

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказом Директора Національного
антикорупційного бюро України
від _____ 2021 року № _____

ПОРЯДОК роботи спеціальної телефонної лінії Національного антикорупційного бюро України

I. Загальні положення

1. Цей Порядок розроблено відповідно до статті 40 Конституції України, статті 19 Закону України «Про Національне антикорупційне бюро України», законів України «Про запобігання корупції», «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою прийняття усних заяв і повідомлень, у тому числі анонімних, про кримінальні правопорушення, що належать до підслідності Національного бюро, або необгрунтовані активи, усних заяв і повідомлень, поданих у порядку законів України «Про Національне антикорупційне бюро України» та «Про запобігання корупції» (далі – заяви і повідомлення), а також усних звернень (далі – звернення).

2. Цей Порядок визначає організацію роботи спеціальної телефонної лінії (далі – СТЛ) у Національному антикорупційному бюро України (далі – Національне бюро), механізм прийняття, реєстрації та організації розгляду усних заяв і повідомлень, звернень, які надходять на СТЛ.

3. Службові та посадові особи Національного бюро, які забезпечують роботу СТЛ, у своїй діяльності керуються Конституцією України, Кримінальним процесуальним кодексом України, законами України «Про Національне антикорупційне бюро України», «Про запобігання корупції», «Про державну службу», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про забезпечення функціонування української мови як державної», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», іншими нормативно-правовими та підзаконними актами, а також Інструкцією про порядок розгляду звернень громадян, повідомлень, поданих в порядку законів України «Про запобігання корупції» та «Про



Національне антикорупційне бюро України», заяв і повідомлень про кримінальні правопорушення або необґрунтовані активи, депутатських запитів, звернень і вимог народних депутатів України, адвокатських запитів у Національному антикорупційному бюро України та його територіальних управліннях, затвердженою наказом Директора Національного бюро від 29.12.2020 № 141, та іншими внутрішніми розпорядчими актами Директора Національного бюро, а також цим Порядком.

Дія положень внутрішнього розпорядчого акта Директора Національного бюро у сфері загального діловодства не поширюється на роботу СТЛ.

4. Прийняття дзвінків на СТЛ здійснюється державною мовою. З особою, яка не розуміє державної мови, використовується мова, прийнятна для сторін, а також може залучатися допомога інших працівників Національного бюро, які володіють іноземною мовою як перекладача.

У разі неможливості негайного залучення працівника Національного бюро як перекладача, за згодою дозвонювача зачитується (відтворюється аудіозапис) англійською мовою текст інформаційного змісту, спрямований на встановлення контактних даних дозвонювача та суті його заяви чи повідомлення, звернення, а також роз'яснення про аудіозапис озвучених ним даних з метою їх подальшого перекладу та зворотнього зв'язку з ним.

5. Порядок збирання, обробки, накопичення, зберігання персональних даних і доступ до них у процесі роботи з СТЛ здійснюється відповідно до Закону України «Про захист персональних даних».

II. Основні завдання спеціальної телефонної лінії

6. Основними завданнями функціонування СТЛ є:

- реалізація прав осіб, які мають на меті усно повідомити, у тому числі анонімно, про вчинене чи таке, що готується, кримінальне корупційне правопорушення, що належить до підслідності Національного бюро, або необґрунтовані активи;
- реалізація прав осіб на подання усних заяв та повідомлень в порядку законів України «Про Національне антикорупційне бюро України» та «Про запобігання корупції»;
- прийняття та реєстрація усних звернень;
- надання довідково-консультативної допомоги особам, які звертаються у телефонному режимі з питань діяльності Національного бюро.

III. Організація роботи

7. Прийняття телефонних дзвінків на СТЛ проводиться цілодобово сім днів на тиждень: понеділок – четвер з 09.00 до 18.00, п'ятниця – з 09.00 до 16.45 (обідня перерва з 13.00 до 13.45), крім днів напередодні святкових, за номером 0-800-213-200.

В інший і позаробочий час, у вихідні та святкові дні прийняття дзвінків за телефоном СТЛ здійснюється за допомогою автовідповідача.

8. Інформація щодо телефонного номера СТЛ, а також посилання на графік її роботи та текст цього Порядку розміщуються на офіційному вебсайті Національного бюро.

9. СТЛ працює за допомогою програмно-технічного комплексу (програмне забезпечення «Lira CallCenter» (далі – ПЗ “Lira CallCenter”) в адміністративній будівлі Національного бюро за адресою: м. Київ, вул. Василя Сурикова, 3.

Прийняття дзвінків на СТЛ забезпечується реалізацією голосового меню, доступ до якого здійснюється шляхом телефонного дзвінка дозвонювача за номером телефону СТЛ та обранням його розділу із запропонованих.

Голосове меню СТЛ має структуру, що передбачає можливість отримання інформації в автономному режимі шляхом прослуховування запропонованих реплік щодо діяльності Національного бюро, а також безпосереднє спілкування з працівниками відділу по роботі з громадськістю (колл-центр) Управління по роботі з громадськістю (далі – працівники Відділу).

10. Всі розмови, які здійснюються за номером телефону СТЛ, підлягають аудіозапису, про що перед початком розмови робиться автоматичне повідомлення абоненту, який телефонує.

Вказана вимога не поширюється на дзвінки з метою прослуховування інформації в автономному режимі, використовуючи можливості голосового меню.

11. Адміністрування та технічний супровід СТЛ забезпечує Управління інформаційних технологій Національного бюро.

12. Прийом заяв і повідомлень, звернень та надання довідково-консультативної допомоги через СТЛ здійснюють працівники Відділу.

На початку кожного робочого дня працівники Відділу перевіряють працездатність ПЗ “Lira CallCenter” шляхом тестового дзвінка з метою з’ясування технічної можливості з’єднання з працівником Відділу.

13. Функціональні обов’язки службових та посадових осіб, які забезпечують роботу СТЛ, закріплюються їх посадовими інструкціями з урахуванням особливостей, визначених у цьому Порядку.

14. ПЗ «Lira CallCenter» забезпечує у режимі реального часу:

- приймання телефонних дзвінків, що надходять до Національного бюро на багатоканальну телефонну лінію 0-800-213-200;
- аудіозапис технічними засобами розмов між працівниками Відділу і дозвонювачами;
- розподіл дзвінків на працівників Відділу за сервісами за допомогою реалізації голосового меню;
- фіксацію та доступ до контактної інформації дозвонювача;
- фіксацію та відлік часу розмови дозвонювача і працівника Відділу;
- каталогізацію дзвінків і можливість пошуку необхідної розмови для повторного прослуховування та копіювання аудіофайлів;

- фіксацію дзвінка у та аудіозапис технічними засобами заяв і повідомлень, звернень, поданих за допомогою автовідповідача;

- можливість переривати прослуховування голосового меню і зв'язуватися з працівником Відділу;

- можливість переадресації прийнятого дзвінка на іншого працівника Відділу;

- можливість обрати працівником Відділу свій режим роботи в ПЗ "Lira CallCenter":

«прийом дзвінків» – режим, у якому надходять дзвінки на працівника Відділу;

«обробка дзвінків» – режим, у якому здійснюється обробка прийнятих заяв і повідомлень, звернень, а також заповнення реєстраційної картки системи електронного документообігу Національного бюро (далі – РК СЕД, СЕД відповідно). Водночас дзвінки на такого працівника Відділу не розподіляються;

«перерва» – режим тимчасового припинення в роботі працівника Відділу. Водночас дзвінки на такого працівника Відділу не розподіляються.

IV. Порядок прийняття, реєстрації та організації розгляду усних заяв і повідомлень, звернень, а також надання довідково-консультативної допомоги із застосуванням СТЛ

15. Усі усні заяви і повідомлення, звернення, що надійшли на СТЛ, приймаються та реєструються працівниками Відділу в день їх надходження за допомогою СЕД у встановленому внутрішніми розпорядчими актами Директора Національного бюро порядку.

Відмова у прийнятті та реєстрації заяв або повідомлень, звернень не допускається.

Всі заяви або повідомлення, звернення, що надійшли на автовідповідач, прослуховуються та реєструються у найближчий за вихідним/святковим, неробочим часом робочий день.

16. Під час надходження дзвінка працівник Відділу зобов'язаний привітатися та запропонувати дозвонювачу назвати себе так, як до нього можна звертатися, а також повідомити мету свого дзвінка на СТЛ.

На прохання дозвонювача працівник Відділу зобов'язаний назвати свою посаду та прізвище, ім'я, по батькові.

У разі подання заяви чи повідомлення, звернення, працівник Відділу повинен запропонувати дозвонювачу назвати своє ім'я або найменування підприємства, установи, організації, ім'я особи, що діє від імені підприємства, установи, організації, займану нею посаду (у разі наявності), а також контактні дані (поштову адресу та/або адресу електронної пошти, контактний номер телефону) або подати звернення анонімно та повідомити зміст (суть) своєї заяви чи повідомлення, звернення.

У разі, якщо дозвонювач не називає даних, зазначених в абзаці третьому цього пункту, така заява чи повідомлення, звернення приймається, реєструється та опрацьовується, як анонімна.

Водночас працівник Відділу має право, а на прохання дозвонювача – зобов'язаний пояснити наслідки від зазначення/відмови дозвонювача від надання інформації, зазначеної у третьому абзаці цього пункту.

17. Звернення, вирішення по суті яких не належить до компетенції Національного бюро, а також такі, що не потребують надання письмової відповіді, можуть опрацьовуватися працівником Відділу під час телефонної розмови. Водночас працівник Відділу має право роз'яснити дозвонювачу, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування, підприємства, установи чи організації доцільно звернутися, і за можливості надати адресу, номер телефону.

18. Усі інші звернення, що потребують детальнішого вивчення, або у разі, якщо дозвонювач наполягає на його розгляді Національним бюро та отриманні за результатом такого розгляду письмової відповіді, а також заяви і повідомлення фіксуються у спеціальних картках, форми яких затверджуються розпорядчим актом Директора Національного бюро, реєструються у СЕД та підлягають опрацюванню і розгляду у порядку, встановленому законами України «Про звернення громадян», «Про запобігання корупції», Кримінальним процесуальним кодексом України та внутрішніми розпорядчими актами Директора Національного бюро.

У разі надходження на СТЛ заяви чи повідомлення, звернення, що потребують негайного реагування детективів Головного підрозділу детективів або Управління внутрішнього контролю Національного бюро, працівники Відділу невідкладно повідомляють про факт надходження такого дзвінка свого безпосереднього керівника, особу, яка виконує його обов'язки, або Керівника Управління по роботі з громадськістю з метою подальшого негайного інформування зацікавлених структурних підрозділів Національного бюро.

Працівник Відділу має право за необхідності ставити уточнюючі запитання дозвонювачу з метою конкретизації суті його заяви або повідомлення, звернення.

Працівник Відділу має право коротко (тезами) фіксувати зміст порушених у заяві або повідомленні, зверненні питань, не спотворюючи їх загальну суть.

Під час реєстрації заяви або повідомлення, звернення у СЕД в обов'язковому порядку до РК прикріплюється файл аудіозапису розмови.

19. Працівник Відділу має право рекомендувати дозвонювачу звернутися до Національного бюро з письмовою заявою чи повідомленням, зверненням, використовуючи засоби поштового, електронного чи іншого виду зв'язку або через приймальню громадян у порядку, визначеному положеннями законодавства та внутрішніми розпорядчими актами Директора Національного бюро.

20. Працівник Відділу має право попередити дозвонювача про обмежений час прийняття його заяви або повідомлення, звернення у разі, якщо заявник повідомляє інформацію, зміст якої не стосується суті порушеного ним питання або у разі неодноразового повторювання інформації, що вже була повідомлена під час поточної телефонної розмови.

21. Працівник Відділу має право попередити дозвонювача про свій намір припинити розмову у разі неповідомлення дозвонювачем інформації, що стосується суті порушеного ним питання, та у випадку неодноразового повторювання інформації, що вже була повідомлена під час поточної телефонної розмови, а також у випадку непідтримання дозвонювачем конструктивного зв'язку із працівником Відділу.

Після такого попередження та продовження дозвонювачем зазначеної вище поведінки працівник Відділу у ввічливій формі примусово припиняє дзвінок, про що повідомляє свого безпосереднього керівника або особу, яка виконує його обов'язки.

22. У разі вживання дозвонювачем нецензурної лексики, лайки, застосування образ, висловів, які порушують честь та гідність працівника Відділу чи інших службових і посадових осіб Національного бюро та громадян, а також якщо дозвонювач вдається до закликів до розпалювання національної, расової, релігійної ворожнечі, працівник Відділу після відповідного попередження про негайне припинення зухвалої поведінки і відсутності відповідної реакції з боку дозвонювача має право у ввічливій формі примусово припинити дзвінок, попередньо попередивши дозвонювача про такий намір у зв'язку з вищезазначеними обставинами, про що повідомляє свого безпосереднього керівника або особу, яка виконує його обов'язки.

Крім того, у випадку такої поведінки дозвонювач попереджається працівником Відділу про те, що такі висловлювання можуть бути підставою для притягнення його до юридичної відповідальності.

23. У разі надходження на СТЛ скарг на неправомірні дії працівника Відділу, який приймає такий дзвінок, останній попереджає дозвонювача про необхідність прийняття скарги іншим працівником Відділу та здійснює переадресацію дзвінка на іншого вільного працівника Відділу.

Крім того, працівник Відділу додатково інформує дозвонювача про можливість скористатися іншими формами повідомлення про можливі факти неправомірної поведінки працівників Національного бюро.

24. У разі, якщо заява або повідомлення, звернення, записане на автовідповідач, має незрозумілий зміст або погану якість запису, а також у разі необхідності уточнення даних, повідомлених дозвонювачем у своїй заяві або повідомленні, зверненні, працівник Відділу має право зв'язатися із дозвонювачем за номером телефону, з якого останнім було зроблено дзвінок, про що складається службова записка.

25. У разі, якщо розгляд порушеного перед Національним бюро питання припинено відповідно до вимог ст. 8 Закону України «Про звернення

громадян», подальший розгляд такого звернення, у т.ч. такого, що надійшло на СТЛ, не здійснюється, про що повідомляється дозвонювач.

Факт припинення розгляду у Національному бюро порушеного дозвонювачем питання перевіряється працівником Відділу у СЕД під час телефонної розмови з дозвонювачем.

Водночас, якщо дозвонювач порушує окрім вказаних інші питання, організація їх розгляду здійснюється у встановленому порядку.

26. Працівники Відділу здійснюють надання довідково-консультативної допомоги особам, які звертаються на СТЛ, з питань діяльності Національного бюро.

27. Наведені у пунктах 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 25, 26 відомості та порядок їх з'ясування не є вичерпним, їх послідовність може бути змінено, проте вони повинні бути достатніми для належного прийняття заяв і повідомлень, звернень.

28. Про всі випадки примусового припинення дзвінка з підстав, визначених пунктами 21, 22 цього Порядку, працівник Відділу письмово (службовою запискою в електронному вигляді) в той же робочий день повідомляє свого безпосереднього керівника або особу, яка виконує його обов'язки.

29. У разі технічних збоїв у роботі, тимчасової непрацездатності ПЗ "Lira CallCenter" та у інших непередбачуваних випадках прийняття заяв і повідомлень, звернень може здійснюватися за номером телефону Відділу (044) 246-34-11. Водночас у такому випадку не поширюються вимоги пункту 10, абзацу 5 пункту 18 цього Порядку.

V. Дотримання принципів та стандартів етичної поведінки під час використання СТЛ

30. Працівники Відділу під час розмови із дозвонювачем повинні дотримуватися вимог законодавства, принципів професійної етики та загально визнаних моральних засад суспільства, а також Кодексу професійної етики працівників Національного бюро.

31. Працівник Відділу під час розмови має бути ввічливим, не допускати оціночних суджень і висловлювань щодо особистої думки з приводу тих чи інших подій та обставин, а також не допускати упередженого ставлення до дозвонювача.

Керівник Управління
по роботі з громадськістю

Я.Кравченко