

ЗАТВЕРДЖЕНО

Рішення виконавчого комітету

Роздільнянської міської ради

12 березня 2026 року № 60

Положення

про організацію роботи контактного центру (розумний Call-центр) Роздільнянської міської територіальної громади

1. Загальні положення

1.1. Це Положення про організацію роботи контактного центру (розумний Call-центр) Роздільнянської міської територіальної громади (далі Положення) визначає механізм роботи використання контактного центру (розумного Call-центру), (далі – Call-центр), стосовно виконання покладених на нього завдань, механізм взаємодії Call-центру з відділами апарату Роздільнянської міської ради та її виконавчого комітету й виконавчими органами Роздільнянської міської ради, підприємствами, установами, організаціями громади щодо надання якісних консультаційних послуг громадянам.

1.2. Call-центр із автовідповідачем – це програмно-апаратний засіб, який надає можливість автоматично приймати, розподіляти та обробляти телефонні дзвінки, надавати інформацію та виконувати певні завдання без прямої участі операторів.

1.3. Call-центр використовується з метою оптимізації роботи відділів апарату Роздільнянської міської ради та її виконавчого комітету й виконавчих органів Роздільнянської міської ради, підприємств, установ, організацій, покращення обслуговування громадян та забезпечення ефективного надання консультаційних та адміністративних послуг.

1.4. У своїй діяльності Call-Центр керується Конституцією України, Законом України «Про статус ветеранів війни, гарантій їх соціального захисту», Законом України «Про соціальні послуги», Земельним кодексом України, міжнародними договорами та правовими актами, ратифікованими Верховною Радою України, Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», та іншими законами України з питань організації та діяльності органів місцевого самоврядування, постановами Верховної Ради України, актами Президента України, декретами, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями міської ради і виконавчого комітету, розпорядженнями міського голови, Положенням про Call-центр та іншими нормативними актами.

2. Структура та функції

2.1. Структурні та функціональні елементи реалізуються відповідно до технічних можливостей платформи, в рамках якої впроваджено Call-Центр.

2.2. Відповідно до потреб та функціональних можливостей Call-Центру до його основних функцій відносяться:

2.2.1. Прийом та розподілення телефонних дзвінків від громадян та інших зацікавлених осіб;

2.2.2. Надання інформації про послуги, які надаються на території Роздільнянської міської територіальної громади;

2.2.3. Реєстрація та аналіз статистичних даних, щодо телефонних дзвінків, обсягу надання послуг та рівня задоволеності громадян.

2.2.4. Організація ефективного надання консультаційних та адміністративних послуг.

3. Правила використання

- 3.1. Громадяни можуть звертатись до Call-Центру за допомогою телефонного номеру 048 740 46 46, який опублікований на офіційних вебресурсах Роздільнянської міської територіальної громади.
- 3.2. Call-центр в режимі автовідповідача працює цілодобово, без перерв, окрім випадків, пов'язаних із проведенням технічного обслуговування або обставинами непереборної сили.
- 3.3. З метою забезпечення прийому комунікаційних надходжень, задоволення потреб громадян в сфері інформування з питань, що стосуються компетенції відділів апарату Роздільнянської міської ради та її виконавчого комітету й виконавчих органів Роздільнянської міської ради, підприємств, установ, організацій, оператори Call-центру працюють згідно графіку роботи з 8.00-17.00, перерва з 12.00-13.00, у п'ятницю з 08.00 – 15.00, вихідні дні: субота і неділя.
- 3.4. Автоматичні послуги та функції, в рамках Call-центру, надаються в чіткій і зрозумілій формі державною мовою.
- 3.5. У разі неможливості вирішити питання або в разі потреби в особистому контакті з оператором, громадянам має бути надана можливість перемкнутись на пряме обслуговування (зв'язок з оператором).

4. Забезпечення якості роботи

- 4.1. На плановій основі мають проводитись регулярні перевірки та тестування Call-центру для забезпечення його надійності та правильності функціонування.
- 4.2. Кожного місяця має здійснюватися моніторинг телефонних дзвінків та аналіз задоволеності громадян їх якістю та результативністю.
- 4.3. З метою постійного покращення якості надання послуг та загальної роботи Call-центру, мають враховуватись отримані від громадян пропозиції та зауваження щодо роботи Call-центру.

5. Обов'язки операторів

- 5.1. Оператор Call-центру – спеціаліст, який здійснює прийом дзвінків та забезпечує обслуговування громадян та інших зацікавлених осіб відповідно до своїх обов'язків та функціональної ролі, визначеної в рамках Call-центру.
- 5.2. Оператори визначаються відповідно до розпорядження міського голови та/або внутрішнього наказу по виконавчим органам Роздільнянської міської ради, підприємствам, установам, організаціям громади з обов'язковим внесенням змін до посадових інструкцій.
- 5.3. Оператор має дотримуватись відповідного рівня професійності та ввічливості при спілкуванні з громадянами, а також надавати точну та вичерпну інформацію про послуги, які надаються на території Роздільнянської громади, відповідно до своїх обов'язків та функціональної ролі, визначеної в рамках Call-центру.
- 5.4. Оператор повинен вирішувати проблеми, скарги та запити громадян у межах своїх повноважень або передавати їх до відповідних відділів чи спеціалістів для їхнього вирішення.
- 5.5. Оператор має здійснювати запис та документування інформації про телефонні дзвінки, включаючи дату, час, суть запиту та надану відповідь за потреби відповідно до функціональних можливостей Call-центру.
- 5.6. Оператори Call-центру щомісяця (в останній день місяця) надають інформацію щодо актуальних питань, з якими звертаються заявники; кількості та якості обробки дзвінків працівниками Call-центру; нерегульованих питань, що виникають при взаємодії з громадянами до відділу загального діловодства та контролю апарату Роздільнянської міської ради та її виконавчого комітету (на електронну адресу: rozdilnatg@od.gov.ua).

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

5.8. Оператор Call-центру може відмовити в консультуванні, якщо абонент використовує ненормативну лексику, фамільярність, принижує честь і гідність працівників.

5.9. Недотримання вимог, встановлених цим Положенням, є порушення трудової та виконавської дисципліни, за яке винні особи (керівники виконавчих органів Роздільнянської міської ради, підприємств, установ, організацій) несуть дисциплінарну відповідальність, встановлену чинним законодавством.

6. Заключні положення

6.1. Дотримання вимог цього Положення є обов'язковим для виконання всіма залученими відділами апарату Роздільнянської міської ради та її виконавчого комітету й виконавчими органами Роздільнянської міської ради, підприємствами, установами, організаціями.

6.2. Якщо внаслідок змін у законодавстві України окремі пункти цього Положення суперечать чинному законодавству України, вони втрачають силу і до моменту внесення відповідних змін до цього Положення, Call-центр та виконавці керуються нормами чинного законодавства.

6.3. Відповідальність за належне функціонування, якість надання послуг покладається на керуючого справами виконавчого комітету Роздільнянської міської ради.