Рівненський, Черкаський РКЦ також зазначили, що отримують електронні звернення через власні сервіси: електронні пошти та форми для звернень на сайтах. А Луганський РКЦ поінформував, що впродовж 2016-2020 рр. звернення в електронній формі до центру не надходили.

Динаміка звернень упродовж 2016-2020 рр. не демонструє чітких трендів. Кількісні показники щодо телефонних та електронних звернень в деяких РКЦ коливаються в різні роки від зменшення до збільшення. Можна припустити, що кількість звернень залежить від доступності та зручності сервісів, зокрема на офіційних сайтах ОДА. Так, наприклад, у Львівській області після запровадження у 2018 році вебсервісу для подання звернень, їх кількість суттєво збільшилася порівняно з попередніми роками.

На динаміку електронних звернень, імовірно, впливає активність інформування про такі можливості взаємодії влади і громадськості. Також можна припустити, що відносно невелика кількість звернень на прямі контакти РКЦ відбувається через те, що людям зручніше знайти інформацію та звернутися до Урядового контактного центру, від якого вся інформація передається на РКЦ.

Варто зауважити на **відсутності кореляцій між кількістю штатних одиниць в РКЦ та кількістю звернень**, які вони опрацювають. Наприклад, у Львівському РКЦ 14 штатних одиниць за п'ять років опрацювали близько 500 тис. звернень, натомість в Одеському РКЦ 13 штатних одиниць за той самий період опрацювали 128 тис. звернень.

Загальна кількість отриманих звернень Регіональні контактні центри



Отже, регіональні контактні центри є ще одним каналом для подання та опрацювання органами влади звернень громадян. Проте порівняно низький рівень використання громадянами прямих контактів РКЦ свідчить про проблеми з поширенням інформації про них. Також на кількісні показники впливає функціонування Урядового контактного центру, адже в тих відповідях на запити, де була зазначена кількість звернень з Єдиної системи, їх було понад 80% від загальної кількості.

РЕЗУЛЬТАТИ КОНТРОЛЬНИХ ЗВЕРНЕНЬ НА РЕГІОНАЛЬНІ Й МІСЦЕВІ ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ТА СЕРВІСИ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

Ключовим компонентом дослідження якості й ефективності роботи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень стали контрольні звернення на обрані ТГЛ і СЕЗ. Загалом було здійснено по три телефонні дзвінки та подано по три електронні звернення на кожен відповідний сервіс 37 міст та 15 РКЦ. Тобто, до обраних місцевих рад (або ВЦА) регіональними експертами було подано **222** звернення: **111** телефонних та **111** електронних. До регіональних контактних центрів було подано **90** звернень: **45** телефонних і **45** електронних. Разом подано **312** звернень, включаючи **156** телефонних і **156** електронних.

Усі звернення на телефонні «гарячі лінії» регіональні експерти фіксували на диктофон, а відповіді на електронні звернення – зберігалися. На кожне звернення оформлявся звіт за окремою спеціальною оціночною формою, до якої також вносилися інформація про результати розгляду звернення.

4.1. РЕЗУЛЬТАТИ ЗВЕРНЕНЬ НА ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» МІСЬКИХ РАД (ВЦА)

На відібрані **37** телефонних «гарячих ліній» ОМС (ВЦА) членам експертної групи вдалося додзвонитися та поспілкуватися з їх операторами у **102 із 111** випадків, що складає **92%** від загальної кількості здійснених контрольних звернень. Слід зауважити, що цей показник вищий, ніж у ТГЛ центральних органів виконавчої влади, де в ході [дослідження 2019-2020 років](#) було лише **79%** успішних дзвінків.

Стовідсотково успішними були спроби додзвонитися на «гарячі лінії» у **32 із 37** міст (3 успішних спроби із 3 здійснених), що охоплює **86%** від усіх органів влади, до яких зверталися. У решті випадків в експертів виникали певні проблеми, а на телефон Херсонської міської ради не вдалося додзвонитися взагалі.

Кількість успішних спроб додзвонитися на телефонні «гарячі лінії»:

3 з 3 – Білоцерківська, Броварська, Вінницька, Дніпровська, Житомирська, Івано-Франківська, Запорізька, Кам'янець-Подільська, Кам'янська, Краматорська, Київська, Криворізька, Кропивницька, Луцька, Львівська, Маріупольська, Мелітопольська, Миколаївська, Нікопольська, Одеська, Павлоградська, Полтавська, Рівненська, Сумська, Тернопільська, Ужгородська, Харківська, Хмельницька, Чернівецька, Чернігівська міські ради; Лисичанська, Сєвєродонецька і Слов'янська ВЦА;

2 з 3 – Бердянська та Черкаська міські ради;

1 з 3 – Кременчуцька та Нікопольська міські ради;

0 із 3 – Херсонська міська рада.

Варто зазначити, що дзвінки на відібрані ТГЛ робилися членами експертної групи виключно в той час, коли за інформацією, розміщеною на сайті відповідного органу, вони мали працювати. Висновок про неможливість додзвонитися на певну телефонну «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.

У **93%** випадків членам експертної групи вдалося додзвонитися на ТГЛ із першого разу. При цьому тривалість очікування до з'єднання з оператором, за оцінками експертів, у середньому складала не більше 15 секунд, що є хорошим показником.

З-поміж **36 ТГЛ**, на які вдалося додзвонитися, **19** попереджали про запис телефонної розмови (**53%**). А ось попередження автовідповідача, що звертаючись на телефонну «гарячу лінію», особа дає згоду на використання своїх персональних даних, зафіксовано лише в **28** дзвінках (зі **111**), зокрема на ТГЛ Броварської, Вінницької, Дніпровської, Київської, Криворізької, Кропивницької, Одеської та Харківської міських рад.

Лише ТГЛ Павлоградської, Київської та Чернігівської міських рад повідомляли заявників про місце в черзі та орієнтований час очікування до з'єднання з оператором. На решті «гарячих ліній» таких повідомлень не зафіксовано.

Під час очікування з'єднання з оператором заявники слухали інформацію про телефонну «гарячу лінію» в **12** випадках; інформацію про діяльність органу влади, якому належить ця ТГЛ, – у **1** випадку; якусь мелодію – у **32** випадках; монотонні гудки – у **52** випадках, у слухавці була повна тиша в **5** випадках.

У **68%** телефонних звернень заявникам було повідомлено, на яку ТГЛ вони додзвонилися. Проте такі повідомлення жодного разу не озвучувалися на ТГЛ Бердянської, Івано-Франківської, Краматорської й Сумської міських рад.

У рамках дослідження також оцінювалася якість роботи операторів муніципальних ТГЛ, зокрема стиль спілкування, дотримання етичних норм, ввічливість. Показово, що лише у **81** випадку оператор ТГЛ привітався із заявником, що складає **79%** від загальної кількості успішних телефонних звернень. Попрощалися лише в **68** випадках. Під час більш ніж половини дзвінків оператори не представилися – загалом **53** випадки. У **6** випадках оператор ТГЛ представився, назвавши своє ім'я та прізвище, у **15** випадках – представився, назвавши свій операторський номер, у **28** випадках – представився, назвавши лише своє ім'я.

За суб'єктивними оцінками членів експертної групи, у **41%** випадків, спілкуючись із заявниками, оператор ТГЛ був максимально ввічливим, ще у **51%** – оператор стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення; у **8%** – оператор

проявляв нетерплячість, явно виказуючи своє бажання закінчити спілкування якнайшвидше.

При цьому в **55** випадках оператор не лише вислухав, але й задавав уточнюючі питання. У ході **41** телефонних звернень оператор вислухав озвучену інформацію, уточнюючі запитання не ставив, у **3** випадках перевірив розмову (переключив) на відповідного фахівця, ще у **3** випадках оператор не дослухав заявника та похапцем перервав розмову (Криворізька і Луцька міські ради).

Щодо реакції операторів на озвучені проблеми ситуація виглядає таким чином:

- ✓ у **56** випадках (**55%**) заявникам було повідомлено, що звернення зареєстровано;
- ✓ у **15** випадках (**15%**) оператором ТГЛ була надана усна консультація;
- ✓ в **одному** випадку (**1%**) була надана усна консультація фахівцем, на якого переключив (перевірив розмову) оператор ТГЛ;
- ✓ у **20** випадках (**20%**) було поінформовано, що проблема не належить до компетенції органу, до якого звернувся заявник, але при цьому оператор порекомендував зателефонувати на інший номер телефону та повідомив його;
- ✓ у **5** випадках (**5%**) заявнику було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу 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 **6** випадках (**6%**) заявнику було запропоновано звернутися до відповідного органу влади письмово.

При цьому оператори лише в **17** випадках повідомили реєстраційний номер звернення. Це оператори «гарячих ліній» Дніпровської, Запорізької, Кам'янської, Київської, Криворізької, Львівської, Миколаївської, Одеської, Ужгородської міських рад. Про строк розгляду звернення оператори ТГЛ повідомили лише в **14** випадках.

Усього за результатами контрольних звернень члени експертної групи отримали **12** письмових відповідей, що складає **70%** від загальної кількості зареєстрованих звернень. Сумарно за результатами телефонних звернень отримано **28** відповідей, включаючи **12** письмових та **16** усних, що складає лише **27%** від загальної кількості успішних дзвінків.

Експерти, які отримали відповіді від ОМС про результати розгляду своїх телефонних звернень, здебільшого констатують, що ці відповіді лише приблизно відповідають реальному стану справ. Натомість, лише **16%** телефонних звернень призвели до вирішення порушених питань, ще **7%** лише частково вирішили порушені питання. Більшість відповідей виглядали швидше як «відписки».

4.2. РЕЗУЛЬТАТИ ЗВЕРНЕНЬ НА ТЕЛЕФОННІ «ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» РКЦ

На телефонні «гарячі лінії» 15 РКЦ членам експертної групи вдалося додзвонитися та поспілкуватися з їх операторами в усіх **45** випадках. У **96%** випадків членам регіональної експертної групи вдалося додзвонитися до регіонального контактного центру з першого разу.

З-поміж **15 РКЦ**, **9** попереджали про запис телефонної розмови (**60%**). 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 **45** успішних телефонних звернень повідомлення про запис зафіксоване у **22** 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 обробку своїх персональних даних, озвучувалося лише в **16** випадках. Систематично повідомлення щодо персональних даних озвучується під час телефонних звернень до Дніпропетровського, Кіровоградського, Луганського, Львівського і Сумського РКЦ. За оцінками членів експертної групи, які здійснювали контрольні дзвінки, тривалість очікування до з'єднання з оператором у середньому склала не більше 15 секунд, що також є хорошим показником.

Лише телефонні «гарячі лінії» Херсонського та Луганського РКЦ повідомляли заявників про місце в черзі та орієнтований час очікування до з'єднання з оператором. В решті РКЦ такі повідомлення не зафіксовані.


У **9** випадках під час очікування з'єднання з оператором заявники слухали інформацію про телефонну «гарячу лінію», у **12** випадках – якусь мелодію, у **17** випадках – лунали монотонні гудки, у **7** випадках в слухавці була повна тиша.

У **76%** телефонних звернень заявникам було повідомлено, на яку ТГЛ вони додзвонилися, проте такі повідомлення жодного разу не озвучувалися у Черкаському й Одеському РКЦ.

У рамках дослідження також оцінювалась якість роботи операторів телефонних «гарячих ліній» РКЦ, зокрема стиль спілкування, дотримання етичних норм, ввічливість.

Оператор привітався із заявником у **37** випадках, що складає **82%** від загальної кількості успішних телефонних звернень; попрощався – в **38** випадках (**84%**). Тобто, в цьому сенсі показники дещо кращі, ніж у місцевих радах. У **23** випадках (**51%**) оператори не представилися, ще в **22** випадках оператор ТГЛ представився, назвавши тільки своє ім'я (**49%**).

За суб'єктивними оцінками членів експертної групи, у **49%** випадків, спілкуючись із заявниками, оператор ТГЛ був максимально ввічливим, ще у **33%** - оператор стримано та без особливих емоцій відповідав на звернення; у **18%** - оператор проявляв нетерплячість, явно виказуючи своє бажання закінчити спілкування якнайшвидше.



При цьому у **23** випадках оператор не тільки вислухав озвучену інформацію, а й ставив уточнюючі запитання (**51%**), у **18** випадках оператор лише вислухав озвучену інформацію, уточнюючі запитання не задавав (**40%**), ще у **4** випадках оператор не дослухав суть проблеми та похапцем перервав розмову (зокрема, такі випадки зафіксовані в Київському, Одеському та Івано-Франківському РКЦ).

Щодо реакції операторів на озвучені проблеми, ситуація виглядає таким чином:

- ✓ у **20** випадках (**44%**) заявникам було повідомлено, що звернення зареєстровано;
- ✓ у **10** випадках (**22%**) оператором ТГЛ була надана усна консультація;
- ✓ у **3** випадках (**7%**) заявнику було повідомлено, що проблема не належить до компетенції органу, 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 **2** випадках (**4%**) заявнику було запропоновано звернутися до органу влади письмово.

При цьому оператори лише в **5** випадках повідомили реєстраційний номер звернення. Це оператори «гарячих ліній» Дніпровської, Закарпатського, Кіровоградського РКЦ. А про строк розгляду звернення оператори регіональних ТГЛ повідомили лише в **11** випадках.

Усього за результатами контрольних звернень члени експертної групи отримали **11** письмових відповідей, що складає **55%** від загальної кількості зареєстрованих звернень. Сумарно за результатами телефонних звернень отримано **21** відповідь, включаючи **11** письмових та **10** усних, що складає **47%** від загальної кількості успішних дзвінків.

Експерти, які отримали відповіді від органів виконавчої влади про результати розгляду своїх телефонних звернень, здебільшого констатують, що ці відповіді лише приблизно відповідають реальному стану справ. Лише **16%** телефонних звернень призвели до вирішення порушених питань, ще **13%** частково вирішили порушені питання. Більшість відповідей, на думку експертів, виглядають радше як «відписки».

4.3. РЕЗУЛЬТАТИ ПОДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ДО МІСЬКИХ РАД І ВЦА

Майже в усіх випадках (**108 зі 111**) членам експертної групи вдалося без проблем відправити контрольні електронні звернення до ОМС (або ВЦА), і лише у трьох випадках це не вдалося, зокрема по одному разу в Кам'янці-Подільському, Вінниці та Києві. Причини невдач із подачею звернень зоразу були різними. Так, у Кам'янець-Подільському не вдалося подати звернення через тимчасово непрацюючу форму на офіційному сайті. У Києві регіональному експерту не вдалося протягом 30 хвилин подати звернення через форму на сайті внаслідок технічного збою під час реєстрації, в той як подача двох інших контрольних звернень через цю ж саму форму, але в інший час, була вдалою. У Вінниці експерту один раз прийшло повідомлення, що пошта міської ради більше не приймає повідомлення.

Загалом, із **111** контрольних звернень, **50** були надіслані електронною поштою і **61** – через спеціальні форми на сайтах. За оцінкою експертів, у **92%** випадків з надсиланням електронних звернень не було особливих проблем. Проте у **8%** випадків певні проблеми таки виникали.

Ситуація з реакцією ОМС (ВЦА) на електронні звернення виглядала таким чином:

- ✓ У **60** випадках ОМС повідомили заявників, що звернення було прийнято.
- ✓ У **10** випадках представники ОМС (ВЦА) зв'язувалися із заявниками з метою уточнення інформації, однак у двох випадках такі контакти радше свідчили про бажання «закрити» питання замість реального бажання допомогти у вирішенні проблеми.
- ✓ лише в **15%** випадків заявникам повідомляли про прогрес у розгляді звернень.
- ✓ На **70%** електронних звернень заявникам була надана письмова відповідь (у **76** випадках), в той час як на третину звернень письмових відповідей так і не отримано, що є прямим порушенням законодавства.
- ✓ **97%** отриманих відповідей надійшли у строк, встановлений Законом «Про звернення громадян», ще у **3%** випадках відповідь надійшла із запізненням до 7 днів.
- ✓ **70%** відповідей містили вичерпну інформацію про результати розгляду звернення; **9%** відповідей лише частково відповідали реальному стану справ; решта **21%** відповідей, на думку експертів, були відвертими «відписками».
- ✓ За оцінками регіональних експертів, **41%** електронних звернень призвели до вирішення піднятих у них проблем, **30%** допомогли лише частково.

4.4. РЕЗУЛЬТАТИ ПОДАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ДО РКЦ

В усіх **45** випадках регіональним експертам вдалося відправити електронні звернення до **15 РКЦ**. Загалом, із **45** контрольних звернень, **38** були надіслані електронною поштою і **7** – через спеціальні форми на сайтах. Виключно через форми були відправлені звернення до Дніпропетровського, Кіровоградського, Полтавського РКЦ. Усі три контрольні звернення до Херсонського РКЦ були відправлені за допомогою чатботів у Viber та Telegram.

За оцінкою експертів, у всіх випадках з надсиланням електронних звернень не було особливих проблем. Проте регіональні експерти відмічали певні складнощі, що виникали при поданні звернень:

- ✓ львівському експерту через певний час після подачі звернення на електронну скриньку прийшло повідомлення щодо необхідності подачі та реєстрації звернення через «гарячу лінію» області 112 або онлайн-платформу 112.loda.gov.ua. Однак подати звернення через електронну платформу було неможливо;
- ✓ сайт Запорізького РКЦ на момент подачі одного зі звернень не працював.

Ситуація з реакцією РКЦ на електронні звернення виглядала таким чином:

- ✓ У **16 із 45** випадках РКЦ повідомляли, що звернення було прийнято.
- ✓ Лише в **одному** випадку представники РКЦ зв'язувались із заявником з метою уточнення інформації (йдеться про Дніпропетровський РКЦ).
- ✓ Лише в **11%** випадків заявникам повідомляли про прогрес із розглядом звернень.
- ✓ На **42%** електронних звернень (або в **19** випадках) заявникам була надана письмова відповідь, в той час як третина письмових відповідей так і не отримали, що є порушенням законодавства;
- ✓ **100%** отриманих відповідей надійшли у строк, встановлений Законом «Про звернення громадян».
- ✓ **53%** відповідей містили вичерпну інформацію про результати розгляду звернення; **21%** відповідей лише частково відповідали реальному стану справ; решта **26%** відповідей, на думку експертів, були відвертими «відписками».
- ✓ За оцінками регіональних експертів, лише **32%** електронних звернень призвели до вирішення проблеми, ще у **32%** випадків допомогли лише частково.

РЕЙТИНГИ РЕГІОНАЛЬНИХ І МІСЦЕВИХ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

Результати дослідження телефонних «гарячих ліній» і сервісів електронних звернень органів місцевого самоврядування та регіональних контактних центрів систематизувалися за допомогою спеціально розроблених методик рейтингування, окремо для ТГЛ, окремо для СЕЗ (див. Додаток 6. Методологія дослідження).

Формування рейтингів ТГЛ здійснювалося шляхом експертного оцінювання за трьома групами показників: «Нормативне й організаційне забезпечення роботи телефонних «гарячих ліній» (**4 показники**), «Інформаційна відкритість та доступність органів щодо роботи їх телефонних «гарячих ліній» (**10 показників**) та «Якість роботи телефонних «гарячих ліній» (**24 показники**) – загалом **38 показників**.

Кожен із цих показників оцінювався за 5-бальною шкалою. За групами показників максимальні бали складали **20, 50 і 120** відповідно. Таким чином, максимальна кількість балів, яку могла отримати в рейтингу певна телефонна «гаряча лінія», складає **190**.

Лідером рейтингу телефонних «гарячих ліній» ОМС за загальною сумою балів стала Львівська міська рада, яка набрала **127,68** зі **190** можливих балів. Друге місце посіла ТГЛ Броварської міської ради – **126 балів**, третє – ТГЛ Дніпровської міської ради зі **123 балами**. Найменшу же кількість балів отримали Херсонська (**25 балів**) та Нікопольська (**30,36 бали**) міські ради.

За першою групою показників «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ» жодна з міських рад (ВЦА) не набрала максимальної суми в **20 балів**. Водночас більше половини проаналізованих органів (**19**) отримали **15 балів**.

За другою групою показників «Інформаційна відкритість та доступність органів щодо роботи їх ТГЛ» максимальну суму в **50 балів** не набрала жодна міська рада. **40 балів** – це максимальна оцінка, яку отримали лише п'ять міських рад: Запорізька, Кам'янець-Подільська, Київська, Львівська, Миколаївська.

За третьою групою показників «Якість роботи ТГЛ» найбільшу кількість балів – **92,3** – отримала Кропивницька міська рада. На другому місці із **82 балами** – ТГЛ Дніпровської міської ради. І третє місце за показниками якості роботи посіла ТГЛ Броварської міської рад – **76 балів**. Показово, що жодна з ТГЛ навіть не наблизилася до максимально можливої кількості балів за групою показників «Якість роботи ТГЛ» - **120 балів**.

РЕЙТИНГ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» МІСЬКИХ РАД (ВЦА)

Місце	Назва	Кількість балів
1	Львівська міська рада	127,68
2	Броварська міська рада	126,00
3	Дніпровська міська рада	123,00
4	Запорізька міська рада	120,66
5	Київська міська рада	120,34
6	Кропивницька міська рада	115,32
7	Вінницька міська рада	113,01
8	Миколаївська міська рада	110,33
9	Одеська міська рада	109,68
10	Чернігівська міська рада	103,34
11	Тернопільська міська рада	99,00
12	Краматорська міська рада	92,68
13	Маріупольська міська рада	91,67
14	Ужгородська міська рада	89,35
15	Лисичанська ВЦА	88,67
16	Слов'янська ВЦА	87,66
17	Луцька міська рада	87,00
18	Сумська міська рада	86,67
19	Рівненська міська рада	83,99
20	Павлоградська міська рада	83,67
21	Кам'янець-Подільська міська рада	80,66
22	Харківська міська рада	80,33
23	Білоцерківська міська рада	79,67
24	Черкаська міська рада	78,99
25	Криворізька міська рада	77,32
26	Хмельницька міська рада	76,67
27	Івано-Франківська міська рада	75,34
28	Чернівецька міська рада	71,00
29	Северодонецька ВЦА	69,32
30	Полтавська міська рада	67,67
31	Бердянська міська рада	67,66
32	Житомирська міська рада	58,33
33	Мелітопольська міська рада	57,67
34	Кам'янська міська рада	56,00
35	Кременчуцька міська рада	54,35
36	Нікопольська міська рада	30,36
37	Херсонська міська рада	25,00

Лідером рейтингу ТГЛ серед регіональних контактних центрів за загальною сумою балів став Кіровоградський РКЦ, який набрав **152,32 зі 190** можливих балів. Друге місце посів Сумський РКЦ – **143 бали**, третє – Рівненський РКЦ – **139,7 балів**. Найнижчі же оцінки отримали Київський обласний (**84 бали**) та Івано-Франківський (**81 бал**) РКЦ.

За першою групою показників «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ» переважна більшість РКЦ набрали максимальну суму в **20 балів**. Лише Дніпропетровський РКЦ отримав **0 балів**, оскільки не надіслав документів у відповідь на запит.

За другою групою показників «Інформаційна відкритість та доступність РКЦ щодо роботи ТГЛ» максимальну суму в **50 балів** набрали два РКЦ: Полтавський і Запорізький. Найменшу кількість – Львівський РКЦ (**15 балів**).

За третьою групою показників «Якість роботи ТГЛ» найбільшу кількість балів – **87,3** – отримав Кіровоградський РКЦ. Друге місце з **81,7** балами посів Рівненський РКЦ; третє місце – Сумський РКЦ із **75 балами**.

РЕЙТИНГ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» РКЦ

Місце	Назва РКЦ	Кількість балів
1	Кіровоградський	152,32
2	Сумський	143,00
3	Рівненський	139,67
4	Луганський	126,00
5	Запорізький	125,33
6	Полтавський	121,32
7	Миколаївський	113,02
8	Одеський	104,67
9	Херсонський	104,34
10	Черкаський	103,68
11	Львівський	103,35
12	Дніпропетровський	100,33
13	Закарпатський	88,69
14	Івано-Франківський	84,01
15	Київський	80,67

При формуванні рейтингу сервісів електронних звернень ОМС та РКЦ використовувалась одна група з **14 показників**, за якими оцінювалась насамперед якість роботи сервісів. Кожен із показників оцінювався за 5-бальною шкалою. Максимальна кількість балів у рейтингу складає **70**.

3-поміж ОМС лідерами рейтингу стали Броварська міська рада – **61,7 бали**, Одеська міська рада – **58 балів** і Миколаївська міська рада – **53,7 бали**. Найнижчі ж оцінки отримали Мелітопольська (**20 балів**), Кам'янець-Подільська (**22,65 бали**), Вінницька (**25,01 балів**) і Бердянська (**25,01 балів**) міські ради.

РЕЙТИНГ РОБОТИ СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ МІСЬКИХ РАД (ВЦА)

Місце	Назва	Кількість балів
1	Броварська міська рада	61,65
2	Одеська міська рада	58,00
3	Миколаївська міська рада	53,67
4	Херсонська міська рада	52,33
5	Тернопільська міська рада	50,00
6	Криворізька міська рада	49,67
7	Нікопольська міська рада	49,33
8	Лисичанська ВЦА	47,99
9	Хмельницька міська рада	46,99
10	Білоцерківська міська рада	46,00
11	Чернігівська міська рада	45,34
12	Черкаська міська рада	45,00
13	Дніпровська міська рада	44,68
14	Кременчуцька міська рада	44,34
15	Рівненська міська рада	43,33
16	Павлоградська міська рада	42,67
17	Луцька міська рада	42,33
18-19	Кам'янська міська рада	41,68
18-19	Краматорська міська рада	41,68
20	Житомирська міська рада	40,99
21	Маріупольська міська рада	38,32
22	Полтавська міська рада	37,65
23	Івано-Франківська міська рада	36,00
24	Севєродонецька ВЦА	35,02
25	Ужгородська міська рада	34,98
26	Сумська міська рада	34,33
27	Київська міська рада	33,99
28-29	Харківська міська рада	33,33
28-29	Чернівецька міська рада	33,33
30-31	Львівська міська рада	31,68
30-31	Слов'янська ВЦА	31,68
32	Запорізька міська рада	31,67
33	Кропивницька міська рада	30,02
34-35	Бердянська міська рада	25,01
34-35	Вінницька міська рада	25,01
36	Кам'янець-Подільська міська рада	22,65
37	Мелітопольська міська рада	20,00

Щодо регіональних контактних центрів, то тут лідерами рейтингу за якістю роботи СЕЗ стали Херсонський РКЦ – **48,3 бали** із 70 можливих, Дніпропетровський РКЦ – **46,3 бали** і Кіровоградський РКЦ – **43,3 бали**. На останніх позиціях – Івано-Франківський, Луганський та Одеський РКЦ, кожен з оцінкою в **15 балів** відповідно.

РЕЙТИНГ РОБОТИ СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

Місце	Назва РКЦ	Кількість балів
1	Херсонський	48,34
2	Дніпропетровський	46,33
3	Кіровоградський	43,32
4	Черкаський	31,66
5	Запорізький	30,02
6	Сумський	30,00
7	Полтавський	28,66
8	Миколаївський	27,68
9-10	Закарпатський	25,02
9-10	Рівненський	25,02
11-12	Київський	20,00
11-12	Львівський	20,00
13-15	Івано-Франківський	15,00
13-15	Луганський	15,00
13-15	Одеський	15,00

Детальні результати оцінювання відібраних ТГЛ та СЕЗ по кожному показнику та групах показників наведені у Додатках 6-9

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Проведене дослідження регіональних і місцевих телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень дозволяє зробити низку висновків та висловити рекомендації щодо вдосконалення роботи відповідних сервісів. Висновки і рекомендації дослідження структуровані відповідно до двох основних типів суб'єктів опрацювання звернень, які вивчалися: регіональних контактних центрів (РКЦ) та органів місцевого самоврядування (ОМС) міських територіальних громад.

Щодо регіональних контактних центрів:

1. Регіональні контактні центри є важливим елементом Єдиної системи опрацювання звернень, що була створена з метою забезпечення належного реагування на звернення громадян, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку й з використанням Інтернету. Створення мережі РКЦ слід розглядати як намір децентралізувати відповідні публічні послуги, наблизити їх до громадян, а також розвантажити Урядовий контактний центр з огляду на зростаючий суспільний попит на взаємодію з органами влади засобами телекомунікації.

2. За задумом, РКЦ мали би функціонувати за єдиною, уніфікованою моделлю, звичайно, з урахуванням регіональних особливостей. На це, зокрема, вказує визначення засад їх діяльності в постанові КМУ, затвердження урядом типового положення про регіональний контактний центр, покладення методичного забезпечення діяльності РКЦ на Урядовий контактний центр тощо. Однак проведене дослідження показало, що насправді система РКЦ не є цілісною й уніфікованою, як це, ймовірно, задумувалося. Про це свідчить ряд індикаторів: РКЦ мають різний правовий статус і підпорядкування (є державні, а є комунальні установи); вони по-різному організують свою роботу (наприклад, працюють за різним графіком, використовують різний набір каналів для прийому звернень тощо), а також по-різному підходять до комунікації своєї діяльності; мережа РКЦ покриває лише 2/3 регіонів України, в той час як у решті областей вони донині не створені. Тобто, про жодну уніфікацію в реальній роботі РКЦ наразі не йдеться.

3. Результати здійснених у ході дослідження контрольних звернень дозволяють констатувати, що якість роботи регіональних контактних центрів теж суттєво різниться: є РКЦ, які справляються зі своїми функціями вельми добре, й водночас є такі, що їх узагалі не виконують. У цілому ж, в більшості регіонів України робота РКЦ поки не виглядає як сервіс, що покликаний допомогти громадянину вирішити проблемне питання шляхом звернення до органу влади.

Наприклад, більшість РКЦ не приймають телефонних звернень цілодобово, як передбачає Типове положення про регіональний контактний центр. У значній кількості випадків суб'єктів звернень на ТГЛ не повідомляють про запис телефонних розмов (або ж записи розмов не ведуться), як і про надання згоди на обробку персональних даних. Є також чимало запитань до того, як оператори спілкуються з громадянами, що звертаються на телефонні «гарячі лінії».

Здебільшого не забезпечується зворотний зв'язок із заявниками у процесі розгляду звернень, через що останні не можуть бути певними, що їх звернення прийняті до розгляду, та відстежувати прогрес. Також надто багато поданих через РКЦ звернень залишаються взагалі без відповідей, що є прямим порушенням законодавства (зокрема, у ході дослідження письмові відповіді так і не були надіслані на більш ніж половину контрольних електронних звернень).

4. Окремо варто звернути увагу на те, що в значній кількості контрольних звернень оператори РКЦ взагалі рекомендували заявникам звертатися напряму до органів влади або ж на Урядову «гарячу» лінію. Такі дії співробітників РКЦ є неприйнятними й, по суті, ставлять під сумнів доцільність існування РКЦ як установ. Адже отримуючи заробітну плату з коштів платників податків, вони не виконують свою роботу, а перекидають її на інші інституції (наприклад, Київський обласний РКЦ на всі 6 контрольних звернень рекомендував звернутися до УКЦ).

5. У цілому ж доводиться визнати, що попри чималий досвід роботи, регіональні контактні центри все ще не надають свої послуги за високими й уніфікованими стандартами, які очікуються від установ, що спеціально створені для опрацювання звернень громадян, отриманих засобами телекомунікації. Тим не менш, подальше існування системи РКЦ в Україні видається доцільним за умови трансформації їх моделі та підходів до роботи. Адже суспільний запит на подання звернень громадян засобами телекомунікації з року в рік лише збільшується.

Наведені висновки дозволяють висловити низку **рекомендацій** щодо вдосконалення роботи регіональних контактних центрів в Україні:

1. Секретаріату Кабінету Міністрів України спільно з Урядовим контактним центром варто ініціювати проведення комплексного аудиту ефективності (performance audit) мережі РКЦ й для цього залучити ресурси міжнародної технічної допомоги. За підсумками аудиту підготувати пропозиції для уряду щодо вжиття комплексу заходів державної політики з метою підвищення якості роботи РКЦ та ефективності реагування на звернення, що надходять за допомогою засобів телекомунікації.

При розробці пропозицій варто розглядати й радикальні рішення, як, наприклад, перегляд засад функціонування системи регіональних контактних центрів в Україні. Одним з варіантів цілком може бути й створення єдиної державної установи з філіями (структурними підрозділами) в регіонах та єдиними каналами прийняття звернень громадян.

2. Незалежно від того, яка інституційна модель буде обрана, доцільним вбачається подальший розвиток мережі РКЦ на основі уніфікації та єдиних стандартів надання послуг. У цьому зв'язку уряду варто посилити регулювання діяльності РКЦ на рівні актів Кабінету Міністрів України, зокрема, внести зміни до Типового положення про регіональний контактний центр, визначити типову організаційну структуру РКЦ, розробити й затвердити єдині стандарти роботи зі зверненнями тощо. Також необхідно забезпечити охоплення діяльністю РКЦ всієї території України, а не лише частини регіонів, як нині.

Зі свого боку, Урядовому контактному центру варто активізувати та посилити роботу за напрямом методичного забезпечення діяльності РКЦ. Доцільно розробити чіткий план розбудови інституційної спроможності мережі РКЦ, який передбачатиме навчальні, методичні та інформаційно-консультаційні заходи, що в комплексі сприятимуть їх переходу на єдині стандарти роботи зі зверненнями громадян.

3. З огляду на стан розвитку інформаційно-комунікаційних технологій РКЦ рекомендується максимально розширити набір каналів для подання звернень громадян. Такими каналами можуть бути:

- ✓ безкоштовний номер телефону (в ідеалі короткий) для дзвінків з будь-яких номерів у межах України для подання усних звернень;
- ✓ щонайменше один мобільний номер для здійснення безкоштовних дзвінків через основні месенджери (наприклад, із-за кордону);
- ✓ окремі безкоштовні номери телефонів для 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, зокрема для подання звернень жестовою мовою;
- ✓ чат-бот із відповідями на найбільш поширенні запитання;
- ✓ можливість подання усного звернення у позаробочий час у форматі аудіозапису.

4. Задля підвищення якості та ефективності роботи зі зверненнями громадян РКЦ також рекомендується:

- ✓ забезпечити легкий доступ до контактної інформації щодо телефонних «гарячих ліній», графіків їх роботи, способів подання електронних звернень на власних вебсайтах і сторінках, а також на офіційних вебсайтах обласних і районних державних адміністрацій, обласних і районних рад;
- ✓ забезпечити прийом телефонних звернень у цілодобовому режимі, а в разі, якщо ТГЛ не має змоги працювати цілодобово, передбачити можливість звернення на неї у позаробочий час в режимі аудіозапису;
- ✓ віддавати перевагу створенню спеціальних форм на вебсайтах для подання електронних звернень замість їх надсилання на електронні поштові адреси. Це зручніше для користувача з огляду на те, що основним пристроєм входу в Інтернет на сьогодні є мобільний телефон;
- ✓ здійснювати аудіозапис всіх дзвінків на телефонні «гарячі лінії» для постійного контролю якості обслуговування заявників, про що обов'язково попереджати останніх;

- ✓ забезпечувати належну реєстрацію та облік звернень, повідомляти заявникам реєстраційні номери звернень та орієнтовні строки їх розгляду;
- ✓ припинити практику переадресації заявників на інші номери та інституції, крім випадків, коли це насправді виправдано (наприклад, виклики Нацполіції чи аварійних служб);
- ✓ забезпечувати неухильне дотримання вимог законодавства щодо обов'язкового надання письмових відповідей як на телефонні, так і на електронні звернення.

5. Обласним державним адміністраціям, а також УКЦ як координатору Єдиної системи, варто в межах своїх повноважень посилити контроль за роботою РКЦ у відповідних регіонах та за прийомом і розглядом звернень громадян, які надходять засобами телефонного зв'язку та через Інтернет.

Щодо органів місцевого самоврядування:

1. На відміну від РКЦ, робота зі зверненнями громадян в ОМС регулюється на національному рівні лише законом, тож вони мають більше автономії в питаннях організації відповідних процесів та процедур, і про жодну уніфікацію на цьому рівні взагалі не йдеться і не має йтися. Тим не менш, досвід і практика створення й функціонування муніципальних контактних центрів зарекомендували себе позитивно, а міста-лідери обох рейтингів, складених за підсумками дослідження, організували прийом звернень саме за такою моделлю.

Водночас муніципальні контакт-центри не є єдино вірним рішенням. Як показало дослідження, робота з телефонними та електронними зверненнями може бути організована якісно й ефективно і без їх утворення, однак все-таки громадяни значно охочіше й активніше звертаються саме на комплексні та якісно організовані сервіси.

2. Дослідження виявило такі основні недоліки в роботі телефонних гарячих ліній та сервісів електронних звернень ОМС:

- ✓ Низка місцевих рад використовують для ТГЛ короткі чотиризначні номери, на які можна зателефонувати лише зі стаціонарного телефонного зв'язку. Враховуючи, що цим типом зв'язку користується все менше і менше громадян, для більшості жителів громад може бути вкрай складно оперативно подавати телефонні звернення.
- ✓ У цьому зв'язку слід також відзначити, що в багатьох ОМС пріоритетним каналом подання телефонних звернень все ще є номери стаціонарного телефонного зв'язку, в той час як основним комунікаційним пристроєм для громадян вже давно є мобільний телефон, що необхідно враховувати.
- ✓ Інформування жителів громад про роботу сервісів для звернень потребує покращення. Далеко не всі ОМС розміщують номери телефонів ТГЛ, графіки їх роботи, посилання для подання е-звернень тощо на видному

місці головних сторінок власних вебсайтів; інколи ці контактні дані доводиться буквально вишукувати.

- ✓ Більшість ОМС не приймають телефонних звернень цілодобово, хоча громадяни стикаються з проблемами, які треба вирішувати, постійно, незалежно від часу доби. Інколи затримка з поданням звернення може призводити до того, що в ньому вже надалі не буде потреби.
- ✓ Як і у випадку з РКЦ, суб'єктів звернень на ТГЛ ОМС часто не повідомляють про запис телефонних розмов (або ж записи розмов не ведуться), про надання згоди на обробку персональних даних, не надають реєстраційний номер звернення; так само, є запитання до етики спілкування операторів на окремих «гарячих лініях».
- ✓ Приблизно в половині випадків не забезпечується зворотний зв'язок із заявниками у процесі реєстрації звернень, через що останні не можуть бути певними, що їх звернення прийняті до розгляду, та відстежувати прогрес.
- ✓ Значна частина звернень залишаються взагалі без відповідей, що є прямим порушенням законодавства (зокрема, у ході дослідження письмові відповіді так і не були надіслані на третину контрольних електронних звернень).
- ✓ Низька результативність телефонних звернень: лише близько чверті поданих контрольних звернень призвели до бодай якогось вирішення піднятих питань.

Зазначені висновки дозволяють висловити низку **рекомендацій** щодо вдосконалення роботи ОМС зі зверненнями громадян, що надходять засобами телекомунікації:

1. По можливості, створювати комплексні муніципальні контакт-центри, які поєднуюватимуть різні комунікаційні канали та спеціалізовано займатимуться прийомом звернень, їх первинним опрацюванням та надсиланням на розгляд органам і структурним підрозділам відповідно до компетенції. Звичайно, це не матиме сенсу на рівні малих, зокрема сільських громад, де кількість звернень є незначною. Однак у міських громадах, особливо тих, що мають понад 100 тис. населення, створення муніципальних контакт-центрів є виправданим, і за умови належної реалізації, цілком здатне підвищити якість і ефективність роботи зі зверненнями громадян.

2. Як і РКЦ, місцевим радам рекомендується організувати прийом звернень за допомогою максимально широкого набору каналів, що можна реалізувати в рамках моделі контактного центру:

- ✓ безкоштовний номер телефону (в ідеалі короткий) для дзвінків з будь-яких номерів у межах України для подання усних звернень;
- ✓ щонайменше один номер мобільного зв'язку для здійснення безкоштовних дзвінків через основні месенджери (наприклад, із-за кордону);
- ✓ окремі безкоштовні номери телефонів для 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, зокрема для подання звернень жестовою мовою;
- ✓ чат-бот із відповідями на найбільш поширенні запитання;
- ✓ можливість подання усного звернення у позаробочий час у форматі аудіозапису.

3. Задля підвищення якості та ефективності роботи зі зверненнями громадян:

- ✓ забезпечити легкий доступ до контактної інформації щодо телефонних «гарячих ліній», графіків їх роботи, способів подання електронних звернень на власних вебсайтах;
- ✓ забезпечити прийом телефонних звернень у цілодобовому режимі, а в разі, якщо ТГЛ не має змоги працювати цілодобово, передбачити можливість звернення на неї у позаробочий час в режимі аудіозапису;
- ✓ віддавати перевагу створенню спеціальних форм на вебсайтах для подання електронних звернень замість їх надсилання на електронні поштові адреси. Це зручніше для користувача з огляду на те, що основним пристроєм входу в Інтернет на сьогодні є мобільний телефон;
- ✓ здійснювати аудіозапис всіх дзвінків на телефонні «гарячі лінії» для постійного контролю якості обслуговування заявників, про що обов'язково попереджати останніх;
- ✓ забезпечувати належну реєстрацію та облік звернень, повідомляти заявникам реєстраційні номери звернень та орієнтовні строки їх розгляду;
- ✓ забезпечувати неухильне дотримання вимог законодавства щодо обов'язкового надання письмових відповідей як на телефонні, так і на електронні звернення.
- ✓ приділяти належну увагу підготовці й підвищенню кваліфікації спеціалістів, що працюють зі зверненнями громадян.

5. Сільським, селищним, міським головам посилити контроль за прийомом і розглядом звернень громадян, які надходять засобами телефонного зв'язку та через Інтернет.

Дані ТГЛ і СЕЗ регіональних контактних центрів

Назва	Номери ТГЛ на вебсайті УКЦ	Номери ТГЛ на вебсайті РКЦ	Графік та режим роботи	Сервіси для електронних звернень
Дніпропетровський обласний контактний центр	(056) 742 84 31; (056) 742 70 37; «гаряча лінія» голови облдержадміністрації 0 800 505 600	https://e-contact.dp.gov.ua/ «Гаряча ліній голови облдержадміністрації» 0 800 505 600	Цілодобово	doczvern@adm.dp.gov.ua; callcenter@ adm.dp.gov.ua https://e-contact.dp.gov.ua/feedback/
Закарпатський обласний контактний центр	(0312) 659 201; (0312) 614 280; (0312) 614 208; факс 616 290 Обласна «гаряча лінія» 0 800 501 484	https://oda.carpathia.gov.ua/view_company/741	понеділок – п'ятниця: з 8:00 до 17:00, перерва: з 12:00 до 13:00	zokc@carpathia.gov.ua
Запорізький обласний контактний центр	(061) 239 06 41 «гаряча лінія» Запорізької ОДА 0 800 503 508	https://www.zoda.gov.ua/article/2251/garyacha-telefonna-liniya-oblderzhadministratsiji.html https://zor.gov.ua/komunalna-vlasnist/komunalna-ustanova-zaporizkyy-oblasnyy-kontaktnyy-centr-zaporizkoyi-oblasnoyi	понеділок – четвер: з 8:00 до 17:00, п'ятниця до 15:45	hotline@zoda.gov.ua http://okc.zoda.gov.ua/?page_id=129
Івано-Франківський обласний контактний центр	(034) 551 989; (034) 551 856; «гаряча лінія» голови Івано-Франківської облдержадміністрації 0 800 501 554	https://www.if.gov.ua/ivano-frankivskij-oblasnij-kontaktnij-centr https://www.if.gov.ua/garyacha-telefonna-liniya-golovi-oda	понеділок – четвер: з 8:00 до 17:15, п'ятниця до 16:00, перерва: з 12:00 до 13:00	hotline@if.gov.ua
Регіональний контактний центр Київської області	(044) 265 85 70; (044) 265 85 07; «гаряча лінія» Регіонального контактного центру Київської області (098) 022 34 36; (095) 166 24 05; (063) 190 43 36; (044) 285 65 70.	Телефони "гарячої лінії": (044) 285-65-70; (044) 285-65-07; (098) 022-34-36; (095) 166-24-05; (063) 190-43-36. http://koda.gov.ua/kontakti_1394010669/kiivskiy-oblasnyy-kontaktniy-centr/	понеділок – четвер: з 09:00 до 18:00, п'ятниця до 16:45	kocc2013@ukr.net
Кіровоградський обласний контактний центр	(0522) 308 957; «гаряча лінія» голови облдержадміністрації 0 800 500 238 0 800 400 188	Гаряча лінія: 0800500238 Телефони: 0522 240211, 0522 308957 https://hotline.kr-admin.gov.ua/index.php/pro-tsentr/kontaktna-informatsiia	понеділок – п'ятниця: з 8:00 до 18:00	hotline.kr-admin.gov.ua https://hotline.kr-admin.gov.ua/index.php/vidpravty-zvernennia
Луганський обласний контактний центр	(0645) 700 007; «гаряча лінія» Луганської облдержадміністрації 0 800 500 107	http://loga.gov.ua/oda/about/depart/okc/grafik_robo_ti_ta_kontaktna_informaciya	понеділок – четвер: з 8:00 до 17:00, п'ятниця до 15:45, перерва: з 12:00 до 12:45	kontaktloga@meta.ua
Львівський обласний контактний центр	112 (в межах області) службові: (032) 235-73-73 (032) 235-73-71 (032) 290-70-15	https://112.loda.gov.ua/	Цілодобово	lvivokc@gmail.com

Контактний центр Миколаївської області	(0512) 374 229; телефони для звернень: (0512) 374 229; (0512) 553 250 «гаряча лінія» голови облдержадміністрації, «гаряча лінія» для літніх та одиноких людей(консультування з питань карантину) 0 800 502 191	https://hotline.mk.gov.ua/	Гаряча лінія: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00 Телефони для звернень: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; понеділок – п'ятниця з 17.00 до 08.00, вихідні і святкові – цілодобово.	nokcentr@mk.gov.ua https://hotline.mk.gov.ua/#
Регіональний контактний центр Одеської області	(048) 764-99-62 (048) 737-54-53	https://rkc.od.gov.ua/kontakty/	понеділок -четвер: з 9:00 до 18:00, п'ятниця до 16:45 (3 1 серпня 2020 р. на період карантину: понеділок -четвер: з 8:00 до 17:00; п'ятниця до 15:45)	oda_kontcentr@odessa.gov.ua https://rkc.od.gov.ua/zalyshyty-zvernennya/
Обласний контактний центр Полтавської обласної ради	(0532) 501 107; (0532) 501 171; (0532) 501 170; «гаряча лінія» Обласного контактного центру 0 800 502 230	https://www.adm-pl.gov.ua/page/oblasniy-kontaktnyy-centr https://www.okc.pl.ua/p/36014.html Тел.: (0532) 50-11-07 Факс: (0532) 50-11-71	«Гаряча лінія області» працює цілодобово. Контактний центр: понеділок – четвер з 09.00 до 18.15, п'ятниця з 09.00 до 17.00	Call-centre@adm-pl.gov.ua , https://www.okc.pl.ua/p/formmrefresh.html [google-форма]
Рівненський обласний контактний центр	(0362) 401 402; (0362) 695 218; (0362) 623 231; (0362) 695 386; 400800@ukr.net «гаряча лінія» Рівненської обласної державної адміністрації 0 800 500 078	Контактний телефон центру: (0362) 40-14-02 «гаряча лінія» Рівненської обласної державної адміністрації 0 800 500 078 https://www.rv.gov.ua/rivnenskij-oblasnij-kontaktnij-centr	понеділок – четвер з 09.00 до 18.15, п'ятниця з 09.00 до 17.00.	400800@ukr.net
Сумський обласний контактний центр	(0542) 663 376 «гаряча лінія» 0 800 301 501; «гаряча лінія» для учасників АТО та членів їх сімей 0 800 301 505; телефон для звернень – (0542) 663 377	(0542) 66-33-77 (безкоштовно для жителів м.Суми та Сумського району), 0-800-301-501 (безкоштовно для жителів Сумської області), 0-800-301-505 гаряча лінія для учасників АТО та членів їх сімей. http://sm.gov.ua/ru/kontaktnyi-tsentr-qvidkryta-vladaq.html	понеділок – п'ятниця: з 08:00 до 18:00	kol_centр@sm.gov.ua
Херсонський обласний контактний центр	(0552) 490 091 гаряча телефонна лінія обласної державної адміністрації 0 800 504 077 «гаряча лінія» для мешканців тимчасово окупованої території АР Крим та міста Севастополя 067 519 17 22;	Контактні телефони: 0-800-50-40-77 +38 (0552) 264-234 +380 (67) 81-91-722 https://khoda.gov.ua/du--hersonskij-oblasnij-kontaktnij-centr-	з 08:00 по 17:00 без перерви на обід понеділок – п'ятниця з 08:00 до 17:00, перерва: з 12:00 до 13:00 (https://khoda.gov.ua/grafik-prijomu-gromadyan)	ks.kont.centр@gmail.com
Черкаський обласний контактний центр	(0472) 361 113	Тел.: (0472) 36-11-13, 0-800-508-876 (цілодобово)		cherk_kont.centр@ukr.net

	<p>обласна телефонна «гаряча лінія» (0472) 361 113; (0472) 335 527 з 08.00 до 17.15</p> <p>обласна безкоштовна телефонна «гаряча лінія» для консультативної та соціально-психологічної допомоги учасникам АТО та членам їх родин 0 800 508 876 цілодобово</p>	<p>33-55-17 – з 8:00 до 17:00 год. http://ck-oda.gov.ua/derzhavna-ustanova-cherkaskyj-oblasnyj-kontaktnyj-tsentr/</p>		
--	---	--	--	--

ДОДАТОК 2

Дані місцевих ТГЛ і СЕЗ

Місто	Назва телефону для зверень	Номери	Графік та режим роботи	Сервіс електронних зверень
Бердянськ	Контакт-центр виконавчого комітету	(06153)4-67-01, (06153)4-67-02 15-55 15-58	з понеділка по четвер з 08-00 до 16-30, у п'ятницю — з 08-00 до 15-30, перерва з 12-00 до 13-00, вихідні дні — субота, неділя, а також дні офіційних державних свят.	ispolkom@bmr.gov.ua
Біла Церква	Відділ зверень громадян	(04563) 5-36-64	понеділок-четвер з 9.00 до 18.00 год., п'ятниця- з 9.00 до 16.45 год, обідня перерва з 13.00 до 13.45 год., субота-неділя – вихідний	zvem@bc-rada.gov.ua
Бровари	Інформаційно-довідкова служба «Контакт-центр» Броварської міської ради Броварського району Київської області	(04594) 6-11-11 067-483-4368 093-170-8292	Цілодобово	info@brovary-rada.gov.ua
Вінниця	ТЕЛЕФОНИ ВІДДІЛУ ОПЕРАТИВНОГО РЕАГУВАННЯ "ЦІЛОДОБОВА ВАРТА"	15-60 0-800-601560 65-15-60 59-50-39 60-15-60 59-51-11	Цілодобово	https://www.vmr.gov.ua/Lists/Office/Default.aspx
			понеділок-четвер - з 9:00 до 18:15 п'ятниця - з 9:00 до 17:00 обідня перерва - з 13:00 до 14:00	
Дніпро	Єдина гаряча лінія для зверень громадян	056 732 12 12 095 732 12 12 096 732 12 12 073 732 12 12	Цілодобово	office@dniprorada.gov.ua office@dmr.dp.ua https://dmr.dp.ua/dniprorada/
Житомир	Телефон гарячої лінії	15-80	Не вказано	zvem@zt-rada.gov.ua
	Гаряча лінія міста	(0412) 481-481 з мобільного Дзвінки безкоштовні на всій території України (крім дзвінків з мобільних телефонів)	Не вказано	
Запоріжжя	Контакт-центр	15-80 (зі стаціонарних) (061) 787 15 80 (050) 414 15 80	Цілодобово	https://1580.zp.gov.ua/

		(067) 656 15 80		
Івано-Франківськ	Цілодобова гаряча лінія (Служба оперативного реагування)	15-80 +380670101580 +380500101580	Цілодобово Виконання функцій приймальної міської голови в неробочий час: з 12-00 до 13-00 та з 17-15 до 8-00.	zvern@mvk.if.ua , http://www.emvk.if.ua/ezvern
Кам'янець-Подільський	Гаряча лінія	5-04-00 або 5-09-03 0982539417	Заздалегідь повідомляється на сайті	vikonkom@kam-pod.gov.ua ; https://kam-pod.gov.ua/gromadianam/priyom-gromadyan/elektronne-zvernennia
	Номер міської ради	+38 (03849) 5-16-50	Не вказано	
	Оперативна служба	15-05	Не вказано	
Кам'янське	Відділ звернень громадян міської ради	(0569) 56-05-84 0-800-501-365	Не вказано	http://kam.gov.ua/zvernennya_gromadyan/podat_zvernennya
Київ	Комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва»	15-51 (зі стаціонарного та мобільного) Безкоштовна послуга доступна для абонентів операторів мобільного зв'язку «Київстар», «Vodafone» та «lifecell» +380 (44) 205 73 37 – з міжміського	Цілодобово	https://1551.gov.ua/
Краматорськ	Контакт-центр	15-05 (099)-099-15-05	Цілодобово	https://kck.krm.gov.ua/#
	Відділ по роботі зі зверненнями громадян та доступу до публічної інформації	(06264) 5-94-91 (0626) 44-25-35	понеділок-четвер з 8:00 до 17:00 п'ятниця з 8:00 до 15:45 перерва з 12:00 до 12:45 вихідний субота, неділя	
Кременчук	У виконавчому комітеті ведеться робота з прийому звернень громадян.	74-37-91 74-37-93 +380989883133 5-00-54 3-01-63 74-38-32.	понеділок - четвер 08.00-12.00, 13.00-17.15; п'ятниця 08.00-12.00, 13.00-16.00	skargu@kremen.gov.ua
	Гаряча лінія міста/Служба допомоги мера Кременчужанам	1563	Не вказано	
Кривий Ріг	Виконавчий комітет Криворізької міської ради	(056) 492-13-05	Пн-Пт (8.00–16.30)	u.reception1@kr.gov.ua
Кропивницький	Аварійно диспетчерська служба	15-80 24-05-81 36-13-72 066 506-36-94	Не вказано	https://www.kr-rada.gov.ua/contacts-main/
	Просто номер на стартовій сторінці	0 800 21 77 21	Не вказано	
Лисичанськ	Телефонна «гаряча лінія»	(06451) 7 24 31	Телефонні дзвінки приймаються щочетверга з 9.00 до 15.00	complaint@lis.gov.ua
Луцьк	Відділ звернень громадян	15-80 (0332) 777 879	Не вказано	scargy@lutskrada.gov.ua
Львів	Гаряча лінія міста	+38 (032) 297-59-11 15-80	Цілодобово	https://1580.lviv.ua/
Маріуполь	Контакт-центр	15-55 +38 (067) 345-1555 +38 (050) 345-1555	Цілодобово	mar.v@dn.gov.ua https://mariupolrada.gov.ua/page/telefoni-pershoi-neobhidnosti
Мелітополь	«Гаряча лінія»	15-80, +380 (096) 447-22-00	Цілодобово	rada@mit.gov.ua

		+380 (619) 44-80-15		
Миколаїв	Контакт-центр	+38 (0512) 711 588 +38 (0512) 533 588 +38 (095) 003 1588 +38 (093) 170 1588 +38 (067) 460 1588	Цілодобово	https://callcenter.mkrada.gov.ua/
	Відділ по роботі зі зверненнями громадян	37-25-21 37-07-50	Не вказано	
	Телефони гарячої лінії ДЖНХ	36-24-18 15-88 71-15-88	Не вказано	
	Телефон довіри	37-25-21	Пн., Пт. з 8:30 до 17:00	
Нікополь	Гаряча лінія міського голови	68-03-00	Не вказано	nikopolobr@ukr.net
	Відділ по роботі зі зверненнями громадян	(0566)688-491	Не вказано	
Одеса	ГАРЯЧА ЛІНІЯ - ТЕЛЕФОН ДОВІРИ ОДЕСЬКОГО МІСЬКОГО ГОЛОВИ Єдиний центр звернень громадян міста Одеси	15-35 (048) 705-55-55	Не вказано	https://1535.odessa.ua/
Павлоград	Гаряча лінія міського голови	0-800-40-44-01 095-225-41-92 20-45-99	Не вказано	https://pavlogradmkrada.dp.gov.ua/napisat-pismo-mehru
Полтава	Відділ оперативного реагування 1580	+38(066)286-58-87; +38(067)158-15-80	Цілодобово	https://www.rada-poltava.gov.ua/reception/feedback/
Рівне	Гаряча лінія	1553(тільки зі стаціонарних телефонів) (099) 3331553 (096) 3331553 (050) 2001565	Цілодобово	vzgrivne2@gmail.com http://rvinerada.gov.ua/PublicService/s/add-citizen-appeal
Свердловецьк	Номер військово-цивільної адміністрації	+38 (06452) 4-40-31 4-03-20	Понеділок-п'ятниця: 08.00-17.00 Перерва: 12.00-13.00 Вихідні: субота, неділя	https://sed-rada.gov.ua/zvorotniy-zvazok
Слов'янськ	Звернутись до керівника міської ВЦА	(06262) 2-11-20 (095) 841-80-82	Не вказано	http://www.slavrada.gov.ua/?view=waitingroom
Суми	Служба «15-80»	15-80 067-539-06-33 620-855 701-008	Цілодобово	https://smr.gov.ua/uk/elektronne-zvernennia/forma-podachi-elektronnogo-zvernennia-hromadian.html
	«Гаряча лінія» міської ради (прийм телефонних звернень)	700-007	пн.-чт. - з 8:00 до 17:15, пт. - з 8:00 до 16:00, обідня перерва - з 12:00 до 13:00	
Тернопіль	Відділ звернень	0800300352 (безкоштовно) +38 067 447 2960 +38 067 447 2905	Не вказано	https://ternopilcity.gov.ua/municipal-data-map/form-elektronnogo-zvernennya/
	Цілодобова гаряча лінія	15-80 (зі стаціонарних телефонів) 0 800 303522 +380674472919	Цілодобово	
Ужгород	-	(0312) 42 80 31	Не вказано	zvernennya@rada-uzhgorod.gov.ua
	Відділ роботи із зверненнями громадян	(0312) 42 80 29	Не вказано	(електронна пошта відділу роботи із зверненнями) або umr@rada-uzhgorod.gov.ua
	Загальний відділ	(0312) 42 80 30	Не вказано	(електронна пошта Ужгородської міської ради).
	Служба оперативного реагування	(050) 990 5100 1567	Не вказано	Форма для звернень: https://rada-uzhgorod.gov.ua/zvernennya-gromadyan-1-1

Харків	Міська інформаційно-диспетчерська служба	15-62	Не вказано	https://www.city.kharkov.ua/uk/obratnaya-svyaz.html , https://www.city.kharkov.ua/uk/index/hotline.html https://1562.kharkov.ua/uk/order/index
Херсон	«Гаряча лінія» Херсонської міської ради	49-33-40	Не вказано	http://mvk.kherson.ua/zvernennya_admin@city.kherson.ua
		15-80 26-18-35 (050)309 15 80 (067)202 15 80	Не вказано	
	Гаряча лінія міського голови	+38 050 040 4424	Не вказано	
Хмельницький	Відділ роботи із зверненнями громадян	(0382) 70-37-82 76-25-33 79-55-44	з 8-00 до 17-00, перерва на обід з 12-00 до 13-00.	zvernennya@khm.gov.ua https://khm.gov.ua/uk/content/elektroni-zvernennya v080@khm.gov.ua
Чернаси	Оперативна служба Черкаської міської ради «1505»	1505 050 464-60-60 073 700-15-05	Цілодобово	http://chmr.gov.ua/ua/text.php?s=4&s1=34
	Відділ звернень	(0472) 36-01-62 (0472) 36-01-84	Не вказано	
Чернівці	Міський кол-центр	15-80 0372 58 88 88	Не вказано	https://city.cv.ua/city/write/request?community=community
Чернігів	Міський контакт-центр	0800-50-93-50	Не вказано	zverngr@chernigiv-rada.gov.ua , http://www.chmkc.com.ua/
	Відділ звернень громадян	(0462) 67-64-76 (0462) 677-064	Не вказано	

Структурні підрозділи та штатні одиниці, що забезпечують роботу зі зверненнями громадян в ОМС (ВЦА)

№	ОМС (ВЦА)	Відповідальні за роботу з телефонними та електронними зверненнями	Кількість штатних одиниць
1.	Бердянська міська рада	Відділ по роботі зі зверненнями громадян	3
2.	Білоцерківська міська рада	Відділу звернень громадян виконкому	2
3.	Броварська міська рада	Відділ інформаційно-довідкової служби «Контакт-центр» Центру обслуговування «Прозорий офіс» виконавчого комітету	13
4.	Вінницька міська рада	Відділ звернень апарату міської ради та її виконкому	17
		Відділ оперативного реагування «Цілодобова варта» міської ради, виконавчі органи міської ради в межах своїх повноважень	16
5.	Дніпровська міська рада	КП «Організаційно-аналітична служба» ДМР	22
6.	Житомирська міська рада	Інформація не надана	
7.	Запорізька міська рада	«Контакт Центр 1580»	39
		Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому	9
8.	Івано-Франківська міська рада	Відділ оперативного реагування	8
9.	Кам'янець-Подільська міська рада	Працівник загального відділу	1
		Служба «15-05» (підрозділ відділу оперативного інформування КП «Муниципальна інспекція»	Інформація не надана
10.	Кам'янська міська рада	Головний спеціаліст відділу звернень громадян	1
11.	Київська міська рада	Комунальна бюджетна установа «Контактний центр міста Києва»	180
		Відповідальні за звернення в кожному структурному підрозділі	Інформація не надана
12.	Краматорська міська рада	КП «Служба єдиного замовника» Об'єднана диспетчерська служба («Контакт-центр»)	10
13.	Кременчуцька міська рада	Управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради	15
14.	Криворізька міська рада	Управління по роботі зі зверненнями громадян	7
15.	Кропивницька міська рада	Відділ по роботі зі зверненнями громадян	7
16.	Лисичанська ВЦА	Відділ по роботі з листами та зверненнями громадян	11
17.	Луцька міська рада	Відділ звернень громадян департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»	3
18.	Львівська міська рада	Відділ «Гаряча лінія міста» управління інформаційних послуг департаменту адміністративних послуг»	19
19.		Відділ комунікацій "15-80" департаменту «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку»	7
20.	Маріупольська міська рада	Інформація не надана	
21.	Мелітопольська міська рада	Відділ по зверненнях, прийому громадян та захисту прав споживачів	3
		Диспетчерська служба 1580	Інформація не надана
22.	Миколаївська міська рада	Відділ про роботу зі зверненнями громадян «Гаряча лінія міста» управління інформаційних послуг департаменту адміністративних послуг»	Інформація не надана
23.	Нікопольська міська рада	Інформація не надана	
24.	Одеська міська рада	Департамент з питань звернень громадян Одеської міської ради	16
		КП «Офіс цифрової трансформації Одеської міської ради»	27

25.	Павлоградська міська рада	Відділ по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету	4
26.	Полтавська міська рада	Посадові особи місцевого самоврядування згідно графіком	-
27.	Рівненська міська рада	Сектор оперативного інформування населення управління з питань надзвичайних ситуацій	5
28.	Севєродонецька ВЦА	Відділ зі звернень громадян	3
		Загальний відділ	6
29.	Слов'янська ВЦА	Відділ по роботі зі зверненнями	3
30.	Сумська міська рада	Відділ звернень громадян управління документообігу та публічної інформації	4
		Відділ «Служба 15-80» Сумської міської ради	4
31.	Тернопільська міська рада	Call-центр	3
	Ужгородська міська рада	Відділ роботи із зверненнями громадян	3
32.	Харківська міська рада	В кожному структурному підрозділі працює відповідальний за звернення співробітник	
33.	Херсонська міська рада	Відповідальні за телефонні звернення відділу з питань цивільного захисту Херсонської міської ради. До структури даного відділу також входить центральна диспетчерська служба «1580»	4
34.	Хмельницька міська рада	Відділ роботи зі зверненнями громадян Хмельницької міської ради	7
35.	Черкаська міська рада	Відділ звернень Департаменту управління справами та юридичного забезпечення Черкаської міської ради	7
		Відділ «Оперативна служба»	7
36.	Чернівецька міська рада	Інформація не надана	
37.	Чернігівська міська рада	Відділ звернень Чернігівської міської ради	6
		Відділу по роботі з населенням «Колл-центр»	
			24

ДОДАТОК 4

СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ ДО ОРГАНІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ (ВЦА)

№ п/п	Міська рада (ВЦА)	Загальна кількість звернень у 2016 році	Кількість звернень на ТТЛ у 2016 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2016 році	Загальна кількість звернень у 2017 році	Кількість звернень на ТТЛ у 2017 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2017 році	Загальна кількість звернень у 2018 році	Кількість звернень на ТТЛ у 2018 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2018 році	Загальна кількість звернень за 2019 рік	Кількість звернень на ТТЛ за 2019 рік	Кількість звернень через СЕЗ за 2019 рік	Загальна кількість звернень за 2020 рік	Кількість звернень на ТТЛ за 2020 рік	Кількість звернень через СЕЗ за 2020 рік	Загальна кількість звернень за 2016-2020 роки	Загальна кількість звернень на ТТЛ за 2016-2020 роки	Загальна кількість звернень через СЕЗ за 2016-2020 роки
1.	Бердянська	1553	1157	396	2318	2046	272	2884	2614	270	2792	2555	237	2450	2217	233	11997	10589	1408
2.	Білоцерківська	104	104	0	147	147	0	128	121	7	191	170	21	207	149	58	777	691	86
3.	Броварська	304	271	33	377	375	2	1253	1176	77	11864	11506	358	21895	21362	533	35693	34690	1003
	Вінницька	175086	171126	3960	172925	169089	3836	181909	178055	3874	180505	176463	4042	205085	199910	5175	915510	894623	20887
5.	Дніпровська	20749	20749	0	78450	63502	14948	113245	111364	1881	192541	189646	2895	232955	229201	3754	637940	614462	23478
6.	Житомирська	10378	8071	2307	23357	20596	2761	13963	11573	2390	13850	11957	1893	68917	66987	1930	130465	119184	11281
7.	Запорізька	0	0	0	148727	131329	17398	206170	175752	30418	196543	168639	27904	180180	155714	24466	731620	631434	100186
8.	Івано-Франківська	3850	3264	586	13148	12597	551	20605	20178	427	30943	30606	337	32974	32594	380	101520	99239	2281
9.	Кам'янець-Подільська	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
10.	Кам'янська	722	158	564	1099	606	493	938	579	359	883	449	434	1137	655	482	4779	2447	2332
11.	Київська	888444	673357	215087	1016562	742487	274075	1040519	748164	292355	1047873	777731	270142	1253120	926022	327098	5246518	3867761	1378757
12.	Краматорська	235	0	235	1304	1010	294	969	713	256	521	313	208	1510	1261	249	4539	3297	1242
13.	Кременчуцька	25825	25406	419	31146	30841	305	26592	25967	625	23884	23084	800	24316	23433	883	131763	128731	3032
14.	Криворізька	2889	2404	485	2473	2149	324	2419	2047	372	2377	1867	510	1040	654	386	11198	9121	2077
15.	Кропивницька	6741	6368	373	7092	6516	576	3775	3204	571	2711	2069	642	3686	2869	817	24005	21026	2979
16.	Лисичанська	0	0	0	28	9	19	102	52	50	103	57	46	236	157	79	469	275	194
17.	Луцька	23006	22549	457	26826	26646	180	25870	25577	293	28256	27904	352	26658	26106	552	130616	128782	1834
18.	Львівська	270360	254223	16137	287412	269694	17718	282873	261558	21315	327546	289895	37651	339281	298895	40386	1507472	1374265	133207
19.	Маріупольська	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
20.	Мелітопольська	51	0	51	89	0	89	88	0	88	114	5	109	192	7	185	534	12	522
21.	Миколаївська	10202	8845	1357	9621	8266	1355	9470	7881	1589	31715	28370	3345	46468	40385	6083	107476	93747	13729
22.	Нікопольська	33	33	0	58	39	19	52	20	32	47	17	30	64	3	61	254	112	142
23.	Одеська	50966	38598	12368	42529	27502	15027	84418	64544	19874	81155	61527	19628	91009	70854	20155	350077	263025	87052
24.	Павлоградська	13058	10950	2108	16555	14620	1935	18651	16740	1911	18253	16380	1873	19453	17139	2314	85970	75829	10141
25.	Полтавська	433	37	396	335	15	320	461	11	450	431	9	422	399	0	599	2259	72	2187
26.	Рівненська	37433	37180	253	33737	33282	455	26616	24456	2160	23442	21421	2021	25488	22618	2870	146716	138957	7759

27.	Севсродонецька	7798	7608	190	8385	8120	265	5081	4610	471	5602	5402	200	10348	9253	1095	37214	34993	2221
28.	Слов'янська	318	44	274	179	42	137	334	73	261	333	68	265	593	130	463	1757	357	1400
29.	Сумська	15246	14457	789	44785	44328	457	73437	72776	661	55039	54365	674	95881	94940	941	284388	280866	3522
30.	Тернопільська	6645	6383	262	6796	6695	101	6973	6403	570	6875	5944	931	8158	6808	1350	35447	32233	3214
31.	Ужгородська	312	38	274	402	75	327	399	83	316	758	182	576	1957	694	1263	3828	1072	2756
32.	Харківська	7657	12	7645	8931	13	8918	13844	2788	11056	21088	9369	11719	49021	33471	15550	100541	45653	54888
33.	Херсонська	41399	40894	505	26846	26385	461	29522	29165	357	25711	25343	368	24852	24486	366	148330	146273	2057
34.	Хмельницька	623	77	546	657	63	594	557	55	502	550	29	521	1514	560	954	3901	784	3117
35.	Черкаська	192110	141058	51052	16014 6	11712 5	43021	175092	128581	46511	149467	101116	48351	61827	52109	9718	738642	539989	198653
36.	Чернівецька	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
37.	Чернігівська	16312	16248	64	67631	67441	190	116496	115263	1233	133129	131009	2120	131039	129233	1806	464607	459194	5413

СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ ДО РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР	Загальна кількість звернень у 2016 році	Кількість звернень на ТПГ у 2016 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2016 році	Кількість звернень через УКЦ у 2016 році	Загальна кількість звернень у 2017 році	Кількість звернень на ТПГ у 2017 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2017 році	Кількість звернень через УКЦ у 2017 році	Загальна кількість звернень у 2018 році	Кількість звернень на ТПГ у 2018 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2018 році	Кількість звернень через УКЦ у 2018 році	Загальна кількість звернень за 2019 рік	Кількість звернень на ТПГ за 2019 рік	Кількість звернень через СЕЗ за 2019 рік	Кількість звернень через УКЦ у 2019 році	Загальна кількість звернень за 2020 рік	Кількість звернень на ТПГ за 2020 рік	Кількість звернень через СЕЗ за 2020 рік	Кількість звернень через УКЦ у 2020 році	Загальна кількість звернень за 2016-2020 роки	Загальна кількість звернень на ТПГ за 2016-2020 роки	Загальна кількість звернень через СЕЗ за 2016-2020 роки	Кількість звернень через УКЦ у 2016-2020 роки
Дніпропетровський обласний контактний центр	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Закарпатський обласний контактний центр	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Запорізький обласний контактний центр	9124	9111	13	0	12605	12556	49	0	14521	14476	45	0	15101	15062	39	0	26463	26434	29	0	77814	77639	175	0
Івано-Франківський обласний контактний центр	6037	258	5779	0	8094	441	7653	0	10188	298	9890	0	10661	320	10341	0	11993	229	11764	0	46973	1546	45427	0
Регіональний контактний центр Київської області	23314	990	0	22324	19162	1150	0	18012	20052	1315	0	18737	21588	781	0	20807	20371	571	0	19800	104487	4807	0	99680
Кіровоградський обласний контактний центр	36180	36163	17	0	24314	24286	28	0	26528	26483	45	0	32764	32744	20	0	37882	37854	28	0	157868	157530	138	0

СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ ДО РЕГІОНАЛЬНИХ КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

РЕГІОНАЛЬНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР	Загальна кількість звернень у 2016 році	Кількість звернень на ТПГ у 2016 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2016 році	Кількість звернень через УКЦ у 2016 році	Загальна кількість звернень у 2017 році	Кількість звернень на ТПГ у 2017 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2017 році	Кількість звернень через УКЦ у 2017 році	Загальна кількість звернень у 2018 році	Кількість звернень на ТПГ у 2018 році	Кількість звернень через СЕЗ у 2018 році	Кількість звернень через УКЦ у 2018 році	Загальна кількість звернень за 2019 рік	Кількість звернень на ТПГ за 2019 рік	Кількість звернень через СЕЗ за 2019 рік	Кількість звернень через УКЦ у 2019 році	Загальна кількість звернень за 2020 рік	Кількість звернень на ТПГ за 2020 рік	Кількість звернень через СЕЗ за 2020 рік	Кількість звернень через УКЦ у 2020 році	Загальна кількість звернень за 2016-2020 роки	Загальна кількість звернень на ТПГ за 2016-2020 роки	Загальна кількість звернень через СЕЗ за 2016-2020 роки	Кількість звернень через УКЦ у 2016-2020 роки
Дніпропетровський обласний контактний центр	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Закарпатський обласний контактний центр	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Запорізький обласний контактний центр	9124	9111	13	0	12605	12556	49	0	14521	14476	45	0	15101	15062	39	0	26463	26434	29	0	77814	77639	175	0
Івано-Франківський обласний контактний центр	6037	258	5779	0	8094	441	7653	0	10188	298	9890	0	10661	320	10341	0	11993	229	11764	0	46973	1546	45427	0

Регіональний контактний центр Київської області	23314	990	0	22324	19162	1150	0	18012	20052	1315	0	18737	21588	781	0	20807	20371	571	0	19800	104487	4807	0	99680
Кіровоградський обласний контактний центр	36180	36163	17	0	24314	24286	28	0	26528	26483	45	0	32764	32744	20	0	37882	37854	28	0	157668	157530	138	0
Луганський обласний контактний центр	3927	3927	0	0	3465	3465	0	0	3362	3362	0	0	3380	3380	0	0	7040	7040	0	0	21174	21174	0	0
Львівський обласний контактний центр	33403	33403	0	0	114990	114990	0	0	113448	113290	158	0	130465	128304	2161	0	99893	98862	1031	0	492199	488849	3350	0
Контактний центр Миколаївської області	20787	572	0	20215	24897	11206	0	13691	23290	10108	0	13182	24785	10394	0	14391	25005	12244	0	12761	118764	44524	0	74240
Регіональний контактний центр Одеської області	35391	1126	0	34265	25535	1040	0	24495	22171	1334	0	20837	22476	1196	0	21280	22511	958	0	21553	128084	5654	0	122430
Обласний контактний центр Полтавської обласної ради	22200	-	-	-	19233	-	-	-	21833	-	-	-	22851	-	-	-	22721	-	-	-	108838	-	-	-
Рівненський обласний контактний центр	9110	9110	0	0	10141	10140	1	0	7352	7352	0	0	6812	6810	2	0	18320	18319	1	0	51735	51731	4	0
Сумський обласний контактний центр	18029	5180		12849	15520	5375		10145	17286	4358		12928	19454	4582		14872	16907	5222		11685	87196	24717		62479
Херсонський обласний контактний центр	34289	5554	0	28735	23244	5225	0	18019	21500	5065	0	16435	20921	5360	0	15561	23186	9853	0	13333	123140	31057	0	92083
Черкаський обласний контактний центр	3621	3610	11	0	2043	2023	20	0	755	724	31	0	3765	3755	10	0	13663	13659	4	0	23847	23771	76	0

8.	Наявність Положення про телефонну «гарячу лінію» РКЦ	5	5	5	5	0	5	5	5	0	5	5	5	5	0	0
9.	Графік роботи (дні тижня) телефонної «гарячої лінії» РКЦ	0	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0	5
10.	Режим роботи (час роботи) телефонної «гарячої лінії» РКЦ	0	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0	5
11.	Безкоштовність звернення на телефонну «гарячу лінію» РКЦ	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	0
12.	Інформація про УКЦ на сайті РКЦ	0	0	5	5	0	5	0	0	0	5	5	5	5	0	5
13.	Наявність на сайті РКЦ інформації про підсумки роботи телефонної «гарячої лінії» за поточний та минулі роки (звіт, аналіз звернень, статистика тощо)	5	0	5	0	3	5	5	0	5	5	5	3	5	0	5
14.	Оперативне оновлення інформації про зміни у роботі телефонної «гарячої лінії» РКЦ на сайті (зміна номеру, графіку, режиму роботи, законодавчої, нормативної бази тощо)	3	3	5	0	0	5	5	0	5	5	5	0	3	0	5
Разом по II групі		28	28	50	35	23	45	45	15	35	45	50	38	48	20	40
15.	Чи вдалося додзвонитися на «гарячу лінію» ОМС	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16.	Кількість спроб, які було здійснено, для того,	5	5	5	5	5	4,6	7	5	4,6	7	5	5	5	5	5

17.	Попередження автовідповідача, що	5	0	3	0	1	5	5	5	1,6	7	0	0	2,6	7	5	0	0						
18.	Попередження автовідповідача, що звертаючись	5	0	0	0	0	5	5	5	1,6	7	0	0	0	0	5	0	0						
19.	Тривалість очікування до з'єднання з оператором	4	3	4	5	5	5	3,6	7	4,3	3	4,6	7	5	5	5	4,6	7	5	5				
20.	Наявність автоматизованого інформування	0	0	0	0	0	0	1,6	7	0	0	0	0	0	0	0	5	0						
21.	Що лунало у слухавці під час очікування?	3	2	3	0	2	2,3	3	5	3	1,6	7	2	2	5	1,6	7	5	2					
22.	Наявність повідомлення автовідповіді	5	5	5	1,6	7	3,3	3	5	5	5	5	0	1,6	7	5	5	5	0					
23.	Чи привітався оператор	5	5	5	0	1,6	7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0						
24.	Якою мовою розпочав спілкування оператор?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5						
25.	Чи представився оператор	2	0	2	0,6	7	0	2	2	0	2	0	2	0	2	0	0	2	0					
26.	Стиль спілкування оператора	4,3	3	1	5	1	1,6	7	5	4,3	3	3,6	3	5	2,6	7	3	5	2	4,3	3	3,6	7	
27.	Наскільки глибоко оператор намагався	4,6	7	4,6	7	4	2,6	7	1,6	7	5	4,3	3	5	5	2,6	7	4,3	4,3	4,6	7	4,6	4,6	7
28.	Реакція оператора на озвучену проблему	5	5	5	4,3	3	1,3	3	3	5	3,3	3	5	4,6	7	4	1,6	7	5	5	4,6	7	4,6	7
29.	Повідомлення оператором реєстраційно-сервісному	3,3	3	1,6	7	0	0	0	1,6	7	0	0	1,6	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30.	Повідомлення оператором терміну розгляду звернення	5	5	0	0	0	3,3	3	0	1,6	7	0	0	0	0	0	3,3	3	0	0	0	0	0	0
31.	Чи попросився оператор	5	5	5	1,6	7	3,3	3	5	1,6	7	5	5	3,3	3	5	5	3,3	3	5	5	5	5	5
32.	Звернення представника ОМС до громадянина	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,6	7	1,6	7	0	0	0	0	0
33.	Характер звернень представника ОМС	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,6	7	1	0	0	0	0	0	0

34.	Наявність письмової відповіді від ОМС про	0	1,67	0	0	0	3,33	0	1,67	0	0	1,67	5	5	0	0
35.	Дотримання строків розгляду звернення громадян	0	1,67	0	0	0	3,33	0	1,67	0	0	1,67	5	4,33	0	0
36.	Повнота відповіді ОМС про результати	0	1,67	0	0	0	3,33	0	1	0	0	1,67	4,33	0	0	0
37.	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ	0	1,67	0	0	0	3,33	0	1,67	0	0	1,67	4,33	3,33	0	0
38.	Чи допомогло вирішити підняту проблему	1	1,67	0	0	0	5	0	0	0	0	0	2,67	0	3,67	3,67
Разом по III групі		72,	60,	55,	29,	37,	87,	61	68,	58,	39,	51,	81,	75	64,	43,
УСЬОГО:		10	88,	12	84,	80,	15	12	10	11	10	12	13	14	10	10
Місце в загальному		12	13	5	14	15	1	4	11	7	8	6	3	2	9	10

№	Позначки	Буряцька міська рада	Вісмерієвська міська рада	Бреварська міська рада	Вінницька міська рада	Дніпровська міська рада	Житомирська міська рада	Запорізька міська рада	Івано-Франківська міська рада	Кам'янець-Подільська міська рада	Кам'янецька міська рада	Київська міська рада	Кіровоградська міська рада	Кіровоградська міська рада	Кіровоградська міська рада	Кіровоградська міська рада	Львівська міська рада	Львівська міська рада	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16		
1.	Навність внутрішніх документів ОМС, що регламентують процедурні аспекти роботи з телефонної гарячої лінії (Порядок роботи телефонної гарячої лінії, Положення про телефонну гарячу лінію тощо)	5	0	5	0	5	0	5	0	0	0	5	5	5	5	0	5		
2.	Навність в штаті ОМС окремої посади спеціаліста (спеціалістів) що забезпечують роботу телефонної гарячої лінії ОМС або робота з телефонною гарячою лінією ОМС включена в посадові обов'язки окремих співробітників	5	5	5	5	5	0	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5		
3.	Навність посадових інструкцій для спеціалістів, які забезпечують роботу телефонної гарячої лінії	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
4.	Навність певної кількості спеціалістів, які наповнюють підтримку роботи телефонної гарячої лінії ОМС – відповідно до кількості звернень	5	5	5	5	5	0	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5		
всього по 1 групі показників		15	15	15	10	15	0	15	10	0	0	15	15	15	15	10	15		
5.	Навність номеру телефонної гарячої лінії ОМС на стартовій сторінці сайту ОМС	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5	5	0	5	0		
6.	Навність банeru та номеру «Урядової гарячої лінії на стартовій сторінці сайту ОМС	0	5	0	0	0	0	0	0	5	0	0	5	0	0	0	5		
7.	Навність у ОМС власної телефонної гарячої лінії, та її номеру (номерів) на сайті	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	5		
8.	Навність Положення про телефонну гарячу лінію ОМС	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0		
9.	Графік роботи (днів тижня) телефонної гарячої лінії ОМС	5	0	5	5	5	0	5	0	5	0	5	5	5	0	0	5		

10.	Ремонт роботи (час роботи телефонної гарнію ліній СМС	5	0	5	5	5	0	5	0	5	0	5	5	5	0	0	5
11.	Безкоштовність звернення на телефонну гарнію ліній СМС	0	5	5	5	0	0	5	0	5	0	5	0	5	0	0	5
12.	Інформація про УПЦ на сайті СМС	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	5
13.	Наявність на сайті СМС інформації про підручні роботи телефонної гарнію ліній за певний та минулі роки (сайт, аналіз звернень, статистика тощо)	5	3	5	5	3	0	5	3	0	0	5	5	0	0	3	3
14.	Оперативне оновлення інформації про лінійну роботу телефонної гарнію ліній СМС на сайті (міна номеру, графіку ринку роботи, аквонаданої, ієрархічної бази тощо)	5	0	5	5	3	0	5	0	5	0	5	5	0	0	0	5
Із сум по II групі показників		30	23	35	35	26	10	40	18	40	5	40	35	25	0	13	38
15.	Чи наданося довідки на гарнію ліній СМС	3,33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,67	5	5	5
16.	Наявність зсроби, які було здійснено, для того, щоб дозволитися на телефонну гарнію ліній СМС	3,33	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1,67	4,33	4	5
17.	Попереджені на автодзвінок ача, що дзвінок на телефонну гарнію ліній міг бути записано	0	0	5	5	5	3,33	5	5	0	0	5	0	0	5	5	0
18.	Попереджені на автодзвінок ача, що звертаючись на телефонну гарнію ліній, особа дає згоду на використання її своїх персональних даних	0	0	5	5	5	0	3,33	0	0	0	5	0	0	5	5	0
19.	Тривалість очікування до з'єднання з оператором	5,33	5	4,33	3	4,33	5	5	2	5	5	1,67	4,67	1,67	3,67	4	5
20.	Наявність автоматизованого інформаційно-орієнтованого часу очікування до з'єднання з оператором телефонної гарнію ліній	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,33	0	0	0	0	0
21.	Що було у службі під час очікування?	2	2	5	3	3	2,67	3,33	5	2	2	3	2	0,33	5	3	2
22.	Наявність повідомлень на автодзвінок ача чи оператора на яку телефонну гарнію ліній СМС особа подзвонила (оповіщення)	0	1,67	5	5	5	3,33	3,33	5	3,33	0	1,67	5	0	5	5	0

23.	Чи привітався оператор з клієнтом після роз'яснення проблеми?	0	1,67	5	5	5	3,33	5	0	5	5	5	0	1,67	5	5	5
24.	Чи привітався оператор з клієнтом після роз'яснення проблеми?	3,33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,33	1,67	5	5	5
25.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	5	2	2	2	2	0	0	5	0	0	1,33	2	0	0
26.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	2	3	4,33	5	5	2	3,67	3	4,33	4,33	4,33	3	1	3	5	2
27.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	2,67	4	4,67	5	5	4	5	4	4	5	5	4,67	1,33	3,33	4,33	3,67
28.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	2,67	4,33	5	5	5	2,67	5	5	2	5	4,67	5	1,67	3,33	4,67	3
29.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	0	0	3,33	0	5	0	0	5	1,67	0	0	3,33	0	0
30.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	0	0	5	0	0	1,67	0	0	0	0	0	3,33	3,33	0
31.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	5	5	5	5	5	5	1,67	0	5	5	0	0	1,67	5	0
32.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	1,67	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
33.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	1,67	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
34.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	0	0	3,33	0	0	0	0	0	0	1,67	0	0	3,33	0
35.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	0	1,67	0	0	3,33	0
36.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,33	0
37.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1,67	0	0	3,33	0
38.	Чи представив оператор стільниковий телефонний номер?	0	0	4,33	1,67	1,67	0	0	0	0	1,67	0	0	1,67	0	3,67	0
Зом по III групі показник		22,66	41,67	76	68,01	82	48,33	65,66	47,34	40,66	51	65,34	42,68	14,35	62,32	92,32	35,67
УСБСГО:		67,66	79,67	126	113,01	123	58,33	120,66	75,34	80,66	56	120,34	92,68	54,35	77,32	115,32	88,67
Ісце в загальному рейтингу		31	23	2	7	3	32	4	27	21	34	5	12	35	25	6	15

11.	Чи отримали відгуків за результатами розгляду звернень чи були надані у повній мірі відповідні дії (відсутність, відсутність, частиневе) законом України "Про звернення громадян"?	1,67	5	5	1,67	5	5	1,67	3,33	3,33	5	3,33	1,67	3,33	5	1,67	5	4,33	0	3,33
12.	Чи була повна відповідь на результати розгляду звернення електронно?	0	5	5	1,67	1,67	4,33	0	1,67	0	1,67	2,67	1,67	1,67	4,33	1,67	4,33	3,33	0	3,33
13.	Чи отримана відповідь щодо вирішення питання, наданого при зверненні, відповідно реальному стану справ?	0	5	5	1,67	3,67	5	0	1,67	0	5	2,67	1,67	1,67	4,33	1,67	4,33	3,67	0	3,33
14.	Чи отримано електронне звернення по суті поданого у зверненні питання?	0	4,33	3,33	0	1	3,33	0	1	1	1,67	2	1,67	1,67	2,67	1,67	4,33	1	1,67	3,33
Усього:		25,01	46	61,65	25,01	44,68	40,99	31,67	36	22,65	41,68	33,99	41,68	44,34	49,67	30,02	47,99	42,33	31,68	38,32
Ще в загальному рейтингу		31	10	1	31	15	19	29	22	32	18	26	18	14	6	30	8	17	28	20

№	Показник	Мариупольська міська рада	Мілітопольська міська рада	Миколаївська міська рада	Нікопольська міська рада	Одеська міська рада	Павлоградська міська рада	Полтавська міська рада	Рівненська міська рада	Сєвєродонецька ВЦА	Слав'янська ВЦА	Сумська міська рада	Тернопільська міська рада	Ужгородська міська рада	Харківська міська рада	Херсонська міська рада	Хмельницька міська рада	Черкаська міська рада	Чернівецька міська рада	Чернігівська міська рада
		19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1.	Навність внутрішніх документів ОМС, що регламентують процедурні аспекти роботи її телефонної «гарячої лінії» (Порядок роботи телефонної «гарячої лінії», Положення про телефонну «гарячу лінію» тощо)	0	5	5	5	5	5	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	5	0	5
2.	Навність в штаті ОМС окремої посади спеціаліста (спеціалістів), що забезпечує (забезпечують) роботу телефонної «гарячої лінії» ОМС або робота з телефонною «гарячою лінією» ОМС включена в посадові обов'язки окремих співробітників	0	5	0	0	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5
3.	Навність посадових інструкцій для спеціалістів, які забезпечують роботу телефонної «гарячої лінії»	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4.	Навність певної кількості спеціалістів, які належним чином підтримують роботу телефонної «гарячої лінії» ОМС – відповідно до кількості звернень	0	5	0	0	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5
Разом по і групі показників:		0	15	10	5	15	15	0	10	10	15	15	10	10	10	10	10	15	0	15
5.	Навність номеру телефонної «гарячої лінії» ОМС на стартовій сторінці сайту ОМС	5	0	5	5	5	0	5	5	5	0	0	5	5	5	5	5	5	5	5
6.	Навність банеру та номеру «Урядової гарячої лінії» на стартовій сторінці сайту ОМС	0	0	0	0	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Навність у ОМС 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
8.	Навність Положення про телефонну «гарячу лінію» ОМС	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9.	Гарячі роботи (дні тижня) телефонної «гарячої лінії» ОМС	5	0	5	0	0	0	5	5	0	5	5	5	0	0	0	5	5	5	5
10.	Режим роботи (час роботи) телефонної «гарячої лінії» ОМС	5	0	5	0	0	0	5	5	0	5	5	5	0	0	0	5	5	5	5
11.	Безплатність звернення на телефонну «гарячу лінію» ОМС	5	0	5	0	5	0	5	0	0	0	0	5	0	0	5	0	5	0	5
12.	Інформація про УНЦ на сайті ОМС	0	0	0	0	5	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0
13.	Навність на сайті ОМС інформації про підсумки роботи телефонної «гарячої лінії» за поточний та минулі роки (звіт, аналіз звернень, статистика тощо)	5	0	5	0	0	3	0	3	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0

14.	Оперативне оповіщення інформації про зміни у роботі телефонної «гарячої лінії» ОМС на сайті (зміна номеру, графіку, режиму роботи, законодавчої, нормативної бази тощо)	5	0	5	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	5	0	0	5	
Разом по II групі показників:		35	5	40	10	25	8	20	28	18	25	25	25	10	10	15	25	28	20	30
15.	Чи здійснюється на «гарячу лінію» ОМС	5	5	5	1,67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	5	3,33	5	5
16.	Кількість спроб, які було здійснено, для того, щоб додзвонитись на телефонну «гарячу лінію» ОМС	5	5	5	1,33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0	4,67	3,33	5	5
17.	Попередження автодзвілдача, що дзвонив на телефонну «гарячу лінію», особа має бути записано	5	0	5	0	5	5	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	0	5	5
18.	Попередження автодзвілдача, що звертаючись на телефонну «гарячу лінію», особа дає згоду на використання своїх персональних даних	0	0	0	0	5	3,33	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0
19.	Тривалість очікування до укладання з оператором	2,67	5	4	1,67	3	4	5	5	4,67	5	4,33	5	5	5	0	5	3,33	5	4
20.	Навність автоматизованого інформування особи про оринтований час очікування до укладання із оператором телефонної «гарячої лінії»	0	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,33
21.	Що лунало у слухавці під час очікування?	3	2	3	0,67	5	2,67	1,67	2	2	2	1,67	1,33	0	2	0	2	1,33	3	2
22.	Навність повідомлення автодзвілдача чи оператора, на яку телефонну «гарячу лінію» ОМС особа подзвонила (подзвонила?)	5	1,67	5	0	5	5	5	3,33	0	3,33	0	3,33	5	5	0	5	1,67	0	5
23.	Чи приїхався оператор	5	1,67	5	1,67	5	5	5	3,33	3,33	3,33	0	5	5	5	0	5	1,67	3,33	5
24.	Якою мовою розпочав спілкування оператор?	5	3,33	5	1,67	3,33	3,33	5	5	3,33	5	5	5	5	5	0	5	3,33	5	5
25.	Чи представився оператор	2	2	2	0	3	1,33	2	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	2
26.	Стиль спілкування оператора	5	2,67	3	1,67	3,67	3,33	1	3	4,33	3,67	1	5	5	3,67	0	3	2	3	5
27.	Насілилий глибоко оператор намагається вивирити в суть піднятої проблеми	5	4,33	5	1,67	4,33	4,67	4,67	4,33	4,33	4,33	4	4,67	4,67	3,33	0	4,33	3	5	4,67
28.	Реакція оператора на озвучену проблему (оператор зареєстрував звернення, надав)	4	3,33	5	1,67	4,67	4,67	3,33	3,33	5	4,33	5	5	5	5	0	2,67	3	5	4,67
29.	Повідомлення оператором реєстраційного номеру звернення	0	0	3,33	0	1,67	0	0	0	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	0
30.	Повідомлення оператором терміну зареєстрував звернення	0	0	1,67	0	0	0	0	0	0	1,67	0	1,67	5	0	0	0	0	0	0
31.	Чи попросився оператор	5	1,67	3,33	1,67	3,33	5	5	1,67	3,33	5	1,67	5	5	3,33	0	0	1,67	5	0
32.	Звернення представника ОМС до громадянина для вирішення порушеного питання	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1,67	3,33	0	0	0	0	3,33	0	0
33.	Характер звернень представника ОМС	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	3,33	0	0

34.	Наявність письмової відповіді від ОМС про результати розгляду звернення на ТГЛ	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	5	0	3,33	0	0	0	0	0	0
35.	Дотримання строків розгляду звернення громадян	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	4,33	0	2,67	0	0	0	0	0	0
36.	Повнота відповіді ОМС про результати розгляду звернення на ТГЛ	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	2	0	1,67	0	0	0	0	0	0
37.	Відповідність отриманої відповіді реальному стану справ щодо вирішення питання, порушеного при зверненні на ТГЛ	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0	0	0	2,67	0	0	0	0	0	0
38.	Чи допомогло вирішити підняту проблему звернення на телефонну «гарячу лінію» ОМС	0	0	0	0	1	1,67	0	5	1	0	0	1,67	2,67	0	0	0	1,67	1,67	2,67
Разом по III групі показників:		56,67	37,67	60,33	15,36	69,68	60,67	47,67	45,99	41,32	47,66	46,67	64	69,35	60,33	0	41,67	35,99	51	58,34
Усього:		91,67	57,67	110,33	30,36	109,68	83,67	67,67	83,99	69,32	87,66	86,67	99	89,35	80,33	25	76,67	78,99	71	103,34
Місце в загальному рейтингу		13	33	8	36	9	20	30	19	29	16	18	11	14	22	37	26	24	28	10

№	Показник	Местоположение мисья райа																	
		Местоположение мисья райа	Местоположение мисья райа	Местоположение мисья райа	Община мисья райа	Пановградские мисья райа	Полтавские мисья райа	Рябенские мисья райа	Свердловские ВЦА	Сельские ВЦА	Сурские мисья райа	Тернопольские мисья райа	Унгоропские мисья райа	Харьковские мисья райа	Херсонские мисья райа	Хмельницкие мисья райа	Черкаские мисья райа	Черновицкие мисья райа	Черновицкие мисья райа
		20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37
1.	Чи название поселения на сервис электронного звонка на стартовой странице веб-сайта?	5	5	5	5	0	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2.	Наличиесть внутренних документов ОМС, под регламентирующую процедуру исполнения работы в сервисе для электронных звонков.	5	5	5	5	5	0	0	5	0	5	5	0	5	5	5	5	5	5
3.	Чи наличие электронного звонка?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.	Чи было задано место, разработано, или чье-либо электронное приложение?	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3,33	5	5	5	3,33	5
5.	Чи организовали вы или не была подделана в то время способ, но Ваш сервис не удалось отладить?	0	5	0	5	5	5	5	5	5	0	0	0	5	5	5	0	5	0
6.	Чи звертался до ВЦ представлений организации власти у вас или Вашим электронным звонком для информации о существующего Вашего звонка?	0	1,67	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,33	0	1,67	0	0	0
7.	Явно до ВЦ звертался представлений организации власти у вас или Вашим электронным звонком, но бы Вы обидантеризовать качество звонка?	0	1,67	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3,33	0	1	0	0	0
8.	Чи организовали вы у процесс разработки звонка или индивидуальную информацию про процесс разработки или не могли предоставить информацию про процесс разработки в сервисе?	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1,67	0	0	0	0	0
9.	Чи отдала вы письмо взглянуть про результаты разработки электронного звонка от организации власти чье-либо другое название?	0	5	5	5	5	3,33	5	1,67	0	5	5	3,33	0	5	3,33	5	5	5
10.	Явно можно было назвать название звонка?	0	5	5	5	5	3,33	5	1,67	5	5	5	3,33	0	5	3,33	5	5	5
11.	Явно организовали взглянуть за разработкой или разработку звонка чье-либо название у точки (за разработку) или другое название (вазначной) законом Украины Про звонка процесс?	0	3,33	5	5	5	3,33	3,67	1,67	1,67	4,33	5	3,33	0	5	3,33	5	5	4,33

12.	Чи повною було відповіддю результати розгляду електронного звернення?	0	5	3,35	5	3,35	3,35	3,35	1,67	1,67	0	5	3,35	0	4,35	3,35	5	0	3,67
13.	Чи можна отримати відповідь на звернення повторно при зверненні, відповідь реальному стану справ?	0	4,35	4,35	5	2,67	3,35	4,35	1,67	1,67	0	5	3,35	0	4,35	3,35	5	0	3,67
14.	Чи справно електронне звернення повернуто до підзвітної установа?	0	2,67	3,35	3	1,67	1	2	1,67	1,67	0	5	3,35	1,67	3,67	2,67	0	0	3,67
Усього:		20	53,67	49,35	58	42,67	37,65	43,35	35,02	31,68	34,35	50	34,98	33,35	52,35	46,99	45	33,33	45,34
Ще в загальному рейтингу:		33	3	7	2	16	21	15	23	28	25	5	24	27	4	9	12	27	11

ДОДАТОК 9

№	Показник	Дніпропетровський	Закарпатський	Запорізький	Івано-Франківський	Київський обласний	Кіровоградський	Луганський	Львівський	Миколаївський	Одеський	Полтавський	Рівненський	Сумський	Херсонський	Черкаський
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1.	Чи наявне посилання	5	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2.	Наявність внутрішніх	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3.	Чи вдалось відправити електронне	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4.	Чи було загалом легло розібратися,	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5.	Чи отримували Ви яке-небудь	5	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	1,67	0	5	0
6.	Чи зверталися до Вас представник	1,67	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7.	Якщо до Вас зверталися представник и органів влади у зв'язку із	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
8.	Чи отримували Ви у процесі розгляду звернення яким-небудь	1,67	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	1,67	0
9.	Чи отримали Ви письмову відповідь про результати розгляду	3,33	1,67	1,67	0	0	3,33	0	0	1,67	0	3,33	1,67	5	5	3,33
10.	Якою мовою була надана відповідь на звернення?	3,33	1,67	1,67	0	0	5	0	0	1,67	0	3,33	1,67	5	5	3,33

11.	Якщо Ви отримали відповідь за результатами розгляду	3,33	1,67	1,67	0	0	5	0	0	1,67	0	3,33	1,67	5	5	3,33
12.	Наскільки повною була відповідь	3,33	1,67	1,67	0	0	3,33	0	0	1,67	0	1,67	1,67	0	3,67	2
13.	Наскільки отримана відповідь щодо	2	1,67	1,67	0	0	3,33	0	0	1	0	2	1,67	0	4,33	2,67
14.	Чи сприяло електронне звернення	2,67	1,67	1,67	0	0	3,33	0	0	0	0	0	0	0	3,67	2
УСЬОГО:		46,33	25,02	30,02	15	20	43,32	15	20	27,68	15	28,66	25,02	30	48,34	31,66
місце в загальному рейтингу		2	9	5	11	10	3	11	10	8	11	7	9	6	1	4

ПРО АСОЦІАЦІЮ СПРИЯННЯ САМООРГАНІЗАЦІЇ НАСЕЛЕННЯ

ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення» була заснована в листопаді 2005 року, в червні 2006 року зареєстрована як громадська організація із всеукраїнським статусом.

Місія Асоціація полягає в сприянні розбудові демократії та спроможних громад в Україні через розвиток самоорганізації та створення дієвої системи громадської участі у справах місцевого значення.

Для цього Асоціація:

- об'єднує та підтримує організації та людей, які прагнуть поліпшити якість життя у своїх громадах та вирішувати спільно місцеві проблеми;
- досліджує актуальні проблеми розвитку громадянського суспільства, місцевого самоврядування, самоорганізації, локальної демократії; аналізує державну і місцеву політику в цих сферах;
- розбудовує спроможність громадських активістів і місцевих лідерів через навчання, мережування та обмін досвідом;
- допомагає органам публічної влади впроваджувати політику, орієнтовану на децентралізацію, розвиток територій, відкритість і підзвітність, належне врядування;
- розробляє і домагається прийняття ефективної нормативно-правової бази у сферах своєї діяльності як на державному, так і на локальному рівнях;
- консультує щодо створення і роботи органів самоорганізації населення та реалізації інших форм громадянської участі.

КОНТАКТИ ВГО "АСОЦІАЦІЯ СПРИЯННЯ САМООРГАНІЗАЦІЇ НАСЕЛЕННЯ":

65014, Україна, м. Одеса, вул. Маразліївська, 38

Тел./факс: +38 (094) 931-25-85

Е-mail: samoorg@ukr.net

Сайти: <http://acsa.com.ua> <http://samoorg.com.ua>

FB: <https://www.facebook.com/samoorg.com.ua>

