



Міністерство юстиції України
Координаційний центр з надання правової допомоги

НАКАЗ

«19» листопада 2017 року

м. Київ

№ 208

Про затвердження Порядку проведення моніторингу та оцінювання якості діяльності відділів забезпечення роботи контактних центрів регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській та Чернівецькій областях

Відповідно до підпункту 16 пункту 13 Положення про Координаційний центр з надання правової допомоги, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 06 червня 2012 року № 504 (зі змінами), та з метою належної організації роботи відділу забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та відділу забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області в частині надання кваліфікованої правової допомоги особам, які звертаються на єдиний телефонний номер системи надання безоплатної правової допомоги (0-800-213-103),

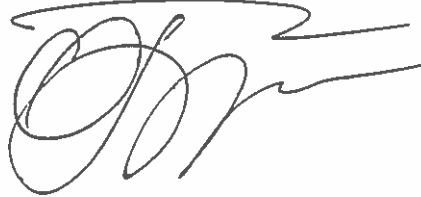
НАКАЗУЮ:

1. Затвердити Порядок проведення моніторингу та оцінювання якості діяльності відділу забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та відділу забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області, що додається.

2. Начальнику організаційного управління Д. Красовському довести цей наказ до відома керівників регіональних центрів з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській та Чернівецькій областях.

3. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника директора Координаційного центру з надання правової допомоги М. Лаврінка.

В.о. директора



О. Бонюк

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ Координаційного центру

з надання правової допомоги

від « 19 » листопада 2017 року № 208

Порядок проведення моніторингу та оцінювання якості діяльності відділу забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та відділу забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області

1. Цим Порядком регулюються питання щодо проведення моніторингу та оцінювання якості діяльності відділу забезпечення роботи контактного центру системи безоплатної вторинної правової допомоги регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги та відділу забезпечення роботи контактного центру Регіонального центру з надання безоплатної вторинної правової допомоги у Сумській області (далі – контактні центри).

2. Моніторинг та оцінювання якості діяльності контактних центрів (далі – моніторинг) передбачає проведення комплексу заходів з нагляду (спостереження) за роботою контактних центрів, що здійснюються працівниками управління забезпечення доступу до правової допомоги і управління інформаційних технологій та аналізу даних Координаційного центру з надання правової допомоги (далі – Координаційний центр) періодично (не менше одного разу на квартал) або за потребою (у разі отримання скарг) з метою забезпечення оптимального виконання основних завдань та функцій працівниками контактних центрів.

3. Моніторинг здійснюється шляхом:

- проведення аналізу кількісних показників роботи контактних центрів;
- здійснення вибіркового прослуховування аудіозаписів розмов осіб, які звертаються на єдиний телефонний номер системи безоплатної правової допомоги (далі – клієнти), з працівниками контактних центрів, їх аналізу на предмет повноти та якості надання правової допомоги;
 - виявлення та збереження прикладів кращих телефонних розмов працівників контактних центрів з клієнтами, як зразок успішної практики для подальшого їх використання в навчанні зазначених працівників;
 - вибіркового телефонного опитування клієнтів щодо задоволеності роботою працівників контактних центрів, примірні питання якого наведені у додатку 1 до цього Порядку;

- вивчення та аналізу результатів опитування клієнтів щодо задоволеності роботою працівників контактних центрів;
- здійснення дослідження «таємний клієнт», що передбачає комплекс організаційних заходів, спрямованих на визначення рівня комунікації працівників контактних центрів з клієнтом, доступності та якості наданої ними правової допомоги;
- здійснення аналізу звернень клієнтів зі скаргами на роботу контактних центрів;
- здійснення інших заходів.

4. За результатами проведеного моніторингу управління забезпечення доступу до правової допомоги і управління інформаційних технологій та аналізу даних Координаційного центру готують та подають керівнику Координаційного центру інформаційно-аналітичну довідку та пропозиції щодо комплексу заходів, які необхідно вжити для покращення роботи контактних центрів.

5. Результати проведеного моніторингу можуть бути використані під час підготовки відповідних інформаційно-аналітичних матеріалів щодо функціонування системи надання безоплатної правової допомоги та її оцінювання.

Форма телефонного опитування клієнтів

З метою покращення якості роботи контактних центрів системи надання безоплатної правової допомоги прошу Вас відповісти на такі питання:

1. Як часто Ви зверталися до контактного центру протягом останнього року?

- один раз
декілька разів (2 і більше)

2. Скільки часу Ви очікували відповіді на телефонне з'єднання з працівником контактного центру?

- менше 5 хвилин
від 5 до 10 хвилин
понад 10 хвилин

3. Працівник контактного центру спілкувався з Вами ввічливо та коректно?

- так
ні

4. Оцініть за п'ятибальною шкалою наскільки зрозумілою для Вас була правова консультація працівника контактного центру, де «5» - дуже добре, «1» - дуже погано:

- 5
4
3
2
1

5. Прокоментуйте будь ласка, що саме Вам не сподобалося (це питання ставиться клієнту в разі, якщо оцінка роботи працівника контактного центру становить «1» або «2»).

6. Чи наступного разу, у разі необхідності, Ви звернетесь до контактного центру?

так

ні

7. Чи будете рекомендувати, у разі необхідності, звернутися за єдиним телефонним номером системи безоплатної правової допомоги своїм знайомим?

так

ні

Дякуємо Вам за відповіді і витрачений час!

Ми обов'язково врахуємо Вашу думку!