

Складові допомоги громадянам під час карантину – спільні дії держави та приватного сектору

Удосконалювати роботу зі зверненнями громадян, відстежувати найбільш актуальні проблеми, які турбують суспільство і потребують вчасного реагування державних органів – такі пріоритети ставить перед собою державна установа «Урядовий контактний центр».

Найближчими днями Урядовий контактний центр відзначатиме 11-ту річницю створення. Стільки ж часу працівники установи забезпечують роботу урядової «гарячої лінії», відому мільйонам українців за коротким номером телефону 1545.

На урядову «гарячу лінію» лише з початку 2020 року надійшло понад півмільйона звернень. Працівниками Центру надано консультацій, роз'яснень та довідкової інформації на понад 300 тисяч звернень.

Період важливих починань, запровадження експериментальних проєктів, загалом реформування роботи Центру з метою наближення її до актуальних проблем суспільства, співпав з найбільшим викликом сучасності – подоланням коронавірусу COVID-19 на території країни.

З перших днів оголошення карантинних обмежень керівництво Урядового контактного центру поставило завдання працювати більш ніж наполегливо для того, щоб допомогти громадянам нашої країни, Уряду гідно боротися з поширенням коронавірусу.

На урядову «гарячу лінію» щоденно почали надходити тисячі звернень від громадян з проханням надати консультативну інформацію з питань, пов'язаних з гострою респіраторною хворобою COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2. Кількість звернень суттєво зросла, що позначилося додатковим навантаженням на працівників урядової «гарячої лінії». Переважно люди потребували роз'яснень стосовно медичних та захисних засобів для протидії розповсюдженню коронавірусу, надання медичної допомоги, водночас їм була необхідна психологічна підтримка.

Крім того, зросла кількість питань соціального характеру: виплати пенсій, інших соціальних виплат тощо.

З вдячністю Урядовий контактний центр прийняв пропозицію компанії Кока-Кола Беверіджиз Україна про співпрацю. Компанія надала можливість своїм працівникам на добровільних засадах консультувати громадян з питань COVID-19. 17 учасників проєкту у робочий час працюють на урядовій «гарячій лінії» зі збереженням за ними заробітної плати. Перед початком роботи представники Урядового контактного центру організували необхідне навчання для волонтерів та протестували усіх майбутніх консультантів.

Волонтери компанії працюють дистанційно за змінним графіком у робочі дні з 09:00 до 17:00 і щоденно отримують необхідну інформаційну онлайн підтримку від Урядового контактного центру. З початку травня волонтери опрацювали понад 1400 дзвінків громадян з усієї України, які надійшли на урядову «гарячу лінію» з питань COVID-19.

Маргарита Тарасова – працівник компанії Кока-Кола Беверіджиз Україна, зазначила: «Моя нова роль полягає в тому, що я координую роботу волонтерів компанії, які на час карантину стали консультантами урядової «гарячої лінії». Нас з командою надихає те, що ми можемо бути корисними державі у цей складний час і маємо можливість надавати необхідну підтримку нашим співгромадянам під час пандемії».

Спільна робота обох команд продемонструвала високий рівень відповідальності державного рівня. Дякуємо за допомогу!