DOI: 10.17117/ns.2014.02.036

Поступило в редакцию: 01.12.2014

<http://ucom.ru/doc/ns.2014.02.036.pdf>

info@psu.ru

Скондакова В.И.

Call-центр как действенный канал коммуникации между властью города Перми и населением

Skondakova V.I.

Call-center as an effective channel of communication between Perm municipal authority and the population

В статье определяется значение и основные направления деятельности одного из ведущих каналов коммуникации между муниципальной властью города Перми и населением – Call-центра главы города Перми. Кроме того, рассматривается информационная система управления call-центром, а также специфика кадровой политики. Исследуются противоречия и проблемы работы call-центра, препятствующие налаживанию эффективного диалога и обратной связи в муниципальном управлении

Ключевые слова: муниципальные органы власти, управление, коммуникации, обратная связь, call-центр

Paper defined value and the main activities of Call-center – one of the leading channels of communication between Perm municipal authority and the population. Besides, we consider the information management system by the call-center, and also specifics of personnel policy. In addition, there are investigated contradictions and problems of the call-center functioning and interfering adjustment of effective dialogue and feedback in municipal management

Key words: municipal authorities, management, communications, feedback, call-center

Скондакова Владислава Игоревна

Магистрант

Пермский государственный национальный
исследовательский университет
г. Пермь, ул. Букирева, 15

Skondakova Vladislava Igorevna

Undergraduate

Perm State National Research University
Perm, Bukireva st., 15

Исследуя проблемы коммуникации между муниципальными органами власти и населением, отечественные исследователи изучают феномен коммуникации в органах власти, выявляют сущность и значимость продуктивного коммуникационного процесса между муниципальной властью и населением города. Так Цирельникова Л.Г. отмечает, что «в настоящее время необходимо создание новой системы взаимодействия между жителями и должностными лицами органов местного самоуправления, основанной на доверии и взаимопомощи. Укрепление доверия местного сообщества к местной власти должно идти в направлении увеличения информационной открытости органов местного самоуправления и периодической публичной отчетности представителей муниципальных органов власти» [8, с.38].

В XXI веке роль коммуникации принципиально меняется. По мнению профессора Г. Почепцова, в современных условиях власть должна не только принимать участия в коммуникациях с населением, она сама должна инициировать новые типы коммуникации [5, с. 142].

Актуальность использования новых коммуникативных инструментов возрастает в контексте развития Электронного правительства, что является важной тенденцией развития государственного и муниципального управления как в России, так и в мире [6, с. 163].

По мнению Гончаровой Т.В. «доступным каналом информирования граждан на современном этапе развития информационного общества являются call-центры» [1, с.157]. Муниципальные образования России, в частности город Пермь, в настоящее время работают в направлении улучшения организации коммуникаций между органами муниципальной власти и населением. Таким образом, деятельность call-центра является одним из наиболее действенных инструментов установления взаимодействия между муниципальной властью и населением города Перми. Это означает, что уровень информационной доступности решений, принимаемых органами местного самоуправления, повысится, а также наличие обратной связи станет неотъемлемым атрибутом в анализируемом коммуникационном процессе.

Идея создания call-центра города Перми возникла у Главы города Перми И.Н. Шубина в 2007 году. Во время разработки проекта по созданию Call-центра власти города Перми опирались на город Луисвилль, в котором был создан call-центр (MetroCall LouisvilleKy.gov) [3].

Пилотно Call-центр Главы города Перми был запущен в мае 2008 года. Важной задачей при создании Call-центра явилось создание информационно-справочной системы, а также определение схемы и порядка получения информации. Так, в Положении в справочно-информационной службе Пермской городской Думы и Главы города Перми определены:

- цели и задачи Службы, порядок организации деятельности Службы,
- порядок формирования, поддержания актуальности и использования информационной базы
- порядок приёма, обработки и доведения до сведения граждан подготовленной информации на поступившие телефонные звонки [4, п. 2-5].

Кроме того, положение о справочно-информационной службе Пермской городской Думы и Главы города Перми обозначило структуру и объём информационной базы. Структура информационной базы состоит из 16 разделов: *общая информация, земельные отношения, социальная защита, жилищные отношения, благоустройство, здравоохранение, образование, безопасность, жилищно-коммунальное хозяйство, общественный транспорт, планирование и развитие территории города Перми, экология и природопользование, спорт, культура, потребительский рынок и информация от сторонних организаций.*

В 2011 году возник новый формат работы, а именно прямые телефонные линии. Вопросы, заданные во время прямых линий ставятся на контроль. Абонент, задавший вопрос, вправе получить ответ в течение 10 дней. В настоящее время в прямых линиях принимают участие Глава города Перми, Главы район-

ных администраций, депутаты округов города Перми и сотрудники других органов местного самоуправления.

Информационная система управления Call-центра

Согласно положению целью деятельности Службы является обеспечение реализации прав граждан на получение информации по вопросам местного значения. Необходимо подчеркнуть, что организация деятельности Службы включает в себя организацию формирования и поддержания актуальной информационной базы, определения порядка её использования, приёма, обработки и доведения информации до сведения граждан. Таким образом, специалисты call-центра работают в следующих направлениях:

1. Предоставление гражданам информацию о деятельности органов местного самоуправления, ходе реализации вопросов местного значения
2. Проведение телефонных опросов по вопросам ведения органов местного самоуправления
3. Анализ и обобщение поступающих от граждан предложений и информации по деятельности органов местного самоуправления

Формирование информационной базы осуществляется на электронных носителях на основании информации, получаемой из администрации города Перми, органов государственной власти, статистики, коммерческих и некоммерческих организаций, включая государственные и муниципальные предприятия и учреждения, из иных официальных источников. Информация представляется в аппарат Пермской городской Думы и Главы города Перми в электронном виде.

Операторы Call-центра принимают и обрабатывают телефонные звонки граждан в формате единого территориально-распорядительного центра обработки звонков на базе каналов традиционной телефонной связи. Приём и обработка звонков граждан осуществляется по единому телефону ежедневно с 8.00 до 20.00

Рис. 1. Карточка для обработки звонков

Существует определённая форма работы со звонками горожан. Оператору call-центра необходимо заполнить карточку на каждый поступивший в call-центр звонок. Форма карточки представлена на рис. 1.

Оператор call-центра должен заполнить все обязательные разделы карточки. Особенную важность представляет раздел «Ответ». В данном разделе оператор представляет ответ, данный гражданину, обратившемуся в call-центр. Оператор вправе сам дать ответ, а также может обратиться в компетентные органы в случае отсутствия исчерпывающей информации для предоставления ответа.

Специфика кадровой политики и управления персоналом

Говоря об особенностях кадровой политики Call-центра, стоит отметить, что организация действенной кадровой политики вызывает определённые трудности. Руководитель одного из call-центров выделяет особенности кадровой политики центра:

Во-первых, прослеживается сложность обучения операторов call-центра. Оператор – это «маленький чиновник». Он должен выяснить причину звонка, определить, кто создал проблемную ситуацию, выявить того, кто сможет решить проблему в сложившейся ситуации и затем сообщить ответ.

Во-вторых, не каждый человек выдерживает моральную и эмоциональную нагрузку, которая присутствует в работе каждого оператора. Так, что молодые квалифицированные кадры не выдерживают работу оператора более 1,5 лет. Вследствие этого, на должность оператора принимаются сотрудники среднего возраста (более стрессоустойчивые работники) зачастую с отсутствием высшего образования. Данная специфика кадров вызывает определённые трудности в работе call-центра. Так, обучение таких сотрудников занимает довольно длительный срок.

Проанализировав проблемы кадровой политики call-центра, можно сделать вывод, что для call-центра главы города Перми нуждается в молодых квалифицированных кадрах, обладающих определёнными знаниями, умениями и навыками, то есть компетентных специалистах.

Посредством проведения различных исследований, а именно анализа нормативно-правовой базы, включенное наблюдение, беседы с руководителем Call-центра, а также операторами Call-центра, мы можем констатировать, что Call-центр способствует более эффективному взаимодействию между органами местного самоуправления и населением города Перми. Так, например, в 2013 году в call-центр Главы города Перми и Пермской городской Думы поступил 18191 звонок. В 2012 году все звонков было 23089. В этом call-центре Главой города Перми было проведено 10 прямых телефонных линий, руководители функциональных и территориальных органов администрации города Перми провели 28 прямых телефонных линий [2]. В Twitter-аккаунт call-центра Главы города Перми поступило 969 вопросов от пользователей. В 2012 всего поступило 466 вопросов от пользователей. На каждый подготовлен и выставлен компетентный ответ [7].

Подводя итог, необходимо отметить, что информационные коммуникационные технологии, воплощенные в создании Call-центра, создают новые

возможности для содействия сотрудничеству граждан и их объединению с органами местного самоуправления и разработке программ и решений, формированию у населения чувства причастности к управлению территорией. Кроме того, анализ показал, что информационная система call-центра постоянно нуждается в совершенствовании. С целью обеспечения эффективной организации и функционирования call-центров необходимо сокращать время ожидания ответов, повышать уровень их достоверности и актуальности. Таким образом, специалисты call-центра должны быть обеспечены доступом ко всем необходимым электронным ресурсам органов власти.

Говоря о проблемах кадровой политики организации, руководителям call-центра следует привлекать больше подготовленных специалистов, которые могут грамотно организовать продуктивное взаимодействие с гражданами при телефонном обращении, а также во время реализации иных форм информационно-справочной поддержки.

Список литературы:

1. Гончарова Т.В. Структура системы информационного обеспечения деятельности органов местного самоуправления по предоставлению муниципальных услуг // Вестник государственного и муниципального управления. 2013. № 4. С. 157.
2. Call-центр главы города Перми. Официальный сайт главы города Перми. URL: <http://glava.perm.ru/callcenter>
3. Официальный сайт call-центра в Луисвилле. URL: <http://MetroCall.LouisvilleKy.gov>
4. Положение о справочно-информационной службе Пермской городской Думы и Главы города Перми»: Постановление главы города Перми от 22.09.2008 №125. П.2-5.
5. Почепцов Г. Паблик рилейнз для профессионалов. Киев, 2005. С. 142.
6. Садовская А.Л. Новые коммуникативные инструменты для взаимодействия граждан, журналистов и государственных служащих // Вестник государственного и муниципального управления. 2014. № 2. С. 163.
7. Твиттер call-центра Главы города Перми. URL: <http://twitter.com/callcenterGlavy>
8. Цирельникова Л.Г. Значение и направления информирования граждан о местном самоуправлении // APRIORI. Серия: Гуманитарные науки. 2014. № 2. С. 38.

References:

1. Goncharova T. The structure of information management system of local government for the provision of municipal services. Reporter of state and municipal government. 2013. №4. P. 157.
2. Pocheptsov G. Public relations for professionals. Kiev, 2005. P. 142.
3. Sadovskaya A.L. New communication tools for interaction between citizens, journalists and civil servants. Reporter of state and municipal government. 2014. №2. P. 163.
4. The position of the reference and information service of the Perm City Council and the head of Perm ": Resolution of the head of the city of Perm from 22.09.2008 №125. Pp. 2-5.
5. Tsirelnikova L.G. The value and direction of informing citizens about local government // APRIORI. Series: Humanities. 2014. №2. P. 38.
6. Twitter call-center of the head of the city of Perm. URL: <http://twitter.com/callcenterGlavy>
7. Call-center head of the city of Perm. Official site of the head of the Perm city. URL: <http://glava.perm.ru/callcenter>
8. Official site call-center in Louisville. URL: <http://MetroCall.LouisvilleKy.gov>