



**СЕВЕРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА
ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ
СЕВЕРОДОНЕЦЬКОГО РАЙОНУ ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

керівника Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації

11 липня 2022 року

№ 01 -11 ВС

Про створення контактного центру (Call-центру) Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації

Керуючись Законами України «Про військово-цивільні адміністрації», «Про місцеве самоврядування», «Про звернення громадян», з метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян з нагальних питань, розгляд і вирішення яких належать до компетенції керівника Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації та Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації, для вивчення потреб та забезпечення життєдіяльності мешканців Северодонецької міської територіальної громади, зобов'язую:

1. Створити контактний центр (Call-центр) Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації.
2. Затвердити Положення про організацію роботи контактного центру (Call-центр) Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації (Додаток 1).
3. Відповідальною за організацію роботи контактного центру (Call-центр) Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації призначити головного спеціаліста відділу внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю Суховєєву Юлію Костянтинівну.
4. Дане розпорядження підлягає оприлюдненню.
5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на в.о. першого заступника керівника Северодонецької міської військово-цивільної адміністрації Верховську Тетяну Олександрівну.

**Керівник Северодонецької міської
військово-цивільної адміністрації**

Олександр СТРЮК

Додаток 1
до розпорядження
керівника СМВЦА
від 11.07.2018 № 01-11/BC

ПОЛОЖЕННЯ про організацію роботи контактного центру (Call-центр) Сєверодонецької міської військово-цивільної адміністрації

1. Загальні положення.

1.1. Контактний центр (Call-центр) Сєверодонецької міської військово-цивільної адміністрації (далі - Call-центр) створено з метою забезпечення оперативного реагування на звернення (пропозиції, заяви, скарги) громадян, які надходять до Сєверодонецької міської військово-цивільної адміністрації, для вивчення потреб та забезпечення життєдіяльності мешканців Сєверодонецької міської територіальної громади.

1.2. Посадові особи, які забезпечують роботу Call-центру, керуються Конституцією України, законами України, актами Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України.

1.3. Організацію та керівництво роботою Call-центру, а також загальний контроль здійснює заступник керівника Сєверодонецької міської військово-цивільної адміністрації.

2. Основні завдання та функції Call-центру.

2.1. Основними завданнями Call-центру є:

прийняття та реєстрація звернень;

надання довідково-консультативної допомоги громадян з питань, що належать до компетенції керівника Сєверодонецької міської військово-цивільної адміністрації;

здійснення зворотного зв'язку з заявниками;

створення бази даних з відповідями на типові питання, що надаються операторами Call-центру на звернення.

2.2. Для належного виконання основних завдань оператор Call-центру:

приймає звернення заявників за телефонними номерами: +380662838182, +30951391978, а також повідомлення, що надходять на електронні адреси: 9a010722@gmail.com, 9a020722@gmail.com;

надає відповідну довідкову інформацію під час надходження звернень з питань, що не потребують додаткового опрацювання у відповідних структурних підрозділах;

надсилає звернення заявників на розгляд до структурних підрозділів Сєверодонецької міської військово-цивільної адміністрації відповідно до їх повноважень і компетенції;

здійснює моніторинг та контроль за опрацюванням звернень та інформує заявників про стан вирішення проблемних питань;

3. Порядок роботи Call-центру

3.1. Склад осіб, які забезпечують роботу Call-центру, особи, до компетенції яких належать питання за видами забезпечення (логістичний, правовий, фінансовий, медичний, кадровий, морально-психологічний), з них двоє осіб-операторів, які приймають звернення громадян безпосередньо у Call-центрі, решта осіб перебуває на штатних робочих місцях у готовності надати підтримку відповідно до компетенції.

3.2. Графік роботи оператора Call-центру - з 10.00 до 15.00 у робочі дні.

3.3. Прийняття звернень здійснюється оператором Call-центру, обов'язки якого визначено Додатком 2, а також тих звернень, що надходять на електронну адресу. Під час прийняття звернень зміст звернення та дані заявника заносяться у базу даних Call-центру.

3.4. За кожним звернення оператор Call-центру:

вносить до бази звернень Call-центру відомості про звернення (зразок оформлення списку звернень громадян викладено в Додатку 3);

ставить уточнюючі запитання у разі необхідності більш повного з'ясування відповідних обставин;

за потреби надає довідкову інформацію в межах компетенції або відповідні контакти органів влади, до компетенції яких належить вирішення порушених питань;

3.5. Заявник під час звернення до Call-центру повідомляє оператору таку інформацію:

ім'я, прізвище, по батькові (якщо є уповноваженою особою (представником), повідомляє відповідні дані особи, в інтересах якої діє);

контактний номер телефону;

прописку;

місце тимчасового проживання;

суть питання.

3.6. Анонімні звернення не реєструються та не підлягають розгляду.

Заступник керівника

Севєродонецької міської

військово-цивільної адміністрації

Тетяна ВЕРХОВСЬКА

Додаток 2
до розпорядження
керівника СМВЦА
від 11.07.2022 № 01-11/BC

ОБОВ'ЯЗКИ
оператора контактного центру (Call-центр)
Севєродонецької міської військово-цивільної адміністрації

Час роботи оператора Call-центру - з 10.00 до 15.00 у робочі дні.

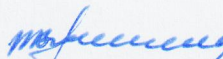
Оператор Call-центру відповідає за:

своєчасне прийняття по телефону, а також на електронну адресу звернень громадян, які належать до компетенції Севєродонецької міської військово-цивільної адміністрації, та їх спрямуванню для розгляду по суті;

бережливе ставлення до майна, яке знаходиться на робочому місці та у приміщенні Call-центру (телефон, комп'ютерна техніка, документація тощо) та використання його за призначенням.

Оператор Call-центру зобов'язаний:

- 1) перед початком роботи перевірити справність засобів зв'язку, комп'ютерної та іншої оргтехніки, наявність документів та майна Call-центру;
- 2) знаходитись на робочому місці.
- 3) доповідати негайно безпосередньому керівникові про вихід з ладу каналів зв'язку, резонансні звернення громадян.
- 4) під час отримання телефонних (електронних) звернень громадян:
 - з'ясувати мету звернення та внести до бази звернень Call-центру відомості про звернення з метою розгляду, надання довідкової інформації;
 - уточнити прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, контактний телефон особи, яка звертається, внести дані до бази даних Call-центру;
 - з'ясувати та записати основні питання за зверненнями, надати інформацію по суті звернення;
 - у ході комунікації з абонентом дотримуватись етики спілкування, не допускати грубощів, зневаги, фамільярності. Телефонну розмову вести державною мовою, спокійним тоном.

Заступник керівника
Севєродонецької міської
військово-цивільної адміністрації  **Тетяна ВЕРХОВСЬКА**