



УДК: 378.1; 336.1

[https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-3\(23\)-142-153](https://doi.org/10.32689/2617-2224-2020-3(23)-142-153)

Кравцов Максим Олександрович,
аспірант, ПрАТ “Вищий навчальний заклад “Міжрегіональна Академія управління персоналом”, 03039, м. Київ, вул. Фрометівська, 2, тел.: (044) 264-52-54, e-mail: mishako2707@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0002-8615-6983>

Кравцов Максим Александрович,
аспірант, ЗАО “ВУЗ “Межрегиональная Академия управления персоналом”, 03039, г. Киев, ул. Фрометовская, 2, тел.: (044) 264-52-54, e-mail: mishako2707@gmail.com,
<https://orcid.org/0000-0002-8615-6983>

Kravtsov Maxim Oleksandrovich,

graduate student, Interregional Academy of Personnel Management, 03039, Kyiv, Str. Frometivska, 2, tel.: (044) 264-52-54, e-mail: mishako2707@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0002-8615-6983>

ОСНОВНІ АСПЕКТИ ФУНКЦІОНУВАННЯ ТЕЛЕФОННИХ “ГАРЯЧИХ ЛІНІЙ” ОРГАНІВ ДЕРЖАВНОЇ ВЛАДИ

Анотація. Проаналізовано основні аспекти функціонування телефонних “гарячих ліній” органів державної влади в Україні. Акцентовано увагу на виявлених недоліках у досліджуваній сфері. Розглянуто основну інформацію щодо функціонування “гарячих ліній” органів виконавчої влади. Розкрито питання необхідності висвітлення інформації щодо функціонування “гарячих ліній” та їх контактів на офіційних сайтах деяких державних органів.

У ході дослідження особливу увагу звернено на існування розбіжностей між назвами “гарячих ліній”, а також номерами їх телефонів.

Зроблено висновок щодо необхідності висвітлення на стартових сторінках офіційних сайтів виконавчих органів інформації про наявність “гарячої лінії” або посилання на неї.

Головний акцент зроблено на суттєве обмеження можливості прямого звернення на “гарячі лінії” більшості центральних органів виконавчої влади у зв’язку з відсутністю можливості здійснення безкоштовних дзвінків.

З'ясовано, що в деяких випадках відбувається невчасне оновлення інформації на офіційних сайтах, не зазначається чіткий режим роботи лінії, а також наведено перелік кількох “гарячих ліній”.

У процесі дослідження телефонних розмов з працівниками “гарячих ліній” виявлено, що змога дотелефонуватись до деяких виконавчих органів взагалі відсутня, оскільки лінія постійно зайнята.

Також привернула увагу наявність автовідповідача з повідомленням про можливість запису розмови з метою покращення якості розмов. Позитивним результатом при цьому можуть похвалитися лише 10 органів виконавчої влади.

Проаналізовано початок розмови, який дозволив дійти висновку, що більшість фахівців “гарячих ліній” не повідомляють ні власного імені, ні навіть табельного номера. Водночас слід відзначити ввічливу манеру спілкування та доброзичливе ставлення до громадян з боку працівників більшості ліній органів влади, а також коректне та толерантне завершення розмови.

Висвітлено необхідність удосконалення функціонування телефонних “гарячих ліній” органів державної влади в таких напрямках: налагодження та відпрацювання єдиних стандартів роботи; запровадження спеціальних курсів підвищення кваліфікації для працівників зазначених ліній; постійний контроль якості обслуговування громадян; осучаснення програмно-технічного забезпечення тощо.

Загалом зроблено висновок, що основна проблема полягає у відсутності чіткої координації роботи таких ліній з боку держави.

Ключові слова: “гаряча лінія”, звернення, органи державної влади, функціонування, фахівці “гарячих ліній”, удосконалення.

ОСНОВНЫЕ АСПЕКТЫ ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ ТЕЛЕФОННЫХ “ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ” ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ

Аннотация. Проанализированы основные аспекты функционирования телефонных “горячих линий” органов государственной власти в Украине. Акцентируется внимание на выявленных недостатках в исследуемой сфере. Рассмотрены основные сведения о функционировании “горячих линий” органов исполнительной власти. Раскрыто вопрос о необходимости внесения информации о функционировании “горячих линий” и их контактов на официальных сайтах некоторых государственных органов.

В ходе исследования особое внимание обращено на существование разногласий между названиями “горячих линий”, а также номерами их телефонов.

Сделан вывод о необходимости размещения на стартовых страницах официальных сайтов исполнительных органов информации о наличии “горячей линии” или ссылки на нее.

Основное внимание сакцентировано на существенное ограничение возможности прямого обращения на “горячие линии” большинства центральных органов исполнительной власти в связи с отсутствием возможности осуществления бесплатных звонков.

Было выяснено, что в некоторых случаях происходит несвоевременное обновление информации на официальных сайтах, не указывается четкий режим работы линии, а также приведен перечень нескольких “горячих линий”.

В исследовании телефонных разговоров с работниками “горячих линий” выявлено, что возможность дозвониться до некоторых исполнительных органов вообще отсутствует, поскольку линия постоянно занята.

Также обращено внимание на наличие автоответчика с информацией о возможности записи разговора с целью улучшения его качества. Положительным результатом при этом могут похвастаться только 10 органов исполнительной власти.

Анализ начала разговора позволил сделать вывод, что большинство специалистов “горячих линий” не сообщает ни своего имени, ни даже табельного номера. Одновременно следует отметить вежливую манеру общения и доброжелательное отношение к гражданам со стороны работников большинства линий органов власти, а также корректное и толерантное завершение разговора.

Отмечена необходимость усовершенствования функционирования телефонных “горячих линий” органов государственной власти в следующих направлениях: налаживание и отработка единых стандартов работы; введение специальных курсов повышения квалификации для работников указанных линий; контроль качества обслуживания граждан; модернизация программно-технического обеспечения и т. п.

В целом сделан вывод, что основная проблема заключается в отсутствии четкой координации работы таких линий со стороны государства.

Ключевые слова: “горячая линия”, обращение, органы государственной власти, функционирования, специалисты “горячих линий”, совершенствование.

MAIN ASPECTS OF FUNCTIONING OF PHONE “HOT LINES” OF STATE AUTHORITIES

Abstract. The article analyzes the main aspects of the functioning of telephone hotlines of public authorities in Ukraine. Emphasis is placed on the identified shortcomings in the investigated field. The basic information on the functioning of “hot lines” of executive authorities is considered. The necessity of covering information on the functioning of hotlines and their contacts on the official websites of some state bodies is raised.

In the course of the study, particular attention was paid to the existence of discrepancies between the names of hotlines and their telephone numbers.

They came to the conclusion that information about the presence of the hotline or link to it on the home pages of official bodies of the executive bodies was required.

Attention was drawn to the significant limitation of the possibility of direct access to the hotlines of most central executive bodies due to the lack of possibility of making free calls.

It was found that in some cases there is a timely update of information on official sites, no clear mode of operation of the line, and a list of several “hotlines”.

A study of telephone conversations with hotline workers found that there was no way to call some executive agencies because the line was constantly busy.

They also drew attention to the presence of an answering machine with a message about the ability to record a conversation in order to improve the quality of calls. Only 10 executive bodies can sway here.

They analyzed the beginning of the conversation and came to the conclusion that most of the specialists of hotlines do not provide either their own name or even their number. But, at the same time, it is worth noting the polite manner of communication and friendly treatment of the citizens by the employees of most lines of the authorities, as well as the correct and tolerant conclusion of the conversation.

They clarified the need to improve the functioning of telephone “hotlines” of public authorities in the following areas: setting up and working out uniform standards of work; introduction of special training courses for employees of these lines; constant control of the quality of service to citizens; updating of software and so on.

In general, let us conclude that the main problem is the lack of clear coordination of the work of such lines by the state.

Keywords: “hotline”, appeals, public authorities, functioning, specialists of “hotlines”, improvement.

Постановка проблеми. За сучасних умов в Україні роль звернень громадян як дієвого інструменту впливу громадянського суспільства на публічну владу ще не повною мірою осмислена. Змістова переоцінка підходів до визначення ролі та місця інституту звернень громадян необхідна для удосконалення механізмів державного управління в системі забезпечення прав людини, покращення взаємодії держави і суспільства, становлення соціальної, правової держави в Україні.

Звернення громадян є важливим чинником прийняття суспільно важливих рішень у будь-якій демократичній країні незалежно від її політичного устрою та форми правління. Це важливий інструмент виявлення

та системного аналізу негативних тенденцій, що загрожують стабільному розвитку особистості та суспільства в цілому. Забезпечення прав і свобод передбачає створення відповідних умов та формування дієвих механізмів реагування на звернення громадян з боку органів державної влади та органів місцевого самоврядування, реалізацію конституційних принципів управління державою [1].

Існування різного роду “гарячих ліній” за допомогою яких громадяни мають можливість подати звернення, для нашого часу вже давно не новина. Зараз, у більшості організацій є власні телефонні лінії, звернувшись на які, можна отримати ту чи іншу інформацію. В даному випадку не стали винятком і органи державної

влади [2]. Саме це зумовило необхідність здійснення аналізу діяльності таких ліній та спеціально створених довідкових служб, що нині діють у більшості органів виконавчої влади.

Виділення невирішених частин загальної проблеми. На сьогодні невирішеними залишаються питання забезпечення належного функціонування “гарячих ліній” органів державної влади. Досить багато проблем з організаційної точки зору їх функціонування, кадрового забезпечення, правильного розподілення функціональних обов’язків та навантаження на працівників, а також у частині відповідальності за неналежний розгляд, ухилення чи безпідставний відмові у розгляді звернень. Зважаючи на те, що інститут звернень громадян є невід’ємною частиною функціонування правової держави, окреслені проблеми заслуговують на особливу увагу та потребують вирішення. Це, у свою чергу, дозволить налагодити співпрацю між органами державної влади та громадянами, які до цих органів звертаються з метою бути почутими.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Дослідженню “гарячих ліній” та безпосередньо поданих за їх допомогою звернень громадян присвячено широке коло наукових праць вітчизняних на зарубіжних вчених. Важливість окресленої проблематики зумовлена тим, що звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, які подаються за допомогою спеціальних “гарячих ліній” є важливим механізмом зворотного зв’язку між державою і громадянами та одним із об’єктивних інтегральних індикаторів оцінки

рівня сформованості громадянського суспільства, показником зрілості й незворотності демократичних перетворень у державі. Маються на увазі праці О. Чуб, О. Бабінової, В. Соболя, В. Сорока, В. Бакуменка, М. Білинської, В. Воротіна, В. Голубь, В. Гошовської, Н. Грицяк, Ю. Ковбасюка, В. Князева, А. Колодій, В. Лугового, В. Мамонової, А. Попка, О. Пухкала, Я. Радиша, І. Розпутенка, Є. Ромата, В. Троцинського, Г. Ситника, А. Семенченка, Ю. Сурміна, С. Телешуна та інших.

Проте, незважаючи на широкий спектр досліджень, присвячених різним аспектам окресленої тематики, значна кількість проблем ще потребує подальшого розвитку та поглибленого вивчення. Процеси суспільної трансформації, становлення нових соціальних зв’язків актуалізують необхідність наукових досліджень проблеми взаємодії влади та громадськості, які б адекватно відображали складність перетворень, що відбуваються в суспільстві [3]. Нагальна потреба в підвищенні ефективності роботи зі зверненнями громадян завдяки функціонуванню “гарячих ліній”, оптимізації діалогових відносин вимагає комплексного дослідження цих проблем, підвищує їх актуальність та прикладну значущість.

Мета статті – на основі аналізу діяльності “гарячих ліній” органів державної влади та наукових досліджень проаналізувати сучасний стан функціонування телефонних “гарячих ліній” органів виконавчої влади в Україні та шляхи їх удосконалення.

Виклад основного матеріалу. У ході проведення дослідження проа-

налізовано ефективність діяльності “гарячих ліній” центральних органів виконавчої влади, виявлено їх “вузькі місця”, що негативно позначаються як на іміджі установи, так і на ефективності реагування з боку органів влади, а також визначено шляхи удосконалення діяльності досліджуваних ліній та служб.

За основу було взято перелік довідкової інформації, наведеної на сайтах державної установи “Урядовий контактний центр” [4] та Урядового порталу [5].

Аналіз контактної інформації, зазначеної на згаданих інтернет-ресурсах, чітко показав, що на сайтах Урядового контактного центру та деяких центральних органів виконавчої влади взагалі відсутня інформація про наявність у них власних “гарячих ліній”. Мабуть, такі органи виконавчої влади не мають зацікавленості в особистому отриманні звернень, а “задовольняються” лише зверненнями, що реєструються на урядовій “гарячій лінії”.

У деяких випадках інформацію щодо телефонних ліній та служб певних органів влади можна було знайти тільки на сайті Урядового контактного центру, натомість на сайтах цих установ взагалі не виявлено подібних контактних даних. Траплялись випадки і навпаки, коли номери телефонів можна було знайти на сайтах органів виконавчої влади, але їх жодним чином не було відображено на сайті згаданої державної установи. У більшості ж випадків, інформація про телефонні “гарячі лінії” та довідкові служби відзначалася наявністю і на сайтах самих органів виконавчої влади, і на

сайті Урядового контактного центру.

Неможливо не зауважити той факт, що в багатьох випадках аналізу наявної інформації на офіційних сайтах виконавчих органів та сайті Урядового контактного центру, можна було простежити відмінності, тобто зазначались номери телефонів, які були зовсім різними. В інших випадках було виявлено розбіжності, що можна вважати “типовими”. Полягали вони у:

- відмінностях між самими назвами;
- відмінностях між номерами телефонів “гарячих ліній”, що наводяться на сайтах відповідних владних структур;
- відсутності інформації щодо графіку роботи “гарячих ліній”.

Крім окреслених проблем системного характеру, варто звернути увагу також на інші проблеми, виявлені під час дослідження, що носять змістовний та організаційний характер [6].

По-перше, переважна більшість телефонних “гарячих ліній” центральних органів розрізняються, як за звучанням, так і за написанням, наприклад: телефонний номер, гаряча “телефонна” лінія, інформаційно-довідкова служба, телефонна “гаряча лінія”, кол-центр, гаряча телефонна лінія, телефон довіри, довідкова телефонна лінія, “гаряча” телефонна лінія, єдиний телефонний номер, телефон довіри, інформаційно-довідкова телефонна система, “гаряча лінія”, контакт-центр, сервіс “Пульс”, пряма телефонна “гаряча лінія”, “Повідом про корупцію”, телефон для консультацій, контактний центр, телефон служби “Довіра” то-

що. Внаслідок такої розбіжності між назвами, у звичайних громадян виникають складнощі під час пошуку того чи іншого номера телефону.

По-друге, на офіційних сайтах деяких установ інформацію щодо наявності “гарячої лінії” або посилання на неї неможливо знайти на стартовій сторінці, внаслідок чого зацікавлені у пошуку громадяни витрачають додатковий час на пошук. Натомість, практично на кожному сайті органів державної влади одразу видно інформацію, або посилання на урядову “гарячу лінію”.

По-третє, для того, щоб зателефонувати на переважну більшість “гарячих ліній”, виникає необхідність у здійсненні міжміських дзвінків (якщо звісно ви не мешканець м. Київ). Така необхідність виникає через те, що більшість ліній мають телефонний код 044, який є кодом м. Київ. Натомість, значно зручнішими є номери, які починаються з 0800, дзвінки на які зазвичай безкоштовні.

У процесі дослідження, було виявлено, що на більшості сайтів виконавчих органів, номери телефонних ліній яких починаються з 0800, не зазначено інформацію про безкоштовність яких саме дзвінків йдеться: чи тільки зі стаціонарних телефонів, чи також і з мобільних операторів, які діють на території України.

По-четверте, доволі значна кількість центральних органів виконавчої влади має по кілька телефонних “гарячих ліній”. В деяких випадках наявний цілий перелік номерів, за якими можна залишити звернення. Це може призвести до заплутаності громадян, оскільки вони не уявляють чіткої сфери відповідальності

кожної з них. Набагато зручніше для населення є наявність в кожного виконавчого органу однієї телефонної “гарячої лінії”, яка забезпечила б можливість фахівцям переключати дзвінки на відповідальних в тій чи іншій площині питань працівників владних органів.

По-п’яте, під час проведення дослідження періодично зустрічались випадки, коли не було виявлено вичерпної інформації щодо режиму роботи ліній. Нерідко на офіційних сайтах профільних органів не зазначено інформацію щодо можливих перерв у роботі, а в деяких взагалі режим роботи звучить як “протягом робочого дня”, що призводить до додаткових дій для уточнення з боку зацікавлених осіб. Також варто зазначити про відсутність узгодженості в термінах роботи таких ліній. Мається на увазі те, що деякі лінії працюють цілодобово, інші у визначені дні або години на тиждень. В такому разі громадянам доводиться очікувати, наприклад, на визначений день, що унеможливорює користування правом на звернення у будь-який час. На мою думку, якщо “гаряча лінія” працює тільки у визначений час, то сенс її існування втрачається взагалі, оскільки тоді зникає можливість вирішити питання, яке може потребувати оперативного реагування.

По-шосте, у ході дослідження з’ясувалось, що в деяких випадках відбувається невчасне оновлення інформації на офіційних сайтах. Зустрічалась застаріла інформація, яка стосувалась, наприклад, вже ліквідованого або перейменованого органу влади, графіку роботи лінії, графіку

участі посадових осіб під час проведення “гарячої лінії” тощо.

Вважаю, що доцільно провести дослідження саме в частині телефонних розмов з працівниками “гарячих ліній” центральних органів виконавчої влади.

Дослідження складалось з трьох етапів.

1. На першому етапі було уточнено контактну інформацію щодо діяльності довідкових служб та телефонних “гарячих ліній” органів влади.

2. Другий етап полягав у дослідженні їх роботи шляхом здійснення дзвінків за принципом “таємного заявника” у якого виникла проблема, що потребує консультації або певних дій з боку відповідного органу для її розв’язання.

3. Під час третього етапу систематизовані, узагальнені та проаналізовані результати отриманої від фахівців консультації чи реєстрації звернення.

Під час оцінки роботи телефонних ліній та служб, що надають довідкову інформацію, враховувалися:

- тематична структура звернень;
- загальна кількість спроб дотелефонуватись;
- наявність попередження автовідповідачем про можливий запис телефонної розмови;
- реакція працівника “гарячої лінії” на озвучене питання (мається на увазі чи було запропоновано реєстрацію звернення або надання усної консультації, чи з’єднано зі спеціалістом);
- етичний аспект розмови фахівця із заявником.

Проведено дослідження охопило роботу достатньо великої кількості

“гарячих ліній” органів виконавчої влади. Усі дзвінки здійснювались виключно в час роботи, що зазначений на офіційному сайті державної установи “Урядовий контактний центр”, та за принципом “таємного заявника”. Тобто, було вигадано проблему, з якою заявник звертався на ту чи іншу “гарячу лінію”, та проаналізовано хід та результат розмови.

Таким чином, були отримані наступні результати.

Доступність. У більшості випадків розмова починалась після першої ж спроби зателефонувати. В деяких органах виконавчої влади з’єднання відбувалось після декількох хвилин очікування на лінії. Даний показник свідчить про належну організацію роботи досліджуваних ліній.

Незважаючи на позитивність результату у даному напрямку, було виявлено і негативні сторони, а саме відсутність змоги дотелефонуватись. Причиною, насамперед, було те, що лінія постійно зайнята. Варто зазначити, що висновок щодо неможливості дотелефонуватись на зазначені “гарячі лінії” робився внаслідок неодноразових спроб.

Автовідповідач. У ході проведеного експерименту виявилось, що лише в десятих “гарячих лініях” органів державної влади наявний автовідповідач з повідомленням про можливість запису розмови з метою покращення якості розмов. Відсутність такого попередження може свідчити про те, що аудіозапис ведеться без інформування заявника, або взагалі не здійснюється. Цей факт засмучує, адже подібна практика стала б в нагоді і іншим “гарячим лініям” з метою покращення якості обслуговування

та контролю за роботою фахівців, які приймають дзвінки.

Не можливо залишити поза увагою і той факт, що під час дозвону на жодній “гарячій лінії” не повідомили номер перебування заявника у черзі на з’єднання з фахівцем, а також щодо орієнтовного часу можливого очікування. Внаслідок такої непоінформованості дуже часто заявники просто кладуть слухавку не дочекавшись з’єднання.

На деяких лініях громадянам, які намагаються дотелефонуватись, пропонують обрати відповідну тематику звернення шляхом натискання певної цифри, обравши яку, вони отримують лише загальну консультацію. Якщо ж питання потребує більш детального розгляду, то тоді пропонують зачекати на з’єднання з фахівцем. На “гарячій лінії” одного з міністерств одразу повідомляють, що звернення приймаються виключно з певних питань. Якщо ж питання іншого характеру, то потрібно натискати інші цифри. Взагалі, дзвінок на дану гарячу лінію справив не досить приємне враження. По-перше, голос автовідповідача хриплий, що вже не залишає приємного враження. По-друге, одразу повідомляють, що зателефоновано на “гарячу лінію” міністерства, при цьому зазначаючи не повну назву, а лише його аббревіатуру, залишаючи її без розшифровки, що може також “збити з пантелику” пересічного громадянина.

На гарячій лінії одного з міністерств функціонує виключно автоматична довідкова телефонна лінія, звернувшись на яку можна отримати інформацію щодо графіку та годин

прийому посадових осіб, або контакти структурних підрозділів.

Початок розмови. Під час початку розмови виявилось, що більшість фахівців “гарячих ліній” не повідомляють власних імен та(або) табельних номерів, що також справляє вкрай негативне враження, оскільки громадяни взагалі не розуміють з ким спілкуються у такому випадку.

Манера спілкування. Загалом можна сказати, що у переважній більшості випадків манеру спілкування фахівців “гарячих ліній” органів виконавчої влади можна оцінити як ввічливу, доброзичливу та таку, що справляє позитивне враження.

Але не можна не згадати лінії, які вразили повною необізнаністю, зовсім не ввічливою манерою спілкування та грубістю фахівців.

Швидкість орієнтування та обізнаність. В цьому випадку навмисно телефонували на “гарячі лінії” органів влади не за компетенцією та перевіряли швидкість орієнтування фахівців у проблематиці питання та консультації щодо звернення до компетентного у вирішенні порушеного питання органу влади.

Завершення розмови. Завершення розмови із заявником у всіх випадках відбувалось з дотриманням норм етичного спілкування та побажаннями “на все добре” або “дякую за дзвінок”.

Враховуючи наведені дані проведеного дослідження, зроблено висновок про необхідність удосконалення роботи “гарячих ліній” центральних органів виконавчої влади, яке полягає у наступному:

1. Налагодженні та відпрацюванні єдиних стандартів роботи телефон-

них “гарячих ліній” та довідкових служб центральних органів виконавчої влади [7].

2. Запровадженні спеціальних курсів підвищення кваліфікації для працівників зазначених ліній з метою забезпечення якіснішого, більш професійного та ефективнішого рівня реагування на звернення.

3. Розміщенні інформації про наявні “гарячі лінії” на стартових сторінках офіційних сайтів державних органів влади або запровадженні системи спрощеного пошуку контактної інформації на даних сайтах [8].

4. Постійному контролю якості обслуговування громадян за рахунок розгляду можливості здійснення аудіо запису всіх без винятку дзвінків, що надходять на лінію.

5. Наданні рекомендацій щодо створення “гарячих ліній” тим органам влади, в яких вони відсутні.

6. Осучасненні програмно-технічного забезпечення з метою досконалої роботи “гарячих ліній”.

Висновки і пропозиції. Підсумовуючи наведене, можна зробити висновок, що всі отримані результати проведеного аналізу діяльності “гарячих ліній”, свідчать про необхідність обов’язкового удосконалення роботи “гарячих ліній” органів державної влади. Їх функціонування повинно сприяти підвищенню оперативності реагування на звернення громадян і підтвердженню необхідності їх розвитку як невід’ємної частини Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади [9]. Проте поки про такі результати говорити рано. Роботу кожної телефонної “гарячої лінії” потрібно аналізувати окремо та більш

детальніше. Основну увагу потрібно приділити саме роботі с фахівцям “гарячих ліній”, які здійснюють прийом дзвінків і нерідко не в повній мірі, або взагалі не виконують своїх безпосередніх посадових обов’язків.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Конституція України // Відомості Верховної Ради України. 1996. № 30. С. 141.
2. Постанова Кабінету Міністрів України “Про взаємодію органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи “Урядовий контактний центр” від 12.08.2009. № 898 [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/898-2009-%D0%BF>.
3. *Соболь В. А.* Теоретико-методологічні засади дослідження звернень громадян як інституту реалізації прав і свобод у громадянському суспільстві [Електронний ресурс] // Державне управління: теорія та практика : електрон. наук. фах. вид. 2012. № 2. Режим доступу: <http://www.nbuv.gov.ua/e-journals/Dutp/2012-2/>
4. Офіційний веб-сайт державної установи “Урядовий контактний центр” [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.ukc.gov.ua/>
5. Урядовий портал [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.kmu.gov.ua/ua>
6. *Сороко В. М.* Концептуальні засади функціонального аналізу органів державної влади // Аналітика і влада. 2012. № 6. С. 106–113.
7. *Соболь В. А.* Розвиток системи опрацювання звернень громадян до 19 органів виконавчої влади: історія, стан та перспективи // Економіка та держава. 2011. № 11. С. 125–127.

8. *Соболь В. А.* Звернення громадян до Президента України та місцевих органів влади: тенденції останніх років // Інновації в державному управлінні: системна інтеграція освіти, науки, практики : матеріали наук.-практ. конф. за міжнар. участю, (Київ, 27 трав. 2011 р.) : у 2 т. / за заг. ред. Ю. В. Ковбасюка, В. П. Трошинського, С. В. Загороднюка. Київ: НАДУ, 2011. Т. 1. С. 611–612.
9. Розпорядження Кабінету Міністрів України “Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади” від 09.06.2011 № 589-р [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/589-2011-%D1%80>

REFERENCES

1. Konstytutsiya Ukrainy [Constitution of Ukraine]. (1996). *Vidomosti Verkhovnoi Rady Ukrainy – Bulletin of Verkhovna Rada of Ukraine*. Kyiv: Parlam. vyd-vo [in Ukrainian]
2. Postanova Kabinetu Ministriv Ukrainy “Pro vzayemodiyu orhaniv vykonavchoyi vlady, Sekretariatu Kabinetu Ministriv Ukrainy ta derzhavnoyi ustanovy “Uryadovyy kontaktnyy tsentr” [On the interaction of executive authorities, the Secretariat of the Cabinet of Ministers of Ukraine and the state institution “Government Contact Center”]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/898-2009-%D0%BF> [in Ukrainian].
3. Sobol V. A. (2012). Teoretyko-metodolohichni zasady doslidzhennya zvernenn' hromadyan yak instytutu realizatsiyi prav i svobod u hromadyans'komu suspil'stvi [Theoretical and methodological principles of research of citizens' appeals as an institution of realization of rights and freedoms in civil society]. *Derzhavne upravlinnyia: teoriya ta praktyka – Public administration: theory and practice*, 2, Retrieved from <http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Dutp/2012-2/> [in Ukrainian].
4. Sait zhurnalu “Marketynh i menedzhment innovatsii” [Official website of the state institution “Government Contact Center”]. Retrieved from <https://www.ukc.gov.ua/> [in Ukrainian].
5. Sait zhurnalu “Uryadovyy portal” [Site of journal “Government portal”]. Retrieved from <https://www.kmu.gov.ua/ua> [in Ukrainian].
6. Soroko V. M. (2012). Kontseptual'ni zasady funktsional'noho analizu orhaniv derzhavnoyi vlady [Conceptual principles of functional analysis of public authorities]. *Analitika i vlada – Analytics and power*, 6, 106–113 [in Ukrainian].
7. Sobol V. A. (2011). Rozvytok systemy opratsyuvannya zvernenn' hromadyan do 19 orhaniv vykonavchoyi vlady: istoriya, stan ta perspektyvy [Development of the system of processing appeals of citizens to 19 executive bodies: history, status and prospects]. *Ekonomika ta derzhava – Economy and State*, 11, 125–127 [in Ukrainian].
8. Sobol V. A. (2011) Zvernennya hromadyan do Prezydenta Ukrainy ta mistsevykh orhaniv vlady: tendentsiyi ostannikh rokiv [Appeal of citizens to the President of Ukraine and local authorities: trends of recent years] *Proceedings from nauk.-prakt. konf. za mizhnar. uchastyu “Innovatsiyi v derzhavnomu upravlinni: systemna intehratsiya osvity, nauky, praktyky” – The scientific practice. conf. for international participation “Innovations in public administration: system integration of education, science, practice: materials of scientific practice. conf. for*

- international. participation*". (p. 611–612). Kiev: NADY [in Ukrainian].
9. Rozporyadzhennya Kabinetu Ministriv Ukrayiny "Pro skhvalennya Kontseptsiyi stvorennya Natsional'noyi systemy opratsyuvannya zvernenn' do orhaniv vykonavchoyi vlady" [Order of the Cabinet of Ministers of Ukraine "On approval of the Concept of creating a National system for processing appeals to the executive authorities"]. (n.d.). *zakon.rada.gov.ua*. Retrieved from <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/589-2011-%D1%80> [in Ukrainian].