



**РОМЕНСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ
УПРАВЛІННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
НАКАЗ**

29.08.2025

Ромни

№ 24-ОД

Про затвердження Положення про кол-центр із автовідповідачем Центру надання адміністративних послуг міста Ромни

Відповідно до Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», з метою забезпечення ефективного надання адміністративних послуг та покращення обслуговування мешканців Роменської міської територіальної громади

1. Затвердити Положення про кол-центр із автовідповідачем Центру надання адміністративних послуг міста Ромни (додається).

2. Призначити відповідальним за організацію роботи кол-центру із автовідповідачем Центру надання адміністративних послуг міста Ромни Пікулицького О.В., заступника начальника управління.

3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник управління

Павліна ОГАНЕСЯН

ПОЛОЖЕННЯ
про кол-центр із автовідповідачем
Центру надання адміністративних послуг міста Ромни

1. Загальні положення

1.1. Це Положення визначає порядок використання кол-центру із автовідповідачем (далі - Кол-центр) в роботі Центру надання адміністративних послуг міста Ромни (далі - ЦНАП).

Кол-центр ЦНАПу - це програмно-апаратний засіб, який надає можливість автоматично приймати та розподіляти телефонні дзвінки.

Кол-центр використовується з метою оптимізації роботи ЦНАПу, покращення обслуговування громадян та забезпечення ефективного надання адміністративних послуг.

1.2. Кол-центр функціонує відповідно до чинного законодавства України.

1.3. Кол-центр не може використовуватись у цілях, не пов'язаних з діяльністю ЦНАПу та Роменської міської ради.

2. Структура та функції

2.1. Структурні та функціональні елементи реалізуються відповідно до можливостей технічної платформи, в рамках якої запроваджено Кол-центр.

2.2. Відповідно до потреби та функціональних можливостей Кол-центру, до його основних функцій відносяться:

- прийом та розподілення телефонних дзвінків від громадян та інших зацікавлених осіб;

- надання інформації про послуги, процедури та вимоги, пов'язані з адміністративними послугами, які надаються ЦНАПом;

- реєстрація та аналіз статистичних даних щодо телефонних дзвінків, обсягу наданих послуг та рівня задоволеності громадян.

2.3. Телефонні дзвінки розподіляються за напрямками:

- режим роботи ЦНАПу;

- паспортні послуги;

- послуги у сфері реєстрації місця проживання;

- земельні питання;

- послуги у сфері державної реєстрації речових прав об'єктів нерухомого майна;

- послуги у сфері державної реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб – підприємців;

- послуги соціального характеру та послуги для внутрішньо переміщених осіб;

- ветеранські послуги;

- інші питання.

2.4. Інформація через Кол-центр надається виключно українською мовою.

2.5. Структура Кол-центру не є сталою і, в разі потреби, може змінюватись без

внесення змін до цього Положення.

3. Правила використання

3.1. Громадяни можуть звертатися до Кол-центру за допомогою телефонного номеру 5-33-00, який публікується на офіційних веб-ресурсах ЦНАПу та інших комунікаційних каналах.

3.2. Кол-центр в режимі автовідповідача працює цілодобово, без перерв, окрім випадків пов'язаними із проведенням технічного обслуговування або обставинами непереборної сили.

3.3. Оператори Кол-центру здійснюють прийом вхідних дзвінків за графіком (понеділок - четвер з 08.00 год. до 17.00 год., п'ятниця - з 08.00 год. до 16.00 год.).

Під час «повітряної тривоги» оператори не працюють.

3.4. Автоматичні послуги та функції, надані в рамках Кол-центру, повинні бути доступні та зрозумілі для громадян, а інформація повинна бути надана в чіткій та зрозумілій формі.

3.5. У разі неможливості вирішити питання або в разі потреби в особистому контакті з оператором, громадянам повинна бути надана можливість переключитися на пряме обслуговування (зв'язок з оператором).

4. Забезпечення якості роботи

4.1. На плановій основі мають вводитись регулярні перевірки та тестування Кол-центру для забезпечення його надійності та правильності функціонування.

4.2. Кожного місяця має здійснюватись моніторинг телефонних дзвінків та аналіз задоволеності громадян їх якістю та результативністю.

4.3. З метою постійного покращення якості надання послуг та загальної роботи Кол-центру мають враховуватись отримані від громадян пропозиції та зауваження щодо роботи Кол-центру.

5. Обов'язки операторів

5.1. Оператор Кол-центру - спеціаліст, який здійснює прийом дзвінків, що надходять через Кол-центр та забезпечує обслуговування громадян та інших зацікавлених осіб відповідно до своїх обов'язків та функціональної ролі, визначеної в рамках Кол-центру.

5.2. Оператор має дотримуватись відповідного рівня професійності та ввічливості при спілкуванні з громадянами та іншими зацікавленими особами, що зателефонували до Кол-центру.

5.3. Оператор зобов'язаний надавати точну та вичерпну інформацію про послуги, процедури та вимоги, пов'язані з адміністративними послугами, які надаються через ЦНАП відповідно до своїх обов'язків та функціональної ролі, визначеної в рамках Кол-центру.

5.4. Оператор повинен вирішувати проблеми, скарги та запити громадян у межах своїх повноважень, або передавати їх до відповідних відділів чи спеціалістів для подальшого вирішення.

5.5. Оператор повинен здійснювати запис та документування інформації про телефонні дзвінки, включаючи дату, час, сутність запиту та надану відповідь за потреби, відповідно до функціональних можливостей Кол-центру.

5.6. Оператор повинен здійснювати постійне самовдосконалення, набуття нових знань та навичок, пов'язаних з роботою оператора колл-центру, для забезпечення якісного обслуговування громадян.

5.7. Оператор зобов'язаний забезпечувати конфіденційність та захист персональних даних громадян, які звернулись до Кол-центру згідно з вимогами законодавства.

6. Заключні положення

6.1. Це Положення набуває чинності з дня його затвердження.

6.2. Зміни та доповнення до цього Положення можуть вноситися відповідними наказами.

6.3. Відповідальність за правильне функціонування, якість надання послуг та оновлення бази даних з інформацією про адміністративні послуги, процедури та вимоги щодо їх отримання покладається на керівників відділів Управління адміністративних послуг Роменської міської ради відповідно до функціональних обов'язків.