



ВІДКРИТО

НОВИЙ CALL-ЦЕНТР МІНІСТЕРСТВА ЮСТИЦІЇ

31 січня Міністр юстиції України Павло Петренко та директор Місії Агентства США з міжнародного розвитку (USAID) в Україні, Білорусі та Молдові Сюзан Фрітц, дали старт роботі call-центру Міністерства юстиції.

Call-центр працюватиме на базі нового відкритого офісу, обладнаного за підтримки USAID, який також забезпечуватиме можливість особистого прийому громадян фахівцями та керівництвом міністерства.

«У своїй роботі ми керуємося простою філософією – чиновник є найманим працівником, зарплату якому платять зі своїх податків всі громадяни. Саме тому кожен конкретний державний службовець і всі держоргани загалом мають працювати на громадян, надавати їм допомогу у всіх необхідних життєвих ситуаціях. Ми поставили перед собою мету – забезпечити українців зручними сервісами. Сьогодні ми робимо ще один крок у цьому напрямку та офіційно відкриваємо call-центр Міністерства юстиції», – наголосив очільник

Мін'юсту. До створення повноцінного call-центру в міністерстві працювали окремі гарячі лінії за різними напрямками. Фактично громадяни не мали єдиної лінії, куди можна було б звернутися з будь-якого питання, і де б кожному допомогли спеціалісти Мін'юсту.

Павло Петренко зауважив, що центр працює у тестовому режимі з липня минулого року. За цей час його співробітники прийняли понад 21 тис. звернень, серед яких понад 18 тис. дзвінків, 1,4 тис. електронних звернень та 1,8 тис. скарг.

«Щоденно спеціалісти центру опрацьовують понад 150 звернень. Отримати консультацію, залишити звернення чи скаргу можна, зателефонувавши на багатоканальний номер **0 (44) 364 23 93** або надіславши листа на електрон-

ну пошту callcentre@minjust.gov.ua. Переконалий, відкриття цього центру зробить юстицію ще ближчою до українців», – резюмував очільник Мін'юсту.

Сюзан Фрітц у свою чергу зазначила: «Ми вітаємо те, що Міністерство юстиції визнає пріоритетом надання громадянам доступних та орієнтованих на клієнтів адміністративних послуг. USAID також приємно надати допомогу у створенні цього call-центру, щоб забезпечити доступ громадян України до публічної інформації про послуги в сфері юстиції та швидке реагування на їх потреби у доступі до правосуддя. Сполучені Штати очікують на продовження реформ послуг в сфері юстиції відповідно до потреб українців. USAID і надалі підтримуватиме Мін'юст у цій важливій справі». ■