

ДЕРЖАВНА УСТАНОВА

УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР

УРЯДОВА «ГАРЯЧА ЛІНІЯ» 1545
WWW.UKC.GOV.UA



Урядовий контактний центр. Шлях крізь 10-ліття

Для налагодження ефективного діалогу влади з громадянами, запровадження нових підходів до удосконалення роботи зі зверненнями в Україні у 2009 році запрацювала урядова телефонна «гаряча лінія». Її функціонування забезпечувала державна установа «Соціальний контактний центр», яка з липня 2010 року була перейменована на Урядовий контактний центр.

Створення такої установи сприяло формуванню системного підходу до забезпечення оперативного реагування органів виконавчої влади на звернення громадян, підприємств, установ та організацій, суб'єктів підприємницької діяльності, органів місцевого самоврядування та їх взаємодії під час розгляду звернень.



Вперше в країні для приймання звернень на урядову «гарячу лінію» створено єдину електронну базу даних звернень із забезпеченням доступу усіх органів виконавчої влади до інформації про надіслані їм звернення. Кожному органу виконавчої влади надається індивідуальний код доступу до бази даних.

На початку 2012 року Урядовий контактний центр почав приймати звернення не лише у телефонному режимі, а й через Інтернет – електронні звернення. Це стало важливим кроком до світових стандартів електронного урядування, забезпечення прозорості влади. Було відкрито веб-сайт Центру, основним завданням якого є приймання електронних звернень, а також оприлюднення суспільно значимої довідкової інформації. Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» Центр з жовтня 2015 року забезпечив також приймання електронних звернень, що надходять через Урядовий портал, та їх надсилання органам виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів для розгляду порушених питань по суті, надання відповідних роз'яснень.

Події, пов'язані з тимчасовою окупацією Криму, збройним конфліктом у східних регіонах України, позначилися на діяльності установи. У цей непростий для всієї країни час Центр забезпечив ефективну роботу урядової «гарячої лінії»; у 2014 році було запроваджено цілодобовий режим роботи, зосереджено увагу на моніторингу розгляду звернень органами влади. Безпосередньо фахівцями Центру громадянам надавалися консультації, роз'яснення, довідкові дані, а при потребі й психологічна підтримка. У цей період започатковано спеціалізовану «гарячу лінію» з питань інформування громадян України, які переселялися з тимчасово окупованої території АР Крим і міста Севастополя та регіонів проведення антитерористичної операції до інших регіонів України. Фактично урядова «гаряча лінія» стала у державі основним оперативним інформаційно-консультаційним ресурсом для допомоги вимушеним переселенцям.

За ініціативою Центру у липні 2016 року вперше на загальнодержавному рівні впроваджено єдиний скорочений номер урядової «гарячої лінії» 1545. Таким чином, заявники, перебуваючи в будь-якій місцевості України, можуть цілодобово звернутися до органів влади зі стаціонарного або мобільного телефону, набравши номер 1545.

Новацією у роботі Центру стало запровадження у 2018 році за дорученням Уряду сервісу «Web-комунікація для громадян з порушенням слуху», що стало додатковим вікном можливості для забезпечення права громадян, які мають вади слуху, на подання звернення жестовою мовою через Skype-зв'язок.

Підготовлено 7,5 тисячі аналітично-статистичних матеріалів

З 2011 року Центр здійснює інформування громадськості через ЗМІ, зокрема телепрограму «Уряд на зв'язку з громадянами»

З 2012 року приймаються електронні звернення через веб-сайт Центру

З 2013 року проводяться прогностичні дослідження з проблемних питань державної політики

у т. ч. надано 5 млн консультацій

У 2012 році створено Національну систему опрацювання звернень до органів виконавчої влади

З 2012 року на базі Центру організовується робота спеціалізованих «гарячих ліній»

У липні 2016 року вперше на загальнодержавному рівні впроваджено єдиний номер урядової «гарячої лінії» **1545**

У 2018 році запроваджено web-комунікацію для громадян з порушенням слуху

Прийнято
9,5 млн
звернень

Нормативно-правові засади діяльності Урядового контактного центру

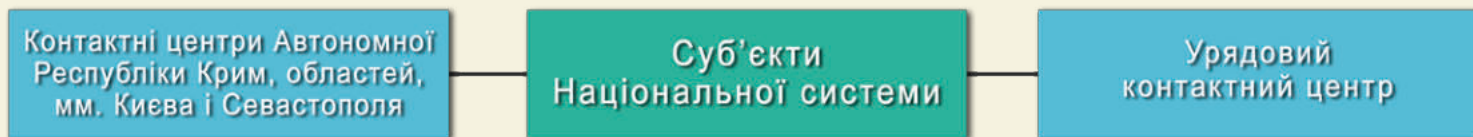


Національна система опрацювання звернень до органів виконавчої влади

Кабінет Міністрів України підтримав ініціативу Урядового контактного центру щодо створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади.

Національна система складається з Урядового контактного центру, контактних центрів Автономної Республіки Крим, областей, м.м. Києва і Севастополя, телефонних «гарячих ліній», а також довідкових телефонних служб органів виконавчої влади, об'єднаних на базі Урядового контактного центру.

В рамках Національної системи діє 17 контактних центрів.



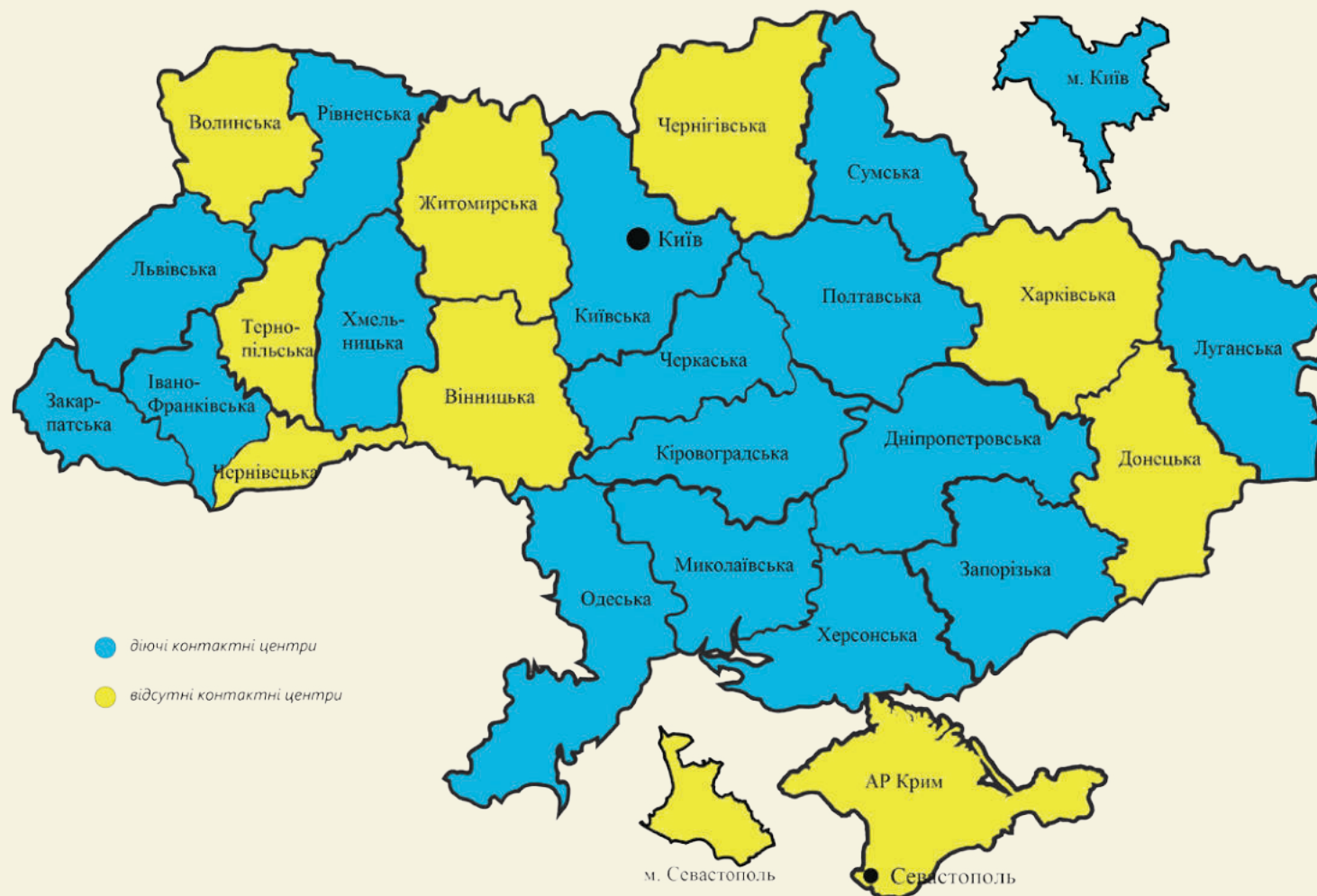
Контактні центри виконують завдання:

- забезпечення приймання за єдиним телефонним номером та через Інтернет звернень заявників;
- попереднє опрацювання отриманих звернень та надсилання їх на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції;
- інформування та консультування заявників щодо норм законодавства та актуальних питань державної політики.

Контактні центри здійснюють:

- аналіз звернень заявників;
- моніторинг забезпечення своєчасного розгляду звернень заявників органами влади;
- моніторинг найважливіших соціально-економічних проблем, що потребують прийняття відповідних рішень;
- підготовку та надання інформації обласним, Київській міській держадміністраціям, Урядовому контактному центру.

КАРТА КОНТАКТНИХ ЦЕНТРІВ

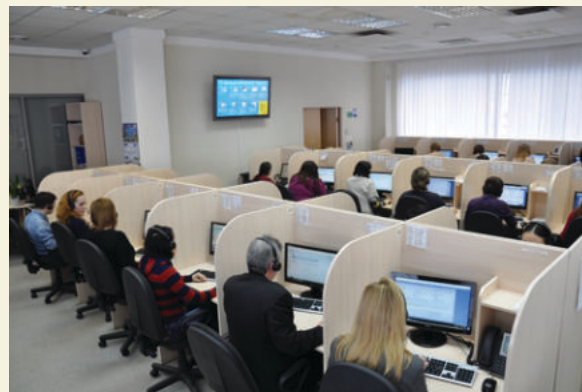




Урядова «гаряча лінія» – сучасна і зручна форма спілкування громадян з Урядом

На сучасному етапі працівники управління організації прийому звернень забезпечують:

- приймання звернень, що надходять на короткий номер урядової «гарячої лінії» **1545** та номер для заявників із-за кордону **+38 (044) 284-19-15**;
- приймання звернень через веб-сайт Центру **www.ukc.gov.ua**, їх оформлення та надсилання органам виконавчої влади та Секретаріату Кабінету Міністрів України відповідно до компетенції;
- приймання звернень на «гарячу лінію» для підприємців **0 800 503 045**;
- опрацювання повідомлень від користувачів веб-сайту Центру за допомогою **сервісу онлайн-консультування** через спливаюче вікно;
- надання інформаційно-консультаційної підтримки на «гарячій лінії» для кандидатів на посади фахівців з питань реформ за телефоном **+ 38 (044) 284 19 64** та через особистий кабінет користувача сайту **www.career.gov.ua**;
- надання письмових відповідей заявникам, що звернулися на електронну адресу Центру **1545@ukc.gov.ua**;





- приймання та попереднє опрацювання звернень на гарячу Skype-лінію для громадян з порушенням слуху:

Урядова гаряча лінія 1545-1

Урядова гаряча лінія 1545-2

Урядова гаряча лінія 1545-3

- надання відповідей на листи, які надходять на поштову адресу Центру (м. Київ, вул. Еспланадна, 8/10) та стосуються звернень заявників;

- надання відповідей на повідомлення на офіційній сторінці Центру в соціальній мережі Facebook.

Важливою по своїй суті складовою роботи є зворотний зв'язок з громадянами та органами влади з метою з'ясування фактичних результатів розгляду органами влади порушених у зверненнях проблемних питань.





Інформаційно-аналітичні та статистичні матеріали, підготовлені Урядовим контактним центром для Секретаріату Кабінету Міністрів України та органів виконавчої влади за 2009 - 2018 роки



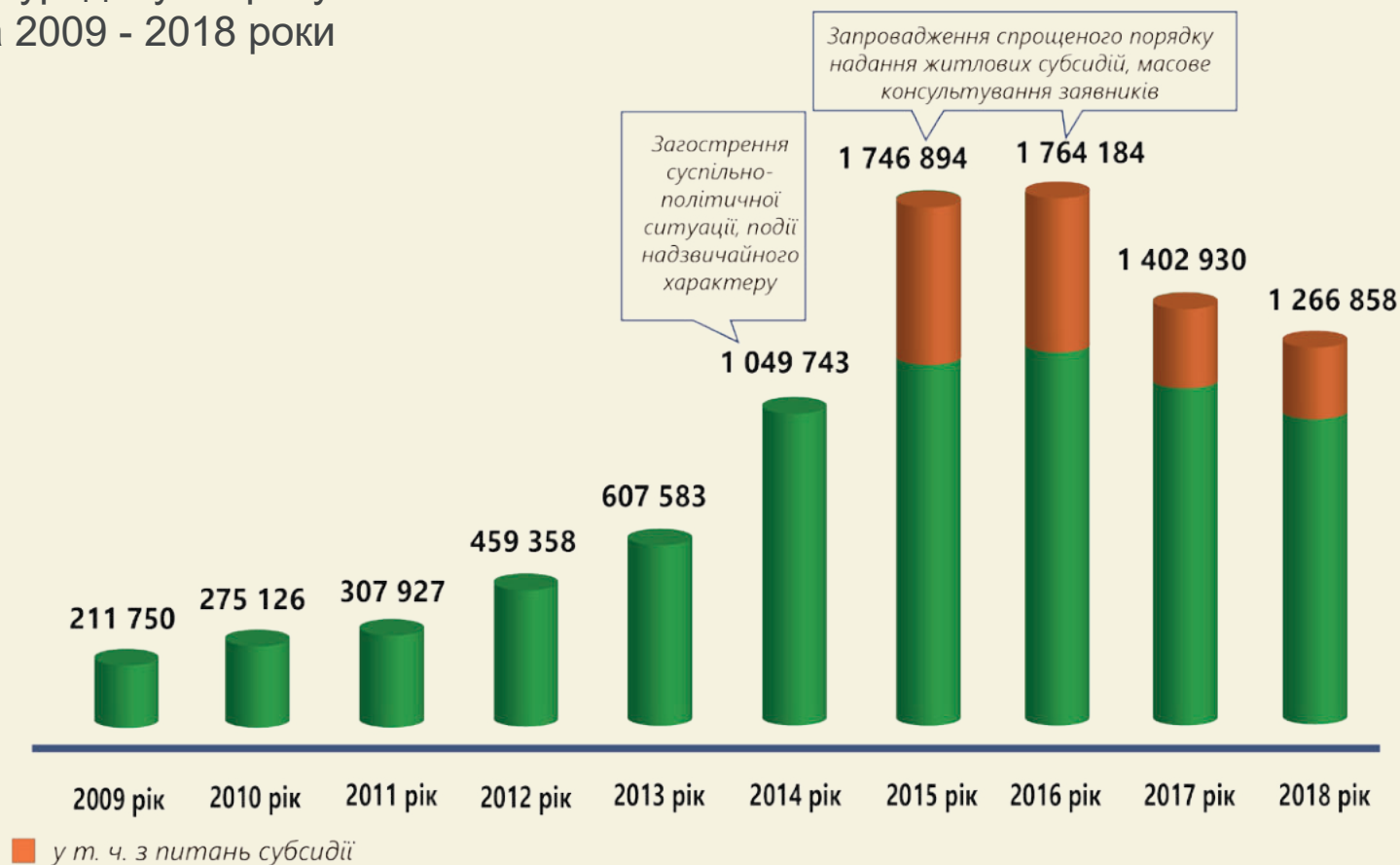
Інформаційно-аналітична робота

Відповідно до покладених на Урядовий контактний центр завдань працівники аналітичного підрозділу забезпечують всебічний аналіз зареєстрованих звернень, що дає можливість відстежувати найбільш актуальні проблеми, які турбують громадян і потребують реагування органів виконавчої влади, а також здійснюють моніторинг стану розгляду звернень. На підставі такого аналізу готуються інформаційно-аналітичні та статистичні матеріали за проблематикою звернень, у розрізі регіонів та органів виконавчої влади. Інформація надається систематично усім центральним і місцевим органам виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України – для інформування Уряду.

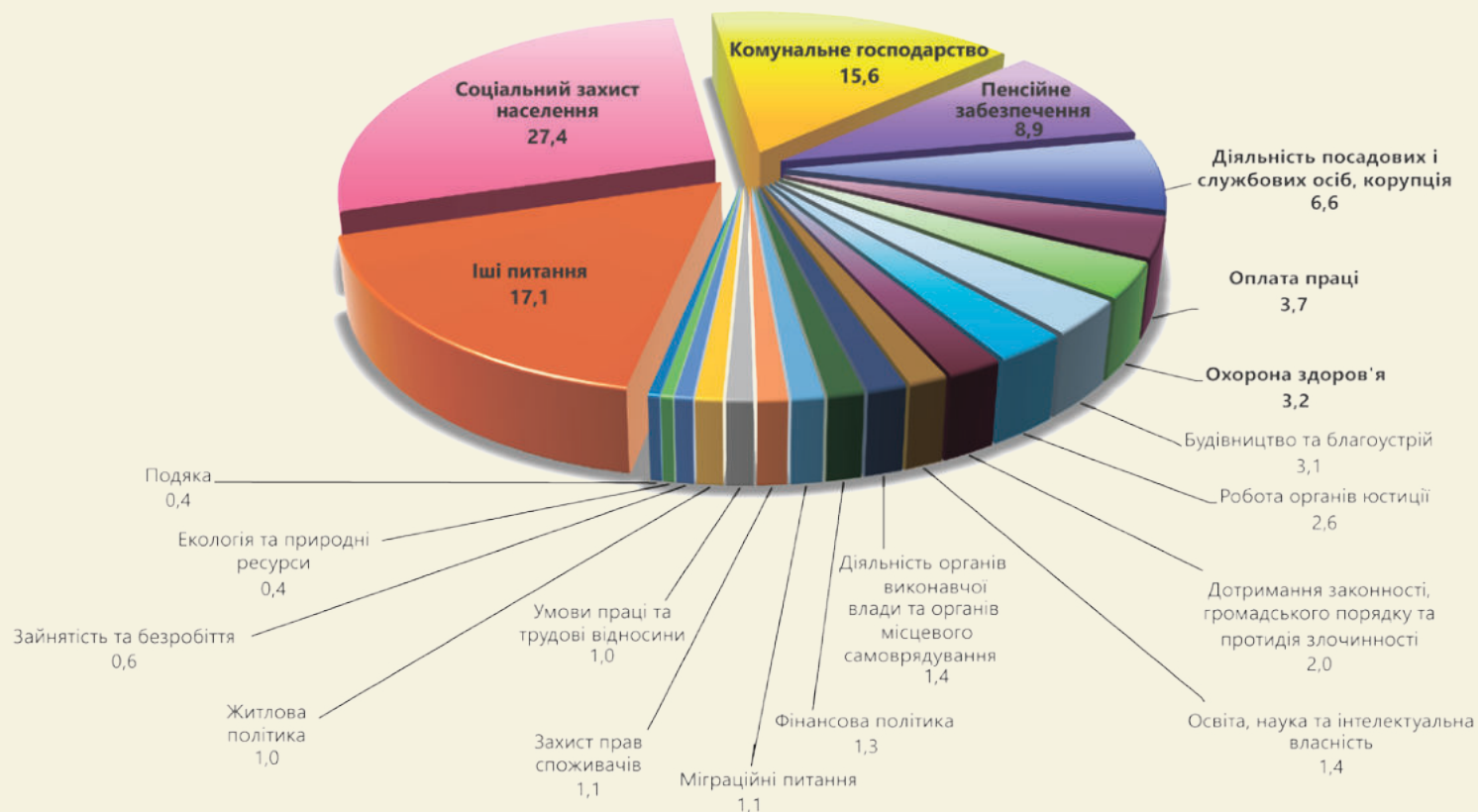
Таким чином, Центром створено оперативну систему забезпечення органів влади аналітичною інформацією про звернення і соціально значущі питання, з якими звертаються громадяни, результати розв'язання їх проблем, а також про важливі пропозиції заявників.

Упродовж усього періоду діяльності Центру підготовлено і подано в установленому порядку понад 7 тисяч різноманітних аналітично-статистичних інформацій.

Кількість звернень, що надійшли
на урядову «гарячу лінію»
за 2009 - 2018 роки



Тематична структура звернень, що надійшли на урядову «гарячу лінію» і надіслані на розгляд органам виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України за 2009 - 2018 роки (%)



Проведення прогностичних досліджень

Вироблення і прийняття ефективних управлінських рішень неможливе без прогнозування різних явищ і процесів, без передбачення перспектив їх розвитку. Виявлення тенденцій, що назрівають, проблем і протиріч суспільного життя, пошук шляхів і методів їх вирішення – важливе завдання соціального прогнозування.

Урядовий контактний центр з 2013 року проводить дослідження громадської думки з проблемних питань державної політики шляхом опитування громадян, які звертаються на урядову «гарячу лінію».

З 2017 року до опитувань долучилися контактні центри областей: Дніпропетровської, Закарпатської, Запорізької, Івано-Франківської, Кіровоградської, Київської, Луганської, Львівської, Полтавської, Сумської, Херсонської, Хмельницької.

Результатом проведених досліджень є комплексний аналіз проблем у конкретній сфері, визначення актуальності окремих питань для різних груп населення (за статтю, віком, регіоном проживання, типом населеного пункту, соціальним станом тощо), що дає змогу зробити висновки та надати рекомендації з конкретної проблематики.

Як показують дослідження, українське суспільство недостатньо поінформоване щодо урядових програм та ініціатив. Під час проведення досліджень фахівці Центру надавали актуальну інформацію опитуваним респондентам, що дозволило вирішити ряд завдань, зокрема:

- ◆ Підвищити рівень обізнаності респондентів;
- ◆ Розширити коло залучених громадян до процесів реформування;
- ◆ Підняти рівень довіри до механізмів реформування.





Формування тематики досліджень проводиться шляхом аналізу звернень, які надійшли на урядову «гарячу лінію», а також з урахуванням пропозицій органів виконавчої влади.

Активна співпраця Урядового контактного центру з представниками міністерств (консультації, обговорення анкет прогнозних досліджень) підтверджує, що сфери діяльності органів виконавчої влади потребують детального вивчення, а також моніторингу змін у ході їх реформування.

Прогнозні дослідження, які проводяться Урядовим контактним центром, викликали затребуваність органів виконавчої влади на їх проведення, оскільки їх результати є надзвичайно важливими для розуміння шляхів удосконалення напрямів роботи органів влади, особливо з питань реформування:

- Освіти
- Охорони здоров'я
- Соціального захисту
- Пенсійного забезпечення

За підсумками прогнозних досліджень відповідні аналітичні звіти надсилаються Секретаріату Кабінету Міністрів, а також відповідним органам виконавчої влади згідно з їх компетенцією, контактним центрам областей.

Центр неодноразово отримував від органів виконавчої влади подяки за проведені прогнозні дослідження.

Інформування громадськості про роботу урядової «гарячої лінії»



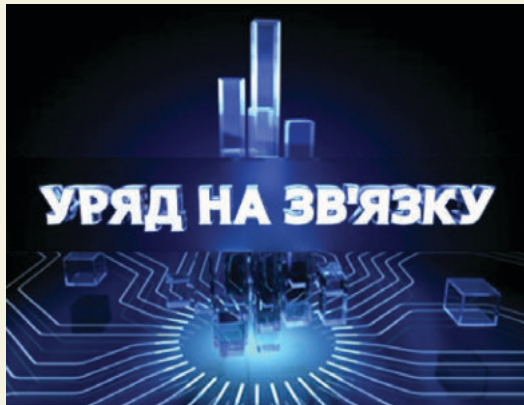
станом на квітень 2019 року

вирішення актуальних проблем громадян.

Спільно з Національною телекомпанією та Національною радіокомпанією впродовж 2011 - 2017 років реалізовувалися проекти: телепрограма «Уряд на зв'язку з громадянами» та радіопрограма «Під контролем». В ефірі теле- і радіопрограм члени Уряду, керівники центральних органів виконавчої влади роз'яснювали заходи Уряду, спрямовані на вирішення проблемних питань, надавали відповіді на запитання, що хвилюють громадян.

Громадськість має право знати про діяльність Уряду і брати в ній участь, що визнається практично в усіх демократичних країнах світу. Намагаючись оптимізувати надання державних послуг, вирішуючи складні глобальні проблеми, уряди прагнуть широкої участі у своїй діяльності громадськості. Саме на реалізацію цієї мети спрямована інформаційна складова діяльності Урядового контактного центру.

Центр взаємодіє із засобами масової інформації, зокрема з Українським національним інформаційним агентством «Укрінформ» та редакцією газети «Урядовий кур'єр», з якими у 2011 році укладено угоди про співпрацю, метою якої є інформування громадськості про урядову «гарячу лінію» та дії Уряду, спрямовані на



У жовтні 2018 року вийшов перший пілотний випуск комунікаційного проекту «Уряд на зв'язку», створений на основі аналізу звернень громадян на урядову «гарячу лінію», з використанням можливостей нових медіа. Метою проекту є роз'яснення уповноваженими представниками органів виконавчої влади проектів нормативно-правових актів, реалізації управлінських рішень в напрямках проведення реформ у державі. Відеоматеріал розміщено на усіх доступних для Центру інтернет-ресурсах: веб-сайті Урядового контактного центру та офіційній сторінці у соціальній мережі Facebook, веб-сайті та YouTube-каналі Державної архівної служби України.

Для створення додаткового механізму інформування громадськості з питань державної політики і роз'яснення змісту урядових реформ Урядовий контактний центр використовує нові медіа. У грудні 2017 року Центр започаткував офіційну сторінку в соціальній мережі Facebook, що дозволило деяким чином розвантажити телефонну лінію. Через верифіковану офіційну сторінку Центру (станом на квітень 2019 року) опрацьовано понад 500 повідомлень стосовно консультацій про роботу урядової «гарячої лінії» та здійснено зворотний зв'язок із заявниками з метою реєстрації звернень першочергового характеру, що направлені на розгляд органам виконавчої влади.



Популярність
офіційної сторінки
постійно зростає

Понад
2 550 користувачів
вподобали сторінку



Понад
3 000 користувачів
стежать за сторінкою



станом на квітень 2019 року

Про ефективність роботи урядової «гарячої лінії» свідчать численні відгуки відвідувачів сторінки, зокрема:

«Завдяки Урядовому контактному центру українці мають можливість вирішувати свої проблеми. Дякуємо!»;

«Громадяни можуть цілодобово звертатися на урядову «гарячу лінію» і бути впевненими в тому, що тут їм допоможуть»;

«Урядова гаряча лінія працює для громадян України цілодобово, що дуже зручно. У будь-який час можна зареєструвати звернення, отримати довідкову інформацію або телефони органів влади».

Інформація про роботу урядової «гарячої лінії» розміщується також на Єдиному веб-порталі органів виконавчої влади та веб-порталі Центру www.ukc.gov.ua. У зв'язку із запровадженням у 2016 році скороченого номера телефону урядової «гарячої лінії» 1545 Секретаріат Кабінету Міністрів звернувся до органів виконавчої влади з проханням розмістити на головних сторінках офіційних веб-сайтів, а також веб-сайтів організацій, підприємств та установ, що належать до сфери їх управління, банер «Урядова «гаряча лінія» 1545». З метою оцінки стану розміщення на них цього банера та банера «Для громадян з порушенням слуху» Центр систематично проводить їх моніторинг. За результатами надсилаються листи органам виконавчої влади.



Співпраця Урядового контактного центру з міжнародними організаціями

Відповідно до доручення Секретаріату Кабінету Міністрів України щодо організації виконання Угоди про співпрацю між Секретаріатом Кабінету Міністрів України та Університетом штату Огайо – виконавцем проекту Агентства США з міжнародного розвитку «Програма сприяння парламенту II», з 2010 року Урядовий контактний центр співпрацював з Програмою у сфері налагодження взаємодії органів виконавчої влади з громадськістю.

У рамках співпраці були проведені засідання за круглим столом «Науковий світ та влада: міждисциплінарний полілог», «Інноваційні підходи у підготовці та підвищенні кваліфікації кадрів з комунікації», «Європейські стандарти та українські реалії». Випущено три номери збірника «Комунікація», метою якого є пошук кращих шляхів поступу нашого суспільства з використанням можливостей комунікації як філософсько-практичної бази для розвитку демократії та громадянського суспільства.

З початком збройного конфлікту в східних регіонах України, у 2014-2015 роках відбулася низка робочих зустрічей з Управлінням Верховного Комісара ООН у справах біженців, Проектом Mason Change Communications з метою допомоги громадянам України, які вимушено виїхали з АР Крим і м. Севастополя, окремих районів Донецької та Луганської областей на тимчасове перебування до інших регіонів України.





Досягнення

Запроваджено:

- власні методи навчання працівників Центру та НСОЗ;
- унікальну програму стажування працівників контактних центрів, яка допомагає у стислі терміни зорієнтувати майбутнього працівника «гарячої лінії» у тонкощах професії, якій не навчають у жодному з навчальних закладів країни;
- проведення на постійній основі навчальних лекцій, семінарів, тренінгів, у тому числі за участі представників органів виконавчої влади, вищих навчальних закладів, установ та організацій;

Професійне навчання та методичне забезпечення Урядового контактного центру



- надання методичних рекомендацій контактним центрам областей та м. Києва (розсилка збірників методичних документів та рекомендацій, методичних матеріалів від ЦОВВ);
- навчальні заняття у чаті за допомогою програми Cisco Jaber, що дозволяє економити час та швидше отримувати необхідні консультаційні матеріали.

Введено:

- чотирьохрівневу систему професійного навчання;
- посаду власного психолога.

Проведено:

- понад 80 засідань Методичної комісії Центру (розроблено та схвалено понад 140 посібників, рекомендацій, інших матеріалів), з 2012 по 2019 роки – понад 190 навчальних занять, семінарів і тренінгів, у тому числі за участю представників органів виконавчої влади, вищих навчальних закладів, установ та організацій.

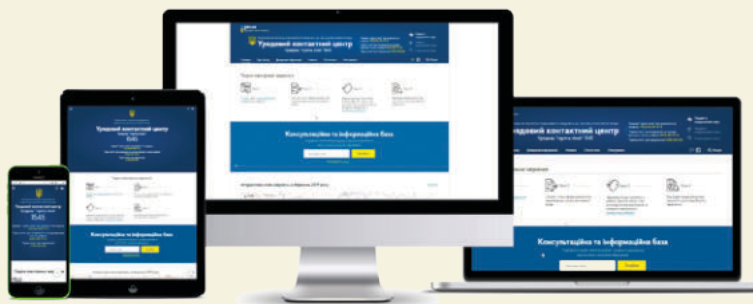
Створено:

- навчальне середовище для проходження стажування суб'єктів НСОЗ за різними напрямками основної діяльності (проведено понад 30 стажувань);
- web-кімнату для проведення вебінарів та онлайн-конференцій за участі представників контактних центрів областей та м. Києва.

Співпраця з громадськими організаціями

У Центрі жестової мови Українського товариства глухих (УТОГ) з січня по травень 2018 року проведено навчання з провідними консультантами сектора прийому звернень з використанням жестової мови. За результатами іспитів вручені сертифікати про проходження базового курсу навчання основ жестової мови.

Наші партнери з Всеукраїнської асоціації контактних центрів (БАКЦ) у рамках проекту «Аудит та оптимізація процесів роботи Урядового контактного центру» у 2018 році провели для працівників Центру цикл тренінгів на тему: «Основи менеджменту для супервізорів».

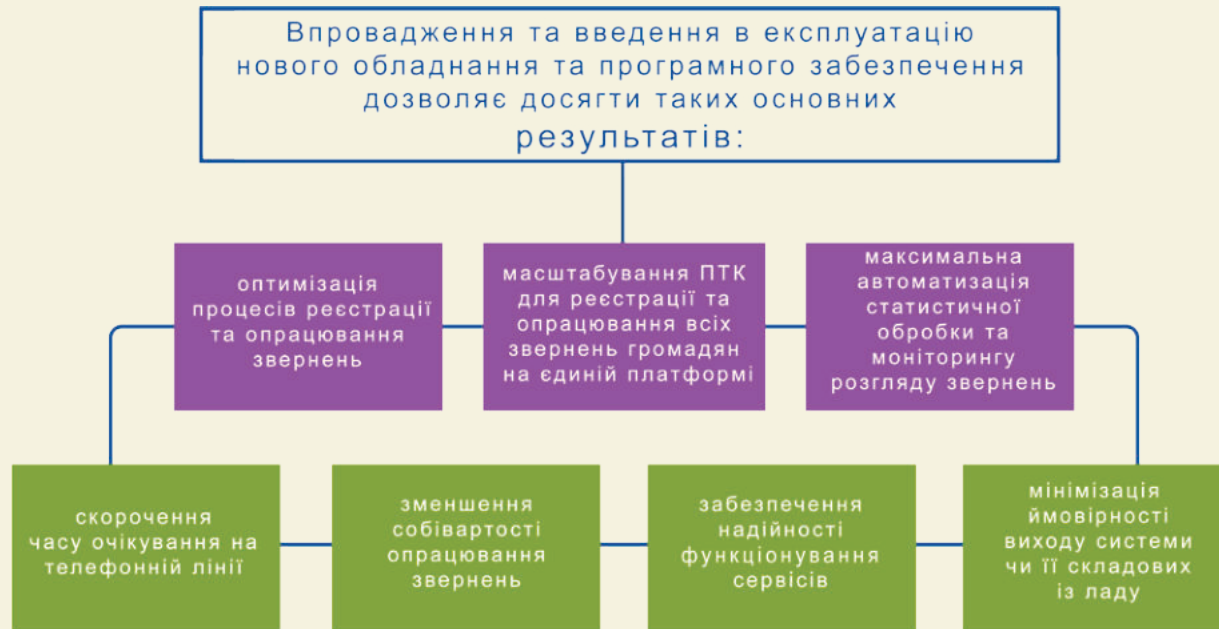


Технічне забезпечення, модернізація програмно-апаратного комплексу Центру. Впровадження нових сервісів

З метою підвищення якості послуг, які держава надає своїм громадянам, в Урядовому контактному центрі цілодобово забезпечується робота програмних і технічних засобів програмно-апаратного комплексу (ПАК) установи – ядра програмно-технічного комплексу Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, впроваджуються зміни і доповнення, налаштовуються та адмініструються прикладне програмне забезпечення, електронна база даних звернень, веб-сайт і сервіс реєстрації електронних звернень через особистий кабінет заявника.

У рамках сприяння виконанню проекту Уряду «Цифрова адженда України – 2020» відбувається модернізація програмно-апаратного комплексу Центру. Введені в експлуатацію нове обладнання та програмне забезпечення – IP-телефонія Cisco Unified Contact Center Enterprise, нова серверна інфраструктура і нова система зберігання даних, що дозволяє забезпечувати стабільну роботу електронної бази даних звернень заявників та її резервування.

Впровадження нових сервісів дозволяє: надавати громадянам інформацію в автоматичному режимі, завдяки чому значно скорочується кількість неприйнятих дзвінків; забезпечити наявність ресурсів для зберігання та цілодобового безаварійного доступу до електронної бази даних звернень заявників до органів виконавчої влади, файлів аудіозаписів розмов; застосувати максимально доступні цифрові технології для покращення якості та підвищення рівня обслуговування громадян різних категорій, включаючи осіб з порушенням слуху; впровадити автоматизовані голосові сервіси та інші технології, що сприяє підвищенню якості обслуговування заявників та оптимізації кількості фахівців; автоматизувати контроль за якістю роботи працівників урядової «гарячої лінії».



Модернізований ПАК Центру дозволяє більш якісно управляти процесом прийому та опрацювання звернень громадян, уникати зупинок сервісу та створення перенавантажень у чергах.

Впроваджена система запису розмов з аналітикою мови Verint дозволяє поліпшити операційні показники роботи Центру: скоротити середній час розмови та кількість з'єднань з тривалими паузами; автоматизувати процес виявлення помилок у роботі фахівців; підвищити ефективність роботи контролерів якості.

У Центрі забезпечено необхідний рівень захисту інформації при її зберіганні, обробці, створенні та передачі; вживаються всі можливі запобіжні заходи задля недопущення ураження вірусами, шкідливим програмним забезпеченням, втрати та витоку інформації. Продовжується впровадження додаткових комплексних рішень протидії кіберзагрозам із застосуванням спеціалізованих рішень відповідно до сучасної архітектури створення систем кібербезпеки.

Перспективи розвитку Урядового контактного центру

поглиблення комплексного аналізу проблемних питань, що порушуються громадянами перед органами виконавчої влади

удосконалення методології прогностичних досліджень; оптимізацію інструментарію для проведення опитувань; осучаснення презентації результатів прогностичних досліджень

створення системи дистанційного навчання працівників Урядового контактного центру та інших суб'єктів НСОЗ;
зміцнення навчально-методичної ланки Урядового контактного центру за рахунок залучення керівників регіональних контактних центрів, працівників освіти, методистів тощо

підвищення рівня поінформованості громадян про основні напрямки державної політики; забезпечення відкритості, прозорості, доступності інформації про роботу органів виконавчої влади; сприяння становленню відкритого демократичного суспільства, яке гарантуватиме дотримання конституційних прав громадян на участь у прийнятті відповідних рішень органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування

розширення можливостей Урядового контактного центру шляхом створення на його базі освітнього простору з підготовки та перепідготовки працівників НСОЗ, контактних центрів, «гарячих ліній» та довідкових служб органів виконавчої влади

запровадження нових механізмів взаємодії з громадськістю та розширення шляхів комунікації з використанням нових медіа, мережевих медіаресурсів

Подальша діяльність
Урядового
контактного центру
в системі
урядових комунікацій
передбачає:

КИЇВ
УРЯДОВИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР