



НАКАЗ

ГОЛОВНОКОМАНДУВАЧА ЗБРОЙНИХ СИЛ УКРАЇНИ

05.08.2020

м. КИЇВ

№ 105

Про затвердження Інструкції
щодо організації роботи
контактного центру (Call-центру)
Головнокомандувача Збройних
Сил України

Відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”, з метою оперативного реагування на звернення громадян з питань, розгляд і вирішення яких належать до компетенції Головнокомандувача Збройних Сил України та Генерального штабу Збройних Сил України, **наказую**:

1. Затвердити Інструкцію щодо організації роботи контактного центру (Call-центру) Головнокомандувача Збройних Сил України, що додається.
2. Визнати таким, що не застосовується, наказ Генерального штабу Збройних Сил України від 09 вересня 2019 року № 339 “Про затвердження Інструкції про організацію роботи контактного центру (Call-центру) Генерального штабу Збройних Сил України”.
3. Наказ розіслати до окремої військової частини.

Головнокомандувач Збройних Сил України
генерал-полковник



Руслан ХОМЧАК

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Головнокомандувача
Збройних Сил України
05 серпня 2020 року № 105

ІНСТРУКЦІЯ
щодо організації роботи контактного центру (Call-центру)
Головнокомандувача Збройних Сил України

1. Загальні положення

1.1. Контактний центр (Call-центр) Головнокомандувача Збройних Сил України (далі – Call-центр) створено з метою забезпечення оперативного реагування на пропозиції, заяви, скарги громадян (далі – звернення), які надходять до Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України та Генерального штабу Збройних Сил України.

1.2. Посадові особи, які забезпечують роботу Call-центру, керуються Конституцією України, законами України, актами Верховної Ради України, актами Президента України, актами Кабінету Міністрів України, наказами і директивами Міністерств оборони України та Головнокомандувача Збройних Сил України.

1.3. Організацію та керівництво роботою Call-центру, а також загальний контроль здійснює заступник Головнокомандувача Збройних Сил України (через Головне управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України).

2. Основні завдання та функції Call-центру

2.1. Основними завданнями Call-центру є:
прийняття та реєстрація звернень;
надання довідково-консультативної допомоги громадянам з питань, що належать до компетенції Головнокомандувача Збройних Сил України;
здійснення зворотного зв'язку із 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 (через Центр морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України):

приймає звернення заявників за єдиним багатоканальним телефонним номером 0 800 50 04 10, а також повідомлення, що надходять на електронну адресу і сторінки (месенджери) в соціальних мережах. У разі потреби надсилає звернення заявників на розгляд до структурних підрозділів Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України, Генерального штабу Збройних Сил України, інших органів військового управління Збройних Сил України відповідно до їх компетенції;

надає відповідну довідкову інформацію під час надходження звернень з питань, що не потребують додаткового опрацювання в органах військового управління Збройних Сил України;

передає до Адміністративного управління Генерального штабу Збройних Сил України (через систему електронного документообігу СЕДО-М) інформацію, отриману від заявників за результатами опрацювання телефонних (електронних) звернень, з метою надіслання для розгляду за належністю до відповідних органів військового управління Збройних Сил України у порядку, передбаченому для розгляду письмових звернень;

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

аналізує звернення, що надійшли до Call-центру, та надає пропозиції начальнику Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України щодо роботи Call-центру та взаємодії органів військового управління Збройних Сил України для комплексного вирішення порушених питань;

проводить аналіз поточних звернень, за дорученнями Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України відпрацьовує відповідні інформаційно-довідкові матеріали для підготовки доповіді Головнокомандувачу Збройних Сил України.

3. Порядок роботи Call-центру

3.1. Склад осіб, які забезпечують роботу Call-центру, – шість осіб з числа найбільш підготовлених представників органів військового управління, до компетенції яких належать питання за видами забезпечення (логістичний, правовий, фінансовий, медичний, кадровий, морально-психологічний), з них одна особа – оператор, який приймає телефонні звернення громадян безпосередньо у Call-центрі, решта осіб перебуває на штатних робочих місцях у готовності надати підтримку (відповідно до компетенції) оператору в розгляді питань, які порушують заявники.

Графік залучення до роботи Call-центру операторів відпрацьовується Головним управлінням морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України та доводиться до органів військового управління Збройних Сил України.

Командувачі Сил логістики Збройних Сил України, Медичних сил Збройних Сил України, начальники Управління правового забезпечення

Генерального штабу Збройних Сил України, Фінансового управління Генерального штабу Збройних Сил України, Головного управління персоналу Генерального штабу Збройних Сил України та Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України щотижня своїм рішенням визначають своїх представників до складу операторів, у тому числі осіб, які будуть забезпечувати роботу Call-центру, перебуваючи на штатних робочих місцях.

Напередодні особи, які на штатних робочих місцях будуть у готовності, відповідно до компетенції, надати підтримку оператору, повинні надіслати на електронну пошту Call-center_ZSU@mil.gov.ua інформацію про себе та номер контактного телефону.

3.2. Оператор Call-центру зобов'язаний установити взаємодію з особами, які перебувають на штатних робочих місцях у готовності надати йому підтримку щодо розгляду питань, які порушують заявники.

3.3. Графік роботи оператора Call-центру та решти посадових осіб за напрямками забезпечення – з 9.00 до 18.00 у робочі дні.

3.4. Прийняття звернень здійснюється оператором Call-центру, обов'язки якого визначено в додатку 1 до цієї Інструкції, за єдиним телефонним багатоканальним номером, а також тих звернень, що надходять на електронну адресу та сторінки (месенджери) у соціальних мережах. Під час прийняття звернень зміст звернення та дані заявника заносяться в базу звернень Call-центру.

3.5. За кожним зверненням оператор Call-центру:
вносить до бази звернень Call-центру відомості про звернення (зразок оформлення списку звернень громадян викладено в додатку 2 до цієї Інструкції);
після запису в електронний журнал під час телефонної розмови розглядає звернення, в яких порушуються питання довідкового чи консультативного характеру, та питання, які не потребують додаткового вивчення;

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

за потреби надає довідкову інформацію та правову допомогу в межах компетенції або відповідні контакти органів військового управління, до компетенції яких належить вирішення порушених питань;

за необхідності (у разі потреби в невідкладному наданні допомоги, реагуванні на правопорушення тощо) направляє заявника до відповідного оператора телефонної "гарячої лінії" органу військового управління Збройних Сил України.

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

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

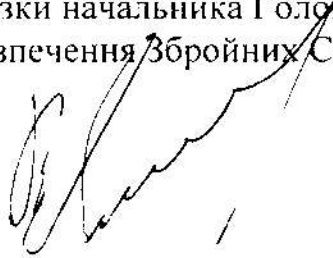
поштову адресу та (або) адресу електронної пошти, на яку має бути надіслано відповідь на звернення, контактний номер телефону;

суть порушеного питання, пропозиції, заяви (скарги), яка зазначається стисло, лаконічно, без дублювання інформації та зайвої деталізації.

3.7. Анонімні звернення не реєструються та не підлягають розгляду.

3.8. Інформація про звернення, що містять повідомлення про вчинення злочину або настання події, невідкладно доповідається черговому Головному управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України.

Тимчасово виконуючий обов'язки начальника Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України
полковник



Володимир ЯЦЕНТЮК

Додаток 1
до Інструкції щодо організації роботи
контактного центру (Call-центру) Апарату
Головнокомандувача Збройних Сил
України
(підпункт 3.4 пункту 3)

ОБОВ'ЯЗКИ

оператора Call-центру Головнокомандувача
Збройних Сил України

Оператор Call-центру Головнокомандувача Збройних Сил України призначається з числа найбільш підготовлених військовослужбовців та працівників Збройних Сил України, підпорядкований начальнику Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України (через чергового Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України).

Час роботи оператора Call-центру – з 9.00 до 18.00 у будні дні.

Місце чергування – Центр морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України, м. Київ, пров. Артилерійський, 1а.

Оператор Call-центру відповідає за:

своєчасне прийняття по телефону, а також на електронну адресу та сторінки (месенджери) у соціальних мережах, звернень громадян, які належать до компетенції Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України, Генерального штабу Збройних Сил України та інших органів військового управління Збройних Сил України, та їх направлення для розгляду по суті;

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

1. Оператор Call-центру зобов'язаний:

1) напередодні дня роботи на Call-центрі, з 15.00 до 15.30 (для тих, хто заступає після вихідних, святкових днів – в останній робочий день перед днем роботи на Call-центрі, з 15.00 до 15.30) вивчити документи щодо роботи в Call-центрі та о 16.00 прибути на інструктаж до начальника відділу соціальної роботи Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України.

2) перед початком роботи:

перевірити справність засобів зв'язку, комп'ютерної та іншої оргтехніки, наявність документів та майна Call-центру згідно з описом;

встановити взаємодію з іншими особами, які перебувають на штатних робочих місцях у готовності надати йому підтримку в розгляді питань;

о 9.20 доповідати про прибуття начальнику Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України (через чергового Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України);

3) знаходитися на місці роботи;

4) доповідати негайно черговому Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України:

про вихід з ладу каналів зв'язку;

резонансні звернення громадян, що надійшли під час чергування;

виходити на зв'язок з черговим Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України:

з 09.45 до 9.50 – для уточнення отриманих від начальника Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України вказівок щодо особливостей роботи та завдань на добу;

з 17.30 до 18.00 – для інформування про стан справ;

5) 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 та правової допомоги у межах компетенції, за необхідності (у разі потреби в невідкладному наданні допомоги, реагуванні на правопорушення тощо) направлення заявника до відповідного оператора телефонної "гарячої лінії" структурного підрозділу Апарату Головнокомандувача Збройних Сил України, Генерального штабу Збройних Сил України, іншого органу військового управління Збройних Сил України;

уточнити прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання (проходження служби стосовно військовослужбовців), контактні телефони, електронну пошту особи, яка звертається, внести дані до бази даних Call-центру;

з'ясувати та записати основні питання за зверненням, надати інформацію по суті звернення;

у ході комунікації з абонентом дотримуватися етики спілкування, не допускати грубощів, зневаги, фамільярності. Телефонну розмову вести державною українською мовою, спокійним, непідвищеним тоном;

за необхідності, у межах компетенції, надати відповідні роз'яснення з урахуванням вимог діючого законодавства та визначеного порядку розгляду окремих (типових) питань;

на прохання заявника або в разі доцільності надати йому відповідні номери телефонів, що визначені в документації, реквізити для подальшого звернення за належністю;

6) за результатами роботи до 18.00 готувати список звернень, що потребують додаткового розгляду та надання відповіді структурними підрозділами органів військового управління Збройних Сил України або надіслання за належністю;

7) у разі надходження звернень, які потребують додаткового розгляду та надання відповіді заявнику, здійснити їх реєстрацію (додаток 2) та передати до Адміністративного управління Генерального штабу Збройних Сил України

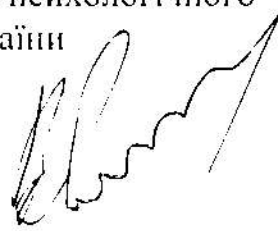
(через Центр морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України) системою електронного документообігу СЕДО-М.

8) у разі прибуття керівництва Головного управління морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України, Збройних Сил України чи Міністерства оборони України відрекомендуватись та доповісти про стан справ.

2. Форма одягу для несення чергування військовослужбовцям – польова, для працівників – офіційно-ділова.

3. На час прийняття їжі, задоволення природних потреб оператора Call-центру підміняє на робочому місці черговий Центру морально-психологічного забезпечення Збройних Сил України.

Тимчасово виконуючий обов'язки начальника
Головного управління морально-психологічного
забезпечення Збройних Сил України
полковник



Володимир ЯЦЕНТЮК

Додаток 2
до Інструкції щодо організації роботи
контактного центру (Call-центру)
Головнокомандувача Збройних Сил
України
(підпункт 3.5 пункту 3)

ЗРАЗОК ОФОРМЛЕННЯ СПИСКУ

звернень, які надійшли до Call-центру Головнокомандувача Збройних Сил України та потребують
додаткового розгляду і надання відповіді заявнику,
_____ 20__ року

№ з/п	Прізвище, ім'я та по батькові заявника, належність до Збройних Сил України, домашня адреса, контактний телефон	Суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги/бажання заявника отримати відповідь письмово чи усно	Результати попереднього розгляду звернення черговим оператором Call-центру
1	2	3	4
1	Солдат військової служби за контрактом Останчук Іван Петрович, проходить військову службу у військовій частині А2867, м. Київ, вул. Анатолія Петрицького, 11, кв. 96, 067 904 38 91	Звернувся з питання ненадання йому статусу учасника бойових дій. Повідомив, що з серпня 2018 року по січень 2019 року у складі військової частини А2867 виконував завдання під час операції об'єднаних сил. У грудні 2018 року комплект документів для надання статусу учасника бойових дій було надіслано з військової частини А2867 до оперативного командування "Північ", але до цього часу статусу учасника бойових дій йому	Заявника поінформовано про те, що його звернення буде розглянуто за належністю. Відповідь йому буде надано у встановленому порядку. Звернення потребує надання відповідного доручення керівництвом Генерального штабу Збройних Сил України

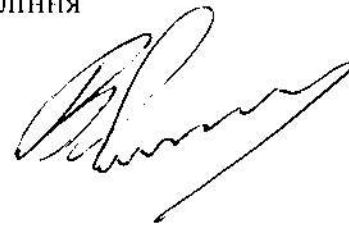
Продовження додатка 2
Продовження таблиці

1	2	3	4
		не надано. До командування військової частини А2867 він не звертався. Відповідь бажає отримати в письмовому вигляді.	
2	Кухаренко Лілія Анатоліївна, дружина військовослужбовця – учасника операції об'єднаних сил, 050 334 59 02	Звертається з проханням надати їй психологічну допомогу у зв'язку з участю її чоловіка в операції об'єднаних сил. Відповідь бажає отримати в усній формі.	Заявниці було запропоновано звернутися на "гарячу лінію" для отримання психологічної допомоги та обрати при цьому цифру "8" за телефоном 0 800 50 04 10.

Черговий оператор:

(військове звання, підпис, ініціал, прізвище)

Тимчасово виконуючий обов'язки начальника Головного управління
морально-психологічного забезпечення
Збройних Сил України
полковник



Володимир ЯЦЕНТЮК