

ЗБІРНИК ДОКУМЕНТІВ І МАТЕРІАЛІВ

“НА ДОПОМОГУ СУБ’ЄКТАМ НАЦІОНАЛЬНОЇ СИСТЕМИ ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ”

ЗМІСТ

ВСТУП	4
Нормативно-правові акти, що регулюють питання роботи зі зверненнями	
Закони України	
Закон України від 2 жовтня 1996 року № 393/96-ВР “Про звернення громадян” (витяг).....	9
Постанови Кабінету Міністрів України	
Постанова Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898 “Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр”	13
Постанова Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 21 “Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про Контактний центр Автономної республіки Крим, області, м.м. Києва і Севастополя”	16
Нормативні документи державної установи “Урядовий контактний центр”	
Положення про систему професійного навчання працівників Урядового контактного центру та інших суб’єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.....	22
Порядок приймання, реєстрації та розгляду звернень, організації особистого прийому громадян у державній установі “Урядовий контактний центр”	27
Положення про порядок доступу до публічної інформації державної установи “Урядовий контактний центр”	33
Методичні матеріали з питань організації роботи із зверненнями, отриманими за допомогою засобів телекомунікації	
Схема ведення розмови.....	37
Як відрізнити звернення громадян від запиту на інформацію	40
Посібник рекомендованих відповідей у розмові із заявниками, які звертаються на урядову “гарячу лінію”	41
Рекомендовані відповіді на запитання заявників щодо роботи Урядового контактного центру, з посиланням на Порядок взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр”	45
Підсумки прогнозних досліджень, проведених Урядовим контактним центром у 2018 році	47
Зарубіжний досвід роботи телефонних “гарячих ліній” органів влади (короткий огляд)	56
Нематеріальна мотивація працівників Урядового контактного центру	64

УРЯДОВА “ГАРЯЧА ЛІНІЯ” – механізм для взаємодії Уряду з громадянами, що сприяє більш оперативному вирішенню проблемних питань, які порушуються у зверненнях громадян, створений з метою удосконалення роботи органів виконавчої влади з урахуванням громадської думки. Звернення приймаються працівниками Урядового контактного центру за допомогою засобів телефонного та електронного зв’язку і надсилаються органам виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України для розгляду по суті порушених у них питань, надання відповідей та роз’яснень.

Урядова “гаряча лінія” 1545 працює цілодобово.

Дзвінки на урядову “гарячу лінію”, як зі стаціонарних, так і з телефонів мобільних операторів Київстар, Vodafone Україна, Лайфселл, для заявників є безкоштовними. Для громадян України, які перебувають за кордоном, номер телефону урядової “гарячої лінії”: **+38 (044) 284-19-15** (оплата за тарифами відповідного оператора зв’язку).

На базі Урядового контактного центру працює також окрема “гаряча лінія” для підприємців 0 800 503 045. Прийом звернень на цю лінію забезпечують відповідні працівники аналітичного управління у робочі дні з 9.00 до 18.00 (у п’ятницю з 9.00 до 16.45). У вихідні, святкові дні, у неробочий час звернення від підприємців за бажанням заявника цілодобово переадресовуються на урядову “гарячу лінію” 1545.

НОРМАТИВНО-ПРАВОВІ ЗАСАДИ ДІЯЛЬНОСТІ УРЯДОВОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ

1. Конституція України
2. Закон України “Про звернення громадян”
3. Закон України “Про інформацію”
4. Закон України “Про доступ до публічної інформації”
5. Закон України “Про захист персональних даних”
6. Закон України “Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах”
7. Закон України “Про запобігання корупції”
8. Указ Президента України від 7 лютого 2008 року №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”
9. Постанова Кабінету Міністрів України № 898 від 12 серпня 2009 року “Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр”
10. Постанова Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 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”
11. Розпорядження Кабінету Міністрів України від 2 грудня 2015 року № 1269-р “Про схвалення Концепції створення Національного контактного центру”

ВСТУП

Виходячи з необхідності зв'язку влади із суспільством у травні 2009 року Кабінет Міністрів України створив державну установу “Урядовий контактний центр” (до липня 2010 року – державна установа “Соціальний контактний центр”) та відкрив урядову “гарячу лінію” 0 800 507 309 (з липня 2016 року – скорочений номер 1545).

Уряд поставив завдання побудувати сучасну багатофункціональну структуру, яка б забезпечувала ефективний діалог влади з громадянами, запроваджувала нові підходи до удосконалення роботи зі зверненнями.

Підсумки діяльності трудового колективу Урядового контактного центру свідчать, що створено успішний соціальний проект для взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю. Для громадян надано можливість цілодобово у будь-який час звернутися на урядову “гарячу лінію” по телефону, через веб-сайт Центру, або через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України до Секретаріату Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади із пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями), скаргами.

Прем'єр-міністр України В. Б. Гройсман неодноразово наголошував на важливості того, щоб громадяни побачили зміни у ставленні до вирішення їх проблем органами влади (як в центрі, так і на місцях). Саме тому робота урядової “гарячої лінії” перебуває в центрі постійної уваги Уряду. Глава Уряду неодноразово відвідував Урядовий контактний центр: у квітні 2016 року, січні та квітні 2017 року, жовтні 2018 року. Під час робочих візитів він особисто спілкувався телефоном із пересічними громадянами та відповідав на питання, що їх хвилювали.

Щодня на “гарячу лінію” звертаються з усіх регіонів України та зарубіжних країн від п'яти тисяч заявників. Від початку роботи Центру з 2009 року (станом на квітень 2019 року) на урядову “гарячу лінію” надійшло близько 9,3 мільйонів звернень громадян.

Базовою ланкою роботи Урядового контактного центру є організація приймання звернень за єдиним багатоканальним номером урядової “гарячої лінії” та через Інтернет, невідкладне надсилання отриманих звернень на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції.

Реєструючи телефонні звернення, фахівці Центру допомагають заявникам змістовно їх оформити, чітко сформулювати порушені питання до органу виконавчої влади. Іншим, не менш важливим завданням Центру, є надання громадянам у телефонному режимі роз'яснень щодо норм законодавства, консультацій та довідкової інформації з питань, що не потребують додаткового опрацювання органами виконавчої влади. Зокрема, проводиться активне консультування громадян з питань соціального захисту населення, отримання субсидій на житлово-комунальні послуги, пенсійного законодавства тощо.

Працівниками Урядового контактного центру систематично здійснюється всебічний аналіз зареєстрованих звернень. Велика увага приділяється вивченню проблематики звернень, що дає можливість відстежувати найбільш актуальні і масштабні проблеми, які потребують реагування на урядовому рівні.

Новацією у роботі трудового колективу Урядового контактного центру стало створення у 2018 році єдиного в Україні сектору прийому звернень з використанням жестової мови, який забезпечив прийом 210 звернень через відеозв'язок з використанням жестової мови. З них на 96 звернень була надана консультація працівниками сектору щодо термінів розгляду зареєстрованих звернень та порядку роботи урядової “гарячої лінії”. 114 звернень, зареєстрованих працівниками сектору, опрацьовані та надіслані на розгляд до органів виконавчої влади відповідно до компетенції.

Колектив Урядового контактного центру за оперативність у вирішенні питань заявників неодноразово отримував подяки. Зокрема, у 2018 році “За підтримку в починаннях та за спільні кроки до інклюзивного суспільства” колектив Урядового контактного центру отримав подяку від Громадської організації “Гармонія”.

Починаючи з 2009 року (станом на квітень 2019 року) Центром було підготовлено і подано Секретаріату Кабінету Міністрів України (у тому числі для Прем'єр-міністра України)

та органам виконавчої влади 7190 інформаційно-аналітичних матеріалів зі статистичними даними та інфографіками.

З використанням можливостей програмно-технічних засобів Центру вибудована чітка система моніторингу розгляду звернень органами виконавчої влади. Відповіді, що надаються заявникам, розміщуються органами влади у базі даних Центру, що дозволяє здійснювати такий моніторинг не лише за термінами опрацювання, а й за змістом відповідей заявникам.

Важливою за своєю суттю складовою системи моніторингу є зворотний зв'язок з громадянами та органами влади, що здійснюється працівниками Центру з метою з'ясування фактичних результатів розгляду органами влади порушених у зверненнях проблемних питань. З 2011 по 2018 роки було здійснено 176 500 зворотних дзвінків.

На підставі проведеного аналізу готуються інформаційно-аналітичні та статистичні матеріали для інформування Кабінету Міністрів України, органів виконавчої влади. Інформація подається за проблематикою звернень та у розрізі регіонів. Також, Центр інформує Уряд про роботу органів виконавчої влади з розгляду звернень. На систематичній основі надається інформація Секретаріату Кабінету Міністрів, усім міністерствам, іншим центральним органам виконавчої влади, державним адміністраціям областей та міста Києва.

Підвищення ефективності роботи Центру забезпечується налагодженням інформаційно-рекламної діяльності, що розглядається і як створення іміджу урядової “гарячої лінії” та Центру, і як невід’ємна складова загальнодержавного процесу розвитку суспільного діалогу. Задля комплексного забезпечення цієї роботи Центр дієво співпрацює з Українським національним інформаційним агентством “Укрінформ”, редакцією газети “Урядовий кур’єр”, до липня 2017 року з Національною телекомпанією України (нині ПАТ “Національна суспільна телерадіокомпанія”) та Національною радіокомпанією (нині Філія ПАТ “Національна суспільна телерадіокомпанія”).

Так, з 2011 по 2017 рік безпосередньо в Центрі було записано 241 телепередачу “Уряд на зв’язку з громадянами”, у яких взяли участь, зокрема, два Віце-прем’єр-міністри України, 36 міністрів, 55 заступників міністрів, 66 голів інших центральних органів виконавчої влади та Національних комісій. В ефірі Першого каналу Українського радіо вийшло 249 випусків радіопередачі “Під контролем”. У 2018 році запроваджено новий комунікативний проект Центру “Уряд на зв’язку”, створено перший пілотний випуск на тему: “Архіви для суспільства. Збереження історії нації” за участю Голови Державної архівної служби України Баранової Т. І.

З 2011 по 2019 рік (станом на квітень 2019 року) в Укрінформі було оприлюднено 376 публікацій, підготовлених працівниками Центру за матеріалами звернень на урядову “гарячу лінію”, а в газеті “Урядовий кур’єр” – 397 статей.

Упродовж 2018 року працівниками Центру без залучення додаткових фінансових можливостей була якісно організована робота, спрямована на забезпечення оприлюднення інформації на офіційній верифікованій сторінці Центру у соціальній мережі Facebook про діяльність Уряду (прийняття Кабінетом Міністрів України нових нормативно-правових актів; законопроектів, що вносяться у порядку законодавчої ініціативи Кабінетом Міністрів на розгляд Верховної Ради тощо), роботу Центру, що сприяє підвищенню її ефективності та прозорості, розширенню можливостей для спілкування з громадянами та розвитку контактів з громадськістю. На даний час офіційна сторінка Центру налічує понад 3000 підписників.

Враховуючи суспільні виклики, колектив Урядового контактного центру ініціював створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, до якої увійшли контактні центри областей, м.м. Києва та Севастополя, телефонні “гарячі лінії”, а також довідкові телефонні служби органів виконавчої влади. 18 січня 2012 року Урядом прийнято постанову № 21, якою затверджено Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типове положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м.м. Києва і Севастополя. Суб’єкти Національної системи (НСОЗ) – Урядовий контактний центр, регіональні контактні центри використовують єдину автоматизовану інформаційну базу звернень з використанням програмно-апаратного комплексу. Розроблено і впроваджено спеціалізоване програмне забезпечення програмно-технічного комплексу (ПТК) НСОЗ. У рамках створення нового ПТК розроблено типові

прикладне програмне забезпечення та передано у безоплатне користування контактним центрам. Станом на квітень 2019 року в регіонах діють 17 контактних центрів, які приймають і опрацьовують звернення за допомогою засобів телекомунікації, у тому числі й звернення, що надійшли на урядову “гарячу лінію”.

Закон України “Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції”, прийнятий у 2015 році, розширив можливості для громадян звертатися до органів влади за допомогою засобів телефонного зв’язку, через визначені контактні центри, телефонні “гарячі лінії”, а також надсилати електронні звернення. Урядовий контактний центр працював на випередження, реалізувавши ще на початку 2012 року принципово важливу новацію: створив можливості для взаємодії не тільки у телефонному режимі, а й через Інтернет. І це стало важливим кроком до світових стандартів електронного урядування. Було відкрито веб-сайт Центру, основним завданням якого є приймання звернень в електронному вигляді з подальшим надсиланням їх безпосередньо органам виконавчої влади відповідно до компетенції.

На виконання норм Закону “Про звернення громадян” Центр з жовтня 2015 року розпочав приймання електронних звернень, що надходять через Єдиний веб-портал органів виконавчої влади України, та їх надсилання Секретаріату Кабінету Міністрів, органам виконавчої влади, для вирішення порушених у них питань по суті, надання відповідних роз’яснень. Надходження електронних звернень до влади постійно зростає: щомісячно їх реєструється понад сім тисяч. У серпні 2018 року було впроваджено сервіс онлайн-консультування заявників через спливаюче вікно на веб-сайті Урядового контактного центру. З серпня 2018 по квітень 2019 року через сервіс онлайн-консультування було надано 2835 консультацій.

Одним із пріоритетних завдань колективу Урядового контактного центру є розробка пропозицій до Закону України “Про звернення громадян” та постанови Кабінету Міністрів України “Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр”.

За ініціативою колективу Центру у липні 2016 року вперше в Україні на загальнодержавному рівні впроваджено єдиний скорочений номер урядової “гарячої лінії” 1545, за яким громадяни можуть звертатися зі стаціонарних телефонів мережі “ПІАТ Укртелеком” та телефонів мобільних операторів Київстар, Водафон (МТС), Лайфселл. Впровадження скороченого номера 1545 надало більше зручності і доступності громадянам звернутись на урядову “гарячу лінію” та за рахунок нульового тарифу на вхідні дзвінки суттєво знизило бюджетні видатки на телекомунікаційні послуги.

У нових умовах значно розширилися завдання Центру як структури, що здійснює координацію діяльності, методичне забезпечення суб’єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, інформування громадськості про її функціонування.

З квітня 2012 року на громадських засадах працює Методична комісія Центру, яка є постійно діючим дорадчим органом, створеним з метою якісного та ефективного виконання завдань щодо методичного забезпечення працівників Центру, контактних центрів областей та міста Києва, телефонних “гарячих ліній” органів виконавчої влади. З 2012 по 2019 роки було проведено більш як 50 засідань Методичної комісії. За цей період комісією розроблено, розглянуто та схвалено понад 140 нормативних документів, посібників, рекомендацій, інформацій, презентацій, навчальних та інших матеріалів, які активно використовуються працівниками Центру та суб’єктами Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

На базі Урядового контактного центру проводяться наради-семінари. Так, з метою прискорення створення НСОЗ 14 лютого 2012 року Секретаріатом Кабінету Міністрів України спільно з державною установою “Урядовий контактний центр” було проведено нараду-семінар для відповідальних представників облдержадміністрацій з питань створення та функціонування контактних центрів; у жовтні 2013 року – нараду для керівників регіональних контактних центрів щодо забезпечення оперативного реагування на звернення громадськості, у листопаді того ж року – для посадових осіб центральних органів виконавчої влади,

відповідальних за забезпечення оперативного розгляду звернень, що надходять на урядову “гарячу лінію”. Також, Центр взяв участь у проведенні семінарів з питань взаємодії з громадськістю для працівників районних державних адміністрацій, організованих Секретаріатом Кабінету Міністрів України: у Києві, Дніпропетровську, Харкові, Львові та Одесі. У серпні 2018 року на базі Запорізької обласної державної адміністрації за участі представників Кіровоградського, Сумського, Одеського, Полтавського, Миколаївського, Луганського, Дніпропетровського, Запорізького контактних центрів, контактного центру міста Києва та Всеукраїнської асоціації контактних центрів було організовано та проведено всеукраїнську нараду-семінар “Стан і перспективи розвитку Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади” та прийнято відповідне Спільне рішення. Нарада надала нового імпульсу щодо реалізації спільних проектів для розвитку Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Розроблено та видано п’ять збірників документів та методичних матеріалів “На зв’язку з громадянами” для органів виконавчої влади та регіональних контактних центрів. За підтримки Секретаріату Кабінету Міністрів України в рамках Програми сприяння Парламенту II випущено три номери науково-практичного збірника “Комунікація”, який розрахований на аудиторію державних службовців, громадських діячів, політологів, соціологів, журналістів та інших фахівців, що сприятиме їхній більш ефективній участі у побудові демократії та громадянського суспільства в Україні.

Центр систематично проводить конференції, навчальні семінари для своїх працівників: фахівців, консультантів та аналітиків, у яких беруть участь посадові особи міністерств, інших центральних органів виконавчої влади, а також установ і організацій. У 2010-2019 рр. проведено понад 120 навчальних занять за участю представників ЦОВВ, зокрема, Міністерства соціальної політики України, Міністерства оборони України, Міністерства охорони здоров’я України, Міністерства внутрішніх справ України, Міністерства закордонних справ України, Пенсійного фонду України, Національної служби охорони здоров’я України та багатьох інших.

Центр також, у разі потреби, відряджає на місця своїх спеціалістів для проведення навчання фахівців, аналітиків, інженерно-технічних спеціалістів центральних органів виконавчої влади, регіональних контактних центрів. Працівники Центру, надаючи методичну допомогу, діляться практичними надбаннями, які є в арсеналі їх роботи.

Забезпеченню ефективного функціонування Урядового контактного центру сприяє робота Науково-технічної ради Центру, до складу якої входять вчені, науковці спеціалізованих установ, спеціалісти. Рада, як постійно діючий дорадчий орган, обговорює актуальні питання забезпечення функціонування Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, напрацьовує пропозиції і рекомендації щодо розвитку ПТК НСОЗ та впровадження новітніх інформаційно-телекомунікаційних технологій у роботу Центру.

З метою розширення можливості для розв’язання проблем, що порушуються громадянами, Центр створює спеціалізовані “гарячі лінії”. Зокрема, розширено можливості для розв’язання проблем, з якими стикаються наші громадяни за межами країни, з вересня 2013 року для приймання звернень на урядову “гарячу лінію” від громадян України, які перебувають за кордоном, створено новий окремих багатоканальний номер (044) 284-19-15; відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 11 червня 2014 року №588 на базі Урядового контактного центру запроваджено спеціалізовану “гарячу лінію” з питань інформування громадян України, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції; відповідно до доручень Міністра Кабінету Міністрів України від 3 та 8 грудня 2015 року запроваджено роботу спеціалізованої “гарячої лінії” з питань допомоги учасникам та постраждалим під час Революції Гідності; з 11 травня 2016 року Урядовий контактний центр відкрив “гарячу лінію” для підприємців за окремим телефоном 0-800-503-045; для подання скарг щодо зловживань чи корупційних дій органів державної влади, а також пропозицій стосовно заходів Уряду з питань покращення умов ведення бізнесу; на виконання доручення Державного секретаря Кабінету Міністрів України Бондаренка В. В. від 9 лютого 2018 року було організовано роботу “гарячої лінії” для кандидатів на посади фахівців з питань реформ (044) 284-19-64. Також можна звернутися на

e-mail: career@ukc.gov.ua. Працівники Центру надають зацікавленим громадянам фахові консультації з питань працевлаштування на посади з питань реформ у центральних органах виконавчої влади і Секретаріаті Кабінету Міністрів України; у зв'язку зі стартом кампанії з вибору лікаря первинної допомоги Урядовий контактний центр з 2 квітня 2018 року розпочав роботу за новим напрямком: *консультування громадян за телефоном урядової “гарячої лінії” 1545 з питань медичної реформи.*

З 2013 року Центр систематично проводить прогностичні дослідження з проблемних питань державної політики шляхом телефонного опитування громадян, які звертаються на урядову “гарячу лінію”, що передбачено Положенням про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади. Всього проведено (станом на квітень 2019 року) 40 досліджень, опитано 57 438 громадян. Прогностичні дослідження проводяться власними силами трудового колективу установи, без залучення додаткових коштів, окрім сплати за телефонні послуги. У 2018 році до прогностичних досліджень долучились контактні центри областей та м. Києва.

Досвід проведення і результати попередніх досліджень, що здійснюються відповідно до графіка, погодженого Державним секретарем Кабінету Міністрів, обумовили запит міністерств на проведення прогностичних досліджень з питань субсидій, верифікації отримувачів соціальної допомоги, охорони здоров'я, освіти, а також реформування системи правоохоронних органів.

У 2014 році Центром розроблено та погоджено з Секретаріатом Кабінету Міністрів України Стратегію розвитку державної установи “Урядовий контактний центр”, якою перспективними напрямками визначено: подальше поліпшення роботи щодо приймання та опрацювання звернень до органів виконавчої влади; удосконалення організаційно-аналітичної роботи; розвиток системи методичного забезпечення Урядового контактного центру та інших суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади; розвиток програмно-технічного комплексу НСОЗ тощо.

Урядовий контактний центр співпрацює з міжнародними організаціями щодо розвитку взаємодії влади та громадськості, освоєння передових інформаційно-комунікаційних технологій. Під час проведення на базі Центру координаційної зустрічі представників організацій міжнародної технічної допомоги Урядові України її учасникам було презентовано Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади як реальний приклад впровадження прогресивних механізмів взаємодії органів влади з громадськістю.

Центр взаємодіє також з Управлінням Верховного Комісара ООН у справах біженців та представниками проекту Mason Change Communications, які опікуються проблемами вимушених переселенців з Донбасу та Криму.

Офіційні гості Урядового контактного центру із країн Європейського Союзу та США, які побували в Центрі, дали позитивну оцінку діяльності урядової “гарячої лінії”, підкресливши суспільну значимість у розширенні можливості влади почути кожного громадянина, оперативно відгукнутися на його запити і потреби. Центр постійно розвивається, удосконалюється, застосовуються сучасні технології, враховуються наукові рекомендації.

З урахуванням світового досвіду та здобутків власної практики Урядовий контактний центр, як базова ланка Національної системи опрацювання звернень, забезпечує подальше вдосконалення роботи зі зверненнями задля сприяння вирішенню актуальних проблем суспільства і конкретних життєвих запитів громадян.

Директор,
О. А. Холомєєва
травень 2019 року

Нормативно-правові акти, що регулюють питання роботи зі зверненнями

ЗАКОН УКРАЇНИ “Про звернення громадян”

Витяг

Цей Закон регулює питання практичної реалізації громадянами України наданого їм Конституцією України права вносити в органи державної влади, об'єднання громадян відповідно до їх статуту пропозиції про поліпшення їх діяльності, викривати недоліки в роботі, оскаржувати дії посадових осіб, державних і громадських органів. Закон забезпечує громадянам України можливості для участі в управлінні державними і громадськими справами, для впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, для відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх у разі порушення.

Розділ I ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

Стаття 1. Звернення громадян

Громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, об'єднань громадян, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, засобів масової інформації, посадових осіб відповідно до їх функціональних обов'язків із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Військовослужбовці, працівники органів внутрішніх справ і державної безпеки, а також особи рядового і начальницького складу Державної кримінально-виконавчої служби України мають право подавати звернення, які не стосуються їх службової діяльності.

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.

Стаття 2. Законодавство про звернення громадян

Законодавство України про звернення громадян включає цей Закон та інші акти законодавства, що видаються відповідно до Конституції України та цього Закону.

Стаття 3. Основні терміни, що вживаються в цьому Законі

Під зверненнями громадян слід розуміти викладені в письмовій або усній формі пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) і скарги.

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

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

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

Стаття 4. Рішення, дії (бездіяльність), які можуть бути оскаржені

До рішень, дій (бездіяльності), які можуть бути оскаржені, належать такі у сфері управлінської діяльності, внаслідок яких:

порушено права і законні інтереси чи свободи громадянина (групи громадян);

створено перешкоди для здійснення громадянином його прав і законних інтересів чи свобод;

незаконно покладено на громадянина які-небудь обов'язки або його незаконно притягнуто до відповідальності.

Стаття 5. Вимоги до звернення

Звернення адресуються органам державної влади і органам місцевого самоврядування, підприємствам, установам, організаціям незалежно від форми власності, об'єднанням громадян або посадовим особам, до повноважень яких належить вирішення порушених у зверненнях питань.

Звернення може бути подано окремою особою (індивідуальне) або групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним чи письмовим.

Усне звернення викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку через визначені контактні центри, телефонні "тарячі лінії" та записується (реєструється) посадовою особою.

Письмове звернення надсилається поштою або передається громадянином 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).

У зверненні 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 підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 цього Закону.

Стаття 6. Мова звернень і рішень та відповідей на них

Громадяни мають право звертатися до органів державної влади, місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, об'єднань громадян, посадових осіб українською чи іншою мовою, прийнятною для сторін.

Рішення щодо звернень громадян та відповіді на них оформляються відповідно до вимог законодавства про мови. Такі рішення та відповіді можуть бути викладені в перекладі мовою спілкування заявника.

Стаття 7. Заборона відмови в прийнятті та розгляді звернення

Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

Якщо питання, порушені в одержаному органом державної влади, місцевого самоврядування, підприємствами, установами, організаціями незалежно від форм власності, об'єднаннями громадян або посадовими особами зверненні, не входять до їх повноважень, воно в термін не більше п'яти днів пересилається ними за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється громадянину, який подав звернення. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення органом чи посадовою особою, воно в той же термін повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

Забороняється направляти скарги громадян для розгляду тим органам або посадовим особам, дії чи рішення яких оскаржуються.

Стаття 8. Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню

Письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним і розгляду не підлягає.

Не розглядаються повторні звернення одним і тим же органом від одного і того ж громадянина з одного і того ж питання, якщо перше вирішено по суті, а також ті звернення, терміни розгляду яких передбачено статтею 17 цього Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними.

Стаття 10. Заборона розголошення відомостей, що містяться у зверненнях

Не допускається розголошення одержаних із звернень відомостей про особисте життя громадян без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, та іншої інформації, якщо це ущемлює права і законні інтереси громадян. Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягає розголошенню його прізвище, місце проживання та роботи.

Стаття 12. Сфера застосування цього Закону

Дія цього Закону не поширюється на порядок розгляду заяв і скарг громадян, встановлений кримінальним процесуальним, цивільно-процесуальним, трудовим законодавством, законодавством про захист економічної конкуренції, законами України “Про судоустрій і статус суддів” та “Про доступ до судових рішень”⁴, Кодексом адміністративного судочинства України, законами України “Про засади запобігання і протидії корупції”, “Про виконавче провадження”.

Стаття 13. Діловодство щодо звернень громадян

Діловодство щодо звернень громадян ведеться в порядку, який встановлюється Кабінетом Міністрів України.

Розділ II

ПОРЯДОК РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

Стаття 16. Розгляд скарг громадян

Скарга на дії чи рішення органу державної влади, органу місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації, об'єднання громадян, засобів масової інформації, посадової особи подається у порядку підлеглості вищому органу або посадовій особі, що не позбавляє громадянина права звернутися до суду відповідно до чинного законодавства, а в разі відсутності такого органу або незгоди громадянина з прийнятим за скаргою рішенням - безпосередньо до суду.

Скарги Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ і організацій особисто.

Скарги на рішення загальних зборів членів колективних сільськогосподарських підприємств, акціонерних товариств, юридичних осіб, створених на основі колективної власності, а також на рішення вищих державних органів вирішуються в судовому порядку.

Громадянин може подати скаргу особисто або через уповноважену на це іншу особу. Скарга в інтересах неповнолітніх і недієздатних осіб подається їх законними представниками.

Скарга в інтересах громадянина за його уповноваженням, оформленим у встановленому законом порядку, може бути подана іншою особою, трудовим колективом або організацією, яка здійснює правозахисну діяльність.

До скарги додаються наявні у громадянина рішення або копії рішень, які приймалися за його зверненням раніше, а також інші документи, необхідні для розгляду скарги, які після її розгляду повертаються громадянину.

Особливості розгляду скарг громадян на рішення, дії або бездіяльність державних реєстраторів речових прав на нерухоме майно визначаються Законом України “Про державну реєстрацію речових прав на нерухоме майно та їх обтяжень”.

Особливості розгляду скарг громадян на реєстраційні дії, відмову в державній реєстрації, бездіяльність державного реєстратора визначаються Законом України “Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань”.

Стаття 20. Термін розгляду звернень громадян

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу, підприємства, установи, організації або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.

Стаття 21. Безоплатність розгляду звернення

Органи державної влади, місцевого самоврядування, підприємства, установи, організації незалежно від форм власності, об'єднання громадян, посадові особи розглядають звернення громадян, не стягуючи плати.

Розділ III

ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ЗАКОНОДАВСТВА ПРО ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Стаття 24. Відповідальність посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

Особи, винні у порушенні цього Закону, несуть цивільну, адміністративну або кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

Стаття 26. Відповідальність громадян за подання звернень протиправного характеру

Подання громадянином звернення, яке містить наклеп і образи, дискредитацію органів державної влади, органів місцевого самоврядування, об'єднань громадян та їхніх посадових осіб, керівників та інших посадових осіб підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності, заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі та інших дій, тягне за собою відповідальність, передбачену чинним законодавством.

Стаття 28. Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян

Контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян відповідно до своїх повноважень здійснюють Верховна Рада України, народні депутати України, Президент України, Кабінет Міністрів України, Уповноважений з прав людини Верховної Ради України, Верховна Рада Автономної Республіки Крим, обласні, Київська та Севастопольська міські, районні, районні в містах Києві та Севастополі державні адміністрації, сільські, селищні, міські ради та їх виконавчі комітети, депутати місцевих рад, а також міністерства, інші центральні органи виконавчої влади щодо підпорядкованих їм підприємств, установ та організацій.

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ
ПОСТАНОВА
від 12 серпня 2009 року № 898

Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр”

З метою забезпечення оперативного реагування центральних та місцевих органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування, що надходять на урядову “гарячу лінію” за допомогою засобів телефонного зв'язку, через веб-сайт Урядового контактного центру, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку, Кабінет Міністрів України **постановляє**:

1. Затвердити Порядок взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову “гарячу лінію”, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку, що додається.

Прем'єр-міністр України

Ю.ТИМОШЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 12 серпня 2009 р. № 898

ПОРЯДОК
взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України
та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення
оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову “гарячу
лінію”, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну
довідку

1. Цей Порядок визначає механізм взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення оперативного розгляду звернень громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб - підприємців, органів місцевого самоврядування (далі - заявники), що надходять на урядову “гарячу лінію” за допомогою засобів телефонного зв'язку та через веб-сайт Урядового контактного центру, а також на Єдиний веб-портал органів виконавчої влади (далі - Урядовий портал) та Урядову телефонну довідку з питань отримання інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання.

2. Державна установа “Урядовий контактний центр” (далі - Центр), органи виконавчої влади та Секретаріат Кабінету Міністрів України спрямовують свою діяльність на забезпечення відповідно до компетенції оперативного розгляду звернень, що надійшли на урядову “гарячу лінію” та Урядовий портал (далі - звернення), та вжиття заходів для вирішення порушених у них питань і задоволення законних прав та інтересів заявників.

3. Центр приймає і реєструє звернення, розподіляє відповідно до компетенції органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та здійснює моніторинг їх розгляду.

З цією метою у Центрі створюється і діє електронна база даних звернень (далі - база даних), яка забезпечує доступ до інформації органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, що міститься у цій базі.

Органові виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України надається індивідуальний код доступу до бази даних. Як виняток, за письмовим зверненням органу (органів) виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, погодженим з Прем'єр-міністром України, Першим віце-прем'єр-міністром України, віце-прем'єр-міністром України (відповідно до розподілу функціональних повноважень), Державним секретарем Кабінету Міністрів України, коди доступу до бази даних можуть надаватися територіальним органам центральних органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, державним підприємствам, установам та організаціям, що належать до сфери управління відповідного центрального органу виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, а також Укрзалізниці, Адміністрації Держспецтрансслужби, Українському державному підприємству поштового зв'язку "Укрпошта", АТ "Ощадбанк". При цьому відповідальність за дотримання вимог Порядку під час розгляду звернень покладається на відповідний центральний орган виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України.

4. На звернення заводиться електронна реєстраційна картка звернення заявника, в якій зазначаються прізвище, ім'я, по батькові заявника (найменування підприємства, установи, організації, органу місцевого самоврядування, прізвище, ім'я, по батькові фізичної особи - підприємця), номер контактного телефону, місце проживання заявника - фізичної особи (місцезнаходження заявника - юридичної особи), електронна адреса, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним, викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

5. У разі коли заявник не називає своє прізвище, ім'я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і надсилається в установленому порядку органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушеного у ньому питання, який самостійно визначає доцільність його розгляду та вносить відповідну інформацію до бази даних.

У разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Центру має право припинити спілкування з ним та заблокувати за допомогою технічних засобів приймання від нього звернень.

Звернення, в якому не викладено суті порушеного питання (зауваження, пропозиції, прохання або вимоги до органів виконавчої влади), не розглядається, про що повідомляється заявникові.

6. Інформацію про внесені до бази даних звернення Центр у той же день надсилає в електронному вигляді органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненнях питань.

Секретаріату Кабінету Міністрів України відповідно до компетенції надсилаються звернення, що адресовані Кабінету Міністрів України, Прем'єр-міністру України, Першому віце-прем'єр-міністру України, віце-прем'єр-міністрам України, Державному секретарю Кабінету Міністрів України.

7. У кожному органі виконавчої влади визначається посадова особа на рівні заступника керівника, яка відповідає за забезпечення оперативного розгляду звернень.

Відомості про визначених відповідальних посадових осіб, їх контактні телефони та електронні адреси подаються Центру.

8. Про прийняття звернень до розгляду органом виконавчої влади, Секретаріатом Кабінету Міністрів України до бази даних вноситься відповідна інформація.

Якщо протягом двох робочих днів орган виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України не внесе до бази даних інформацію про прийняття звернення до розгляду, Центр з'ясовує причини та вживає відповідних заходів для їх усунення.

8-¹. З метою забезпечення оперативного розгляду звернень громадян органи виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України щотижня подають до Центру інформацію про графік роботи телефонних “гарячих ліній” у відповідному органі.

9. У разі коли питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції органу виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, він не пізніше наступного дня переадресовує звернення іншому органу виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, про що вносить до бази даних відповідну інформацію.

10. Органи виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України забезпечують об'єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені в них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення.

Якщо звернення не містить достатніх даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення, орган виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України вживає заходів для отримання додаткової інформації.

11. Про результати розгляду звернень органи виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України повідомляють заявникам у установленому порядку.

Звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше 30 днів від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

Якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу або його заступник встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, та вносить відповідну інформацію до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

12. Інформація про результати розгляду звернень вноситься органом виконавчої влади, Секретаріатом Кабінету Міністрів України до бази даних разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника. На прохання заявника йому може надаватися відповідь засобами телекомунікації (електронною поштою, з використанням засобів стаціонарного або мобільного телефонного зв'язку), про що також вноситься інформація до бази даних.

13. Якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, Центр реєструє повторне звернення та надсилає його органу виконавчої влади з грифом “повторно”.

14. Центр аналізує результати розгляду звернень відповідними органами виконавчої влади та щокварталу подає Секретаріату Кабінету Міністрів України дані для інформування Кабінету Міністрів України.

15. Центр на основі аналізу звернень громадян виявляє актуальні питання, що потребують надання роз'яснення, та передає їх органам виконавчої влади відповідно до компетенції для підготовки відповідних матеріалів.

16. Органи виконавчої влади протягом п'яти робочих днів готують роз'яснення та передають їх Центру в електронному та друкованому вигляді. У випадку надзвичайних ситуацій техногенного та природного характеру Центр у співпраці з органами виконавчої влади та Секретаріатом Кабінету Міністрів України визначає механізм оперативного реагування на звернення.

17. Центр забезпечує доступ заявників до інформації про адміністративні послуги та порядок їх надання шляхом функціонування Урядової телефонної довідки.

Центр приймає, реєструє в базі даних звернення, які надійшли на Урядову телефонну довідку, відповідно до пункту 4 цього Порядку та забезпечує їх розгляд.

Для функціонування Урядової телефонної довідки Мінекономрозвитку забезпечує Центр інформацією, що міститься у Реєстрі адміністративних послуг, яка надається заявнику.

КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ
ПОСТАНОВА
від 18 січня 2012 р. № 21

Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади та Типового положення про уонтактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя

Кабінет Міністрів України **постановляє**:

Затвердити такі, що додаються:

Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади;

Типове положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя.

Прем'єр-міністр України

М.АЗАРОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів України
від 18 січня 2012 р. № 21

ПОЛОЖЕННЯ
про Національну систему опрацювання
звернень до органів виконавчої влади

1. Це Положення визначає порядок функціонування Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі - Національна система). Національна система - система контактних центрів, телефонних “гарячих ліній”, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, 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.

Національна система складається з державної установи “Урядовий контактний центр” (далі - Урядовий контактний центр), контактних центрів Автономної Республіки Крим, областей, мм. Києва і Севастополя (далі - контактні центри), телефонних “гарячих ліній”, а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, об’єднаних на базі Урядового контактного центру.

{Абзац другий пункту 1 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

2. Фінансування робіт із створення та функціонування Національної системи здійснюється за рахунок коштів державного бюджету.

3. Терміни, що вживаються у цьому Положенні, мають таке значення:

1) засоби телекомунікації - телефонний зв’язок, Інтернет;

2) заявник - громадянин, підприємство, установа та організація, фізична особа - підприємець, орган місцевого самоврядування;

3) звернення - пропозиція (зауваження), заява (клопотання), скарга, що надходить від громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб - підприємців, органів місцевого самоврядування до органів виконавчої влади за допомогою засобів телекомунікації;

4) суб'єкти Національної системи - Урядовий контактний центр, контактні центри Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя;

5) програмно-технічний комплекс - сукупність програмно-технічних засобів, що складається з апаратних і програмних елементів, які забезпечують функціонування Національної системи.

{Підпункт 5 пункту 3 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

4. Основною метою функціонування Національної системи є:

1) сприяння удосконаленню роботи органів виконавчої влади із зверненнями;

2) забезпечення оперативного реагування на проблемні питання соціально-економічного життя, які порушуються у зверненнях;

3) вивчення громадської думки щодо основних напрямів діяльності органів виконавчої влади;

4) сприяння підвищенню ефективності державного управління, якості підготовки та прийняття рішень з найважливіших питань соціально-економічного життя з урахуванням думки громадськості;

5) створення додаткового механізму інформування громадськості з питань державної політики.

5. Основними завданнями Національної системи є:

1) приймання, реєстрація та попередній розгляд звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації, надсилання їх органам виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України відповідно до компетенції для розгляду та вирішення по суті порушених у таких зверненнях питань;

{Підпункт 1 пункту 5 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

2) проведення аналізу результатів розгляду звернень органами виконавчої влади відповідно до їх компетенції;

3) проведення моніторингу та аналізу громадської думки;

4) інформування заявників щодо норм законодавства, надання необхідних консультаційних послуг і роз'яснень з пріоритетних питань державної політики.

6. Урядовий контактний центр:

1) здійснює координацію діяльності суб'єктів Національної системи;

2) забезпечує приймання звернень за єдиним телефонним номером та за допомогою Інтернету (через веб-сайт Урядового контактного центру та Єдиний веб-портал органів виконавчої влади), попереднє опрацювання, надсилання їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції.

Звернення, які адресовані Кабінету Міністрів України, Прем'єр-міністру України, Першому віце-прем'єр-міністру України, віце-прем'єр-міністрам України, Міністру Кабінету Міністрів України та порушують питання, що належать до їх компетенції, після попереднього опрацювання надсилаються Секретаріату Кабінету Міністрів України.

Стосовно звернень з питань, що не потребують додаткового опрацювання у відповідних органах виконавчої влади, Урядовий контактний центр надає необхідні роз'яснення та довідкову інформацію за допомогою телефонного зв'язку або в електронній формі (на звернення через Інтернет);

{Підпункт 2 пункту 6 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

3) забезпечує інформування громадськості про функціонування Національної системи;

4) виявляє за результатами проведення аналізу звернень громадян проблемні питання державної політики, що потребують прийняття рішень Кабінетом Міністрів України, а також питання, що можуть спричинити соціальне напруження в суспільстві, та інформує про це Секретаріат Кабінету Міністрів України;

5) проводить моніторинг розгляду звернень органами виконавчої влади та подає відповідну інформацію Секретаріату Кабінету Міністрів України;

6) проводить аналіз звернень для виявлення питань, що потребують невідкладного роз'яснення, взаємодіє з органами виконавчої влади з метою отримання необхідних інформаційних матеріалів, зокрема, щодо норм законодавства;

7) готує пропозиції з питань удосконалення порядку взаємодії Урядового контактного центру, контактних центрів, телефонних “гарячих ліній”, довідкових телефонних служб органів виконавчої влади;

8) забезпечує створення та розміщення на веб-сайті Урядового контактного центру бази інформаційно-довідкових матеріалів, що містить адреси, номери телефонів контактних центрів, телефонних “гарячих ліній” органів виконавчої влади та графіки їх роботи, інформацію про порядок надання адміністративних послуг та іншу інформацію;

{Підпункт 8 пункту 6 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

9) забезпечує підготовку і ведення автоматизованої інформаційної бази звернень;

{Підпункт 9 пункту 6 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

10) організовує проведення конференцій, засідань за круглим столом, семінарів, тренінгів, а також здійснює методичне забезпечення контактних центрів Автономної Республіки Крим, областей, м. Києва і Севастополя, телефонних “гарячих ліній”, а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади;

11) організовує проведення телеконференцій, теле- і радіопередач за участю уповноважених представників органів виконавчої влади;

12) організовує у межах відповідних бюджетних призначень проведення прогностичних досліджень з проблемних питань державної політики, готує за їх результатами інформаційно-аналітичні матеріали для подання Секретаріатові Кабінету Міністрів України;

13) готує пропозиції щодо удосконалення функціонування Національної системи.

7. Контактні центри:

{Абзац перший пункту 7 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

1) забезпечують за допомогою програмно-технічного комплексу:

{Абзац другий пункту 7 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

приймання звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку та Інтернету;

{Абзац третій пункту 7 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

попереднє опрацювання звернень та надсилання їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції;

{Абзац четвертий пункту 7 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;

2) взаємодіють у процесі виконання покладених на них завдань з Урядовим контактним центром, органами виконавчої влади, а також заявниками;

3) подають на запит Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласних, Київської і Севастопольської міських держадміністрацій інформацію щодо звернень та результатів їх розгляду;

4) здійснюють обмін інформацією з Урядовим контактним центром (за встановленою ним формою) щодо надходження звернень та стану їх розгляду;

{Підпункт 4 пункту 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

5) готують інформацію для формування автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо його удосконалення та подають їх Урядовому контактному центру.

{Підпункт 5 пункту 7 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

8. Суб'єкти Національної системи використовують єдину автоматизовану інформаційну базу звернень, створену за принципом "єдиного вікна" з використанням програмно-технічного комплексу.

{Пункт 8 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

9. Програмно-технічний комплекс забезпечує в режимі реального часу:

{Абзац перший пункту 9 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

1) приймання, переадресацію телефонних дзвінків, що надходять до Національної системи, та запис технічними засобами розмов між працівниками суб'єктів Національної системи і заявниками;

{Підпункт 1 пункту 9 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

2) автоматизовану реєстрацію звернень, що надходять за допомогою засобів телекомунікації, з можливістю обміну документами між суб'єктами Національної системи та органами виконавчої влади, наявними базами даних;

3) здійснення автоматичного контролю за дотриманням строків виконання, формування повідомлень для забезпечення якісного зворотного зв'язку із заявниками;

4) отримання детальної статистичної інформації у текстовому та графічному зображенні для проведення її аналізу та підготовки висновків щодо прийняття управлінських рішень;

5) зворотний зв'язок із заявниками;

6) захист інформації відповідно до Законів України "Про захист інформації в інформаційно-телекомунікаційних системах" та "Про захист персональних даних".

ТИПОВЕ ПОЛОЖЕННЯ

про Контактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя

1. Контактний центр Автономної Республіки Крим, області, мм. Києва і Севастополя (далі - контактний центр) є бюджетною установою, яка належить до сфери управління відповідно Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міської

держадміністрації та є суб'єктом Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі - Національна система).

2. Контактний центр у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України і Кабінету Міністрів України, актами Ради міністрів Автономної Республіки Крим, розпорядженнями голови обласної, Київської і Севастопольської міських держадміністрацій.

3. Положення про контактний центр затверджується Радою міністрів Автономної Республіки Крим, головою обласної, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій.

4. Методичне забезпечення діяльності контактного центру здійснює державна установа "Урядовий контактний центр" (далі - Урядовий контактний центр).

5. Основним завданням контактного центру є забезпечення оперативного розгляду органами виконавчої влади звернень, що подаються громадянами, підприємствами, установами та організаціями, фізичними особами - підприємцями, органами місцевого самоврядування (далі - заявники) за єдиним телефонним номером та через Інтернет.

6. Контактний центр відповідно до покладених на нього завдань:

1) забезпечує за допомогою програмно-технічного комплексу Національної системи:

{Абзац перший підпункту 1 пункту 6 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

приймання звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку та Інтернету;

{Абзац другий підпункту 1 пункту 6 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

попереднє опрацювання звернень та надсилання їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції;

{Абзац третій підпункту 1 пункту 6 в редакції Постанови КМ № 82 від 11.02.2016}

інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики;

2) проводить:

аналіз змісту звернень заявників та подає відповідну інформацію Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міським держадміністраціям, Урядовому контактному центру;

моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників органами виконавчої влади та подає відповідну інформацію Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міським держадміністраціям, Урядовому контактному центру;

моніторинг найважливіших соціально-економічних питань, що потребують невідкладного прийняття рішень, та подає відповідну інформацію Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласній, Київській та Севастопольській міським держадміністраціям, Урядовому контактному центру;

3) здійснює обмін інформацією з Урядовим контактним центром (за встановленою ним формою) щодо надходження звернень заявників та стану їх розгляду;

{Підпункт 3 пункту 6 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

4) надає на запит Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій інформацію щодо звернень заявників та результатів їх розгляду;

5) забезпечує взаємодію з посадовими особами районних, районних у м. Києві та Севастополі держадміністрацій, що відповідальні за опрацювання звернень заявників;

6) готує інформацію для формування автоматизованої інформаційної бази звернень, пропозиції щодо її удосконалення та подає їх Урядовому контактному центру;

{Підпункт 6 пункту 6 із змінами, внесеними згідно з Постановою КМ № 82 від 11.02.2016}

7) організовує інформування громадськості про роботу контактного центру через засоби масової інформації, веб-сайти Ради міністрів Автономної Республіки Крим, обласної, Київської та Севастопольської міських держадміністрацій;

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

7. Контактний центр має право:

1) надсилати одержані звернення заявників органам виконавчої влади відповідно до їх компетенції;

2) одержувати в установленому порядку від органів виконавчої влади відповідно до їх компетенції інформацію про результати розгляду питань, порушених заявниками у зверненнях, роз'яснення щодо норм законодавства та іншу інформацію, необхідну для виконання покладених на нього завдань;

3) скликати наради з питань, що належать до його компетенції.

8. Контактний центр під час виконання покладених на нього завдань взаємодіє з Урядовим контактним центром, органами виконавчої влади, а також підприємствами, установами, організаціями, органами місцевого самоврядування та громадянами.

9. Контактний центр очолює директор, який призначається на посаду і звільняється з посади Радою міністрів Автономної Республіки Крим, головою обласної, Київської та Севастопольської міської держадміністрації.

10. Директор контактного центру:

1) здійснює керівництво діяльністю контактного центру, несе персональну відповідальність за виконання покладених на контактний центр завдань, визначає розподіл обов'язків між своїми заступниками;

2) затверджує положення про структурні підрозділи і функціональні обов'язки працівників контактного центру;

3) видає у межах своєї компетенції накази, організовує і контролює їх виконання;

4) розпоряджається коштами контактного центру в межах затвердженого кошторису;

5) призначає на посаду і звільняє з посади працівників контактного центру.

11. Утримання контактного центру здійснюється за рахунок коштів бюджету Автономної Республіки Крим, обласного бюджету, бюджету м. Києва і Севастополя.

12. Контактний центр є юридичною особою, має самостійний баланс, рахунки в органах Державного казначейства, печатку та бланк із своїм найменуванням.

Нормативні документи державної установи

“Урядовий контактний центр”

ПОЛОЖЕННЯ

про систему професійного навчання працівників Урядового контактного центру та інших суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади

1. Загальні положення

1.1. Професійне навчання працівників спрямоване на підвищення якості професійного складу державної установи “Урядовий контактний центр” (далі – Центр) та інших суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі - НСОЗ), формування у них високого професіоналізму, майстерності, сучасного економічного мислення, вміння працювати в нових соціально-економічних умовах та забезпечення на цій основі високої продуктивної праці і ефективної зайнятості.

1.2. Професійне навчання працівників організовується відділом навчання кадрів та методичного забезпечення суб'єктів Національної системи опрацювання звернень аналітичного управління (далі – відділ навчання) за участю відділу кадрів та попередження корупції управління кадрового та господарсько-фінансового забезпечення (далі відділ кадрів).

1.3. Професійне навчання працівників здійснюється відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898 “Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр та постанови Кабінету Міністрів України від 18 січня 2012 року № 21 “Про затвердження Положення про Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади (НСОЗ) та Типового положення про контактний центр Автономної Республіки Крим, області, м. Києва і Севастополя”, наказу Міністерства праці та соціальної політики України від 10 серпня 2010 року № 232 “Про затвердження Примірного порядку укладання суб'єктами господарювання договорів щодо підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації працівників та форм примірних договорів суб'єкта господарювання з навчальним закладом, підприємством, установою, організацією, що здійснюють навчання, та з працівником”, а також вимог норм трудового законодавства, що регулюють суспільні відносини у сфері забезпечення суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади кваліфікованими і конкурентоспроможними працівниками.

1.4. Професійне навчання працівників носить безперервний характер і проводиться протягом їх трудової діяльності з метою поступового розширення та поглиблення їх знань, умінь та навичок відповідно до вимог роботи суб'єктів НСОЗ.

2. Управління системою професійного навчання працівників у Центрі

2.1. Управління системою професійного навчання працівників здійснюється керівництвом Центру відповідно до розподілу повноважень.

2.2. Керівники структурних підрозділів Центру визначають необхідність підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації відповідних працівників, формують та подають заявку до відділу навчання два рази на рік до 15 червня або до 15 грудня поточного року.

2.3. Відділ навчання:

2.3.1. Формує узагальнену потребу у підготовці, перепідготовці та підвищенні кваліфікації працівників.

2.3.2. Вносить зміни та доповнення до Положення про систему професійного навчання працівників Урядового контактного центру та інших суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади (далі - Положення).

2.3.3. Забезпечує організацію навчального процесу.

2.3.4. Здійснює підбір інструкторів професійного навчання з числа кваліфікованих працівників Центру та забезпечує підвищення їх професійно-кваліфікаційного рівня.

2.3.5. Розробляє навчальні плани та програми для проведення щоденного, щомісячного, квартального, та річного навчального процесу та подає їх на розгляд та затвердження керівництву Центру.

2.3.6. Запроваджує у навчальний процес інноваційні технології навчання після затвердження керівництвом Центру.

2.3.7. Забезпечує здійснення заходів з охорони праці під час навчання.

2.3.8. Проводить облік навчальної роботи згідно з вимогами чинних нормативно-правових актів та інструктивно-методичних документів.

2.3.9. Проводить аналіз впливу професійного навчання працівників на ефективність діяльності Центру.

2.3.10. Виконує інші функції, передбачені положеннями про відділ.

3. Види професійного навчання працівників у Центрі

3.1. Для професійного навчання працівників у Центрі застосовуються такі його види:

- підготовка новоприйнятих працівників;
- поточна підготовка працівників;
- перепідготовка працівників;
- підготовка працівників суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади;
- підвищення кваліфікації працівників.

3.2. Підготовка новоприйнятих працівників - це навчання осіб, які прийняті на роботу з випробувальним строком, для визначення рівня готовності до професії та забезпечення рівня професійної кваліфікації, передбаченого посадовою інструкцією зазначеного працівника.

Термін підготовки новоприйнятих працівників визначається навчальними планами та програмами.

Професійна підготовка новоприйнятих працівників Центру здійснюється шляхом індивідуального навчання з закріпленим інструктором виробничого навчання з числа провідних фахівців Центру.

Навчання проводиться за наступними формами:

- групові – формуються групи чисельністю від 5 до 25 осіб для вивчення теоретичного курсу, передбаченого навчальними планами та програмами, з використанням навчально-методичного кабінету Центру;
- індивідуальні - на робочому місці під керівництвом інструктора виробничого навчання для набуття практичних професійних навиків.

На період виробничого навчання зазначені працівники забезпечуються робочим місцем, обладнаним необхідним технічним та канцелярським приладдям.

Професійна підготовка новоприйнятих працівників здійснюється за навчальними планами та програмами, що розробляються і затверджуються наказом директора Центру.

Професійна підготовка новоприйнятих працівників завершується тестуванням та оцінкою результатів проведеного навчання, які надаються безпосередньому керівнику структурного підрозділу відділом навчання.

Працівники під час прийняття на роботу і в процесі роботи проходять інструктажі, навчання та перевірку знань з питань охорони праці відповідно до законодавства про охорону праці та нормативних документів державної установи “Урядовий контактний центр” цієї сфери.

3.3. Поточна підготовка працівників – щоденний навчальний процес, який проводиться заступниками директора, начальниками структурних підрозділів, з метою підтримання відповідного рівня підготовки персоналу та оволодіння професією.

Поточна підготовка працівників здійснюється протягом робочого дня начальниками структурних підрозділів та включає: інформування працівників щодо змін у законодавстві, новин державного рівня, що безпосередньо впливають на діяльність фахівця, зміни у діяльності Центру, методичні рекомендації до виконання поточних завдань.

Керівники структурних підрозділів повинні вчасно виявляти прогалини в знаннях працівників, які входять до складу цього підрозділу, та вносити до відділу навчання пропозиції щодо необхідності здійснення їх підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації.

3.4. Підготовка працівників суб'єктів Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади – це вид професійного навчання, спрямований на підготовку працівників до роботи у контактних центрах системи НСОЗ, “гарячих ліній” та довідкових служб органів виконавчої влади.

Професійну підготовку працівників контактних центрів областей та міста Києва, “гарячих ліній” та довідкових служб органів виконавчої влади, які є суб'єктами Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, організовує керівник відповідного контактного центру з координацією та методичною підтримкою Урядового контактного центру, відповідно до навчальних планів та програм Центру або аналогічних документів контактного центру.

На підставі письмового звернення керівників обласних контактних центрів та м. Києва, “гарячих ліній” та довідкових служб органів виконавчої влади, Центр може відряджати для участі у проведенні навчальних занять на підставі навчальних планів та програм Центру, запрошених фахівців.

Підготовка у формі стажування працівників контактних центрів областей та м. Києва, “гарячих ліній” та довідкових служб органів виконавчої влади, проводиться Урядовим контактним центром. Для цього до Центру подається звернення щодо проведення групового тематичного стажування або за індивідуальною навчальною програмою.

3.5. Перепідготовка працівників - це професійне навчання працівників Центру, спрямоване на оволодіння іншою професією.

Перепідготовка здійснюється:

- для навчання працівників, що вивільнюються у зв'язку з перепрофілюванням, зміною організаційно-правової форми Центру тощо;
- для осучаснення їх професійної кваліфікації, підготовки до роботи в інших умовах праці;
- при потребі змінити професію у зв'язку з відсутністю роботи, що відповідає професії працівника, або втраті здатності виконувати роботу за попередньою професією.

Перепідготовка здійснюється шляхом індивідуального навчання.

Розробка робочих навчальних планів та програм для перепідготовки проводиться інженерами з підготовки кадрів відділу навчання на основі типових навчальних планів та програм для підготовки працівників.

Перепідготовка завершується тестуванням.

3.6. Підвищення кваліфікації працівників - це професійно-технічне навчання фахівців, що дає змогу розширювати, поглиблювати та осучаснювати раніше здобуті знання, уміння і навички, необхідні для виконання ними посадових інструкцій.

Підвищення кваліфікації працівників здійснюється за такими формами:

- Курсова підготовка цільового призначення, яка здійснюється за кошти Центру, із залученням ліцензованих/сертифікованих юридичних та фізичних осіб;
- Підвищення кваліфікації працівників у Центрі та за межами Центру (безкоштовно/або на платній основі) шляхом:

А) Спеціалізації - отримання працівником додаткових спеціальних знань, умінь та фахових навичок у межах раніше набутої спеціальності за професійним спрямуванням основної діяльності без присвоєння кваліфікації та зміни освітньо-кваліфікаційного рівня. Спеціалізація здійснюється у відповідних навчальних закладах;

Б) Короткострокове підвищення кваліфікації - поглиблене вивчення керівників та працівників з певного напрямку діяльності, зокрема в разі модернізації, перепрофілювання чи структурної перебудови Центру, значних змін у нормативно-правовій базі, що регулює її діяльність тощо;

В) Стажування - засвоєння кращого вітчизняного та зарубіжного досвіду, набуття практичних умінь і навичок щодо виконання обов'язків на займаній посаді або на посаді вищого рівня.

Стажування проводиться у Центрі за індивідуальним планом, який затверджується директором Центру, що направляє працівника на стажування.

Г) інші форми (семінари, тренінги, лекції, круглі столи, вебінари тощо).

4. Кадрове забезпечення професійного навчання працівників

4.1. Професійне навчання працівників, залежно від форми, навчального плану і програми, здійснюють:

- ліцензовані/сертифіковані юридичні та фізичні особи;
- керівники структурних підрозділів органів виконавчої влади;
- відповідальні особи органів виконавчої влади за взаємодію з Урядовим контактним центром;

- інструктори професійного навчання з числа заступників директора, керівників структурних підрозділів та кваліфікованих працівників Центру, які відповідають таким кваліфікаційним вимогам: стаж роботи за професією не менше 2 років та високі показники успішності виконання покладених завдань та функцій;

- запрошені експерти, тренери інших суб'єктів господарювання, установ, організацій.

4.2. Склад працівників Центру, які залучаються до професійного навчання, щорічно затверджується наказом директора Центру.

5. Взаємовідносини з працівником, щодо якого Центром здійснена підготовка, перепідготовка або підвищення кваліфікації

5.1. Взаємовідносини Центру та працівника щодо його підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації регулюються договором, затвердженим Центром.

5.2. Якщо відповідно до укладеного договору підготовка, перепідготовка або підвищення кваліфікації працівника здійснюється Центром на безоплатній основі, працівник зобов'язується відпрацювати у Центрі після завершення навчання не менше трьох місяців.

5.3. Якщо отримані за договором послуги з професійного навчання, здійснені Центром на платній основі, працівник зобов'язується відпрацювати у Центрі після завершення навчання та отримання сертифікату (посвідчення, або іншого документу щодо підготовки, перепідготовки та підвищення кваліфікації встановленого зразка) не менше 12 (дванадцяти) місяців.

6. Відповідальність за отримання послуг Центру з професійного навчання

6.1. Працівник після отримання послуг з професійного навчання, наданих йому Центром, зобов'язаний використовувати набуті знання, уміння, навички у діяльності, передбаченій його посадовою інструкцією.

6.2. У разі звільнення працівника протягом терміну обов'язкового відпрацювання, що визначений укладеним з ним договором (п.5.2, п.5.3 цього Положення), за власним бажанням без поважних причин або з ініціативи адміністрації за виключенням випадків, передбачених пунктами 1 та 2 статті 40 КЗпП України, він зобов'язаний відшкодувати Центру витрати, пов'язані з його навчанням.

6.3. На працівника покладається матеріальне відшкодування витрат Центру, пов'язаних з професійним навчанням та обумовленим договором з працівником, у разі:

- порушення працівником в односторонньому порядку без поважних причин умов договору в обсязі, обумовленому договором;

- самостійного припинення навчання без поважних причин;

- дострокового відрахування з навчального закладу, підприємства, установи, організації, які здійснюють навчання, за пропуски занять без поважних причин, невиконання навчального плану тощо;

- коли за результатами державної кваліфікаційної чи кваліфікаційної атестації йому не присвоєно відповідну кваліфікацію і не видано документ встановленого зразка;

- необґрунтованої відмови від роботи на новому робочому місці, що відповідає набутій професії та кваліфікації.

7.Планування навчальної роботи

7.1. Планування та облік навчальної роботи з професійного навчання працівників у Центрі проводиться з метою системного ведення навчального процесу; забезпечення послідовності теоретичного і практичного навчання; обліку проведення занять та їх відвідування; здійснення контролю за навчальним процесом; визначення навчальних досягнень, нормативів часу працівників, які навчаються.

7.2. Основними навчально-методичними документами з планування навчально-виробничого процесу при індивідуальній формі навчання є:

- навчальний план;
- навчальні програми;

7.3. Основними документами з планування навчального процесу при підвищенні - кваліфікації працівників є:

- навчальний план;
- навчальні програми;
- розклад занять.

7.4. Основним документом планування стажування працівників є програма стажування, затверджена заступником директора відповідно до розподілу обов'язків.

8. Фінансування витрат на професійне навчання працівників

8.1. Фінансування професійного навчання працівників Урядового контактного центру та інших суб'єктів НСОЗ у Центрі здійснюється відповідно до чинного законодавства.

ПОРЯДОК
приймання, реєстрації та розгляду звернень,
організації особистого прийому громадян у
державній установі “Урядовий контактний центр”

I. Загальні положення

1.1. Цей Порядок визначає механізм приймання, реєстрації, розгляду звернень громадян у державній установі “Урядовий контактний центр” (далі – Центр), вимоги щодо організації і проведення особистого прийому громадян посадовими особами Центру.

1.2. Цей Порядок розроблений відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України “Про звернення громадян” (далі – Закон) з урахуванням вимог Закону України “Про захист персональних даних”, інших законів України та нормативно-правових актів Кабінету Міністрів України з питань звернень громадян.

1.3. Подання (надсилання) громадянином звернення до Центру передбачає надання його згоди на оброблення, використання персональних даних відповідно до Законів України “Про звернення громадян”, “Про захист персональних даних” під час опрацювання звернень Центром та їх передачі у разі надсилання звернення за належністю.

1.4. Дія цього Порядку не поширюється на порядок опрацювання звернень, які надходять на урядову “гарячу лінію”, а також на порядок опрацювання запитів на інформацію.

II. Приймання, реєстрація, розгляд звернень громадян і надання відповідей на них

2.1. Звернення подається як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне), і викладається в усній або письмовій формах.

2.2. Громадянин або уповноважена особа надсилає або подає (викладає) звернення до Центру:

- 1) засобами поштового зв'язку;
- 2) засобами електронного зв'язку (далі – електронне звернення);
- 3) особисто або через уповноважену особу;
- 4) телефоном: (044) 284-19-45;
- 5) факсом (044) 287-75-05;
- 6) під час особистого прийому громадян.

2.3. Центр приймає та розглядає звернення громадян, оформлення яких відповідає вимогам Закону.

У зверненні громадянин (заявник) зазначає:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (адресу для листування, якщо вона не збігається з місцем проживання);
- 3) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги до Центру, його посадових чи службових осіб.

2.4. Письмове звернення у паперовій формі має бути віддруковане або написане розбірливо від руки, підписане громадянином (групою громадян) особисто із зазначенням дати.

2.5. Електронне звернення оформляється заявником відповідно до вимог, визначених пунктом 2.3. розділу II цього Порядку і повинно містити електронну поштову адресу, на яку громадянину надсилається відповідь (далі – електронна поштова адреса), відомості про інші засоби зв'язку з ним, спосіб відправлення відповіді (поштою або на електронну поштову адресу).

Електронне звернення надсилається заявником на електронну пошту Центру:

e-mail: 1545@ukc.gov.ua.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на адресу електронної пошти Центру. Датою подання електронного звернення, яке надійшло на адресу електронної пошти Центру в неробочий день та час, є наступний робочий день після дня його надходження.

2.6. Усне звернення викладається громадянином під час особистого прийому в Центрі або надходить за телефоном, зазначеним у підпункті 4 пункту 2.2. розділу II цього Порядку.

У разі, якщо громадянин для подання звернення зателефонував за номером (044) 287-81-81, який вказаний на бланку Центру, працівник відділу документального забезпечення не реєструє звернення громадянина, а повідомляє йому про визначений для реєстрації звернень до Центру номер (044) 284-19-45.

Реєстрація звернень за вказаним телефоном відбувається в робочі дні та визначені години, а саме: понеділок – четвер з 09.00 до 13.00 години та з 13.45 до 18.00 години; п'ятниця – з 09.00 до 13.00 години та з 13.45 до 16.45 години.

Для реєстрації усного звернення громадянин повідомляє:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові;
- 2) місце проживання (повну поштову адресу, на яку буде надіслано відповідь);
- 3) контактний телефон;
- 4) адресу електронної пошти, якщо заявнику на неї надається відповідь;
- 5) суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги до Центру, його посадових чи службових осіб.

2.7. Центр приймає, попередньо опрацьовує та централізовано реєструє звернення громадян у день їх надходження, а ті, що надійшли в неробочий день та час, – наступного робочого дня.

2.8. Реєстрація звернень громадян проводиться з метою забезпечення їх обліку та контролю за їх розглядом. Реєстрація звернення полягає у присвоєнні реєстраційного номера та дати реєстрації після запису в окремому Журналі реєстрації звернень громадян, адресованих Центру. Реєстраційний номер складається з порядкового номера звернення в межах календарного року.

2.9. Звернення, в якому порушується питання, що не належить до компетенції Центру, пересилається у термін не більше п'яти днів за належністю до відповідного органу, іншої установи, організації чи посадової особи, про що водночас повідомляється громадянину, який подав звернення. Супровідний лист до звернення, яке пересилається за належністю, підписує директор або заступник директора Центру, що визначає суть самого звернення.

2.10. Центр не розглядає:

- 1) звернення громадян, оформлення яких не відповідає вимогам статті 5 Закону, та такі, що не містять даних, необхідних для прийняття обґрунтованих рішень. Такі звернення повертаються громадянам з відповідними роз'ясненнями не пізніше, як через десять днів від дня їх надходження;
- 2) звернення громадян без зазначення місця проживання, не підписані авторами та такі, з яких неможливо встановити авторство;
- 3) повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті;
- 4) скарги на рішення, терміни оскарження яких визначені у статті 17 Закону.

2.11. Рішення щодо припинення розгляду звернення, визначеного у підпункті 3 пункту 2.10. розділу II цього Порядку, приймає керівництво Центру, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

2.12. Рішення, прийняте під час розгляду звернення громадянина, повинне бути мотивованим, відповідати вимогам законодавства України.

2.13. Відмова в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на законодавство України і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

2.14. Відповідь на звернення громадянина оформляється на бланку Центру, надається державною мовою, крім випадків, передбачених законодавством про мови в Україні.

2.15. Відповідь на колективне звернення громадян надсилається на адресу контактної особи для повідомлення інших громадян або на адресу громадянина, поштова адреса якого зазначена першою.

2.16. Відповідь за результатами розгляду звернення громадянина надається за підписом керівництва Центру.

2.17. Копія відповіді, яка створюється шляхом сканування оригіналу в паперовій формі у спосіб, який унеможливує стороннє втручання у його зміст, надсилається на прохання громадянина на його електронну поштову адресу.

III. Терміни розгляду звернень громадян

3.1. Звернення розглядаються та вирішуються у термін не більше одного місяця від дня надходження до Центру, враховуючи вихідні, святкові та неробочі дні, а ті, що не потребують додаткового вивчення, – не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

3.2. Термін розгляду звернення може бути продовжений (з повідомленням про це громадянину), якщо вирішити порушені у зверненні питання неможливо у місячний термін.

Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати сорока п'яти днів.

3.3. Рішення про продовження терміну розгляду звернення приймає керівництво Центру.

3.4. Датою вирішення звернення громадянина є дата реєстрації в Журналі реєстрації вихідної кореспонденції відповіді на нього.

3.5. Звернення і запити народного депутата України, що надійшли разом зі зверненням громадянина, передаються на розгляд директору Центру і розглядаються відповідно до Закону України "Про статус народного депутата України".

3.6. Депутатське звернення, депутатський запит або лист депутата місцевої ради, що надійшли в інтересах громадян, розглядаються в порядку, передбаченому Законом України "Про статус депутатів місцевих рад".

3.7. Звернення вважається розглянутим, якщо на нього надано письмову відповідь громадянину, який надіслав звернення.

IV. Особистий прийом громадян

4.1. Особистий прийом громадян (далі – особистий прийом) у Центрі проводиться керівництвом Центру відповідно до розподілу функціональних обов'язків.

4.2. Особистий прийом директором Центру та його заступниками здійснюється лише за попереднім записом і тільки у дні та години, визначені графіком особистого прийому громадян (*Додаток №1*). Особистий прийом відбувається у каб.342 приміщення, що знаходиться за адресою: м. Київ, вул. Бориса Грінченка, 3. Інформація про порядок і графік особистого прийому розміщується на дошках оголошень Центру.

4.3. Попередній запис на особистий прийом до директора та його заступників здійснюється консультантом/провідним консультантом відділу документального забезпечення Управління організаційно-аналітичної роботи (відповідальна особа), що формує список осіб, які записалися на особистий прийом до керівництва Центру за формою, що наведена у *Додатку №2*, з одночасним повідомленням директора та його заступників.

4.3.1. Запис громадянина на особистий прийом припиняється за три робочих дні до дати його проведення.

4.3.2. Черговість прийому відбувається за номером запису у списку для прийому.

4.3.3. Запис на особистий прийом проводиться за телефоном: (044) 287-81-81.

4.4. Особа, яка має намір записатися на прийом, повідомляє:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання;
- 2) питання, з якого звертається для запису на особистий прийом;
- 3) з ким з працівників Центру питання вже вирішувалося і результати таких рішень;
- 4) про документи, інші матеріали, які громадянин має намір подати для обґрунтування щодо своєї заяви (клопотання), скарги або пропозиції (зауваження).

З метою підтримки оперативного зв'язку з особою, яка виявила бажання записатися на особистий прийом, своєчасного доведення до неї необхідної інформації, за згодою цієї особи, може бути з'ясовано її контактні номери телефонів.

4.5. Не допускається з'ясування відомостей про громадянина, що не стосуються його звернення.

4.6. Після формування списку осіб, які записалися на особистий прийом, відповідальна особа повідомляє телефоном або письмово громадян, записаних на прийом, про день і час прийому та про необхідність наявності із собою документів, що посвідчують особу.

4.7. Запис на особистий прийом до директора Центру здійснюється після того, коли питання, порушене громадянином, не вирішене після особистого прийому у відповідного заступника директора Центру (за повноваженнями). У разі наполягання громадянина записатися на особистий прийом до директора Центру, за рішенням директора Центру, громадянина може бути запрошено на особистий прийом до нього.

4.8. За дорученням директора Центру для участі у проведенні особистого прийому можуть бути залучені працівники відповідних структурних підрозділів Центру (відповідно до компетенції).

4.9. Для входу у приміщення Центру громадянин повинен пред'явити документ, що посвідчує його особу. У разі відсутності такого документа або відмови його пред'явити громадянин не допускається до особистого прийому.

4.10. Особистий прийом здійснюється без відео- та аудіофіксації.

4.11. Тривалість особистого прийому одного громадянина не може перевищувати 20 хвилин. У разі перевищення ліміту часу під час особистого прийому громадянину може бути запропоновано викласти суть його питання у формі письмової заяви, яка буде розглянута в порядку, установленому законодавством для письмових звернень.

4.12. Центр відмовляє громадянину в записі на особистий прийом з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо причин відмови у разі подання громадянином:

1) повторного звернення з питання, що вже розглядалося в Центрі і було вирішено по суті;

2) звернення з приводу оскарження рішення, що було подане з порушенням термінів оскарження, визначених у статті 17 Закону.

4.13. Забороняється відмовляти в записі на особистий прийом з підстав ознак раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, етнічного та соціального походження, майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак.

4.14. У разі відсутності з поважних причин директора Центру або його заступника, що має проводити особистий прийом громадян, особистий прийом проводить інший заступник директора Центру, про що повідомляються громадяни, які прибули на особистий прийом.

У разі незгоди громадянина на особистий прийом іншою уповноваженою посадовою особою Центру, він має право подати письмове звернення, яке реєструється та опрацьовується відповідно до Закону України "Про звернення громадян", або записатися на наступний згідно з графіком особистий прийом.

4.15. Під час особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому законодавством порядку.

4.16. Працівник Центру, який супроводжує проведення особистого прийому, заповнює Журнал обліку особистого прийому громадян керівництвом Центру за формою, що наведена у Додатку №3.

4.17. У разі, якщо громадянин під час особистого прийому виявить бажання зареєструвати звернення, то для фіксації звернення він має пред'явити документ, що посвідчує його особу.

4.18. Працівник Центру, який супроводжує проведення особистого прийому, за необхідності здійснює оформлення звернення від імені громадянина з обмеженими фізичними можливостями. Зачитане вголос звернення з поміткою: "Записано з моїх слів та зачитано" подається громадянину на підпис.

4.19. У разі, коли порушене громадянином питання вирішити на особистому прийомі неможливо через необхідність додаткового вивчення, громадянину може бути запропоновано викласти його у формі письмової заяви, яка буде розглянута в порядку, установленому законодавством для письмових звернень.

4.20. У разі, якщо заявник після проведення особистого прийому не вимагає письмової відповіді, вона не надається, про що робиться відмітка у журналі обліку особистого прийому громадян керівництвом Центру.

4.21. Письмове звернення, яке подає громадянин на особистому прийомі, має бути оформлене відповідно до вимог статті 5 Закону.

4.22. З урахуванням рішення, прийнятого під час особистого прийому посадовою особою, яка його проводила, керівникам відповідних структур підрозділів Центру надається доручення щодо вирішення порушених на особистому прийомі питань.

4.23. У разі, коли розв'язання питання, з яким звернувся громадянин на особистому прийомі, не входить до компетенції Центру, посадова особа, яка проводить прийом, пояснює громадянину, до якого органу державної влади, підприємства, організації чи установи необхідно звернутися і, по можливості, сприяє цьому (надає адресу, номер телефону тощо).

4.24. Звернення громадян на особистому прийомі реєструються відповідно до 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348.

4.25. У разі, коли заявник під час особистого прийому застосовує ненормативну лексику, вдається до наклепів чи образ, а також, якщо його усне/письмове звернення має протиправний характер, проведення особистого прийому припиняється.

ГРАФІК

проведення особистого прийому громадян керівництвом державної установи “Урядовий контактний центр”

ПІБ керівника	Посада	Дата, час прийому (щомісяця)
----------------------	---------------	-------------------------------------

СПИСОК

осіб, які записалися на особистий прийом до керівництва державної установи “Урядовий контактний центр”

№ п/п	П.І.Б.	Контактний телефон, інші засоби зв'язку	Суть порушеного питання, додаткова інформація	Орієнтовна дата прийому	П.І.Б. керівника, який буде проводити прийом

ЖУРНАЛ
обліку особистого прийому громадян керівництвом
державної установи “Урядовий контактний центр”

№ п/п	Дата прий ому	Хто при йма є	Прізви ще, ім’я, по батьков і, адреса чи місце роботи	Порушені питання		Кому доручено розгляд, зміст доручення, термін виконання	Наслідки розгляду, дата одержання відповіді від виконавця
				коротки й зміст	індекси		
1	2	3	4	5	5а	6	7

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок доступу до публічної інформації
державної установи “Урядовий контактний Центр”

I. Загальні положення

1.1. Це Положення розроблено відповідно до Закону України “Про доступ до публічної інформації” та Положення про державну установу “Урядовий контактний Центр”, затвердженого наказом Господарсько-фінансового департаменту Секретаріату Кабінету Міністрів України від 1 червня 2018 року № 37.

1.2. У цьому Положенні терміни вживаються у таких значеннях:

запит на інформацію - прохання особи в усній, письмовій чи іншій формі надати публічну інформацію, що знаходиться у володінні державної установи “Урядовий контактний центр” (далі – Центр);

запитувачі інформації - фізичні, юридичні особи, об’єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб’єктів владних повноважень;

публічна інформація - інформація щодо використання бюджетних коштів Центром, яка знаходиться у володінні Центру.

1.3. Правове регулювання відносин, пов’язаних із забезпеченням доступу до публічної інформації, здійснюється відповідно до Законів України “Про інформацію”, “Про доступ до публічної інформації”, “Про відкритість використання публічних коштів”, інших нормативно-правових актів з цих питань.

1.4. Дія цього Положення не поширюється на відносини щодо отримання інформації суб’єктами владних повноважень при здійсненні ними своїх функцій, а також на відносини, що виникають у сфері звернень громадян, які регулюються Законом України “Про звернення громадян”.

1.5. Дотримання встановленого порядку надання публічної інформації (опрацювання, облік, аналіз, систематизація, ведення реєстру) та контроль за забезпеченням доступу запитувачів до інформації за запитами на інформацію здійснюють відповідальні посадові особи Центру, до компетенції яких віднесено опрацювання, облік, систематизацію, аналіз та контроль за розглядом запитів на інформацію.

II. Забезпечення доступу до публічної інформації

2.1. Доступ до публічної інформації у Центрі здійснюється в порядку, передбаченому Законом України “Про доступ до публічної інформації” та цим Положенням.

2.2. Розміщенню на офіційному веб-сайті Центру підлягають порядок складання, подання запиту на інформацію, оскарження рішень Центру, дій чи бездіяльності, інші організаційно-правові питання, які стосуються запитів на інформацію.

III. Порядок складання та подання запитів на інформацію

3.1. Центр є розпорядником публічної інформації щодо використання бюджетних коштів.

Запитувач інформації має право звернутися до Центру із запитом на інформацію незалежно від того, стосується інформація його особисто чи ні, без пояснення причини подання запиту.

3.2. Запит на інформацію подається до Центру фізичною або юридичною особою, об’єднанням громадян без статусу юридичної особи в усній, письмовій чи іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою) на вибір запитувача, який також може звернутися до Центру із запитом на інформацію під час особистого прийому посадовими особами Центру.

Запит, поданий в усній формі, який надійшов на телефонний номер (044) 287-81-81, приймається та оформляється відповідальним працівником відділу документального забезпечення управління організаційно-аналітичної роботи Центру (далі – відділ документального забезпечення), до компетенції якого віднесено приймання, реєстрацію та

контроль за дотриманням строків надання відповіді на запит на інформацію відповідно до вимог статей 19, 20 Закону України “Про доступ до публічної інформації”.

Письмовий запит на інформацію може бути складений запитувачем за формою, розміщеною на офіційному веб-сайті Центру (www.ukc.gov.ua), та направлений на електронну адресу 1545@ukc.gov.ua в електронному вигляді або поштою: 01001, м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10.

3.3. Запитувачі інформації можуть подати письмовий запит на інформацію у довільній формі.

IV. Порядок реєстрації та опрацювання запитів на інформацію

4.1. Запити на інформацію, що надходять на адресу Центру, приймаються і реєструються працівником відділу документального забезпечення у журналі обліку запитів на інформацію

4.2. Запити на інформацію, що надійшли до Центру в електронній формі, роздруковуються у відділі документального забезпечення, невідкладно передаються на розгляд директора Центру для отримання резолюції зі встановленням контролю за розглядом та строками надання відповіді.

4.3. Після отримання резолюції запит на інформацію направляється до відділу правового забезпечення Центру та іншим структурним підрозділам-співвиконавцям, які готують відповідну інформацію за запитом.

4.4. Проект відповіді на запит готується відділом правового забезпечення на підставі інформації, наданої всіма співвиконавцями. Співвиконавці зобов’язані не пізніше ніж за два робочих дні до настання строку виконання запиту надати до відділу правового забезпечення документи, оформлені в установленому порядку, та/або інформацію, необхідні для підготовки відповіді на запит.

Відповідальність за достовірність підготовлених та наданих відділу правового забезпечення інформаційних матеріалів несе структурний підрозділ-співвиконавець запиту.

4.5. Виконавець готує проект відповіді на запит на інформацію, який візується керівниками структурних підрозділів - співвиконавців, та передає його на розгляд та підпис заступникові директора, до повноважень якого входить забезпечення виконання вимог Закону України “Про доступ до публічної інформації”. Перелік посадових осіб, які повинні погодити і завізувати відповідь на запит, визначає директор Центру, виходячи зі змісту запиту.

4.6. Працівник відділу документального забезпечення після підписання відповіді на запит реєструє лист-відповідь та надсилає його запитувачу інформації у формі та способом, зазначені у запиті.

V. Порядок надання публічної інформації

5.1. Відповідь на запит на інформацію повинна містити достовірну, точну і повну інформацію та відповідати вимогам законодавства.

5.2. Відповідь на запит на інформацію надається не пізніше п’яти робочих днів із дня його надходження та реєстрації в Центрі.

Якщо запит на інформацію стосується інформації, необхідної для захисту життя чи свободи особи, щодо стану довкілля, якості харчових продуктів і предметів побуту, аварій, катастроф, небезпечних природних явищ та інших надзвичайних подій, що сталися або можуть статись і загрожують безпеці громадян, відповідь надається не пізніше 48 годин з дня отримання запиту.

У разі якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує пошуку інформації серед значної кількості даних, строк розгляду запиту може бути продовжено до 20 робочих днів з обґрунтуванням такого продовження. Про продовження строку запитувач повідомляється в письмовій формі не пізніше п’яти робочих днів з дня отримання запиту.

5.3. Якщо у запиті на інформацію міститься, зокрема, прохання надати також інформацію, яка не належить до публічної, відповідь надається в порядку та строки, визначені спеціальним законодавством, про що запитувачу повідомляється у письмовій формі не пізніше п’яти робочих днів з дня отримання запиту.

5.4. Відповідь на запит на інформацію про те, що інформація може бути одержана запитувачем із загальнодоступних джерел або відповідь не по суті запиту, вважається неправомірною відмовою в наданні інформації.

5.5. Інформація на запит надається безкоштовно. Плата за копіювання та друк не стягується у разі, якщо задоволення запиту передбачає виготовлення копій документів обсягом, що не перевищує 10 сторінок.

5.6. Якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більше 10 сторінок, запитувач зобов'язаний відшкодувати фактичні витрати на їх копіювання та друк.

5.7. Розмір витрат на копіювання та друк документів і порядок відшкодування таких витрат визначаються в межах граничних норм, встановлених постановою Кабінету Міністрів України від 13 липня 2011 року № 740 “Про затвердження граничних норм витрат на копіювання або друк документів, що надаються за запитом на інформацію”.

5.8. Центр має право відмовити в задоволенні запиту на інформацію, якщо:

- Центр не володіє і не зобов'язаний відповідно до його компетенції, передбаченої законодавством, володіти інформацією, щодо якої зроблено запит на інформацію;

- особа, яка подала запит на інформацію, не оплатила передбачені статтею 21 Закону України “Про доступ до публічної інформації” фактичні витрати, пов'язані з копіюванням або друком;

- не дотримано вимог щодо оформлення запиту на інформацію, передбачених частиною п'ятою статті 19 Закону України “Про доступ до публічної інформації”, відповідно до якої запит на інформацію повинен містити:

- ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є;

- загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо;

- підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі.

5.9. Відмова у задоволенні запиту на інформацію надається в письмовій формі. У відмові в задоволенні запиту на інформацію мають бути зазначені:

- прізвище, ім'я, по батькові та посада особи, відповідальної за розгляд запиту Центром;

- дата відмови;

- мотивована підстава відмови;

- порядок оскарження відмови;

- підпис.

На порядок оформлення відмови у задоволенні запиту на інформацію поширюються вимоги пунктів 4.5. та 4.6. цього Положення.

5.10. Якщо Центр не володіє запитуваною інформацією, але за статусом або характером діяльності відомо або має бути відомо, хто нею володіє, цей запит направляється належному розпоряднику інформації з одночасним повідомленням про це запитувача інформації.

5.11. Відповідь на запит на інформацію надається у спосіб, обраний запитувачем.

5.12. Відповідь на запит підлягає обов'язковій реєстрації в установленому порядку.

5.13. Копії листів-відповідей за запитом на інформацію зберігаються у відділі документального забезпечення.

VI. Відстрочка в задоволенні запиту

6.1. Відстрочка в задоволенні запиту на інформацію допускається в разі, якщо запитувана інформація не може бути надана для ознайомлення в передбачені Законом строки у разі настання обставин непереборної сили. Рішення про відстрочку доводиться до відома запитувача у письмовій формі з роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

У відповіді про відстрочку в задоволенні запиту на інформацію має бути зазначено:

- 1) прізвище, ім'я, по батькові та посаду особи, відповідальної за розгляд запиту розпорядником інформації;

- 2) дату надсилання або вручення повідомлення про відстрочку;

- 3) причини, у зв'язку з якими запит на інформацію не може бути задоволений у встановлений цим Законом строк;
- 4) строк, у який буде задоволено запит;
- 5) підпис.

VII. Порядок оскарження рішень, дій чи бездіяльності

7.1. Запитувач має право оскаржити:

- 1) відмову в задоволенні запиту на інформацію;
- 2) відстрочку задоволення запиту на інформацію;
- 3) ненадання відповіді на запит на інформацію;
- 4) надання недостовірної або неповної інформації;
- 5) несвоєчасне надання інформації.

7.2. Рішення, дії чи бездіяльність працівників Центру при розгляді запитів на інформацію можуть бути оскаржені до керівника Центру або суду.

**Методичні матеріали з питань організації роботи із зверненнями, отриманими
за допомогою засобів телекомунікації**

Схема ведення розмови



1. Привітання

Фахівець звертається до заявника позитивно налаштованим, доброзичливо, проявляє активність при спілкуванні, інтонація голосу спонукає заявника до конструктивного діалогу. Фахівець слідкує за помірним темпом мови, чіткою вимовою слів, гучністю голосу

Не можна піддаватися негативним емоціям (наприклад, після попереднього дзвінка або з інших особистих причин), необхідно контролювати свій психо-емоційний стан, зберігати спокій та розсудливість

Рекомендовані фрази:

- Урядова “гаряча лінія”, фахівець номер (табельний номер), ім'я, слухаю Вас!

2. Визначення проблемного питання (активне слухання заявника, визначення суті і проблематики звернення)

Заявник одразу повідомляє інформацію (ПІБ, адресу проживання, телефон, електронну пошту, місце роботи, місце проживання, проблемне питання, тощо), балакучий

Записуйте факти, які повідомляє заявник, та дізнайтесь інформацію необхідну для реєстрації звернення. Для перехоплення ініціативи в розмові, вживайте рекомендовані фрази. Для встановлення контакту з заявником, запитайте, як Ви можете до нього звертатися. Застосовуйте техніку активного слухання (підтвердження, резюмування та підбиття підсумків почутій інформації).

Якщо заявник почав відразу повідомляти інформацію, **не перебивайте**, намагайтесь дати йому зрозуміти, що Ви слухаете, скажіть заявнику, що **розумієте його проблему**. Потрібно пам'ятати, що ОБОВ'ЯЗКОВО необхідно дати час на проговорення проблеми (якщо балакачу людину почати перебивати, ймовірно викличе її агресію). Не сперечайтесь з заявником, у випадку якщо на початку розмови він висловлює **прохання надіслати звернення до конкретного органу виконавчої влади** (КМУ, Міністерства тощо), вислухайте проблему заявника до кінця.

Заявник не активний, очікує на ініціативу від фахівця

Необхідно повідомити порядок роботи УГД, проінформувати, що фахівці Центру намагаються сприяти у вирішенні проблемних питань заявників, шляхом ресстрації звернень. Встановити контакт з заявником (запитайте, як Ви можете звертатися до заявника) та намагатися створити атмосферу довіри. Прикладаємо зусилля, щоб визначити суть проблеми, повідомляємо, що для ресстрації необхідно повідомити суть звернення (*зауваження, клопотання, пропозиції, скарги*).

Не здійснюйте тиск на людину, не підвищуйте тон розмови, не говоріть зверхньо. Пам'ятаємо, що людина може потребувати більше часу для зосередження на проблемі.

Рекомендовані фрази:

- “Я з розумінням ставлюсь до Вашої проблеми (Вашого питання), Іване Івановичу, якщо я Вас вірно зрозуміла (в), Ви звертаєтесь стосовно.....”
- “Іване Івановичу, я зрозуміла(в) проблему, з якою Ви звертаєтесь. Ваше питання потребує розгляду відповідним органом виконавчої влади. Я пропоную зареєструвати звернення. Для цього потрібно уточнити Ваші особисті дані: повне ім'я, контактний телефон та адресу. Крім того, я поставлю Вам кілька уточнюючих запитань для вірного формування змісту звернення, Ви згодні?”
- “Я з розумінням ставлюсь до Вашої проблеми (Вашого питання), Іване Івановичу. Разом з тим, попрошу Вас відповісти на декілька питань, для того щоб я вірно зареєструвала зміст звернення”.

Рекомендовані фрази:

- “Ви зателефонували на урядову “гарячу лінію”, фахівці якої приймають і реєструють звернення та надсилають їх на розгляд до органу виконавчої влади відповідно до компетенції. Про результати розгляду звернень відповідний орган виконавчої влади повідомляє заявника в установленому порядку. Ви маєте можливість зареєструвати звернення. Після реєстрації Ваше звернення одразу буде надіслано на розгляд для прийняття відповідного рішення. Пропоную Вам разом сформулювати текст звернення, для цього прошу Вас відповісти на декілька питань”.
- “Іване Івановичу, Ваше питання потребує розгляду відповідним органом виконавчої влади. Я пропоную зареєструвати звернення. Для цього потрібно уточнити Ваші особисті дані: повне ім'я та адресу. Крім того, я поставлю Вам кілька уточнюючих питань для вірного формулювання змісту звернення, Ви згодні?”

Заявник не зміг сформулювати суть звернення (звернення не містить логічного змісту, заявник нетверезий або говорить набором слів, не зв'язаних між собою тощо) незважаючи на всі зусилля фахівця

Повідомте заявнику, що звернення, в якому не викладено суті порушеного питання (зауваження, пропозиції, прохання або вимоги до органів виконавчої влади), не розглядається. Будьте уважні, Ваш **тон має бути особливо спокійним, привітним, доброзичливим**. Зберігайте нейтралітет, не давайте оцінку діям заявника, не сперечайтесь, не піддавайтесь негативним емоціям, які можуть виникнути внаслідок відсутності реакції на Ваші слова з боку заявника.

Запам'ятайте, що Ви не маєте права покласти слухавку чи не вислухати заявника через його емоційність, збудженість, нервовість чи агресивне налаштування. Ми створені для отримання дзвінків від громадян, що мають привід бути незадоволеними. Кожен з Вас підготовлений до того, щоб залагоджувати конфлікти, а не породжувати їх.

Рекомендовані фрази:

- “Іване Івановичу, на жаль, я не маю можливості зареєструвати звернення з Вашого питання, оскільки Ви не надасте потрібної для цього інформації. Якщо це питання дійсно важливе для Вас, прошу Вас ретельно продумати зміст звернення і зателефонувати до нас повторно. Ми будемо раді вислухати Вас і зареєструвати звернення”.

3. Сприяння у вирішенні питання (реєстрація звернення/надання консультації)

Реєстрація звернення

Якщо заявник надав згоду на реєстрацію звернення та повідомив суть звернення, з'ясуйте, чи звертався заявник раніше з даною проблемою на УГЛ. У випадку, якщо заявник звертається вперше, продовжуйте реєстрацію звернення, задавайте уточнюючі запитання для детального висвітлення проблеми. Якщо заявник звертається неодноразово, фахівець ідентифікує заявника, реєструє повторне звернення (у разі якщо це питання заявника не було вирішене), повідомлення про неотримання відповіді, або надає інформацію про стан розгляду зареєстрованого раніше звернення. Фахівець обов'язково має слідувати за часом обробки дзвінка та управляти розмовою.

В жодному разі самостійно не пропонуйте заявнику реєстрацію анонімного звернення. Задаючи уточнюючі запитання, не вживайте недопустимих фраз (“Зрозумійте мене ...”, “Послухайте ...”, “Ви не розумієте”, “Я Вам вже казала ... (Назвала)”, “Я Вам кажу ...”, “Я Вас запитую ...”, “Хто Вам таке сказав?”, “Як я Вам вже казала ...”, “Ви не праві”, “Що означає...?”, “Значить так ...”, “Це ваші проблеми ...”, “Що-що?”, “Ще раз?” (Якщо не розчули), “Я Вам ще раз повторюю ...”, “Слухайте ...”, “Я не можу ...”, “Я не знаю ...”, “Дайте мені договорити”, “Не перебивайте мене”, “Ви даєте мені договорити (сказати)?”, “Я можу продовжувати?”, “Мені без різниці”.

Надання консультації

Якщо проблемне питання заявника детально висвітлено у консультаційній базі Центру та є можливість однозначно відповісти на запитання заявника, фахівець може надавати консультацію згідно з матеріалами консультаційної бази. У випадку, якщо заявник не бажає реєструвати звернення, фахівець може надати контактні дані органу виконавчої влади для самостійного звернення заявника для вирішення його проблемного питання.

Не намагайтесь надавати консультації з питань, які відсутні у консультаційній базі Центру, або надавати відповіді на запитання заявника, виходячи з власних міркувань. Якщо не має можливості чітко та однозначно відповісти на запитання заявника, запропонуйте реєстрацію звернення (у випадку відмови від реєстрації звернення, надайте контактні дані ОВВ).

Рекомендовані фрази:

- “Іване Івановичу, з даного питання Ви звертаєтесь повторно/не вперше. Оскільки Ви повідомляєте, що проблема, яка порушена у зверненні не вирішена, можемо зареєструвати повторне звернення. Крім того, я поставлю Вам кілька уточнюючих запитань для вірного формування змісту звернення, Ви згодні?”
- “Я з розумінням ставлюсь до Вашої проблеми (Вашого питання), Іване Івановичу. Разом з тим, попрошу Вас відповісти на декілька питань для того, щоб я вірно зареєструвала звернення та змогла Вам допомогти”.
- “Іване Івановичу, з даного питання Ви звертаєтесь повторно/не вперше. Оскільки Ви повідомляєте, що не отримали відповідь на попереднє звернення, я пропоную Вам зареєструвати Ваше повідомлення про не отримання відповіді”.

Рекомендовані фрази:

- “Іване Івановичу, з даного питання Ви дійсно маєте можливість самостійно звернутися до Запишіть будь ласка контактні дані ...”.
- “Іване Івановичу, з порушеного Вами питання можу надати наступну інформацію. Рішення про призначення (не призначення) субсидії приймається протягом десяти днів після подання заяви та отримання відомостей від житлово-експлуатаційних організацій, ДФС, ПФУ та ін. Дані норми визначені у Постанові КМУ від 21 жовтня 1996 року № 848”.

4. Завершення розмови

В кінці розмови фахівець повинен резюмувати надану заявником інформацію, остаточно узгодити текст звернення. Обов'язково фахівець надає заявнику реєстраційний номер звернення. Слідкуйте за відсутністю тривалих пауз у розмові та культурою мовлення (фахівець не вживає “суржик”, жаргонних та “сленгових” слів, слів-паразитів, грамотно буде речення). Додатково фахівець може надати заявнику контактні дані ОВВ для самостійного звернення (або за можливості провести опитування).

Запам'ятайте, що не можна реєструвати звернення, виходячи з власних суджень чи міркувань, текст зареєстрованого звернення має повністю відповідати почутій від заявника інформації. Одночасно слідкуйте за відсутністю помилок та вірністю обраних реквізитів звернення. Фахівець не має права покласти слухавку, не довівши розмову до логічного кінця та не попрощавшись із заявником. Необхідно надати заявнику вичерпну інформацію з приводу зареєстрованого звернення/наданої консультації та ввічливо попрощатися.

Рекомендовані фрази:

- “Іване Івановичу, наразі Ваше звернення щодо..../ з проханням.....зареєстровано. Реєстраційний номер Вашого звернення № XX-*****. На все добре!/Всього найкращого!”
- “Іване Івановичу, з порушеного Вами питання наразі зареєстровано звернення за № XX-*****. В тексті звернення ми з Вами зазначили, що... Ваше звернення буде направлено на розгляд до органів виконавчої влади для реагування та прийняття рішення. Про результати розгляду Вашого питання Ви маєте бути проінформовані органом виконавчої влади. Додатково можу вам надати контактні дані(ОВВ) для самостійного звернення”.

Як відрізнити звернення громадян від запиту на інформацію

	Запит на інформацію	Звернення
Законодавча база	Закон України “Про доступ до публічної інформації”	Закону України “Про звернення громадян”
Зміст	Прохання особи до розпорядника інформації, надати публічну інформацію , що знаходиться у його володінні	Прохання особи вчинити певні дії , викладені у пропозиціях, заявах чи скаргах
Строк розгляду	не пізніше: - 5 робочих днів з дня отримання; - 20 днів , якщо запит стосується надання великого обсягу інформації або потребує її пошуку; - 48 годин , якщо запит стосується життєво важливої інформації	не пізніше: - 1 місяця з дня надходження; - 15 днів , якщо не потребують додаткового вивчення, - 45 днів , якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо
Форма подання	- усна; - письмова; - інша форма на вибір запитувача (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою).	- усна; - письмова
Хто має право звертатися	фізичні, юридичні особи, об'єднання громадян без статусу юридичної особи, крім суб'єктів владних повноважень	- громадяни України; - особи, які не є громадянами України і законно знаходяться на її території
Реквізити документа	- ім'я (найменування) запитувача, поштову адресу або адресу електронної пошти, а також номер засобу зв'язку, якщо такий є; - загальний опис інформації або вид, назву, реквізити чи зміст документа, щодо якого зроблено запит, якщо запитувачу це відомо; - підпис і дату за умови подання запиту в письмовій формі	- прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина; - викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги; - підпис і дата.
Плата	Інформація на запит надається безкоштовно. У разі якщо задоволення запиту на інформацію передбачає виготовлення копій документів обсягом більш як 10 сторінок, відшкодовуються фактичні витрати на копіювання та друк	Плата за звернення не стягується

Посібник рекомендованих відповідей у розмові із заявниками, які звертаються на урядову “гарячу лінію”

Заявник не може сформулювати суть звернення, надає багато непотрібної для розгляду звернення інформації та не реагує на запитання фахівця.

А) не може сформулювати суть звернення, говорить не по суті, звернення не містить логічного змісту.

Якщо заявник говорить не по суті або не в змозі сформулювати запитання, фахівець в межах своїх часових можливостей повинен допомогти у цьому заявнику.

“Вибачте, що мені доводиться перервати Вашу розповідь. Іване Івановичу, до нас бажає звернутись велика кількість громадян, ми маємо забезпечити можливість кожному додзвонитися до нас. Тому прошу Вас більш лаконічно (чітко) формулювати суть Вашого звернення до органів виконавчої влади. (Прочу Вас викласти безпосередньо суть Вашого питання та відповісти на мої супутні запитання)”.

Б) заявник балакучий, але думки формулює зрозуміло

Після уточнення всієї необхідної інформації використовуємо інформаційне повідомлення типу:

“Іване Івановичу, тієї інформації, яку Ви мені надали, достатньо для реєстрації Вашого звернення. Я Вам дякую за надану інформацію. Реєстраційний номер звернення – ХХ-111111”.

У зв’язку з цим, прошу Вас продумати ретельно зміст Вашого звернення і зателефонувати нам повторно. Ми будемо раді вислухати Вас і допомогти зареєструвати звернення”.

Заявник розпочав розмову з однієї проблеми, згодом перейшов на іншу (тема звернення може змінюватися декілька разів протягом розмови).

Якщо заявник у своїй розповіді згадує відразу кілька питань, потрібно насамперед зрозуміти, з якого саме питання телефонує заявник, **виділити основне питання**. Якщо зрозуміти основне питання не вдається уточніть його у заявника.

“Іване Івановичу, будь-ласка, конкретизуйте суть Вашого звернення, оскільки постійно змінюючи тему Ви не даєте мені змоги якісно його зареєструвати”.

Заявник не володіє достатньою інформацією для реєстрації звернення, не може вказати інформацію, без якої звернення є неповноцінним (наприклад, скаржитися на посадовця, але не знає ні ПІБ, ні посади).

“Іване Івановичу, для повного та якісного опрацювання Вашого звернення органами виконавчої влади необхідно надати наступну інформацію: Якщо наразі Ви в неповній мірі володієте інформацією, я Вам пропоную більш точно з'ясувати цю інформацію та відразу зателефонувати до нас повторно. Наші фахівці обов'язково зареєструють Ваше звернення”.

Заявник бажає, щоб його звернення було зафіксовано під диктовку (має певну кількість листів написаного, починає здалеку і т.д.).

“Іване Івановичу, на урядову “гарячу лінію” щоденно звертається велика кількість громадян з проханням про допомогу, тому я, на жаль, не маю можливості зареєструвати Ваше звернення під диктовку, але я обов'язково зазначу у зверненні всю необхідну інформацію для його розгляду. Отже, Ви звертаєтесь з питання ...”

“Іване Івановичу, для того, щоб я зорієнтувалась у Вашому питанні, будь ласка, сформулюйте своїми словами, не під диктовку, Ваше прохання”.

Не забуваємо повторювати, що Ви готові зареєструвати звернення заявника, даючи зрозуміти, що у реєстрації звернення Ви не відмовляєте.

“Іване Івановичу, якщо бажаєте, Ви маєте можливість зареєструвати звернення від свого імені через веб-сайт “Урядового контактного центру” www.ukc.gov.ua, де зможете залишити завчасно сформоване звернення”.

Під час розмови зміст думок заявника не має логічного змісту, а потім заявник наполегливо вимагає номер звернення.

“Я проаналізував проблему з якою Ви звертаєтесь до нас. Повідомляю Вам, що органи виконавчої влади не зможуть допомогти Вам у вирішенні Вашого питання, тому звернення не буде зареєстровано”.

або

“Проблема, з якою Ви звертаєтесь до нас, залишилась для мене, на жаль, незрозумілою, тому звернення від Вас не буде зареєстроване”.

Якщо заявник не вимагає номер звернення, тоді закінчуємо розмову із заявником фразою “Інформація, яку Ви надали, буде прийнята до уваги”.

Якщо заявник вдається до образ чи погроз у бік фахівця, використовуємо один із варіантів інформаційного повідомлення.

1. “До з'єднання з фахівцем Вас було попереджено, що наша розмова записується.

Зважаючи на те, що Ви застосовуєте ненормативну лексику (вдаєтесь до образ у мій бік), я припиняю розмову”.

2. “Наша з Вами розмова виходить за межі ділового спілкування, тому заспокойтесь те зателефонуйте пізніше”.

3. “Якщо Ви і надалі будете спілкуватись в такому тоні, я припиню нашу розмову”.

Заявник бажає отримати консультацію по телефону, але консультації в потрібному для нього обсязі в базі знань немає.

“Іване Івановичу, Ваше питання складне і потребує розгляду відповідним органом виконавчої влади. Я пропоную Вам зареєструвати звернення, оскільки, загальної консультації, яку ми надаємо, для Вас буде недостатньо.

Заявник не бажає реєструвати звернення, але наполягає на вирішенні його питання.

“Іване Івановичу, Ваше питання складне і потребує розгляду відповідним органом виконавчої влади. Я пропоную Вам зареєструвати звернення, за результатами його розгляду Ви отримаєте письмову відповідь на Вашу адресу від компетентного органу виконавчої влади.

Заявник звертається з одного і того ж питання, але все рівно бажає повторно зареєструвати дане звернення.

“Перепрошую, але Ваше питання вже зареєстроване і перебуває на розгляді в органі виконавчої влади (назвати, де саме), тому немає потреби у повторних дзвінках”.

Заявник задає питання типу “Чого ви там сидите?”, “Чим ви там займаєтесь?”, “Навіщо існує ця гаряча лінія?” (наприклад, внаслідок того, що його питання не було вирішено на його користь органом виконавчої влади).

На питання такого типу дуже спокійно та стримано надаємо заявнику інформацію щодо основного порядку роботи Урядового контактного центру. Наприклад:

“Центр приймає і реєструє звернення, надсилає відповідно до компетенції органів виконавчої влади, та здійснює моніторинг їх розгляду”.

Заявник бажає дізнатися, куди буде надіслано його звернення на розгляд.

“Ваше питання досить складне, тож потребує додаткового опрацювання для визначення органу виконавчої влади, який зможе його розглянути. Відповідно до порядку роботи урядової “гарячої лінії” Ваше звернення буде направлено до компетентного у вирішенні Вашого питання органу виконавчої влади, який надасть Вам відповідь листом”.

Заявник ставить фахівцю особисті, образливі запитання чи запитання, що не стосуються його робочих обов’язків або суті звернення заявника.

“Вибачте, шановний/шановна, я на роботі. Якщо у Вас є конкретне запитання по суті, я охоче його вислухаю і зареєструю Ваше звернення. Дякую Вам за розуміння”.

Заявник скаржиться, що звертався до Уряду, а отримав відповідь від РДА (ЖЕК, РЕМ і т.д.).

“Ваше звернення було направлено за належністю до (ОДА), далі виконавців Вашого звернення визначали безпосередньо в обласній адміністрації (або іншому ОВВ)”.

Заявник бажає, щоб з органу виконавчої влади йому зателефонували.

“Ми можемо зареєструвати Ваше звернення з проханням повідомити Вас про результати в телефонному режимі...”.

“Центр приймає і реєструє звернення, розподіляє відповідно до компетенції органів виконавчої влади, та здійснює моніторинг їх розгляду. На жаль, фахівці урядової “гарячої лінії” не мають можливості “змусити” орган виконавчої влади терміново Вам зателефонувати. Проте ми можемо зареєструвати звернення до органу виконавчої влади з проханням надати Вам відповідь на звернення в телефонному режимі та у терміни, встановлені чинним законодавством.”

Заявник звертається з проханням зачитати йому зміст зареєстрованого раніше звернення.

“Іване Івановичу, на жаль у нас відсутня можливість зачитати Вам повністю зміст зареєстрованого Вами раніше звернення, оскільки його зміст узгоджується під час первинної реєстрації та реєструється з Ваших слів. Я бачу, що Ви звертались з приводу питання ... (коротко повідомляємо суть питання, наприклад стосовно невиплати заробітної плати)”

Заявник звертається з проханням зачитати йому відповідь від органу виконавчої влади (Секретаріату Кабінету Міністрів України).

“Іване Івановичу, на жаль у нас відсутня можливість зачитувати зміст підготовленої Вам відповіді, але, якщо Ви бажаєте, можу повідомити Вам номер та дату вихідного листа (дана інформація надається з прикріпленого файлу, а не з історії звернення)”

Рекомендовані відповіді на запитання заявників щодо роботи Урядового контактного центру, з посиланням на Порядок взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр”

Постановою від 12 серпня 2009 року N 898 “Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” затверджено **Порядок взаємодії органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр”** (далі - Центр) із забезпечення оперативного реагування на звернення, які надходять на урядову “гарячу лінію”, Єдиний веб-портал органів виконавчої влади та Урядову телефонну довідку (далі – Порядок).

1. Повідомляємо заявнику Порядок роботи Центру

– відповідно до **пункту 3 Порядку**, Центр приймає і реєструє звернення, розподіляє відповідно до компетенції органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та здійснює моніторинг їх розгляду.

2. У випадку виникнення питання: “Де і як фіксуються дані заявника, текст звернення та яким чином ця інформація передається на розгляд ОВВ?”

– відповідно до **абзацу 2 пункту 3 Порядку**, у Центрі створена і діє електронна база даних звернень, яка забезпечує доступ до інформації органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України, що міститься у цій базі.

3. У разі виникнення питання: “Чому я повинен надавати вам свої персональні дані?”

– відповідно до **пункту 4 Порядку**, на звернення заводиться електронна реєстраційна картка звернення заявника, в якій зазначаються **прізвище, ім’я, по батькові заявника** (найменування підприємства, установи, організації, органу місцевого самоврядування, прізвище, ім’я, по батькові фізичної особи – підприємця), **номер контактного телефону, місце проживання заявника** – фізичної особи (місцезнаходження заявника – юридичної особи), **електронна адреса, на яку заявнику може бути надіслана відповідь, або відомості про інші засоби зв’язку з ним, викладається суть порушеного питання**, зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Кожному зверненню надається індивідуальний номер.

4. У якому випадку ми реєструємо анонімні звернення або відмовляємо в прийнятті звернення на ОВВ, надсилаємо їх на УКЦ і що повідомляємо заявникам?

Анонімне:

– відповідно до **пункту 5 Порядку**, у разі коли заявник не називає своє прізвище, ім’я, по батькові або не надає інші відомості, звернення реєструється як анонімне і надсилається в установленому порядку органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушеного у ньому питання, який **самостійно визначає доцільність його розгляду та вносить відповідну інформацію до бази даних**.

Можна припинити розмову:

– відповідно до **абзацу 2 пункту 5 Порядку**, у разі коли заявник застосовує ненормативну лексику, вдається до образ, а також якщо його звернення містить заклики до розпалювання

національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Центру має право припинити спілкування з ним та заблокувати за допомогою технічних засобів приймання від нього звернень.

Відмовляємо у реєстрації:

– відповідно до *абзацу 3 пункту 5 Порядку*, звернення, в якому не викладено суті порушеного питання (зауваження, пропозиції, прохання або вимоги до органів виконавчої влади), не розглядається, про що повідомляється заявникові.

5. У разі виникнення питання заявника: “Коли звернення буде надіслано на розгляд?”

– відповідно до *пункту 6 Порядку*, інформацію про внесені до бази даних звернення Центр у той же день надсилає в електронному вигляді органу виконавчої влади, до компетенції якого належить розгляд порушених у зверненнях питань.

6. У разі виникнення питання: “Хто забезпечує вчасний розгляд звернень та інформує про результати розгляду заявників?”

– відповідно до *пункту 10 Порядку*, органи виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України забезпечують об’єктивний і вчасний розгляд звернень, перевіряють викладені у них факти, приймають у разі потреби відповідні рішення.

7. Який порядок та терміни розгляду звернень ОВВ?

– відповідно до *пункту 11 Порядку*, про результати розгляду звернень органи виконавчої влади, Секретаріат Кабінету Міністрів України повідомляють заявникам в установленому порядку.

– відповідно до *абзацу 2 пункту 11 Порядку*, звернення розглядаються і вирішуються у строк не більше 30 днів від дня їх надходження, а ті, що не потребують додаткового вивчення – невідкладно, але не пізніше 15 днів з дня їх отримання.

– відповідно до *абзацу 3 пункту 11 Порядку*, якщо в місячний строк вирішити порушені у зверненні питання неможливо, керівник відповідного органу або його заступник встановлює необхідний строк для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення, та вносить відповідну інформацію до бази даних. При цьому загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

8. Хто і яким чином інформує заявника про результати розгляду звернення?

– відповідно до *пункту 12 Порядку*, інформація про результати розгляду звернень вноситься органом виконавчої влади, Секретаріатом Кабінету Міністрів України до бази даних разом з електронною копією листа, яким поінформовано заявника.

9. Якщо заявник повідомляє, що питання не вирішено

– відповідно до *пункту 13 Порядку*, якщо заявник повідомив про незадоволення результатами розгляду порушеного ним питання, Центр реєструє повторне звернення та надсилає його органу виконавчої влади з грифом “повторно”.

Підсумки прогнозних досліджень, проведених Урядовим контактним центром у 2018 році

Основні засади прогнозування

Специфікою залучення “Урядового контактного центру” до дослідження громадської думки є можливість **співставлення даних**, отриманих від опитування із статистичною інформацією, яка надходить на урядову “гарячу лінію” щоденно. Отримана інформація в ході опитування дає змогу дослідити більш детально ті питання, які є злободенними для громадян.

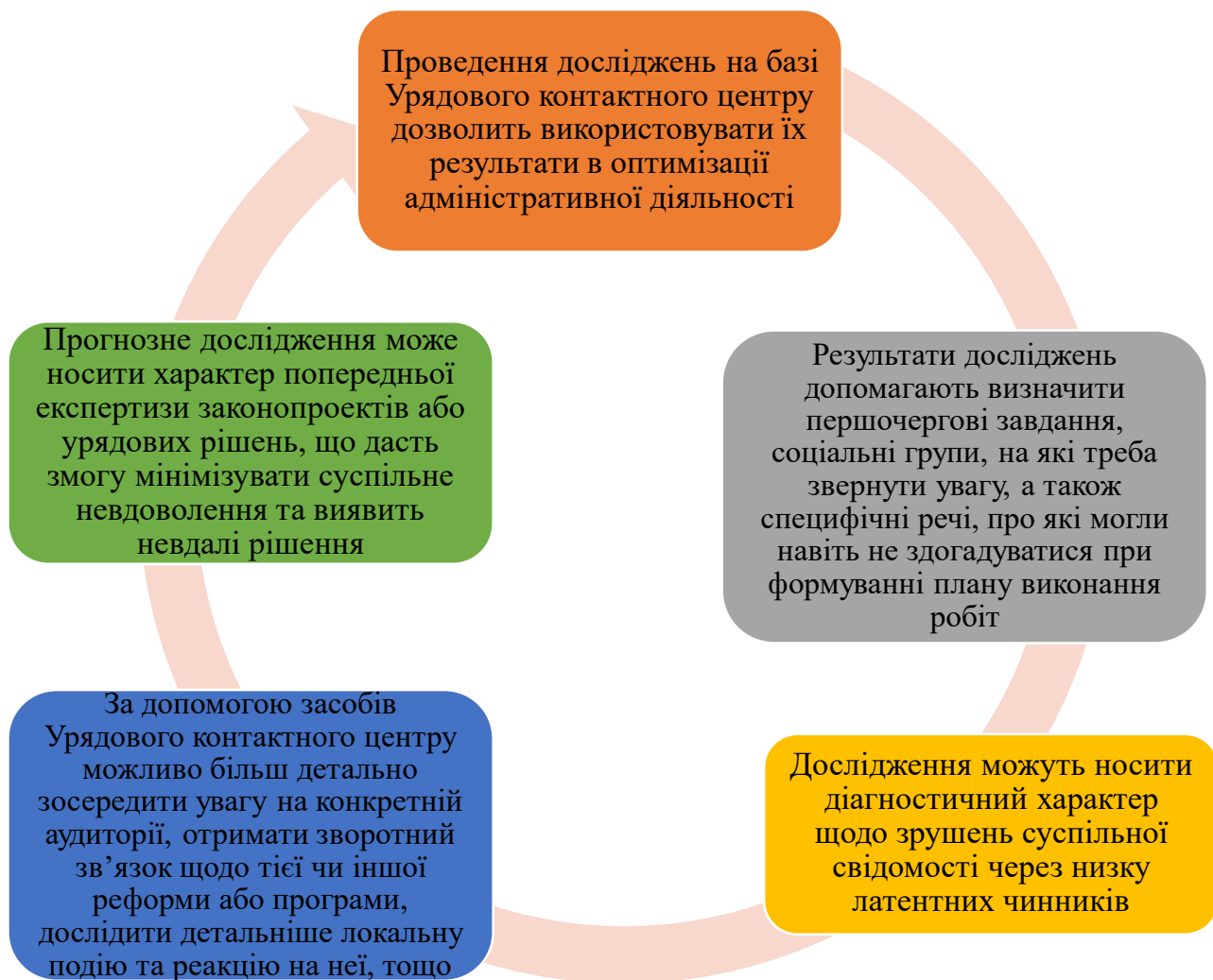
Результатом проведених досліджень стає **комплексний аналіз проблем** в конкретній сфері, визначення актуальності окремих питань **для різних груп населення** (за статтю, віком, регіоном проживання, типом населеного пункту, соціальним станом тощо), що дає змогу зробити **висновки та рекомендації** з конкретної проблематики.

Інформування. Цілі та результати

Українське суспільство характеризується низьким рівнем поінформованості щодо урядових програм та ініціатив, проведення реформування в різних сферах.

В рамках проведених досліджень, фахівці управління організації прийому звернень надавали необхідну інформацію для тих, хто не чув про завдання та цілі відповідних реформ чи ініціатив Уряду. Це дозволило вирішити ряд завдань, таких як:

- ◆ Підвищення рівня обізнаності респондентів
- ◆ Особисте включення до процесу реформування
- ◆ Підняття рівня довіри до механізмів реформування



Основні тематики досліджень

Формування тематики досліджень проводиться шляхом аналізу звернень, які надійшли на урядову “гарячу лінію”, а також з урахуванням побажань органів виконавчої влади. План-графік досліджень координується та уточнюється з Секретаріатом Кабінету Міністрів України. При формуванні плану враховується соціальний запит на дослідження, часові обмеження для проведення опитування, специфіка аудиторії урядової “гарячої лінії”, стан соціуму та багато іншого.

Активна співпраця Урядового контактного центру з представниками міністерств: консультації, обговорення анкет прогнозних досліджень підтверджує, що сфери діяльності органів виконавчої влади потребують детального вивчення, а також моніторингу змін у ході їх реформування.

Постійна взаємодія Центру з громадянами та органами виконавчої влади включає проведення прогнозних досліджень з проблемних питань державної політики, шляхом телефонного опитування громадян, які звертаються на урядову “гарячу лінію”. Їх результати викликали затребуваність міністерств на прогнозні дослідження з таких питань:

- ❖ Освіта
- ❖ Охорона здоров'я
- ❖ Соціальне забезпечення
- ❖ Сфера державного управління
- ❖ Пенсійне забезпечення
- ❖ Утилізація побутових відходів

Так, на замовлення Міністерства охорони здоров'я України було здійснено прогнозне дослідження “Дослідження громадської думки щодо нововведень в сфері охорони здоров'я, зокрема інституту сімейного лікаря”; для Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України – “Організація системи збирання побутових відходів у населених пунктах (зокрема, сортування)”; на прохання Міністерства освіти і науки та Міністерства охорони здоров'я України (далі – МОН України) – на тему “Окремі аспекти організації шкільного процесу” тощо. Зазначені органи виконавчої влади висловили Центру свою вдячність за проведені прогнозні дослідження і відзначили, що отримані результати будуть корисні у їх діяльності. Зокрема за інформацією МОН України, аналітичні дані дослідження використовуються для розробки та проведення комунікаційної кампанії щодо продовження розбудови нової української школи і медіа-планів.

Основні завдання аналітиків прогнозних досліджень



Прогнозування

- процес передбачення майбутнього стану предмета чи явища на основі аналізу його минулого і сучасного, систематична інформація про якісні й кількісні характеристики розвитку цього предмета чи явища в перспективі
- результатом прогнозування є прогноз

Прогноз

- знання про майбутнє і про ймовірний розвиток сьогочасних тенденцій

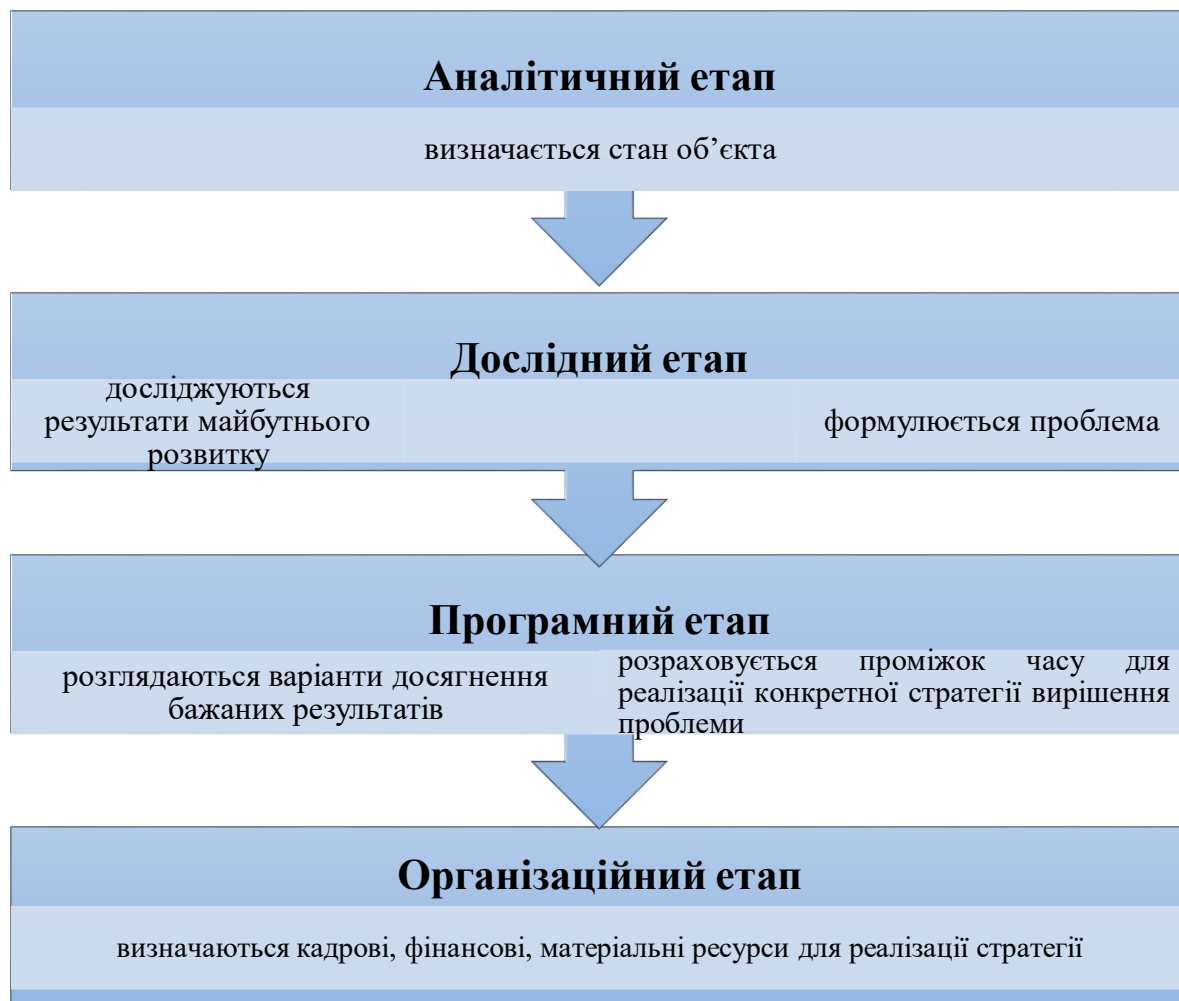
Прогнозне дослідження

- аналіз перспектив розвитку системи у майбутньому та розробка рекомендацій у вигляді альтернативних сценаріїв для кожного варіанту розвитку

Результати досліджень:

- ❖ можуть носити діагностичний характер щодо зрушень суспільної свідомості через низку прихованих чинників;
- ❖ сприяють зосередженню уваги на конкретній аудиторії, отриманні зворотного зв'язку щодо тієї чи іншої програми, дають змогу дослідити детальніше локальну подію чи реакцію на неї;
- ❖ можуть носити характер попередньої експертизи законопроектів або урядових рішень, що дає змогу мінімізувати суспільне невдоволення та виявити невдалі рішення;
- ❖ допомагають визначати першочергові завдання, соціальні групи, на які варто звернути увагу, а також специфічні фактори, які могли бути не враховані на етапі планування;
- ❖ можуть використовуватися в оптимізації адміністративної діяльності.

Етапи прогнозування



Нормативні засади організації прогнозних досліджень в Урядовому контактному центрі

Постановою Кабінету Міністрів України “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” від 18 січня 2012 р. № 21 передбачено, що Урядовий контактний центр організовує у межах відповідних бюджетних призначень проведення прогнозних досліджень з проблемних питань державної політики, готує за їх результатами інформаційно-аналітичні матеріали для подання Секретаріатові Кабінету Міністрів України.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 3 листопада 2010 р. № 996 “Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики” проводиться вивчення громадської думки.

Вивчення громадської думки здійснюється шляхом:

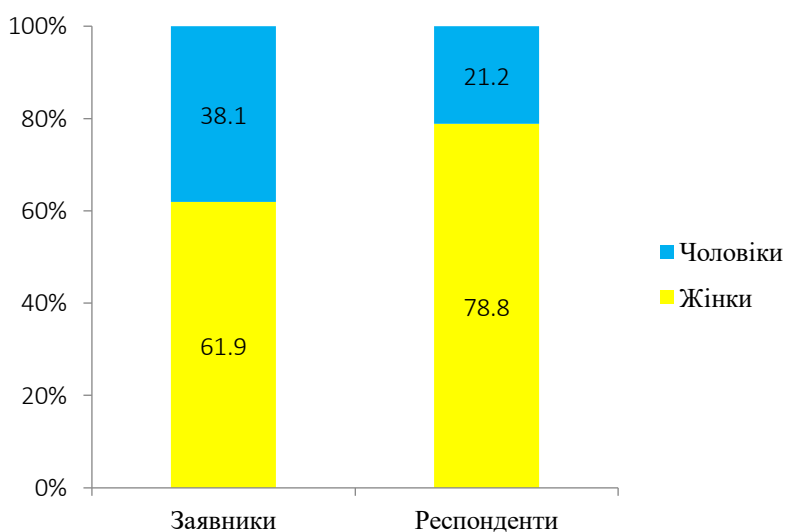
- ❖ проведення соціологічних досліджень (опитування, анкетування, контент-аналіз інформаційних матеріалів, фокус-групи тощо);
- ❖ створення телефонних “гарячих ліній”, проведення моніторингу коментарів, відгуків, інтерв'ю, інших матеріалів у друкованих та електронних засобах масової інформації для визначення позиції різних соціальних груп населення та зацікавлених осіб;
- ❖ опрацювання та узагальнення висловлених у зверненнях громадян пропозицій та зауважень з питання, що потребує вивчення громадської думки.

Проведення прогнозних досліджень сприяє:

- ❖ налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю для забезпечення оперативного реагування на проблемні питання державної політики;
- ❖ підвищенню ефективності державного управління, якості підготовки та прийняття рішень з найважливіших питань державного і суспільного життя з урахуванням думки громадськості;
- ❖ удосконаленню державного управління та проведенню системних соціально-економічних реформ.

Організація дослідження. Вибірка

- Специфіка опитування за допомогою “гарячої лінії” полягає у характеристиках вибіркової сукупності.
- Вибіркова сукупність (вибірка) – частина генеральної сукупності, яка є репрезентативною ілюстрацією (зменшеною моделлю) генеральної сукупності.
- Генеральна сукупність – це всі об’єкти або спостереження, корисні для дослідження в межах вирішення конкретної проблеми. Так, для нас генеральною сукупністю виступають всі заявники Центру, а вибірковою сукупністю буде їх частка, яка максимально наближена за своїми характеристиками до генеральної сукупності. Це можна відслідкувати за допомогою соціально-демографічних зрізів.



- Як можна побачити, статевий розподіл серед опитаних дещо відрізняється від загального по заявникам, що пояснюється більшим бажанням жінок відповідати на запитання. Така відмінність завжди враховується як при аналізі відповідей, так і при формуванні анкет.

Особливо важливо відслідковувати різницю у відповідях в залежності від статі на етапі підготовки звіту.

- Соціальний стан – це ще одна важлива характеристика. В

залежності від теми дещо відрізняється процентне співвідношення респондентів. Таким чином, ми отримуємо показники в середньому, що відрізняються від розподілів генеральної сукупності, проте в цілому підтримують тенденцію.

*приклад

Методологія досліджень

- ❑ Дослідження проводять шляхом телефонного опитування громадян, які звертаються на урядову “гарячу лінію” (під час зворотного зв’язку тощо), в контактні центри областей; шляхом заповнення анкети на сайті Центру;
- ❑ Для проведення прогнозного дослідження відповідно до вибраної теми розробляється програма прогнозного дослідження (документ, що містить теоретичні передумови, основні цілі та завдання дослідження, методики збору, обробки та аналізу інформації),

відповідний інструментарій та інструкції (як для фахівців Центру, так і фахівців контактних центрів областей);

- ☐ Термін опитування визначається в залежності від характеру та масштабу прогностного дослідження;
- ☐ У випадках, коли це необхідно, для фахівців, які здійснюють опитування, проводиться спеціалізований інструктаж;
- ☐ За умови згоди респондента, взяти участь в опитуванні, фахівець здійснює перехід на підсистему опитування, відкриває форму анкети опитування та заповнює її на підставі відповідей заявника;
- ☐ Додатково фахівець використовує, а при необхідності, уточнює дані, викладені в картці звернення заявника, а саме: регіон, вік, стать, соціальний стан, категорію та вносить їх в анкету;
- ☐ Опитування проводиться з урахуванням вимог Закону України “Про захист персональних даних”;
- ☐ Підбір заявників для опитування здійснюється відповідно до програми прогностного дослідження;
- ☐ Дані опитування зберігаються в базі даних Центру.

Згідно із спільним рішенням, прийнятим на всеукраїнській нараді-семінарі “Стан і перспективи розвитку Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади” у м. Запоріжжі (17 серпня 2018 року), до опитування респондентів у 2018 році долучилися контактні центри таких областей: Дніпропетровської, Закарпатської, Івано-Франківської, Кіровоградської, Київської, Луганської, Львівської, Полтавської, Сумської, Херсонської, Хмельницької (КЦО). У рамках пілотного проекту Запорізький контактний центр розпочав проведення опитувань ще з 2017 року.

У зв’язку з цим фахівці з прогностних досліджень управління взаємодії з громадськістю Центру готують та надсилають контактним центрам областей **ситуативну інструкцію для кожного актуального опитування**, наприклад: “Щодо збереження відповідей опитаних у необхідному для подальшого аналізу даних форматі (у таблиці Excel)” (зразки додаються). Подальше консультування та методологічна підтримка спеціалістів контактних центрів областей, які проводять опитування, здійснюється у режимі онлайн за допомогою телефону, месенджерів та соціальних мереж.



**Прогнозні дослідження, проведені
Урядовим контактним центром у 2018 році**

Тематики досліджень у 2018 році	
1	Окремі аспекти організації шкільного процесу
2	Ефективність заходів Уряду, спрямованих на стимулювання населення до заощадження, ефективного використання енергетичних ресурсів та енергозбереження
3	Обізнаність громадян України щодо інновацій в системі пенсійного забезпечення
4	Дослідження громадської думки щодо нововведень в сфері охорони здоров'я, зокрема інституту сімейного лікаря
5	Якість обслуговування населення в установах соціального захисту
6	Організація системи збирання побутових відходів у населених пунктах (зокрема, сортування)

Активність громадян з тематики опитувань у 2018 році



Зарубіжний досвід роботи телефонних “гарячих ліній” органів влади (короткий огляд)

Удосконалення системи державного управління, проведення системних соціально-економічних реформ потребує налагодження ефективної взаємодії з громадськістю, насамперед для виявлення за допомогою зворотного зв'язку проблемних питань державної політики, забезпечення оперативного реагування на суспільні потреби. Одним із найважливіших механізмів взаємодії з громадськістю є реагування на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, фізичних осіб-підприємців, органів місцевого самоврядування.

Державна установа “Урядовий контактний центр”, з утворенням якої активізувалася робота зі зверненнями до органів виконавчої влади, працює з 2009 року. Її створення наблизило нашу країну, в якій тривалий час розглядалися лише письмові звернення, до європейських держав, що мають постійно діючі урядові “гарячі лінії” вже не одне десятиліття. Йдеться, наприклад, про Швецію, Францію, Німеччину, Болгарію.

Інформація про функціонування “гарячих ліній” за кордоном дає можливість використовувати їх досвід у реалізації комунікативних стратегій органів виконавчої влади, регіональних контактних центрів. З цією метою управлінням взаємодії з громадськістю Урядового контактного центру було проаналізовано відомості з різних джерел (Інтернет, повідомлення учасників міжнародних програм тощо) щодо досвіду організації роботи “гарячих ліній” у 16 країнах світу. Зокрема, досвід Великобританії, Канади, США, Швеції засвідчив, що використання “гарячих ліній” для донесення до суспільства адаптованої інформації про діяльність органів влади сприяло поліпшенню соціального самопочуття населення та підвищенню його довіри до уряду.

Інформація щодо функціонування “гарячих ліній” за кордоном може бути використана у практичній діяльності органів виконавчої влади та регіональних контактних центрів.

Австралія

Національний колл-центр з питань непередбачених випадків (National Emergency Call Centre (NECC)) працює за безкоштовним номером та призначений для надання допомоги громадянам у разі виникнення надзвичайної ситуації національного значення. Дана послуга впроваджена з метою розширення можливостей уряду Австралії для швидкого реагування на запити та обробки великого масиву дзвінків від населення під час катастроф. Протягом першої години після активації лінії приймається не більше 5000 звернень, а потім – до 50 000 дзвінків на годину. Колл-центр активується у випадку, коли існує серйозна загроза національного рівня: стихійне лихо, надзвичайна ситуація. Для співпраці також залучаються до 7000 співробітників колл-центрів у п'яти австралійських урядових установах, використовуючи 50 різних сайтів колл-центрів. Система бази даних використовується для збору важливої інформації від громадськості, що стосується травм, зниклих осіб або смерті людини, питань національної безпеки, стихійного лиха чи надзвичайної ситуації. NECC не замінює існуючі номери надзвичайної допомоги ^[1].

Варто зазначити, що в Австралії дуже активно розвинені “гарячі лінії” з пошуку робітників у сфері сільського господарства, проте ці лінії здебільшого платні.

Ветеринарна “гаряча лінія” при Департаменті сільського, лісового і рибного господарства Австралії закликає негайно повідомляти про будь-які незвичайні симптоми у худоби, птиці і риби. Дзвінки фіксуються, а також надаються рекомендації, на що слід звернути увагу в майбутньому. Важливе значення мають державні “гарячі лінії” для потенційних нових експортерів, у яких фермер може отримати консультацію фахівця з експорту того чи іншого продукту та короткий аналіз ринку.

Австрія

У Відомстві Федерального канцлера (з понеділка по п'ятницю: 8:00 – 18:00) діє безкоштовний телефонний номер для довідок – 0800-222-666.

1 грудня 2014 року уряд Австрії, вибираючи неординарний шлях для вирішення проблеми можливої радикалізації мусульманської молоді Австрії, схвалив нову “гарячу лінію” для консультацій, щоб допомогти молодим мусульманам в європейській країні. Оголошуючи про новий центр, міністр у справах сім'ї сказала, що дзвінки та електронні листи розглядатимуться в конфіденційному порядку. Багатомовний центр пропонуватиме поради на 5 мовах: німецькій, турецькій, англійській, арабській та персидській.

Служба, проте, не включатиме боснійську, сербську або хорватську мови. Громадяни, які запідозрили у своєму оточенні когось, хто симпатизує радикальним проявам ісламу, подзвонивши на телефон довіри, зможуть отримати консультацію фахівця. Звернення можуть поступати від учителів, однокласників, родичів, друзів і членів сім'ї потенційних екстремістів.

Окрім безкоштовних анонімних консультацій по телефону та електронній пошті, уряд також розглядає можливість виїзду додому фахівців, що пройшли підготовку в кризових ситуаціях, у разі виникнення такої необхідності.

Ідея створення телефонної лінії довіри виникла після того, як австрійська поліція заарештувала 13 осіб, підозрюваних у вербуванні та підготовці молодих людей воювати на стороні джихадистів у Сирії.

Крім цього, урядом Австрії було відкрито спеціальну безкоштовну “гарячу лінію” з питань Брексіту (виходу Великої Британії з ЄС) для громадян Великої Британії, які знаходяться у Австрії (можна дзвонити у будні дні з 8:00 до 16:00)^[2].

Болгарія

“Гарячі лінії” функціонують у всіх міністерствах. В окремих міністерствах їх кількість може сягати п'яти-восьми.

У Міністерстві праці та соціальної політики діють декілька “гарячих ліній” (щодо допомоги дітям, підліткам, жінкам, підтримки людей-інвалідів, інформування щодо фактів корупції), діяльність яких визначена Хартією клієнта та затверджена Міністром. Всі звернення фіксуються. Лінії працюють цілодобово, окремі вузькоспеціалізовані лінії діють у точно визначений час.

У жовтні 2013 року в Болгарії почала працювати “гаряча лінія” термінової юридичної допомоги. Консультації надаються по телефону 0700 18 250 з усіх питань, крім комерційних і податкових. “Гаряча лінія” доступна в будні з 9 до 17 години. Тривалість однієї консультації - до 20 хвилин.

Клієнти оплачуватимуть тільки вартість телефонної розмови, сама консультація безкоштовна.

Крім того, у містах Відіні і Слівені відкриті консультативні центри, де також даються поради в юридичній області.

Фінансову підтримку для реалізації цього проекту надав “Норвезький фінансовий механізм 2009-2014”. Мета “гарячої лінії” - поліпшити можливості вразливих груп населення Болгарії при захисті власних прав^[3].

Велика Британія

У країні функціонує 6324 колл-центри, в яких зайнято 1 мільйон осіб. При органах влади діють колл-центри, які надають різноманітні консультації громадянам щодо порядку роботи органів влади, правил та процедур опрацювання документів, заяв, видачі довідок. Зокрема, у відомстві з охорони здоров'я діє колл-центр, у якому працює 11 осіб – (10 телефоністів та 1 менеджер). У середньому офіс опрацьовує до 660 дзвінків на день (орієнтовно 120 тис. на рік). 50 % телефонних дзвінків не належать до компетенції відомства. Для вирішення проблеми намагаються запровадити механізм відсіювання дзвінків за допомогою системи автовідповідача (CRM).

Функціонує “гаряча лінія” для дітей за номером 0-800-1111, на яку можна безкоштовно дзвонити з будь-якої точки території країни.

Британське антидопінгове агентство (далі - UKAD) на своєму сайті відкрило гарячу лінію зі збору анонімної інформації про спортсменів, які користуються забороненими препаратами.

“Незалежно від того, яку мету ви переслідуєте, у ваших інтересах - зв'язатися з нами і про все розповісти. Телефонуйте нам 24 години на добу і поділіться з висококваліфікованим оператором усіма проблемами, навіть якщо вони здаються незначними. Постарайтеся повідомити подробиці, а ми подбаємо про докази. Якщо не хочете ні з ким розмовляти, заповніть спеціальну інтернет-форму”, - закликає UKAD.

У світі вже були подібні випадки, коли анонімно збиралася інформація про вживання спортсменами допінгу. Першими подібний проект запустили шведи. Він був створений не для професійних спортсменів, а для любителів “підкачатися” за допомогою заборонених препаратів. По гарячій лінії ті, хто вживав анаболіки, могли отримати консультацію про те, чим це загрожує їхньому здоров'ю^[4].

Міноборони Великобританії у 2009 році закрило “гарячу лінію з НЛО” і перестає реєструвати нові випадки їх появи: на офіційному сайті британського Міноборони з'явилося повідомлення про закриття існуючого з 1950 року департаменту з НЛО, це рішення викликало бурю протестів серед дослідників “тарілок” і “маленьких зелених чоловічків”^[5].

Глава Міноборони обгрунтував даний крок дорожнечою утримання департаменту з НЛО - на нього щорічно виділялося 50 тисяч фунтів стерлінгів (близько 83 тисяч доларів) - і недоцільністю роботи департаменту. Тільки за 2007 рік у військове відомство надійшло близько 200 повідомлень від очевидців непояснених атмосферних явищ.

Міністр закордонних справ Великобританії Вільям Хейг у 2012 році закликав світові уряди створити спеціальні гарячі лінії, як це було за часів холодної війни, для попередження один одного про кібератаки. Цю заяву Хейг зробив на конференції в Будапешті, зазначивши, що кіберзлочинність - один із головних викликів сучасності.

Грузія

У Грузії при Міністерстві у справах біженців та з питань проживання у Грузії функціонує “гаряча лінія” (працює з 10:00 до 19:00), яка приймає до тисячі дзвінків щодня. Запити, здебільшого, стосуються таких тем, як житлові приміщення, компенсації та грошова допомога, питання статусу осіб, їх реєстрації за новими адресами ті ін.

Крім цього, на “гарячу лінію” поступають питання з інших тем, які, відповідно до компетенції, перенаправляються у відповідні департаменти як самого міністерства, так і до інших урядових або неурядових структур^[6].

Індія

У штаті Керала в місті Тривандрам функціонує **Громадянський колл-центр (The Citizen's Call Centre)**, який працює за принципом “єдиного вікна”, що дозволяє ефективно взаємодіяти Уряду з громадянами. Даний Центр є інформаційним та надає можливість заявнику отримати інформацію щодо будь-яких державних послуг (соціальної допомоги, системи оподаткування, дозволу на будівництво, реєстрації зайнятості, відомостей щодо Національного порталу Індії, детальної інформації про Департаменти, органи місцевого самоврядування тощо). Також Центр реєструє скарги на міністрів, посадових осіб або будь-які інші. Фахівці колл-центру надають кваліфіковані консультації на основі бази інформації щодо 18 державних відомств. Дзвінки приймаються цілодобово, 7 днів на тиждень, окрім Національних свят^[7]. Також в Індії працює **Урядовий колл-центр для моніторингу охорони здоров'я (Government call centre to monitor healthcare)**, діяльність якого стосується питань охорони здоров'я. У колл-центрі реєструються скарги за безкоштовним номером 1800-180-5145 за 14 конкретними категоріями питань та однією відкритою категорією. До них відносяться: відмова у наданні медичної допомоги, проблеми, пов'язані з медичною діагностикою, доступність лікарських засобів, справність та належне функціонування

діагностичного обладнання, кваліфікованість лікарів, національні програми та ін. Розмова записується технічними засобами. Також, передбачено обов'язкове інформування колл-центру зі сторони медичних закладів щодо певних подій (наприклад: смерть матері чи дитини під час пологів тощо). Інформація щотижня перевіряється посадовими особами^[8].

У 2013 році в Індії з'явилася безкоштовна телефонна лінія для туристів. Її основні завдання - надання інформації гостям країни і надання їм необхідної допомоги. Телефонна гаряча лінія створена Міністерством туризму Індії з ініціативи індійської Асоціації туристичних компаній. Оператори на лінії спілкуються з туристами основними європейськими мовами. Безкоштовна телефонна довідкова служба доступна цілодобово на всій території країни.

Жителі індійської столиці у 2014 році отримали можливість повідомляти про випадки корупції за телефоном спеціальної гарячої лінії. Її ініціював новий головний міністр національного столичного округу Делі. "Наша мета - посяяти страх серед корупціонерів і надати можливість громадянам боротися з корупцією", - оголосив він. Гаряча лінія працює з 08.00 до 22.00 години.

Іспанія

Єдина телефонна лінія органів державної влади для громадян (060) є складовою проекту "Мережа 060". Проект передбачає створення шляхом укладання угоди між урядом Іспанії та муніципальними органами влади загальнодержавної системи "єдиних офісів" з обслуговування громадян. Інтегрована з 2006 року у веб-портал, ця мережа об'єднує понад 500 телефонних номерів органів центральної, автономної та муніципальної влади країни і здатна забезпечити за добу оперативне з'єднання з 800 тис. абонентів. Лінія розрахована на звернення громадян з широкого кола питань. Залежно від питання оператор з'єднує громадянина з відповідним структурним підрозділом органу влади. Телефонна лінія працює з 9:00 до 21:00 у робочі дні^[9].

Казахстан

Єдиний контакт-центр порталу "електронного уряду" Казахстану (далі – Центр) розпочав свою роботу у листопаді 2011 року. Ще з витоків своєї діяльності робота Центру направлена на консультування населення з питань отримання державних послуг, прийняття скарг та пропозицій щодо якості надання державних послуг. Щоденно кожен оператор веде розмову з десятками клієнтів, які очікують миттєвої реакції щодо вирішення своїх проблем. У середньому за день Центром обробляється від 16 тисяч до 18 тисяч звернень. З 2011 року по 2018 рік Центр прийняв більш ніж 22 млн. звернень.

Для отримання консультації необхідно набрати номер 1414, дзвінок на нього є безкоштовним по всій країні. Крім цього, можна залишити повідомлення у чаті www.1414.kz або написати на електронні пошти support@pki.gov.kz, sd@nitech.kz, egov@nitech.kz. Консультацію про отримання державних послуг можна отримати цілодобово^[10].

Канада

Спеціально створеною організацією федерального рівня для централізованого надання інформаційних послуг є "Сервіс Канада". "Сервіс Канада" загалом має понад 630 точок обслуговування (в т.ч. 300 власних офісів) та 16 тисяч працівників. Понад 95 % канадців мають доступ до відділення "Сервіс Канада" в радіусі 50 км від місця проживання. Протягом 2009-2010 років здійснено 9,7 млн особистих візитів до офісів "Сервіс Канада". "Сервіс Канада" має єдиний контактний номер телефону та веб-сторінку. Середній показник відвідуваності сайту serviccanada.gc.ca за день складає понад 183 тисячі. Середня кількість дзвінків до колл-центрів – понад 157 тисяч на день. Серед найпопулярніших послуг "Сервіс Канада":

- призначення допомоги у випадку безробіття;
- надання номеру соціального страхування;
- видача паспорта;

- послуги у сфері пенсійного забезпечення.

Офіси “Сервіс Канада” можуть надавати не лише свої послуги, а й ті, що загалом належать до інших юрисдикцій. У даній організації використовується сегментація клієнтів: за віком, за соціально-економічним статусом тощо. Для кожного сегменту розробляється своя стратегія (політика) надання послуг (бажаний спосіб отримання послуг, інформації тощо). В “Сервіс Канада” функціонує офіс оцінки задоволеності клієнтів, який працює цілодобово. Скарги та інші звернення перевіряються дуже оперативно. За загальним правилом, працівники даного офісу намагаються вже протягом 24 годин передзвонити особі та надати відповідь щодо її запиту (скарги).

Дослідження показали, що клієнти не цікавляться стандартами послуг. Однак вони бажають, щоб уряд був їм підзвітний, а стандарти, у свою чергу, виступають мірилом для оцінки його роботи. Стандарти надання послуг у Канаді постійно оновлюються. У ході дослідження було також виявлено дуже важливий зв'язок: чим більше задоволені працівники, що надають послуги (своєю роботою / умовами праці), тим краща якість послуг. Крім цього, працівники прагнуть бути залученими до планування, впровадження змін та реформ у сфері надання послуг. Це не лише зменшує опір змінам, але й підвищує загальну задоволеність персоналу. Офіси “Сервіс Канада” не мають єдиних правил роботи. Їм характерний великий рівень гнучкості та врахування місцевих особливостей (наприклад, є офіси, які мають лише по 2 працівники). Та все ж, у принципах організації їх роботи можна віднайти більше спільних рис, аніж відмінностей. Особливо цікавим для розгляду є канадський досвід із створення так званих “інтегрованих офісів” (аналог українського центру надання адміністративних послуг). Інтегрований офіс являє собою місце, де надаються послуги усіх трьох рівнів влади, тобто міста (наприклад, Оттави), провінції (наприклад, Онтаріо), федерації (Канади). Важливо, що великі міста не обмежуються одним офісом з надання послуг. Наприклад, у Оттаві є ще кілька таких офісів, які здебільшого розташовані в адміністративних будівлях колишніх самостійних муніципалітетів, що були об'єднані в єдину юрисдикцію – “Місто Оттава”.

Слід зазначити, що “Сервіс Оттава” утворювався шляхом направлення працівників різних підрозділів до єдиного офісу. Але у жовтні 2011 року утворено самостійний департамент “Сервіс Оттава” – структуру зі своїм штатом, бюджетом. При ньому також утворено єдиний колл-центр (номер телефону 3-1-1). Оператор колл-центру, за потреби, може з'єднати особу з конкретним працівником (фахівцем) муніципалітету. Підвищення якості послуг в “Сервіс Оттава” включає постійний (24 години на добу / 7 днів на тиждень) та зручний доступ до інформації та послуг.

“Сервіс Онтаріо” є підрозділом Міністерства публічних послуг Онтаріо. Це означає, що він надає послуги, за які відповідальна влада провінції (у провінції Онтаріо мешкає 13 млн осіб). Цю організацію було первинно утворено у 2000 році та реорганізовано у 2006 році. Дана організація надає більше 80 типів послуг, виконуючи 48 мільйонів транзакцій на рік. При цьому видача прав водія та реєстрація транспорту складає 40 % від усіх послуг. Іншими найпопулярнішими послугами є: реєстрація народження, шлюбу, смерті; реєстрація медичних карток; реєстрація підприємницької діяльності та її припинення; отримання ліцензій на риболовлю та полювання; зміна адреси тощо. Нині “Сервіс Онтаріо” має близько 300 офісів. 95% жителів провінції мають такий офіс на відстані не більше 10 км. Інтеграція послуг відбувається не лише щодо офісів, але й веб-сайтів та контактного телефону. В “Сервіс Онтаріо” запроваджено єдиний номер телефону. У створення колл-центру при даній організації вкладаються дуже великі інвестиції.

Головний офіс “Сервіс Онтаріо” у Торонто має 60 працівників та понад 1500 відвідувачів щодня. Крім забезпечення всіх необхідних умов організації роботи офісу (поділ на фронт-офіс та бек-офіс; наявність рецепції, електронної системи керування чергою, великої кількості місць для очікування та для обслуговування), він містить дуже гарно обладнані робочі місця (передбачені навіть пристрої для перевірки зору у бажаючих отримати ліцензію водія). У цьому ж приміщенні (у спеціальній кімнаті) можна здати і сам іспит на знання правил дорожнього руху. Дуже багато місць облаштовано для самообслуговування відвідувачів. Організація надання послуг федеральною владою (насамперед “Сервіс Канада”) є на дуже

високому рівні, провінційна влада (зокрема, в Онтарію) значно швидше впроваджує новації і пропонує послуги ще вищої якості. Це лише підтверджує позицію про те, що чим ближче надавач послуги до споживача, тим швидше і якісніше він надає послуги ^[11].

Південна Корея

В країні функціонує колл-центр Dasan 120 ^[12]. Колл-центр приймає всі типи звернень від громадян. Фахівці Центру надають точні відповіді на основі стандартної бази консультування. Оновлення бази даних відбувається регулярно.

У разі необхідності дзвінки переадресовуються на відповідного міського чиновника для надання особливої консультації чи рішення політичного характеру. Із січня 2008 року консультаційні послуги надаються в форматі 24 години на добу, 7 днів на тиждень. Введено сервіс відео та текстових повідомлень для людей, обмежених в телефонному спілкуванні. З листопада 2009 року запрацював сервіс он лайн консультування. Сервіс доступний 5 мовами (включно з англійською) з лютого 2010 року.

Для інформування громадян про сервіс (для реклами) використовувались такі канали:

- рекламні ролики;
- реклама на громадському транспорті;
- змагання;
- реклама під час спортивних подій.

Статистичні дані станом на грудень 2015 року:

- 23 368 звернень надходить на день;
- 1 679 звернень надходить у форматі текстових повідомлень;
- працює 69 консультантів, що спілкуються мовою жестів;
- працює 86 консультантів, що спілкуються іноземною мовою.

Приклади запитів:

Не працює вуличне освітлення!

Як я можу передплатити податок за автомобіль?

Що робити, якщо я хочу утилізувати великогабаритне побутове сміття?

Приклади особливих запитів:

Чи безпечно споживати суші під час вагітності?

Олімпійська Золота медаль виготовлена з чистого золота?^[13]

Республіка Хорватія

В урядових органах функціонують безплатні довідкові лінії уряду. Також працює “Хоробрий телефон для дітей”, що постраждали від насильства, та “Хоробрий телефон для мам і тат”, доступний на веб-сайті www.hrabritelefon.hr, за номером 116-111 (для дітей) або 0-800-0800 (для мам і тат) або електронною поштою: savjet@hrabritelefon.hr. **Зазначається, що 91% дітей у Хорватії чули про “Хоробрий телефон”. Ця організація є другою з найбільш відомих у країні^[14].**

США

У державних органах США діяльність “гарячих ліній” регламентується законом про свободу інформації 1966 року, а їх форми, функції і порядок роботи визначаються нормативами відомств. У більшості з них працюють безкоштовні лінії зворотного зв'язку. Відповідна контактна інформація розміщена на веб-сторінці Федерального інформаційного центру. Наприклад, у США за допомогою близько 4 млн операторів колл-центру здійснюється до 70% усіх комунікацій між заявниками та надавачами послуг. За рахунок запровадження чітких стандартів та алгоритмів обслуговування громадян відповідні центри забезпечують індивідуальний підхід до кожного заявника і скорочують час очікування ним відповіді.

Управлінці отримують можливість оперативно формувати систему звітності про роботу зі зверненнями, здійснювати моніторинг якісних і кількісних показників роботи операторів.

У штатах США, де широко розвинуто тваринництво, на постійній основі функціонують державні безкоштовні колл-центри по сіну і фуражу, де місцеві фермери мають змогу отримати інформацію щодо вартості корму для тварин будь-якого виду. В одному з провідних сільськогосподарських штатів США, в Північній Дакоті, функціонує безкоштовна “гаряча лінія” Harvest Hotline^[15], яка з ініціативи Міністерства сільського господарства розпочинає свою роботу лише за кілька тижнів до сезону збору врожаю. Також, громадяни, які шукають роботу, надають інформацію про свої вміння та навички, якою технікою або механізмами вони володіють. Інформацію про робітників додають до бази даних, і вони очікують контакту із зацікавленими роботодавцями. Фермерам, що потребують робочої сили, передають списки претендентів, і вони самостійно зв’язуються з працівниками. Подібні лінії працюють лише для фермерів свого штату, однак, як показує практика, робітники можуть реєструватися навіть з інших країн.

Також, існують “гарячі лінії” з роз’яснення змін у законодавстві або нових сільськогосподарських програм. З середини 90-х років у зв’язку з випадками витоку пестицидів на фермах у США, при департаментах сільського господарства штатів діє “гаряча лінія” по викидах отрутохімікатів. Якщо у фермера трапилася подібна ситуація, він має змогу звернутися на лінію за допомогою. Фахівці надають допомогу у швидкому ліквідуванні викидів, у зниженні потенційного ризику для підземних вод та навколишнього середовища, а також надають юридичну допомогу.

Відділення **Національного колл-центру з питань праці (The Department of Labor National Contact Center)** безкоштовно забезпечує працівників і роботодавців інформаційною допомогою з питань зайнятості, безробіття, заробітної плати, безпеки праці, пенсії, медичних посібників, травм на робочому місці; також охоплюються й інші загальні питання^[16].

Угорщина

Роботу урядової “гарячої лінії” забезпечує Урядовий центр з питань інформування клієнтів “189”, що був створений у 2005 році відповідно до Закону про загальні процедурні правила та послуги адміністративних інстанцій^[17]. В Центральну систему електронних послуг цієї країни інтегровано багатоканальну “гарячу лінію клієнта” для надання громадянам адаптованої інформації з юридичних та адміністративних питань он-лайн (у тому числі громадянам ЄС – англійською, німецькою та французькою мовами). Звернувшись на телефонну лінію, громадяни мають можливість отримати трактування законодавства, юридичну допомогу. За необхідністю дзвінок може бути переадресованим на відповідні органи влади, до компетенції яких належить запитання.

Федеративна Республіка Німеччина

У країні працює єдина урядова телефонна лінія “115”, яка об’єднує довідкові служби всіх органів державної влади. На 55 % звернень відповідь надається оператором без переключення на інші інстанції. Лінія працює з 8:00 до 18:00^[18].

Уряд підтримує лінію допомоги 0180-1907-050 у випадках сексуального насильства і веб - сайт: www.hinsehen-handeln-helfen.de, в роботі яких беруть участь психологічні бюро, що надають допомогу жертвам сексуального насильства. Крім цього в Німеччині повсюдно поширений Корисний Номер 0800-1110333 для дітей та 0-800-111-0550 для батьків.

Франція

Спілкування громадян з підрозділами центральних органів влади забезпечує Довідкова служба. У разі необхідності в цілодобовому режимі у країні запроваджуються “гарячі лінії” у міністерствах.

Швеція

У 1989 році створено єдиний для всіх урядових установ контакт-центр (08-405-10-00), який працює з 7:45 до 18:15 у робочі дні. Одночасно можуть прийматись до 30 дзвінків.

Оператори приймають звернення та переводять телефонний дзвінок на підрозділ відповідного органу влади (всього для використання налічується 4 500 службових номерів).

Список використаних джерел:

1. Веб-сайт уряду Австралії. Відділ соціального обслуговування. Створення Національного колл-центру з питань непередбачених випадків. URL: <http://www.dss.gov.au/about-fahcsia/publications-articles/corporate-publications/budget-and-additional-estimates-statements/2006-07-budget/whats-new/budget2006-wnwd-13>
2. Веб-сайт Відомства Федерального канцлера Австрії. URL: <https://www.federal-chancellery.gv.at/contact>
3. Веб-сайт термінової юридичної допомоги Болгарії. URL: <http://humanrights.bg/0700-18-250>
4. Веб-сайт Британського антидопінгового агентства. URL: <https://www.ukad.org.uk/>
5. Britain pulls the plug on its UFO hotline/ URL: http://www.nbcnews.com/id/34277625/ns/technology_and_science-space/t/britain-pulls-plug-its-ufo-hotline/#.XNFVNo4zbIU
6. Веб-сайт Міністерства у справах біженців та з питань проживання у Грузії. URL: <http://mra.gov.ge/eng/static/193>
7. Офіційний веб-портал штату Керала. Громадянський колл-центр. URL: http://www.kerala.gov.in/index.php?option=com_content&view=article&id=3635&Itemid=3123
8. Газета “Час Індії” (Times of India). Уряд започаткував колл-центр, що працюватиме в форматі 24x7, для контролю сфери охорони здоров’я URL: http://articles.timesofindia.indiatimes.com/2012-04-20/lucknow/31373521_1_medical-equipment-centre-janani-suraksha-yojana
9. Веб-портал мережі “060”. URL: https://administracion.gob.es/pag_Home/en/atencionCiudadana/ayudame/telefono.html#.XNADMo4zbIU
10. Веб-сайт електронного уряду Республіки Казахстан. URL: http://egov.kz/cms/ru/articles/call_center
11. Тимошук В. Досвід Канади в організації надання адміністративних послуг URL: <http://www.pravo.org.ua/publiczna-administratsiia/2011-07-20-17-42-30/1437-dosvid-kanady-v-orhanizatsii-nadannia-administratyvnykh-posluh.html>
<http://fmd.kh.ua/administratyvni-poslugy/viktor-timoshuk-dosvid-kanadi-v-organizatsiyi-nadannya-administrativnih-poslug.html>
12. Веб-сайт сервісу Dasan 120 URL: <http://120dasan.seoul.go.kr/foreign/english.html>
13. Seoul Call Center, Dasan 120. Get answers to any questions on Seoul in one call. URL: https://seoulsolution.kr/sites/default/files/gettoknowus/%5BEN%5D%20Seoul%20Call%20Center%20Dasan%20120_ppt_updated%202015.12.pdf
14. Веб-сайт організації “Хоробрий телефон”. URL: <http://www.hrabritelefon.hr/about/>
15. Информационно-рекламная аграрная газета “Агроинфо”. “Горячие линии как форма поддержки фермеров развитых стран”. URL: <http://agroinfo.kz/goryachie-linii-kak-forma-podderzhki-fermerov-razvityx-stran/>
16. Веб-сайт Відділення Національного колл-центру з питань праці URL: <http://www.dol.gov/dol/contact/contact-phonecallcenter.htm>
17. Мартинець Н.С. Цільові телефонні лінії як механізм реалізації комунікативних стратегій органів виконавчої влади // Державне управління: теорія та практика. 2010. № 2. URL: <http://academy.gov.ua/ej/ej12/txts/10mnsovv.pdf>
18. Веб-сайт громадського сервісу “115”. URL: http://www.115.de/EN/About_115/about_115_node.html;jsessionid=97CB8B5FCFB065830717BA657FDA7A1F.1_cid387

НЕМАТЕРІАЛЬНА МОТИВАЦІЯ ПРАЦІВНИКІВ УРЯДОВОГО КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ



Что нужно, чтобы наш человек работал?

Запугать и заплатить

М. Жванецкий

ЦІКАВУ ФОРМУЛУ УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ЗАПРОПОНУВАВ АКАДЕМІК В.А.ТРАПЕЗНІКОВ

ДЛЯ ТОГО, ЩОБ ДІЯЛЬНІСТЬ БУЛА УСПІШНОЮ (УД), НЕОБХІДНО, ЩОБ ЛЮДИ:

- ЗНАЛИ (З);
- **ВМІЛИ (В);**
- **МОГЛИ (М);**
- **ХОТІЛИ (Х).**

$$\text{УД} = \text{З} \times \text{В} \times \text{М} \times \text{Х}$$

ДОСИТЬ ПІДСТАВИТИ В ЦЮ ФОРМУЛУ ПРОСТІ ЗНАЧЕННЯ, ЩОБ ПЕРЕКОНАТИСЯ, ЯК ВОНА ПРАЦЮЄ:

$$\begin{aligned}\text{УД} &= 1 \times 1 \times 1 \times 1 = 1 \\ \text{УД} &= 0,9 \times 0,9 \times 0,9 \times 0,9 = 0,66 \\ \text{УД} &= 1 \times 1 \times 1.\end{aligned}$$

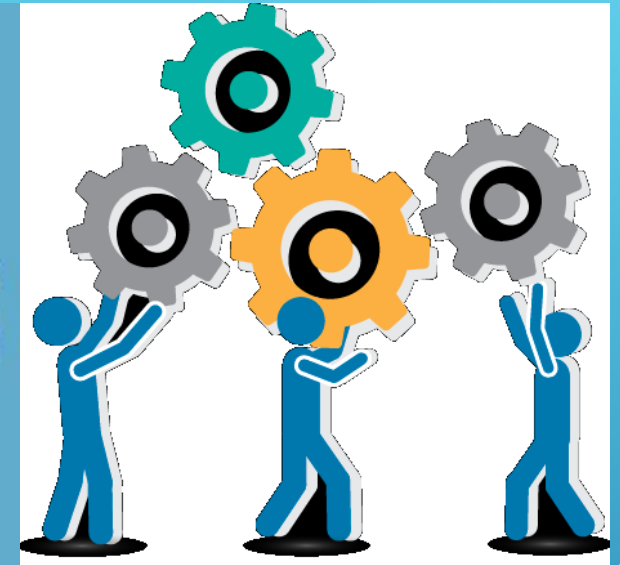
МЕХАНІЗМ СТИМУЛЮВАННЯ ПОВИНЕН БУТИ АДЕКВАТНИЙ
МЕХАНІЗМУ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКА
СТИМУЛЮВАННЯ ПОВИННО ВІДПОВІДАТИ ПОТРЕБАМ, ІНТЕРЕСАМ
І ЗДІБНОСТЯМ ПРАЦІВНИКА

МОТИВАЦІЯ - ЦЕ ВНУТРІШНЯ
ВЛАСТИВІСТЬ ОСОБИ, СКЛАДОВА
ЧАСТИНА ЙОГО ХАРАКТЕРУ,
ПОВ'ЯЗАНА З ЙОГО ІНТЕРЕСАМИ І
ЯКА ВИЗНАЧАЄ ЇЇ ПОВЕДІНКУ В
ОРГАНІЗАЦІЇ.



СТИМУЛ - ЦЕ ДЕЯКИЙ
ВПЛИВ НА ЛЮДИНУ, МЕТОЮ
ЯКОГО Є НАПРАВИТИ ЙОГО
ДІЯЛЬНІСТЬ, СКОРЕГУВАТИ
ПОВЕДІНКУ В ОРГАНІЗАЦІЇ.





ДВА КЛАСИ МОТИВАЦІЙНИХ

УНИКНЕННЯ
НЕВДАЧ

МОТИВАЦІЯ

ДОВА ПОВЕДІНКА
➤ И НА СЕБЕ

УНИКНЕННЯ



ДОСЯГНЕНН
Я
УСПІХІВ

ВІ
Б
➤ ДОМОГТИ
ПОДАГИ,
ННЯ,
И ...

ДОСЯГНЕННЯ

РОЗРІЗНЯЮТЬ ТАКІ “ЧИСТІ” ТИПИ МОТИВАЦІЇ:

- ЛЮМПЕН ЛЮ (КЛАС УНИКНЕННЯ);
- ІНСТРУМЕНТАРІЙ ІН (КЛАС ДОСЯГНЕННЯ);
- ПРОФЕСІОНАЛ ПР (КЛАС ДОСЯГНЕННЯ);
 - ПАТРІОТ ПА (КЛАС ДОСЯГНЕННЯ);
- ГОСПОДАР ГО (КЛАС ДОСЯГНЕННЯ).

ВІДНОСИТЬСЯ ДО КЛАСУ МОТИВАЦІЇ “УНИКНЕННЯ НЕВДАЧ”

ХАРАКТЕРИСТИКА:

- ВСЕ ОДНО, ЯКУ РОБОТУ ВИКОНУВАТИ, НЕМАЄ ПЕРЕВАГ;
- ЗГОДЕН НА НИЗЬКУ ОПЛАТУ, ЗА УМОВИ, ЩОБ ІНШІ НЕ ОТРИМУВАЛИ БІЛЬШЕ;
- НИЗЬКА КВАЛІФІКАЦІЯ;
- НЕ ПРАГНЕ ПІДВИЩИТИ КВАЛІФІКАЦІЮ, ПРОТИДІЄ ЦЬОМУ;
- НИЗЬКА АКТИВНІСТЬ І ВИСТУП ПРОТИ АКТИВНОСТІ ІНШИХ;
- НИЗЬКА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, ПРАГНЕННЯ ПЕРЕКЛАСТИ ЇЇ НА ІНШИХ;
- ПРАГНЕННЯ ДО МІНІМІЗАЦІЇ ЗУСИЛЬ.



ВІДНОСИТЬСЯ ДО КЛАСУ МОТИВАЦІЇ “ДОСЯГНЕННЯ УСПІХІВ”

ХАРАКТЕРИСТИКА:

- ЦІКАВИТЬ ЦІНА ПРАЦІ, А НЕ ЇЇ ЗМІСТ (ТОБТО ПРАЦЯ Є ІНСТРУМЕНТОМ ДЛЯ ЗАДОВОЛЕННЯ ІНШИХ ПОТРЕБ, ЗВІДСИ І НАЗВА ЦЬОГО ТИПУ МОТИВАЦІЇ);
- ВАЖЛИВА ОБҐРУНТОВАНІСТЬ ЦІНИ, НЕ БАЖАЄ “ПОДАЧОК”;
- ВАЖЛИВА ЗДАТНІСТЬ ЗАБЕЗПЕЧИТИ СВОЄ ЖИТТЯ САМОСТІЙНО.



ВІДНОСИТЬСЯ ДО КЛАСУ МОТИВАЦІЇ “ДОСЯГНЕННЯ УСПІХІВ”

ХАРАКТЕРИСТИКА:

- ЦІКАВИТЬ ЗМІСТ РОБОТИ;
- НЕ ЗГОДЕН НА НЕЦІКАВІ ДЛЯ НЬОГО РОБОТИ СКІЛЬКИ Б ЗА НИХ НЕ ПЛАТИЛИ.
- ЦІКАВЛЯТЬ ВАЖКІ ЗАВДАННЯ - МОЖЛИВІСТЬ САМОВИРАЖЕННЯ;
- ВВАЖАЄ ВАЖЛИВОЮ СВОБОДУ В ОПЕРАТИВНИХ ДІЯХ;
- ВАЖЛИВО ПРОФЕСІЙНЕ ВИЗНАННЯ, ЯК КРАЩОГО В ПРОФЕСІЇ.



ПАТРІОТИЧНИЙ ТИП

ВІДНОСИТЬСЯ ДО КЛАСУ МОТИВАЦІЇ “ДОСЯГНЕННЯ
УСПІХІВ”

ХАРАКТЕРИСТИКА:

- НЕОБХІДНА ІДЕЯ, ЯКА БУДЕ ЇМ РУХАТИ;
- ВАЖЛИВО СУСПІЛЬНЕ ВИЗНАННЯ УЧАСТІ В УСПІХУ;
- ГОЛОВНА НАГОРОДА - ЗАГАЛЬНЕ ВИЗНАННЯ
НЕЗАМІННОСТІ В ОРГАНІЗАЦІЇ.



ГОСПОДАРСЬКИЙ ТИП

ВІДНОСИТЬСЯ ДО КЛАСУ МОТИВАЦІЇ “ДОСЯГНЕННЯ УСПІХІВ”

ХАРАКТЕРИСТИКА:

- ДОБРОВІЛЬНО ПРИЙМАЄ НА СЕБЕ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ;
- ХАРАКТЕРИЗУЄТЬСЯ ЗАГОСТРЕНОЮ ВИМОГОЮ СВОБОДИ ДІЙ;
- НЕ МОЖЕ ТЕРПІТИ КОНТРОЛЮ.



Види стимулювання персоналу

Види стимулювання	Типи мотивації				
	Інструментальна	Професіональна	Патріотична	Господарська	Льомпенізована
Негативні	Blue	Red	Blue	Red	Green
Моральні	Red	Blue	Green	Yellow	Yellow
Патерналізм	Red	Red	Blue	Red	Green
Організаційні	Yellow	Green	Yellow	Blue	Red
Кар'єра і розвиток	Blue	Green	Yellow	Blue	Red
Участь в управлінні	Yellow	Blue	Blue	Green	Red



- заборонені



- нейтральні (не впливають на результат)



- базові



- загалом прийнятні

ОСНОВНИЙ СТИМУЛ ТАКОГО СТИЛЮ — СТРАХ

НЕГАТИВНІ СТИМУЛИ — ПРОСТІ Й УНІВЕРСАЛЬНІ

ЗАУВАЖЕННЯ, ВІДПУСТКИ НА ЗИМОВИЙ ЧАС, ПОЗБАВЛЕННЯ
ПРЕМІЙ, РІЗНІ ФОРМИ КОЛЕКТИВНОГО ВПЛИВУ



*НЕГАТИВНЕ СТИМУЛЮВАННЯ МАЄ ТАКОЖ
ДОСТОЇНСТВА. ВОНО Є БІЛЬШ
ЕКОНОМІЧНИМ У ПОРІВНЯННІ З
ПОЗИТИВНИМ, ТОМУ ЩО НЕ ВИМАГАЄ
ДЛЯ СВОГО ЗДІЙСНЕННЯ ЯКИХОСЬ
ДОДАТКОВИХ БЛАГ.*

*КРІМ ТОГО, НЕГАТИВНЕ СТИМУЛЮВАННЯ
ПРИЙМАЄТЬСЯ ЛЮДЬМИ ЗНАЧНО
ГОСТРІШЕ, НІЖ ПОЗИТИВНЕ*



НЕФОРМАЛЬНИЙ СТАТУС, ВАГА І ВПЛИВ В ОРГАНІЗАЦІЇ, МОЖЛИВІСТЬ ЙОГО ПІДВИЩЕННЯ

ПСИХОЛОГІЧНИЙ КЛІМАТ, МІЖОСОБИСТІСНІ ВІДНОСИНИ В КОЛЕКТИВІ

ЗНАЧЕННЯ І СЕНС РОБОТИ, ЇЇ РОЛЬ І КОРИСНІСТЬ ДЛЯ ІНШИХ ЛЮДЕЙ (СПОЖИВАЧІВ, МІСТА, КРАЇНИ І Т.Д.)

ПРЕСТИЖНІСТЬ ОРГАНІЗАЦІЇ, ЇЇ ПОПУЛЯРНІСТЬ, ІМІДЖ І РЕПУТАЦІЯ

СТИЛЬ УПРАВЛІННЯ, ОСОБИСТІСТЬ КЕРІВНИКА, ПОВАГУ І ДОВІРУ ДО СПІВРОБІТНИКІВ
КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА, ЗАГАЛЬНОПРИЙНЯТІ ЦІННОСТІ, ПРАВИЛА І НОРМИ ПОВЕДІНКИ В ОРГАНІЗАЦІЇ

ВИЗНАННЯ ЗАСЛУГ З БОКУ КЕРІВНИКІВ І КОЛЕГ (МОРАЛЬНІ ЗАОХОЧЕННЯ, ЦІНІ



ПОДАРУНКИ, ПОЧЕСНІ ЗВАННЯ ТА ІН.)

ПРИКЛАДИ ОРГАНІЗАЦІЙНИХ МОТИВУЮЧИХ ЧИННИКІВ

ЗМІСТ САМОЇ РОБОТИ, ЇЇ РІЗНОМАНІТНІСТЬ, ЦІКАВІСТЬ
МОЖЛИВІСТЬ ТВОРЧОСТІ І САМОВИРАЖЕННЯ В РОБОТІ
МОЖЛИВІСТЬ ПРОФЕСІЙНОГО РОСТУ В ПРОЦЕСІ РОБОТИ
ДОСИТЬ СКЛАДНА І НАПРУЖЕНА РОБОТА, ЩО ВИМАГАЄ
РОЗВИТКУ ОСОБИСТОЇ ЕФЕКТИВНОСТІ, ЯКОСТЕЙ І ЗДІБНОСТЕЙ
САМОСТІЙНІСТЬ І НЕЗАЛЕЖНІСТЬ В РОБОТІ,
ВІДСУТНІСТЬ ЖОРСТКОГО КОНТРОЛЮ



РОБОТА В КОМАНДІ, МОЖЛИВІСТЬ СПІЛКУВАННЯ ТА ВСТАНОВЛЕННЯ ВІДНОСИН
З КОЛЕГАМИ ПО РОБОТІ

ЗОВНІШНІ СОЦІАЛЬНІ КОНТАКТИ

ЧІТКІ ВИМОГИ ДО РОБОТИ, ВИРАЗНО СФОРМУЛЬОВАНІ СЛУЖБОВІ ФУНКЦІЇ, ЦІЛІ І
ЗАВДАННЯ РОБОТИ

ЗДОРОВА ЗМАГАЛЬНІСТЬ В КОЛЕКТИВІ, МОЖЛИВІСТЬ ВЗАЄМНОГО ПРИКЛАДИ
ПАТЕРНАЛІСТСЬКИХ І УПРАВЛІНСЬКИХ МОТИВУЮЧИХ ЧИННИКІВ

ТУРБОТА І УВАГА З БОКУ КЕРІВНИКІВ. ПРАЦІВНИК ВІДЧУВАЄ, ЩО
ВІН НАЛЕЖИТЬ ДО ЄДИНОЇ СІМ'Ї І ЩО ОРГАНІЗАЦІЯ ПРО НЬОГО
ПІКЛУЄТЬСЯ

СТАБІЛЬНІСТЬ В РОБОТІ, ГАРАНТІЯ ЗАЙНЯТОСТІ, ВПЕВНЕНІСТЬ У
ЗАВТРАШНЬОМУ ДНІ

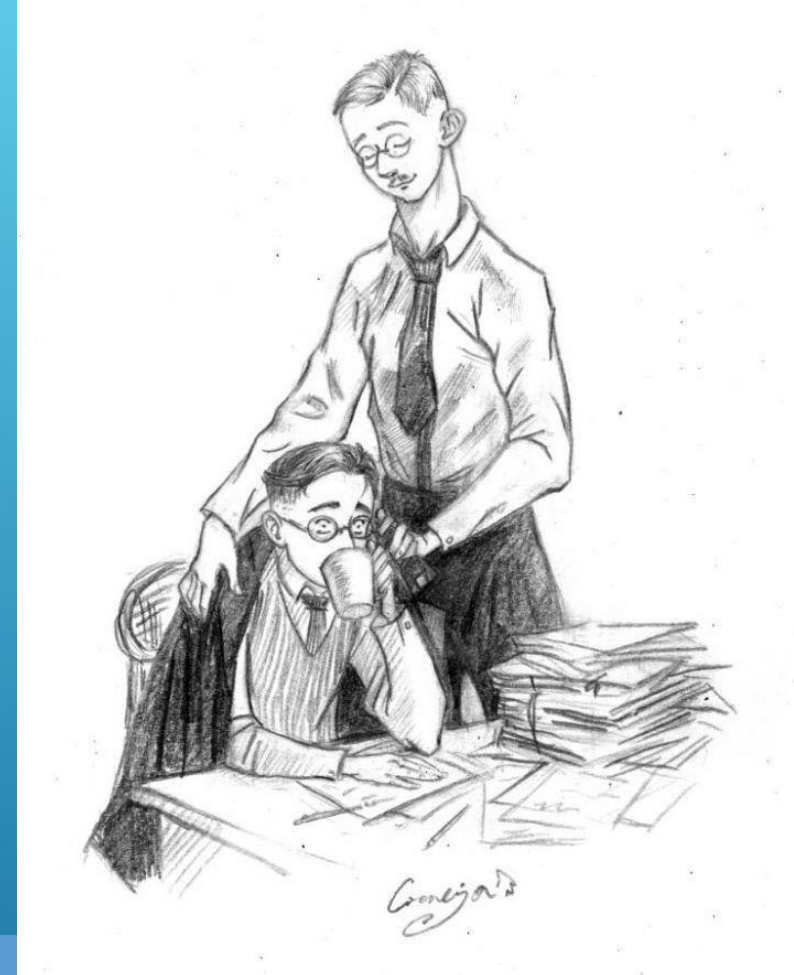
ПОСАДА, ПОЛОЖЕННЯ В ОРГАНІЗАЦІЇ

ДОСИТЬ ШИРОКІ ПОВНОВАЖЕННЯ І ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ, МОЖЛИВІСТЬ
ОСОБИСТО ВПЛИВАТИ І ВІДПОВІДАТИ ЗА РЕЗУЛЬТАТИ СВОЄЇ ПРАЦІ

УЧАСТЬ В ОБГОВОРЕННІ ТА ВИРІШЕННІ ПРОБЛЕМ
ОРГАНІЗАЦІЇ, ВРАХУВАННЯ ДУМОК СПІВРОБІТНИКІВ,
ПІДТРИМКА РОЗУМНОЇ ІНІЦІАТИВИ

ДОСИТЬ ПОВНЕ І СВОЄЧАСНЕ ІНФОРМУВАННЯ ПРАЦІВНИКІВ (ПРО
СИТУАЦІЮ НА ПІДПРИЄМСТВІ, ПЛАНАХ КЕРІВНИЦТВА,
ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ)

7 СПОСОБІВ ДЕМОТИВУВАТИ ПРАЦІВНИКІВ



1. ВИГАДУВАТИ КУПУ ДУРНИХ ПРАВИЛ

2. ІГНОРУВАТИ ДОСЯГНЕННЯ СПІВРОБІТНИКІВ

3. НАЙМАТИ І ПРОСУВАТИ ПО СЛУЖБІ НЕ ТИХ ЛЮДЕЙ

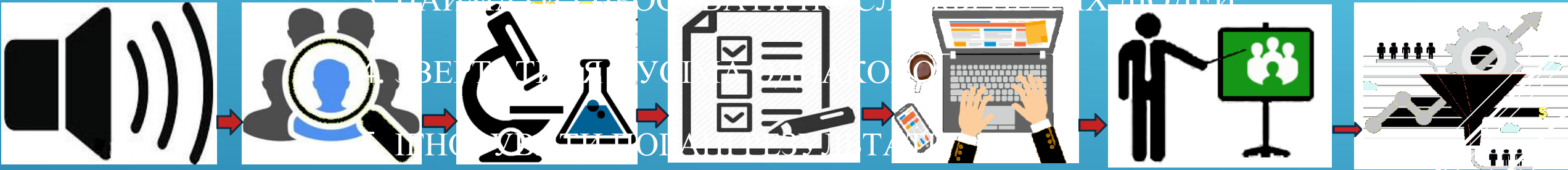
4. НЕ ВЕСТИ ТИЯ УСІХ А СО

5. ПИНОСІТИ ОІА

6. ПОРУШУВАТИ СВОЇ ОБІЦЯНКИ

7. БУТИ БАЙДУЖИМ

СХЕМА ВПРОВАДЖЕННЯ МОТИВАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ



ПІДГОТОВКА

ВИВЧЕННЯ
ПЕРСОНАЛУ

АНАЛІЗ
СИСТЕМ
МОТИВАЦІЇ

ОПИТУВАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ

РОЗРОБКА
СИСТЕМИ

ІНФОРМУВАННЯ
ПЕРСОНАЛУ

ЗАПУСК І
ТЕСТУВАННЯ

ЩЕ ДЕЯКІ СЕКРЕТИ ЩОДЕННОГО НАТХНЕННЯ ВАШИХ СПІВРОБІТНИКІВ

- ВІТАЙТЕСЯ З СПІВРОБІТНИКАМИ ПО ІМЕНІ;
- В ЛИСТАХ І ПРИ УСНОМУ СПІЛКУВАННІ НЕ ЗАБУВАЙТЕ ГОВОРИТИ “ДЯКУЮ”;
- НАГОРОДЖУЙТЕ СПІВРОБІТНИКІВ ДОДАТКОВИМИ ВИХІДНИМИ АБО ДОЗВОЛЬТЕ ПІТИ З РОБОТИ РАНІШЕ;
- У КОЖНОГО РОБОЧОГО СТОЛУ ПОВІСЬТЕ ТАБЛИЧКИ З ІМ'ЯМ СПІВРОБІТНИКА. ЛЮДЬМ ПОДОБАЄТЬСЯ ВІДЧУВАТИ СВОЮ ЗНАЧИМІСТЬ;
- ПЕРЕКОНАЙТЕСЯ, ЩО У ВАС Є МОЖЛИВІСТЬ ВИСЛУХАТИ ПРАЦІВНИКА, А НЕ ТІЛЬКИ ПРОІНФОРМУВАТИ;
- РОЗРОБІТЬ СПЕЦІАЛЬНУ НАГОРОДУ ДЛЯ ТИХ ЛЮДЕЙ, ЧИЮ ДІЯЛЬНІСТЬ ЗАЗВИЧАЙ НЕ ПОМІЧАЮТЬ;
- НАМАГАЙТЕСЯ РАЗ НА ТИЖДЕНЬ ВЛАШТОВУВАТИ ЗУСТРІЧІ З ПРАЦІВНИКАМИ, З ЯКИМИ ЗАЗВИЧАЙ НЕ МАЄТЕ МОЖЛИВОСТІ ПОСПІЛКУВАТИСЯ. ЗАПИТАЙТЕ ЇХ ПРО РОБОТУ, ПРОБЛЕМИ

***МАТЕРІАЛЬНА ТА НЕМАТЕРІАЛЬНА МОТИВАЦІЯ СПІВРОБІТНИКІВ
ТІСНО ВЗАЄМОПОВ'ЯЗАНІ. НЕМАТЕРІАЛЬНА МОТИВАЦІЯ ПЕРСОНАЛУ
ЯК ТАКА НЕ МАТИМЕ ГРАНДІОЗНОГО ЕФЕКТУ, АЛЕ ПРИ
ГРАМОТНОМУ ПОЄДНАННІ З МАТЕРІАЛЬНОЮ ДАСТЬ ВІДЧУТНІ
РЕЗУЛЬТАТИ.***