Додаток

до рішення 22 сесії 8 скликання

(одинадцяте пленарне засідання)

Тростянецької міської ради

від 28 серпня 2025 року № 568

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

**1. Загальне положення**

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

Розумний колл-центр із автовідповідачем Тростянецької 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. Кол-центр Тростянецької міської ради створено з метою оптимізації роботи апарату міської ради, її структурних підрозділів, підпорядкованих підприємств і закладів, а також для підвищення якості обслуговування громадян і забезпечення ефективного надання послуг.

1.3. Колл-центр Тростянецької міської ради функціонує відповідно до чинного законодавства України.

1.4. Колл-центр Тростянецької міської ради не може використовуватись у цілях, не пов’язаних з діяльністю Тростянецької 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, що надаються відділом «Центр надання адміністративних послуг», відділом державної реєстрації, а також послугами, що надаються іншими відділами апарату Тростянецької міської ради, окремими структурними підрозділами, підприємствами та закладами міської ради, шляхом озвучення голосового повідомлення;

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

здійснення вихідних дзвінків з метою інформування щодо результатів надання послуги або додаткових консультацій 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 скористатись послугами Колл-центра Тростянецької міської ради звернувшись за окремим номером, інформація щодо якого своєчасно опублікована на офіційних веб-ресурсах Тростянецької міської територіальної громади 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 здійснюватися моніторинг телефонних дзвінків та аналіз задоволеності громадян їх якістю та результативністю.

4.3. З метою контролю результативності та роботоздатності Колл-центра має відбуватись щоквартальний збір та аналіз статистичних показників кількості вхідних та вихідних дзвінків, їх розподілу за операторами та послугами, середнього часу тривалості дзвінка.

4.4. 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. 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 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», відділом державної реєстрації, а також про послуги, які надаються іншими відділами апарату Тростянецької міської ради, окремими структурними підрозділами, підприємствами та закладами міської ради, відповідно до своїх обов’язків і функціональних повноважень, визначених у 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 виконавчим комітетом Тростянецької міської ради.

6.3. Відповідальність за належне функціонування, якість надання послуг та актуальність бази даних з інформацією про адміністративні послуги, послуги з питань державної реєстрації, а також послуги інших відділів та структурних підрозділів Тростянецької міської ради та підпорядкованих підприємств і закладів, процедури та вимоги щодо їх отримання, покладається на керівників відповідних відділів та підприємств Тростянецької міської ради, які визначаються відповідно до розпорядження міського голови.

**Секретар міської ради Наталія КОВАЛЬОВА**