

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення міської ради
09 січня 2026 року
№ 51/38/VIII

ПОЛОЖЕННЯ

про використання програмного забезпечення «Розумний кол-центр з автовідповідачем» в роботі центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради

РОЗДІЛ 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Це Положення визначає порядок використання програмного забезпечення «Розумний кол-центр з автовідповідачем» в роботі центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

Програмне забезпечення «Розумний кол-центр з автовідповідачем» центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради (далі - Кол-центр ЦНАП) - 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. Кол-центр ЦНАП використовується з метою оптимізації роботи центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, покращення обслуговування громадян та забезпечення ефективного надання адміністративних послуг.

1.3. Кол-центр ЦНАП функціонує відповідно до чинного законодавства України.

1.4. Кол-центр ЦНАП не може використовуватись у цілях, не пов'язаних з діяльністю виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради.

РОЗДІЛ 2. СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІЇ

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

2.2. Відповідно до потреби та функціональних можливостей Кол-центру ЦНАП, 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 центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради шляхом озвучення 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 Кол-центр ЦНАП – українська.

2.4. Структура Кол-центру ЦНАП не є сталою і в разі потреби може змінюватись без внесення змін до цього Положення.

РОЗДІЛ 3. ПРАВИЛА ВИКОРИСТАННЯ

3.1. Громадяни можуть звертатися до Кол-центру ЦНАП за допомогою телефонного номеру 0-800-35-36-08, який публікується на офіційних вебресурсах Старокостянтинівської міської територіальної громади та інших комунікаційних каналах.

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

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

3.4. Автоматичні послуги та функції, надані в рамках Кол-центру ЦНАП, 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).

РОЗДІЛ 4. ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ РОБОТИ

4.1. На плановій основі мають проводитись регулярні перевірки та тестування Кол-центру ЦНАП 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 Кол-центру ЦНАП, мають враховуватись отримані від громадян пропозиції та зауваження щодо роботи Кол-центру ЦНАП.

РОЗДІЛ 5. ОBOB'ЯЗКИ ОПЕРАТОРІВ

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

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

5.3. Оператор зобов'язаний надавати точну та вичерпну інформацію про послуги, процедури та вимоги, пов'язані з адміністративними послугами, які надаються центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради або безпосередньо суб'єктом надання адміністративної послуги (структурним підрозділом виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради), відповідно до своїх обов'язків та функціональної ролі, визначеної в рамках Кол-центру ЦНАП.

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 ЦНАП.

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

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

РОЗДІЛ 6. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Це Положення набуває чинності з дня його затвердження.

6.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться у встановленому порядку шляхом прийняття відповідного рішення Старокостянтинівською міською радою.

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 центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради та відповідні структурні підрозділи виконавчого комітету Старокостянтинівської міської ради, які визначаються відповідно до розпорядження міського голови.

Начальник центру надання
адміністративних послуг
виконавчого комітету міської
ради

підпис

Юрій КОРЖУК