

ЗАТВЕРДЖЕНО
рішення 44 сесії Менської
міської ради 8 скликання
24 січня 2024 року №

Положення про використання розумного колл-центру із автовідповідачем в роботі Менської міської ради

1. Загальне положення

1.1. Це Положення визначає порядок використання розумного колл-центру із автовідповідачем в роботі Менської міської ради.

Розумний колл-центр із автовідповідачем Менської міської ради (далі – Колл-центр) – це програмно-апаратний засіб, який надає можливість автоматично приймати, розподіляти та обробляти телефонні дзвінки, надавати інформацію та виконувати певні завдання без прямої участі операторів.

1.2. Колл-центр використовується з метою оптимізації роботи Менської міської ради, зокрема відділу «Центр надання адміністративних послуг» Менської міської ради, інших виконавчих органів Менської міської ради задля покращення обслуговування громадян та забезпечення ефективного надання адміністративних послуг.

1.3. Колл-центр функціонує відповідно до чинного законодавства України.

1.4. Колл-центр не може використовуватись у цілях, не пов'язаних з діяльністю Менської міської ради.

2. Структура та функції

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

2.2. Відповідно до потреби та функціональних можливостей Колл-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 відділом «Центр надання адміністративних послуг» Менської міської ради шляхом озвучання голосового повідомлення;

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

2.3. Основна мова інформації, що надається через Колл-центр – українська.

2.4. Структура Колл-центру не є сталою і в разі потреби може змінюватись без внесення змін до даного Положення.

3. Правила використання

3.1. Громадяни можуть звертатися до Колл-центру за допомогою телефонного номеру, який публікується на офіційних веб-ресурсах Менської міської ради та інших комунікаційних каналах.

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

3.3. Оператори Колл-центру здійснюють прийом вхідних дзвінків у визначені години роботи, які також повідомляються громадянам.

3.4. Автоматичні послуги та функції, надані в рамках Колл-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 проводитись регулярні перевірки та тестування Колл-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 Колл-центру мають враховуватись отримані від громадян пропозиції та зауваження щодо роботи Колл-центру.

5. Обов'язки операторів

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

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

5.3. Оператор зобов'язаний надавати точну та вичерпну інформацію про послуги, процедури та вимоги, пов'язані з адміністративними послугами, які надаються відділом «Центр надання адміністративних послуг» Менської міської ради відповідно до своїх обов'язків та функціональної ролі, визначеної в рамках Колл-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 Колл-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 Колл-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 шляхом затвердження відповідних рішень сесією Менської міської ради.

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 начальника відділу «**Центр надання адміністративних послуг**» та відповідні структурні підрозділи Менської міської ради.

Начальник відділу
«Центр надання адміністративних послуг»

Валерій РАЧКОВ