

#ефективний\_уповноважений



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО  
З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ

NATIONAL AGENCY ON  
CORRUPTION PREVENTION

# ЕФЕКТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

антикорупційного уповноваженого  
на вебсайті організації  
публічного сектору



ДЕПАРТАМЕНТ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ

2021

# Ефективна комунікація антикорупційного уповноваженого на вебсайті організації публічного сектору

**Видання презентує рекомендації за результатами пілотного дослідження ефективності комунікації антикорупційних уповноважених на сайтах організацій публічного сектору, у яких вони працюють.**

Під час дослідження було опрацьовано вебсайти **200** органів влади та інших публічних інституцій, національних та закордонних:



- 48** центральних органів виконавчої влади
  - 17** обласних рад
  - 18** обласних державних адміністрацій
  - 11** міських рад
- 



- 20** районних рад
  - 26** об'єднаних територіальних громад
  - 42** державних підприємств
  - 18** інших юридичних осіб публічного сектору
-

# СТРУКТУРА АНТИКОРУПЦІЙНОГО ІНФОРМУВАННЯ НА ВЕБСАЙТІ

Структура антикорупційного... X

1.

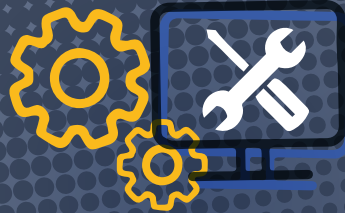
Інформаційні блоки  
запобігання корупції  
на головній сторінці  
вебсайту

2.

Спеціальний розділ  
антикорупційного  
уповноваженого на  
вебсайті органу

3.

Якісні вимоги  
антикорупційної  
комунікації  
уповноваженого



# 1. Інформаційні блоки запобігання корупції на головній сторінці вебсайту



# 1.1.



## Сервіс «Повідом про корупцію» на головній сторінці сайту

На стартовій сторінці офіційного вебсайту органу має бути розміщено активне посилання



для повідомлення про корупційні або пов'язані з корупцією правопорушення. При натискання на цю іконку передбачається перенаправлення на рубрику розділу антикорупційного уповноваженого, яка присвячена можливості подання повідомлення про порушення вимог антикорупційного законодавства.

Серед форм повідомлення **важливо передбачити електронну форму для заповнення з можливістю додавання файлів.**

## 1.2.



### Контакти уповноваженого у розділах про структуру та контакти організації

Визначте місце уповноваженого у загальній структурі організації

У випадку зображення структури органу як візуалізованої схеми **важливо показувати безпосередню підпорядкованість уповноваженого керівнику організації**

Важливо визначитись, де розміщувати контактні дані антикорупційного уповноваженого: у загальному розділі контактів органу або/та у спеціальному антикорупційному розділі.

**Не буде помилкою надання цієї інформації у обох розділах:** зазначення основних даних у загальному розділі, а більш деталізованих – у спеціалізованому.



В частині контактної інформації необхідно зазначити **прізвища, імена, по батькові, номери телефонів, адреси електронної пошти керівника та працівників підрозділу**, що виконують спеціальні функції запобігання корупції (зокрема із захисту викривачів).



Якщо уповноважена особа в органі не визначена як окрема штатна одиниця, а функції із запобігання та виявлення корупції покладені на працівника іншого підрозділу, то потрібно окремо зазначити, що така особа є уповноваженою особою з питань запобігання та виявлення корупції із зазначенням її контактних даних саме як антикорупційного уповноваженого.

# 1.3.



## Розділ «Запобігання корупції»

На головній сторінці розміщується іконка переходу до розділу "Запобігання корупції". Цей розділ вебсайту має адмініструватися та наповнюється інформацією саме антикорупційним уповноваженим.

# 1.4.



## Інші інструменти головної сторінки

Антикорупційний уповноважений може проявити ініціативу і запропонувати додаткові інформаційні рубрики для розміщення на головній сторінці вебсайту органу. Такими можуть бути ключові статистичні дані, важливі новини чи результати, особливі віджети антикорупційного спрямування тощо.



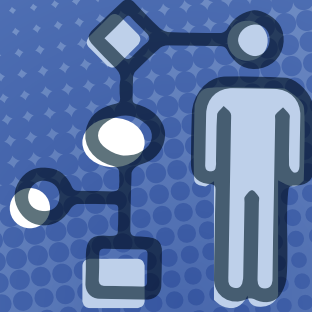
**Комунікуйте питання  
запобігання корупції з головної  
сторінки сайту – це покаже вашу  
організацію доброчесною,  
а її діяльність прозорою**

#постери\_НАЗК

#ефективний\_уповноважений



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО  
З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ  
NATIONAL AGENCY ON  
CORRUPTION PREVENTION



## 2. Спеціальний розділ антикорупційного уповноваженого на вебсайті органу

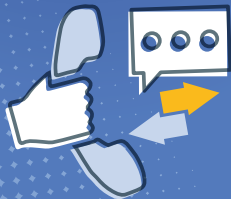


## 2.1.

### Уповноважений з питань запобігання та виявлення корупції

Ця рубрика описує призначення та основні завдання уповноваженого, нормативно-правові засади його діяльності.

## 2.2.



### Рубрика «Повідом про корупцію»

У рубриці мають бути зазначені реквізити захищених каналів зв'язку для повідомлень про можливі факти вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень:

- ▶ телефони
- ▶ електронна/поштова адреса уповноваженого
- ▶ онлайн-форма для повідомлень

Варто зазначити, на кого саме в організації покладено обов'язок роботи з викривачами.



Необхідно зазначити **основні вимоги до оформлення повідомлень**, для того, щоб не було формальних підстав для відмови у їх розгляді.

У цій рубриці рекомендовано також розмістити інформацію про:

- ▶ **визначені** внутрішні процедури і механізми прийняття та розгляду повідомлень про можливі факти вчинення корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону, перевірки та належного реагування на такі повідомлення
- ▶ **права** та гарантії захисту викривачів
- ▶ **впроваджені** механізми заохочення та формування культури повідомлення про можливі факти корупційних або пов'язаних з корупцією правопорушень, інших порушень Закону.  
Детальніше див. [роз'яснення НАЗК](#)

Для загального розуміння антикорупційних органів, до яких можна повідомляти про правопорушення варто зазначити перелік спеціально уповноважених суб'єктів у сфері протидії корупції та посилання на сайти цих органів.

## 2.3.



### Антикорупційні програми та ризик-реєстри

Ця рубрика повинна передбачати перелік заходів у діяльності органу, що включають ідентифікацію та оцінку корупційних ризиків, проєкти й фіналізовані документи, матеріали контролю виконання та оцінки результатів антикорупційної програми, інші матеріали, що викликають суспільний інтерес у цьому напрямі.

Мета цієї рубрики полягає не стільки в ознайомленні, як у можливості вчасно долучитися до громадського обговорення, надати пропозиції тощо.



Поряд з наказами щодо організації підготовки антикорупційної програми органу у розділі «Антикорупційна програма» варто розмістити:

- ▶ **рішення про утворення** та склад комісії (постійно діючої робочої групи) з оцінювання корупційних ризиків, її повноваження. Можна також зазначати контактні дані членів комісії з оцінки корупційних ризиків
- ▶ **іконки переходу** до сторінки громадського обговорення антикорупційної програми (або інших документів про роботу з корупційними ризиками). Тут має бути зосереджено інформацію про публічні заходи, присвячені обговоренню проєкту Антикорупційної програми органу (заплановані засідання комісії, наявні порядки денні, трансляції тощо), а також файли та документи, що є предметом обговорення, та звіти про публічне обговорення з громадськістю проєкту антикорупційної програми
- ▶ **інформаційний блок** «Допомога у виявленні корупційних ризиків» принаймні у складі двох рубрик «Пропозиції з оцінки корупційних ризиків» та «Анонімні опитування щодо корупційних ризиків». Ці рубрики можуть містити електронні посилання щодо формалізованого опису ризику, а також можливості проходження онлайн-опитувань щодо оцінювання корупційних ризиків у діяльності організації

## 2.4.



### Звіти уповноваженого

Актуальні звітні дані про результати роботи уповноваженого, виконання завдань із запобігання корупції є важливим елементом демонстрації своєї ефективності та реалістичності політики запобігання корупції у організації. Форма і обсяг звітної інформації мають бути збалансованими.

Окремим інформаційним блоком у цій рубриці доцільно розміщувати результати розслідувань та перевірок повідомлень про корупцію.

Також зазначену рубрику варто оснащувати можливістю висловлення відгуків щодо звітів, які у свою чергу пересилаються до спеціальної рубрики зворотнього зв'язку з уповноваженим.

## 2.5.



### Контакти та графік антикорупційного уповноваженого

Ця рубрика містить поштові та електронні адреси, телефони, контактні дані, розклад роботи та графік прийому.

Крім того, можливе зазначення контактних даних уповноважених вищого (центральні органи влади, обласні державні адміністрації, центральний офіс організації публічного сектору) та нижчого рівня (територіальні органи, підприємства, установи, організації тощо).

Для зручності користувачів можна передбачити онлайн-форму реєстрації на прийом громадян із керівником уповноваженого підрозділу/уповноваженої особи. В такому разі **важливо чітко дотримуватись графіку, сформованого за цим записом.**

## 2.6.



### Внутрішні акти з питань запобігання корупції

Важливо розуміти, що внутрішні акти (політики, кодекси) затверджуються локальними актами і можуть ухвалюватись як самостійні документи, так і поєднуватись у комплексні документи як окремі їх розділи.

Серед таких напрямів визначення внутрішніх політик органу доцільно розглядати:

- ▶ **правила** етичної поведінки
- ▶ **політика** неприпустимості проявів корупції та заохочення її викривання
- ▶ **порядок** організації роботи з повідомленнями про корупцію, внесеними викривачами
- ▶ **порядок** повідомлення про конфлікт інтересів
- ▶ **порядок** проведення перевірок діяльності державних підприємств, установ та організацій, що належать до сфери управління органу







- ▶ **порядок** взаємодії уповноваженого з окремими структурними підрозділами і колегіальними чи іншими органами. Зокрема щодо взаємодії управління персоналом для виконання завдань запобігання корупції (облік суб'єктів декларування та перевірка факту подання ними декларацій, виявлення конфлікту інтересів тощо); з підрозділом з організації діловодства; з фінансовою службою; з посадовою особою із проведення державних закупівель та ін.
- ▶ **порядок** передачі одержаних подарунків, благодійних пожертв державі (державній інституції)
- ▶ **інші** внутрішні акти антикорупційного спрямування

## 2.7.



### Антикорупційне інформування та навчання

Ця рубрика має у зрозумілий та зручний для використання спосіб розміщувати методичні та навчальні матеріали, підготовлені уповноваженим та партнерськими організаціями.

Такими можуть бути:

- ▶ **інформаційні матеріали** (покрокові алгоритми, інфографіки, презентаційні матеріали з питань запобігання корупції, антикорупційні пам'ятки, інформація у формі запитань-відповідей тощо)
- ▶ **навчальні матеріали** з питань запобігання та виявлення корупції
- ▶ **актуальні посилання** на антикорупційні новини, антикорупційна соціальна реклама тощо

## 2.8.



### Рубрика «Зворотній зв'язок та запит на допомогу від уповноваженого»

Для зворотнього зв'язку щодо діяльності уповноваженого важливо передбачати рубрику щодо висловлення відгуку, пропозиції щодо роботи, пропонування співпраці, можливості подати запит на проведення інформаційних або навчальних заходів антикорупційного уповноваженого.



**Запобігання корупції  
заслуговує на окремий розділ  
сайту вашої організації. Він має  
відображати всі напрями роботи  
уповноваженого**

#постери\_НАЗК

#ефективний\_уповноважений



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО  
З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ  
NATIONAL AGENCY ON  
CORRUPTION PREVENTION



### 3. Якісні вимоги антикорупційної комунікації уповноваженого

# 3.1.



## Орієнтування на користувачів інформації

Головна ознака якісного інформаційного контенту полягає у орієнтованості на користувача. Інформацію антикорупційного змісту необхідно викладати на сайті органу таким чином, щоб користувачі бажали або потребували її використання.

Наведемо перелік рекомендацій до цього пункту:

- ▶ **структура** антикорупційної інформації повинна бути простою та зрозумілою, зручною для опрацювання
- ▶ **розділ** уповноваженого повинен активно оновлюватися, а рубрики – регулярно наповнюватися інформацією. Важливо регулярно перевіряти робочий стан посилань, що містяться на сторінці, реагувати на форми зворотнього зв'язку
- ▶ **файли** розміщуються з можливістю копіювати та завантажувати інформаційні матеріали у різних, проте стандартизованих форматах. Порушенням цього правила є розміщення на сайті документів у нефіналізованому вигляді (чорновиків, без реквізитів затвердження), відсканованих документів у низькій якості без можливості копіювання їх змісту

## 3.2.



### Доступність інформаційного наповнення вебсайту

Доступний вебсайт створює можливості безперешкодного отримання інформації для людей з інвалідністю. Таким чином, усі користувачі знаходяться в рівних умовах.

Уповноважений самостійно не забезпечує вимоги доступності (це завдання відповідальної особи за ведення вебсайту органу), проте контролювати дотримання цих вимог у розділі запобігання корупції важливо.



Базовими критеріями доступності інформації на вебсайті є:

- ▶ **текстова альтернатива** візуальному контенту (складні графічні елементи повинні мати окремий текстовий опис)
- ▶ **текст на зображеннях** повинен використовуватися тільки для оформлення або у випадках, коли специфічне відображення тексту має ключове значення для передачі інформації
- ▶ **контрастність тексту** відносно фону для читабельності
- ▶ **можливість увімкнути** звукове супроводження найважливішої інформації
- ▶ **використання коректних** кольорових схем (зручне для очей поєднання кольорів, відсутність використання на одній вебсторінці більше, ніж трьох різних шрифтів та кольорів)
- ▶ **відсутність** нервових подразнювачів (для автоматичних змін на сторінці необхідно уникати спалахів, миготіння, зміщення контенту і відкриття нових вікон)



# 3.3.



## Зрозумілість інформаційного наповнення вебресурсу

Зрозумілість означає, що дизайн вебсайту є інтуїтивним і передбачуваним, а зміст – простим для сприйняття.

Важливими елементами зрозумілості інформації на вебсайті є:

- ▶ **вебсторінки** та розмішені на них файли повинні мати заголовки, що складаються з назви та описують їх зміст
- ▶ **назви** посилань повинні бути сформульовані таким чином, щоб користувачі однозначно розуміли, куди потраплять при переході за посиланням. З цією метою кожен розділ повинен мати коротку анотацію щодо інформації, яка буде розміщуватися в ньому
- ▶ **відсутність** нелогічних елементів дизайну
- ▶ **короткі** (протокольні) статті повинні мати перевагу над «лонгрідами»: чим більші тексти, тим вище ймовірність, що матеріал не дочитають до кінця





- ▶ **найважливіша** інформація завжди розміщується вгорі публікації, описи – знизу
- ▶ **незалежно** від розмірів, інформаційні матеріали повинні ділитися на розділи та підрозділи, оскільки це спрощує сприйняття для користувача
- ▶ **публікації** варто супроводжувати зображеннями, фотографіями, інфографіками або схемами
- ▶ **при розміщені** інформації у складі блоків та колонок зазвичай потрібно дотримуватись порядку розміщення зліва направо і зверху вниз
- ▶ **при розміщені** посилань, вони повинні мати загальний стандарт і обов'язково виділятися на тлі тексту або елементів навігації

# 3.4.



## Зручність користування

Зручність користування (керованість) вебресурсу відіграє важливу роль для користувачів, які повинні мати доступ до вмісту будь-яким зручним для них способом відповідно до своїх очікувань.

Основними вимогами зручності користування інформацією вебсайтів є:

- ▶ **при розміщенні** інформації важливо передбачати її використання як з комп'ютерів (ноутбуків), так і зі смартфонів (планшетів)
- ▶ **можливість** керування (навігації) інтернет-сторінкою за допомогою клавіатури та переміщення за допомогою неї до всіх елементів сайту
- ▶ **при наповненні** потрібно використовувати змістовні заголовки та підписи контенту, які унеможливають помилкове розуміння того, яка інформація там міститься
- ▶ **завантаження** або очікування реакції системи, коли взаємодія неможлива, може бути невірно сприйняте користувачами, як «зависання» або несправність програми, тому необхідно відображати анімований індикатор у таких випадках
- ▶ **на сторінках** необхідно розміщувати підказки для користувачів, які дадуть змогу краще розуміти структуру сторінки та як нею керувати
- ▶ **доречним** є використання тегів та хештегів, які дадуть розуміння рубрики до якої відноситься інформація, а також можливість швидкого переходу до потрібного розділу



**Пишіть просто,  
зрозуміло, розміщуйте візуально  
привабливі матеріали – зробіть  
антикорупційний розділ цікавим  
для користувача сайту**

#постери\_НАЗК

#ефективний\_уповноважений



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО  
З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ  
NATIONAL AGENCY ON  
CORRUPTION PREVENTION

**Ефективна комунікація антикорупційного уповноваженого на вебсайті організації публічного сектору: рекомендації за результатами пілотного моніторингу.** К.: Національне агентство з питань запобігання корупції, 2021. 30 с.

Моніторингове дослідження було проведено для вивчення змісту інтернет-комунікації антикорупційних уповноважених на офіційних вебсайтах органів державної влади, місцевого самоврядування інших публічних інституцій з метою розробки моделі ефективного висвітлення діяльності із запобігання корупції.

За результатами проведеного дослідження опрацьовано нормативні засади та кращі підходи вітчизняної та іноземної практики інтернет-комунікації, проведено аналіз наповнення антикорупційною інформацією вебсайтів публічних інституцій України та запропоновано рекомендовану структуру й вимоги щодо ефективної комунікації антикорупційними уповноваженими на сайтах організацій, у яких вони діють.

Над дослідженням працювала команда відділу навчання та оцінки роботи уповноважених підрозділів Департаменту запобігання та виявлення корупції із залученням інших співробітників НАЗК:

А. Галай, С. Гайдер, С. Деркач, І. Єрьоменко, С. Мовчан, В. Муранова,  
К. Панасюк, К. Петрусь, А. Федоренко.



Повну версію дослідження можна знайти  
на сайті НАЗК [за лінком](#)



НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО  
З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ  
NATIONAL AGENCY ON  
CORRUPTION PREVENTION