

РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

У ЧИЄМУ СМАРТФОНІ СЬОГОДНІ ДЕРЖАВА?

«ГАРЯЧІ ЛІНІЇ» ТА ЕЛЕКТРОННІ
ЗВЕРНЕННЯ В ЦОВВ
У ЦИФРАХ І ФАКТАХ



ОДЕСА - 2020

У чиєму смартфоні сьогодні держава? «Гарячі лінії» та електронні звернення в ЦОВВ у цифрах і фактах. – ВГО «Асоціація сприяння самоорганізації населення», 2020. - 32 с.

Укладачі:

Олександра Калашнікова – заступниця голови – керівниця аналітичного відділу Асоціації

Олексій Колесников – голова Асоціації, кандидат політичних наук

Наталія Новак – аналітикиня Асоціації

В'ячеслав Кіщенко - заступник голови Асоціації

Організації, що брали участь у дослідженні:

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



ПОВНА ВЕРСІЯ АНАЛІТИЧНОГО ЗВІТУ



МІЖНАРОДНИЙ
ФОНД
ВІДРОДЖЕННЯ

Ця публікація підготовлена за фінансової підтримки Міжнародного фонду «Відродження» в межах проєкту «Моніторинг та оцінка роботи «гарячих ліній» і електронних звернень в органах виконавчої влади». Зміст публікації є винятковою відповідальністю виконавців проєкту і не обов'язково відображає погляди Міжнародного фонду «Відродження».

ОСНОВНІ ТЕРМІНИ



Електронна реєстраційна картка	- картка, яка заводиться на звернення фізичних і юридичних осіб та містить визначені дані про заявника та суть звернення (була передбачена <u>постановою КМУ від 12.08.2009 № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр»</u> , яка втратила чинність; передбачена також чинною <u>постановою КМУ від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»</u>).
Єдина система опрацювання звернень	- єдина система складається із суб'єктів, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечують за принципом «єдиного вікна» належне реагування органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Офісу Президента України, державних колегіальних органів на звернення громадян, фізичних осіб – підприємців, підприємств, установ, організацій, органів місцевого самоврядування (<u>постанова КМУ від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень»</u>).
Запит на інформацію	- прохання запитувача інформації (фізичної, юридичної особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень) до розпорядника інформації надати публічну інформацію, що знаходиться у його володінні (ч. 1 ст. 19 <u>Закону України «Про доступ до публічної інформації»</u>).
Звернення громадян	- викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги до органів державної влади, місцевого самоврядування, громадських об'єднань, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків (ст. 1 <u>Закону України «Про звернення громадян»</u>).

Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади	<p>- система контактних центрів, телефонних «гарячих ліній», довідкових телефонних служб органів виконавчої влади України, які за допомогою засобів телекомунікації забезпечують за принципом «єдиного вікна» оперативний розгляд органами виконавчої влади звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб – підприємців, органів місцевого самоврядування (<u>постанова КМУ від 18.01.2012 № 21 «Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя»</u>).</p>
Офіційний сайт (офіційний вебсайт)	<p>- 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.</p>
Посадові (службові) особи	<p>- особи, які постійно, тимчасово чи за спеціальним повноваженням здійснюють функції представників влади чи місцевого самоврядування, а також обіймають постійно чи тимчасово в органах державної влади, органах місцевого самоврядування, на державних чи комунальних підприємствах, в установах чи організаціях посади, пов'язані з виконанням організаційно-розпорядчих чи адміністративно-господарських функцій, або виконують такі функції за спеціальним повноваженням, яким особа наділяється повноважним органом державної влади, органом місцевого самоврядування, центральним органом державного управління із спеціальним статусом, повноважним органом чи повноважною особою підприємства, установи, організації (<u>'(роз'яснення Держпраці від 24.07.2014 щодо категорії «посадові особи» у трудовому законодавстві)</u>)</p>
Сервіс електронних звернень	<p>- 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.</p>

Телефонна «гаряча лінія»	- спосіб зв'язку з використанням телефонних мереж, за допомогою якого фізичні та юридичні особи можуть в телефонному режимі оперативно звернутися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових (службових) осіб.
Урядова телефонна «гаряча лінія»	- національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади, телефонний центр спілкування КМУ з громадянами, що функціонує за номером 1545
Урядовий контактний центр	- Державна установа «Урядовий контактний центр»
Центральні органи виконавчої влади	- система органів виконавчої влади, вищим органом якої є Кабінет Міністрів України, і до складу якої входять міністерства України та інші центральні органи виконавчої влади (ст. 1 Закону України «Про центральні органи виконавчої влади»).

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

Адміністрація Держприкордонслужби	Адміністрація Державної прикордонної служби України
Адміністрація Держспецзв'язку	Адміністрація Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України
АМКУ	Антимонопольний комітет України
АРМА	Національне агентство України з питань виявлення, розшуку та управління активами, одержаними від корупційних та інших злочинів
ДАБІ	Державна архітектурно-будівельна інспекція України
ДАЗВ	Державне агентство України з управління зоною відчуження
ДБР	Державне бюро розслідувань
Державіаслужба	Державна авіаційна служба України
Держатомрегулювання	Державна інспекція ядерного регулювання
Держаудитслужба	Державна аудиторська служба України
Держводагентство	Державне агентство водних ресурсів України
Держгеокадастр	Державна служба України з питань геодезії,
Держгеонадра	Державна служба геології та надр України
Держекоінспекція	Державна екологічна інспекція України
Держекспортконтроль	Державна служба експортного контролю України
Держенергоефективності	Державне агентство з енергоефективності та енергозбереження України

Держенергонагляд	Державна інспекція енергетичного нагляду України
Держкіно	Державне агентство України з питань кіно
Держкомтелерадіо	Державний комітет телебачення і радіомовлення
Держлікслужба	Державна служба України з лікарських засобів та контролю за наркотиками
Держлісагентство	Державне агентство лісових ресурсів України
Держмитслужба	Державна митна служба України
Держпраці	Державна служба України з питань праці
Держпродспожив-служба	Державна служба України з питань безпечності харчових продуктів та захисту споживачів
Держрезерв	Державне агентство резерву України
Держрибагентство	Державне агентство рибного господарства України
Держсоцслужба	Державна соціальна служба України
Держстат	Державна служба статистики України
Держфінмоніторинг	Державна служба фінансового моніторингу України
ДЕСС	Державна служба України з етнополітики та свободи совісті
ДКА	Державне космічне агентство України
ДМС	Державна міграційна служба України
ДП	Державне підприємство
ДПС	Державна податкова служба України

ДСНС	Державна служба України з надзвичайних ситуацій
ДУ	Державна установа
ДФС	Державна фіскальна служба України
ЄСОЗ	Єдина система опрацювання звернень
Казначейство	Державна казначейська служба України
КМУ	Кабінет Міністрів України
МВС	Міністерство внутрішніх справ України
МЗС	Міністерство закордонних справ України
Мінветеранів	Міністерство у справах ветеранів, тимчасово окупованих територій та внутрішньо переміщених осіб України
Мінекоенерго	Міністерство енергетики та захисту довкілля України
Мінекономіки	Міністерство розвитку економіки, торгівлі та сільського господарства України
Мінінфраструктури	Міністерство інфраструктури України
Міноборони	Міністерство оборони України
Мінрегіон	Міністерство розвитку громад та територій України
Мінсоцполітики	Міністерство соціальної політики України
Мінфін	Міністерство фінансів України
Мінцифри	Міністерство цифрової трансформації України

Мін'юст	Міністерство юстиції України
МКМС	Міністерство культури, молоді та спорту України
МОЗ	Міністерство охорони здоров'я України
МОН	Міністерство освіти і науки України
Морська адміністрація	Державна служба морського та річкового транспорту України
ОВВ	Органи виконавчої влади
НАБУ	Національне антикорупційне бюро України
Національний банк	Національний банк України
НАДС	Національне агентство України з питань державної служби
НАЗК	Національне агентство України з питань запобігання корупції
Національна поліція	Національна поліція України
НКРЕКП	Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг
НКЦ	Національний контактний центр
НСЗУ	Національна служба здоров'я України
НСОЗ	Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади
Регуляторна служба	Державна регуляторна служба
СЕЗ	Сервіс електронних звернень
ТГЛ	Телефонна «гаряча лінія»

Укравтодор	Державне агентство автомобільних доріг України
Укрдержархів	Державна архівна служба України
Укрінфрапроект	Державне агентство інфраструктурних проєктів України
Укртрансбезпека	Державна служба України з безпеки на транспорті
УКЦ	Урядовий контактний центр
Фонд держмайна	Фонд державного майна України
ЦВК	Центральна виборча комісія
ЦОВВ	Центральні органи виконавчої влади

ЗМІСТ

Вступ..... 12

Тренди розвитку системи телефонних «гарячих ліній» та електронних звернень..... 13

Наявність і доступність телефонних «гарячих ліній»..... 14

Доступність електронних звернень..... 15

Організаційно-правове забезпечення..... 16

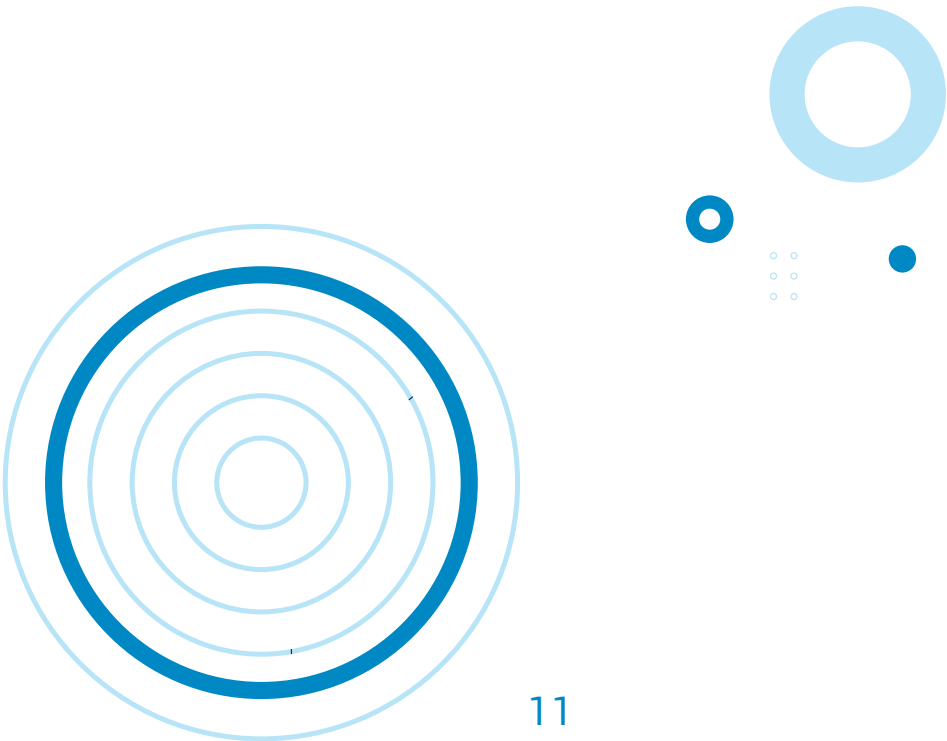
Судова практика..... 17

Якість та результативність роботи телефонних «гарячих ліній»..... 18

Якість та результативність електронних звернень..... 22

Рейтинги телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень..... 24

Рекомендації..... 27



Асоціація сприяння самоорганізації населення має за честь представити третє дослідження, присвячене моніторингу й оцінці роботи Урядової «гарячої лінії» та телефонних «гарячих ліній» центральних органів виконавчої влади в Україні. Попередні два моніторинги проводились у [2012-2013](#) і [2014-2015 роках](#). Окрім телефонних «гарячих ліній», нинішнє дослідження вперше охопило й електронні звернення, які нині стали найшвидшим способом письмового спілкування громадян з органами влади.

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

Дослідження містить:

- аналіз організаційно-правового забезпечення функціонування телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень в органах виконавчої влади;
- оцінку доступності інформації про ці інструменти на офіційних сайтах КМУ і ЦОБВ;
- аналіз судової практики щодо телефонних та електронних звернень громадян;
- аналіз результатів 600 контрольних телефонних і електронних звернень на Урядову «гарячу лінію», телефонні «гарячі лінії» та електронні сервіси відібраних ЦОБВ (метод «таємний покупець»);
- рейтинги відібраних 30 телефонних «гарячих ліній» і сервісів електронних звернень органів виконавчої влади.

«Польовий» етап тривав із листопада 2019 року до травня 2020 року, тож об'єкт дослідження охоплює діяльність Урядового контактного центру та 64 ЦОБВ, які існували на цей момент, включаючи:

- 15 міністерств
- 24 державні служби
- 10 державних агентств
- 4 державні інспекції
- 7 ЦОБВ зі спеціальним статусом
- 4 інші ЦОБВ.

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

ТРЕНДИ РОЗВИТКУ СИСТЕМИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

Законодавство визначає телефонні «гарячі лінії» та електронні звернення як механізми реалізації конституційного права всіх на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, їх посадових і службових осіб. Однак порядок застосування цих інструментів та всі процедурні аспекти роботи ТГЛ і подання е-звернень регулюються виключно підзаконними актами, чого, як свідчить практика, часто недостатньо. При цьому можливість подання звернень в електронному вигляді була визначена на рівні закону лише в 2015 році, коли відповідна практика вже існувала.

Упродовж 2015-2020 років основні тренди розвитку системи подання звернень до ЦОБВ за допомогою засобів телекомунікації були такими:

- Базове законодавство щодо звернень громадян принципово не змінювалося.
- Відбувалася подальша інтеграція організаційно-правових механізмів функціонування телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень.
- Тривала розбудова єдиної системи опрацювання звернень (ЄСОЗ) на засадах уніфікації ТГЛ та СЕЗ, впровадження принципу «єдиного вікна» на базі Урядового контактного центру та чітких протоколів взаємодії УКЦ і ЦОБВ.
- Розширювалося коло державних органів, охоплених єдиною системою: вона вийшла за межі виключно виконавчої гілки влади; були навіть плани включити до неї органи місцевого самоврядування.
- Посилювалася координаційна роль Урядового контактного центру, однак бракувало пропорційного нарощування його інституційної спроможності. Водночас в роботі УКЦ відбулося чимало удосконалень, як наприклад, виокремлення спеціалізованих «гарячих ліній» та запровадження можливості подавати звернення жестовою мовою.
- Серйозні зміни відбувались у системі центральних органів виконавчої влади, які зазнали декількох хвиль реорганізацій.
- Здійснювалося пілотування «єдиного входу» для опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію.
- Збільшувалася кількість звернень, які надходять за допомогою засобів телекомунікації; зростала частка електронних звернень, що свідчить про затребуваність цих інструментів.
- Державній політиці щодо організації роботи зі зверненнями громадян бракувало послідовності, тож започатковані перетворення просувалися повільно й не завжди результативно.
- Принципово невирішеним залишилося питання щодо запровадження єдиних стандартів роботи зі зверненнями для всіх суб'єктів ЄСОЗ.

НАЯВНІСТЬ І ДОСТУПНІСТЬ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ»

Проведений аналіз засвідчив, що різні варіації телефонних «гарячих ліній» наявні у **59 із 64** досліджених ЦОВВ. Натомість, вони не виявлені в **5 органах** виконавчої влади: Держлікслужбі, Держрезерві, Держсоцслужбі, Державній службі з етнополітики та свободи совісті та Українському інституті національної пам'яті.

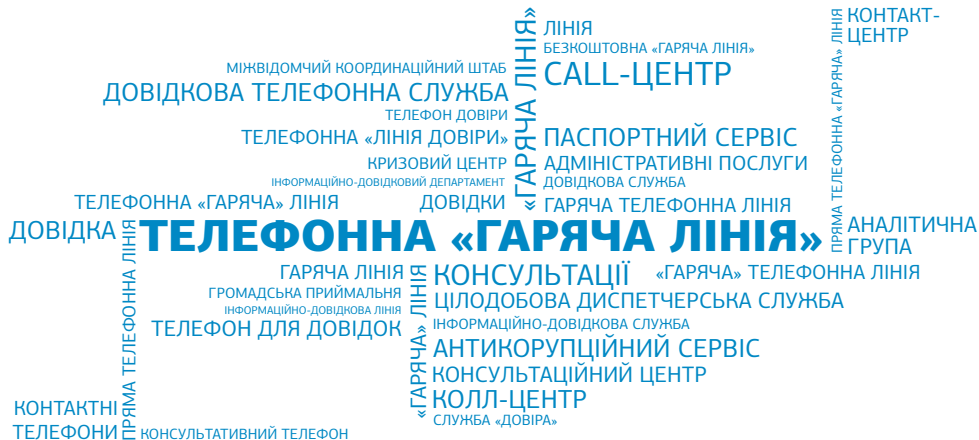
41 із 59 ЦОВВ (або 70%) зазначив номери ТГЛ на головних сторінках своїх офіційних вебсайтів, що дозволяє легко їх знайти. Ще в **16 ЦОВВ** інформацію вдалося знайти у розділах сайтів, однак це вимагало додаткових зусиль. У **двох ЦОВВ** інформація про «гарячі лінії» на сайтах відсутня.

Графіки роботи телефонних «гарячих ліній» оприлюднили **42 із 59 ЦОВВ (71%)**. Їх аналіз виявив, що більшість ТГЛ працюють в робочі дні та години з понеділка по п'ятницю. Цілодобово працюють **12 ТГЛ ЦОВВ** або 20%. У **8 ЦОВВ** телефонні «гарячі лінії» працюють лише раз на тиждень чи навіть рідше, що суттєво звужує можливості заявників ними скористатися.

Зі 125 номерів, які використовуються для ТГЛ ЦОВВ, лише **14 (або 11%)** є безкоштовними короткими номерами (наприклад, 1545) або номерами, що починаються на 0-800. Решта ж є номерами фіксованого телефонного зв'язку міста Києва (044), що обумовлює необхідність оплати дзвінків на них за відповідними тарифами.

Дослідження виявило суттєві невідповідності в інформації про телефонні «гарячі лінії» ЦОВВ, розміщеної на сайті УКЦ, та на власних вебсайтах органів влади.

Також багато телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ все ще мають різні назви, як за звучанням, так і за написанням.



Це значно ускладнює заявникам пошук необхідної інформації на сайтах, навіть за умови наявності функції пошуку.

ДОСТУПНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

Для того, аби заявник міг легко скористатися інструментом електронних звернень, важливо, аби спосіб його подання був простим і зрозумілим, а також чітко визначеним на відповідному офіційному сайті.

Загалом, у межах дослідження на сайтах **59 із 64 ЦОВВ** вдалося знайти спеціальну електронну форму для звернень або ж адресу електронної пошти, щодо якої чітко було вказано, що вона використовується для звернень громадян. З-поміж них, **30 ЦОВВ** для цього використовують електронну пошту і **29** – форми для заповнення.

Натомість, **5 ЦОВВ** чітко не зазначили способу надсилання електронних звернень, зокрема це ДЕСС, Держсоцслужба, ДАЗВ, Держрезерв і Держрибагентство. Це не означає, що подати е-звернення до цих органів узагалі неможливо, однак, як це зробити, потенційному заявнику визначити доволі складно.

Також на сайті УКЦ узагалі відсутня інформація щодо контактів для подання електронних звернень до ЦОВВ, на відміну від телефонних «гарячих ліній», дані про які, хоч і застарілі, але подані.

Важливо, що частина ЦОВВ, які використовують форми для подання звернень, вимагають також завантажувати як додаток до них сканкопії підписаних звернень у письмовому вигляді. Це вимагає від заявників наявності відповідної техніки та додаткових дій, про які наперед вони можуть не здогадуватися, що, своєю чергою, суттєво ускладнює подання звернень у такий спосіб.

ОРГАНІЗАЦІЙНО-ПРАВОВЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

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

Порядок роботи з електронними зверненнями регламентували лише **2 із 64 ЦОВВ**: Міністерство внутрішніх справ і Державна служба з питань праці.

Часто ЦОВВ згадують про ТГЛ та електронні звернення у положеннях про звернення громадян та інструкціях з діловодства, проте зазвичай вони там належним чином не регулюються. Варто зауважити, що загалом краще впорядковані відповідні процедури в тих ЦОВВ, які в силу специфіки своїх повноважень отримують значну кількість звернень громадян.

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

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

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

СУДОВА ПРАКТИКА

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

Результати аналізу засвідчили, що загалом суди підтримують сторону заявників у тих випадках, коли вони надають переконливі докази того, що орган влади не розглянув звернення належним чином (не надав відповідь, невірно переслав звернення іншому органу тощо). Водночас суди стають на сторону органів влади, якщо останні надають заявникам змістовні відповіді по суті, навіть якщо ці відповіді не призводять поновлення порушених прав і/або не задовольняють очікувань заявників.

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

ЯКІСТЬ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ»

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



З метою оцінки якості роботи ТГЛ та СЕЗ, кожен із п'яти регіональних експертів із різних областей (Волинської, Кіровоградської, Луганської, Одеської та Чернігівської) здійснив 2 дзвінки на кожен телефонну «гарячу лінію» та надіслав 2 електронних звернення кожному з органів. Таким чином, до кожного органу було надіслано по 20 звернень, з яких 10 – на «гарячу лінію» і 10 – у вигляді електронних звернень. Сумарно здійснено 600 контрольних звернень, включаючи 300 телефонних та 300 електронних.

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

На загал, на відібрані 30 телефонних «гарячих ліній» членам експертної групи вдалося додзвонитися та поспілкуватися з їх операторами **у 238 із 300 випадків**, що складає **79%** від загальної кількості контрольних звернень. Цей показник є вищим за показник попереднього дослідження 2015 року, коли з **450 спроб успішними були 274 (або 55%)**.

Кількість успішних спроб додзвонитися розподілилася так:

10 із 10 – МВС, Мінекоенерго, Мінінфраструктури, Міноборони, НСЗУ, Укртрансбезпека, АМКУ, Пенсійний фонд, Держрибагентство, Укравтодор, Державіаслужба, Держенергоефективності, Держгеокадастр

9 із 10 – Мінветеранів, Мінекономіки, Держпродспоживслужби

8 із 10 – Урядова «гаряча лінія», МКМС, Мінфіну, ДПС, ДМС, Держекоінспекція

7 із 10 – Мін'юст, ДСНС

6 із 10 – Мінрегіон, ДАБІ

4 із 10 – Мінсоцполітики

3 із 10 – МОЗ

2 із 10 – Державна регуляторна служба

«Гаряча лінія» НАДС – єдина ТГЛ, на яку так і не вдалося додзвонитися!

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

Попередження автовідповідача, що звертаючись на телефонну «гарячу лінію», особа дає згоду на використання своїх персональних даних, озвучувалося лише в **15 випадках**. Систематично таке повідомлення озвучується лише під час телефонних звернень до МВС.

Водночас лише Урядовий контактний центр повідомляв заявників про місце в черзі та орієнтований час очікування до з'єднання з оператором телефонної «гарячої лінії». В інших випадках під час очікування з'єднання з оператором заявники слухали монотонні гудки (177), якусь мелодію (33), інформацію про ТГЛ та інформацію про діяльність органу влади (26), у слухавці була повна тиша (3 випадки). При цьому лише в **60% телефонних звернень** заявникам було повідомлено, на яку ТГЛ вони додзвонилися.

У рамках дослідження також оцінювалася якість роботи операторів телефонних «гарячих ліній», зокрема стиль спілкування, дотримання етичних норм, ввічливість. Показово, що **лише у 138 випадках оператор ТГЛ привітався із заявником**, що складає 58% від загальної кількості успішних телефонних звернень. Попрощалися лише в 36 випадках. У переважній більшості звернень, оператори не представились (162), що складає 68% від загальної кількості. У 10 випадках оператор ТГЛ

представився, назвавши своє ім'я та прізвище, у 18 - представився, назвавши своє ім'я та операторський номер, 2 – представився, назвавши тільки свій операторський номер; 46 – представився, назвавши тільки своє ім'я.

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

Щодо реакції операторів на озвучені проблеми ситуація виглядає так:

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

Лише в **19 випадках** оператори ТГЛ повідомили реєстраційний номер звернення. Це оператори Урядової «гарячої лінії», телефонних «гарячих ліній» Мінекономіки, МВС, Пенсійного фонду, ДАБІ та Держрибагенства.

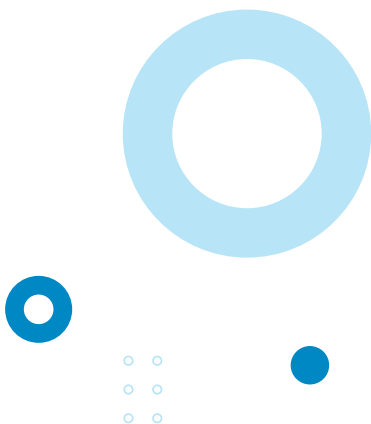
Про строк розгляду звернення оператори ТГЛ повідомили лише в **9 випадках**.

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

Експерти, які отримали відповіді від органів виконавчої влади про результати розгляду своїх телефонних звернень, здебільшого констатують, що ці відповіді лише приблизно відповідають реальному стану справ. Натомість, лише **34%** телефонних звернень призвели до вирішення порушених питань. Більшість відповідей виглядають швидше як «відписки».

ТАКИМ ЧИНОМ, ДО ОСНОВНИХ НЕДОЛІКІВ
РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ»
ЦОВВ МОЖНА ВІДНЕСТИ:

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



ЯКІСТЬ ТА РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

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

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

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

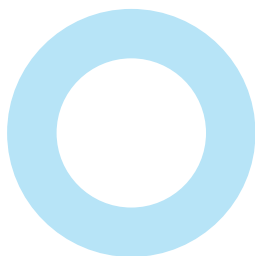
У **41%** випадків члени експертної групи отримали повідомлення, що звернення було надіслано або отримано. В більшості ж звернень жодних таких підтверджень не надходило.

Ситуація з реакцією ЦОБВ на електронні звернення виглядала так:

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

ОТЖЕ, ДО ОСНОВНИХ ВАД РОБОТИ СЕРВІСІВ
ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ ЦОВВ МОЖНА ВІДНЕСТИ ТАКІ:

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



РЕЙТИНГИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ» ТА СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

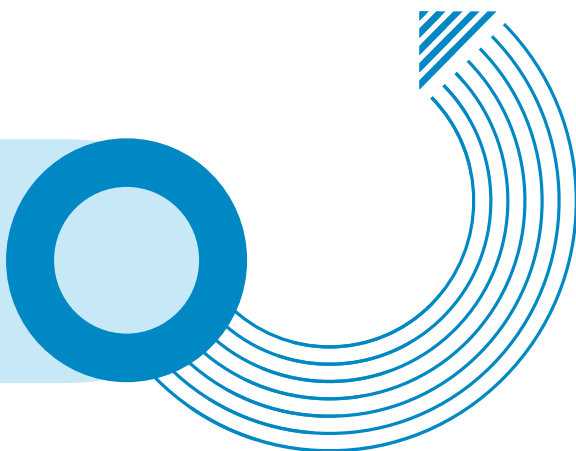
Результати дослідження телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень ЦОВВ також систематизувалися й узагальнювалися за допомогою спеціально розроблених методик рейтингування, причому окремо для ТГЛ та окремо для СЕЗ.

Формування рейтингів відібраних 30 телефонних «гарячих ліній» відбувалося шляхом експертного оцінювання за трьома групами показників: «Нормативне та організаційне забезпечення роботи ТГЛ» (5 показників), «Інформаційна відкритість та доступність ЦОВВ щодо роботи їх телефонних «гарячих ліній» (10 показників) та «Якість роботи телефонних «гарячих ліній» ЦОВВ» (24 показники) – загалом 39 показників.

Кожен із цих показників оцінювався за 5-бальною шкалою. За групами показників максимальні бали складали 25, 50 і 120 відповідно. Таким чином, максимальна кількість балів, яку могла отримати в рейтингу певна телефонна «гаряча лінія», складає 195.

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

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



РЕЙТИНГ РОБОТИ ТЕЛЕФОННИХ «ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ»

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

РЕЙТИНГ СЕРВІСІВ ЕЛЕКТРОННИХ ЗВЕРНЕНЬ

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

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Проведене дослідження дозволяє висловити низку рекомендацій для різних суб'єктів щодо вжиття політико-управлінських заходів, які дозволять покращити стан справ у сфері роботи зі зверненнями громадян, що надходять за допомогою засобів телекомунікації.

КАБІНЕТУ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ:

1. Продовжувати реалізовувати політику, спрямовану на уніфікацію та глибшу інтеграцію організаційно-правових механізмів опрацювання звернень громадян в органах виконавчої влади; розбудову Єдиної системи подання звернень до всіх державних органів за принципом «єдиного вікна» на базі Урядового контактного центру. Вивчити питання щодо можливості розширення цієї системи на ті державні органи, які нею не охоплені, та відмовитися від планів її застосування до органів місцевого самоврядування.

Водночас рекомендується переглянути концептуальні засади та архітектуру Єдиної системи опрацювання звернень. Як варіант, можливе застосування такої моделі:

- Базова одиниця – контакт-центри, які поєднують різні комунікаційні канали та обов'язково створюються на національному (національний контакт-центр) і регіональному рівнях (регіональні контакт-центри), в усіх державних органах, що не входять до виконавчої гілки влади, а також можуть утворюватися в окремих ЦОВВ.
- Центральні органи виконавчої влади мають дві опції:
 - якщо ЦОВВ у силу специфіки своїх повноважень отримує велику кількість звернень, він може утворити власний контактний центр, однак при цьому продовжувати взаємодіяти з національним контактним центром, використовуючи обидва як «точки входу» для звернень;
 - якщо кількість звернень до ЦОВВ є не настільки значною, тоді він використовує національний контактний центр як «точку входу» для телефонних і електронних звернень, і власні канали вже не створює й не використовує.
- Територіальні підрозділи ЦОВВ як «точки входу» для звернень використовують регіональні контактні центри і/або контактні центри відповідних ЦОВВ (у разі їх створення).
- Кожен контактний центр (національний, регіональний, власний контактний центр ЦОВВ чи державного органу) забезпечує взаємодію із заявниками із використанням таких основних каналів і засобів:
 - безкоштовний номер телефону (в ідеалі короткий) для дзвінків з будь-яких номерів в межах України для подання усних звернень;
 - номер для здійснення безкоштовних дзвінків з-за кордону через месенджери;
 - безкоштовні номери телефонів спеціалізованих «гарячих ліній» (в разі їх створення);
 - електронна форма для подання письмових електронних звернень, адаптована до мобільних пристроїв та потреб людей з обмеженими фізичними можливостями;

- сервіс для здійснення відеодзвінків, включаючи можливість подання звернень жестовою мовою;
- чат-бот із відповідями на найбільш поширенні питання;
- можливість подання усного звернення у позаробочий час у форматі аудіозапису.

2. Розробити та внести до Верховної Ради України законопроект про внесення змін до Закону «Про звернення громадян», яким на законодавчому рівні закріпити статус контактних центрів органів публічної влади та телефонних і електронних звернень, що через них надходять. Законопроект, зокрема, має передбачати:

- уточнення положень щодо суб'єктів звернень, які би чітко вказували на те, що ними можуть бути будь-які фізичні особи незалежно від громадянства та юридичні особи незалежно від територіальної приналежності;
- розширення можливих способів звернень до наступних:
 - усне звернення: висловлене під час особистого прийому; висловлене за допомогою засобів телефонного зв'язку; висловлене за допомогою засобів відеозв'язку;
 - письмове звернення: надіслане в друкованому вигляді поштою; передане в друкованому вигляді особисто; передане в друкованому вигляді через уповноважену особу; надіслане за допомогою засобів електронного зв'язку; оприлюднене в засобах масової комунікації; надіслане від інших органів, установ, організацій; електронна петиція, що не набрала необхідної кількості голосів.
- прямий обов'язок органів державної влади здійснювати прийом телефонних та електронних звернень саме через контакт-центри (це можуть бути як власні контакт-центри, так і ті, що виступають як посередники, наприклад, УКЦ);
- прямий обов'язок органів місцевого самоврядування здійснювати прийом телефонних та електронних звернень та їх право створювати / використовувати для цих цілей контакт-центри;
- чіткі й водночас прості вимоги до телефонних та електронних звернень, які є умовами їх розгляду;
- обов'язок органів влади надсилати відповіді на е-звернення в електронному вигляді;
- можливість запровадження чат-ботів для відповідей на типові звернення громадян;
- диференціацію строків розгляду звернень та чіткі критерії, за якими звернення підлягає негайному розгляду та вжиттю невідкладних заходів щодо вирішення по суті порушених в них питань.

3. Розробити та затвердити постановами КМУ:

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

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

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

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

СЕКРЕТАРІАТУ КМУ:

1. Провести кількісний та якісний аналіз (аудит) роботи всіх ТГЛ та СЕЗ ЦОБВ, зокрема, щодо кількості звернень, ведення їх обліку, стану реагування на них. На цій підставі підготувати пропозиції для уряду щодо вжиття невідкладних заходів з метою підвищення якості їх роботи та ефективності реагування на звернення, що надходять за допомогою засобів телекомунікації. Також визначити потреби подальшого інституційного розвитку УКЦ як координатора Єдиної системи опрацювання звернень з урахуванням перспектив її трансформації; оцінити доцільність створення власних контактних центрів в окремих ЦОБВ.

2. Після завершення експериментального проєкту із створення «єдиного входу» опрацювання звернень громадян та запитів на публічну інформацію» підготувати звіт про його результати та розробити рекомендації щодо можливостей його масштабування, зокрема з урахуванням висловлених вище рекомендацій щодо оновленої архітектури ЄСОЗ.

3. Започаткувати практику видання щорічного інформаційно-аналітичного збірника (звіту) щодо роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, створити необхідні організаційно-правові умови для його підготовки Урядовим контактним центром.

ДЕРЖАВНІЙ УСТАНОВІ «УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»:

1. Підготувати та оприлюднити на сайті УКЦ повний перелік телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень всіх ЦОБВ, режим їх роботи, спеціалізацію (за наявності). забезпечити регулярне (не рідше ніж раз на місяць) оновлення цієї інформації.

2. Розробити та впровадити технічну можливість для відстеження заявниками стану розгляду телефонних та електронних звернень за реєстраційними номерами.

3. Посилити аналітичний компонент діяльності та відповідну спроможність; вивчити можливість розширення кола параметрів звернень громадян, за якими публікується зведена інформація у щотижневих / щомісячних оглядах; запровадити практику оприлюднення щомісячних звітів у форматі дашбордів, як це, наприклад, робиться у щотижневих звітах.

4. Забезпечувати підготовку та видання щорічного інформаційно-аналітичного збірника (звіту) щодо роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади (в разі підтримки ініціативи видання такого збірника з боку Секретаріату КМУ).

5. Розробити план інституційного розвитку УКЦ, який враховуватиме перспективи трансформації Єдиної системи опрацювання звернень в Україні; передбачити в

цьому плані комплекс заходів щодо постійного навчання та підвищення кваліфікації персоналу.

ЦЕНТРАЛЬНИМ ОРГАНАМ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ:

1. Врегулювати внутрішніми наказами порядок/ки роботи телефонних «гарячих ліній» та сервісів електронних звернень, де чітко визначити всі відповідні процедури.
2. Забезпечити легкий доступ до контактної інформації щодо телефонних «гарячих ліній», графіків їх роботи, способів подання електронних звернень із головних сторінок власних офіційних вебсайтів.
3. У разі, якщо телефонна «гаряча лінія» функціонує декілька годин на тиждень/місяць, розглянути питання про можливе збільшення тривалості її роботи для забезпечення кращого доступу і більш оперативного реагування на звернення; передбачити можливість звернення на такі телефонні «гарячі лінії» у позаробочий час в режимі аудіозапису.
4. Забезпечувати аудіозапис всіх дзвінків на телефонні «гарячі лінії» для здійснення постійного контролю якості обслуговування заявників, про що обов'язково попереджати останніх.
5. Забезпечувати неухильне дотримання вимог законодавства щодо обов'язкового надання відповідей на електронні звернення.
6. Віддавати перевагу створенню спеціальних форм для електронних звернень на власних вебсайтах замість оприлюднення лише електронних поштових адрес; припинити практику вимагання до цих форм додатків у вигляді сканкопій письмових звернень із підписами заявників.
7. Провести співбесіди з операторами телефонних «гарячих ліній», а за потреби – атестацію на предмет дотримання професійних, зокрема, етичних норм при виконанні ними своїх професійних (службових) обов'язків.
8. Забезпечити постійне інформування операторів телефонних «гарячих ліній» про всі зміни, що відбуваються у системі роботи зі зверненнями громадян та в галузі діяльності ЦОБВ; навчання та підвищення кваліфікації операторів з метою забезпечення більш якісного, професійного, заснованого на нормах етики, реагування на звернення громадян.
9. Запровадити інструменти зворотного зв'язку щодо якості обслуговування (виставлення заявниками оцінок).

ІНСТИТУТАМ ГРОМАДЯНСЬКОГО СУСПІЛЬСТВА:

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

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 (048) 738-68-30.

E-mail: samoorg@ukr.net

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

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

