

Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг - організаційно-інструктивні та частково методичні матеріали, що розроблені Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно із Офісом реформи адміністративних послуг (Проект експертної підтримки врядування та економічного розвитку (EDGE), який впроваджується канадською компанією Agriteam Canada Consulting Ltd.) та за підтримки Програми USAID «Лідерство в економічному врядуванні» з урахуванням практичного досвіду впровадження таких стандартів центрами надання адміністративних послуг – членами Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг.

Дотримання Єдиних вимог (Стандарту) гарантуватиме, що взаємодію із кожним відвідувачем буде організовано якісно, всі звернення будуть опрацьовані своєчасно.

Єдині вимоги (Стандарт) рекомендовані до застосування центрами надання адміністративних послуг усіх рівнів по всій території України.

Авторський колектив:

Андрєєв Олександр – проектний менеджер Офісу реформи адміністративних послуг;

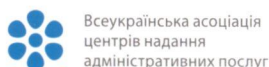
Каменчук Олександр - начальник відділу розвитку системи надання адміністративних послуг Міністерства економічного розвитку і торгівлі України;

Семеніхін Володимир – керівник Офісу реформи адміністративних послуг;

Шамрай Наталія - директор Департаменту (Центру) надання адміністративних послуг Київської міської державної адміністрації, голова Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг.

Підготовка цієї публікації стала можливою завдяки підтримці американського народу, що була надана через Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) в рамках Програми «Лідерство в економічному врядуванні» (USAID LIEB).

Погляди авторів, висловлені в цьому документі, можуть не збігатися із поглядами Агентства США з міжнародного розвитку або Уряду Сполучених Штатів Америки.



Шановні друзі! Колеги!

Я щиро вітаю кожного, хто тримає у руках цей надважливий документ - Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП).

Адже сьогодні отримання адмінпослуг - регулярна та буденна процедура, якою ми неодноразово користуємося, коли треба прописатися/виписатися з квартири, записати дітей у дитсадок, зареєструвати власний бізнес, отримати різноманітні дозволи та багато іншого.

Якість роботи ЦНАП визначає рівень довіри громадян до влади, який безпосередньо залежить від того, як держава виконує свої функції, де надання адмінпослуг посідає одну з ключових позицій.

Бо відвідувачам ЦНАП важливо не просто отримати потрібний документ, але й отримати його вчасно, якісно, за зрозумілою процедурою. Наразі це є одним із ключових завдань реформи у сфері надання адміністративних послуг, яку проводить Мінекономрозвитку спільно з міжнародними та українськими експертними організаціями, проектами та фахівцями.

Водночас найважливішим ресурсом ЦНАП є його персонал, який має ввічливо спілкуватися з відвідувачами, швидко та на високому фаховому рівні знаходити рішення з питань, з якими до нього звертаються.

Найкращий досвід та знання ми синтезували у зрозумілу систему, яка увібрала у себе кращі методики та практики, спрямовані на самовиховання та самоорганізацію адміністраторів ЦНАП, розвиток фахової інтуїції та творчого мислення, перебудову їхніх особистісних установок та стереотипів щодо надання адмінпослуг згідно сучасних очікувань та вимог громадян та бізнесу. Дотримання стандартів, які вміщені у цьому посібнику, суттєво підвищить рівень ефективності та культури обслуговування користувачів адмінпослуг, сформує клієнтоорієнтований підхід до роботи персоналу ЦНАП та ефективний контроль за якістю та строками надання послуг відвідувачам.

Такий підхід до роботи ЦНАП наблизить функціонування українських центрів до європейських та світових стандартів та практик надання адмінпослуг, сприятиме формуванню позитивного іміджу ЦНАП серед громадян та бізнесу, відновленню довіри до влади у цілому.



Діяльність адміністраторів ЦНАП стане синонімом професіоналізму, а самі адміністратори стануть для підприємців та громадян радниками та помічниками, висококваліфікованими фахівцями, які своєю працею сприятимуть кращим умовам ведення бізнесу, життя суспільства, розвитку економіки країни.

Стандарти, водночас, стануть інструментом адаптації нових співробітників у колективі, дозволять чітко структурувати процес обслуговування відвідувачів по всій Україні.

Це не лише зручні та зрозумілі правила, інструкції, рекомендації щодо якості обслуговування відвідувачів ЦНАП. Стандарти, які ми розробили - це нова філософія у взаємодії держави, бізнесу та суспільства у сфері надання адміністративних послуг.

Тож я дякую усім працівникам ЦНАП та усім, хто працює над цією реформою та своєю працею наближує Україну до лідерства у якості надання адміністративних послуг

Перший віце-прем'єр-міністр України –
Міністр економічного розвитку і торгівлі України



Степан КУБІВ

ЗМІСТ

ВСТУП	6
Основні завдання запровадження Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів	7
Розділ I. ДІЯЛЬНІСТЬ АДМІНІСТРАТОРІВ	8
I.I. Персональні стандарти якісного обслуговування	8
I.II. Принципи взаємодії з відвідувачами	10
I.III. Основні параметри процесу взаємодії з відвідувачами	12
I.IV. Зовнішній вигляд адміністраторів (стандарт або загальні вимоги)	13
I.V. Початок і завершення робочого дня (стандарти/заборони)	17
I.VI. Робота адміністраторів з відвідувачами	19
I.VI.I. Правила професійного спілкування з відвідувачами	19
I.VI.II. Манера спілкування	21
I.VI.III. Налаштування до робочого дня	22
I.VI.IV. Обслуговування відвідувачів	23
I.VI.V. Стандарти обслуговування відвідувачів за допомогою інформаційно-телекомунікаційних технологій (телефон, електронна пошта, інтерактивне обслуговування)	29
I.VI.VI. Психологічна модель поведінки під час обслуговування відвідувачів	33
Розділ II. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА ЦНАП	35
II.I. Управління потоками відвідувачів ЦНАП	35
II.II. Управління персоналом ЦНАП	36
II.III. Контроль і аналіз якості обслуговування відвідувачів, оцінювання роботи адміністраторів	37
II.IV. Звітування перед керівництвом міста, району, селища, села, об'єднаної територіальної громади	38

ВСТУП

Основною метою розробки Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг (далі - Стандарт) є суттєве підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи центрів надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП), що дозволить забезпечити задоволеність відвідувачів ЦНАП.

Важливою складовою ефективної роботи ЦНАП є формування його позитивної, унікальної репутації.

Навіщо потрібні стандарти і що вони дають?

Кожен ЦНАП – обличчя місцевої влади. Завдяки Стандарту, що діятиме по всій Україні, відвідувачі знатимуть, на яке обслуговування розраховувати в кожному ЦНАП країни. Часто при зверненні до органу влади людина може почуватися невпевнено, а Стандарт допоможе адміністратору ЦНАП зробити її перебування комфортнішим.

Основна мета Стандарту - гарантувати відвідувачу, незалежно від того, з ким саме із адміністраторів ЦНАП він спілкується, отримання обслуговування найвищої якості.

Встановлені в цьому Стандарті норми і правила спрямовані на:

- створення комфортних умов і доброзичливого ставлення до відвідувача;
- формування та підтримку позитивного іміджу ЦНАП.

Використовуючи інформацію, що наведена в Стандарті, адміністратор зможе чітко та правильно будувати діалог із відвідувачем, щоб останній залишився задоволеним.

Стандарт є основним інструментом адаптації нових співробітників у колективі. Він дозволяє чітко структурувати процес роботи із відвідувачем при обслуговуванні.

Дотримання Стандарту впливає на формування іміджу ЦНАП, а позитивний імідж - це довіра відвідувачів.

Стандарт – це збірка правил, вимог та рекомендацій щодо якісного обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг.

Стандарт розроблено з урахуванням чинного законодавства та практичного досвіду впровадження таких стандартів центрами надання адміністративних послуг у регіонах України.

Стандарт регламентує діяльність адміністраторів центрів надання адміністративних послуг у межах процесу обслуговування відвідувачів.

Стандарт рекомендовано для застосування в центрах надання адміністративних послуг усіх рівнів по всій території України.

ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ

1. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу при обслуговуванні:

- розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури;
- включення до переліку стратегічних завдань діяльності «підвищення якості обслуговування відвідувачів»;
- внесення змін до системи мотивації персоналу ЦНАП для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом включення до системи ключових показників ефективності адміністраторів показників якості послуг, що надаються, і обслуговування відвідувачів.

2. Підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості послуг, що надаються:

- дотримання стандартів обслуговування відвідувачів;
- розвиток інфраструктури очного і заочного обслуговування;
- розвиток каналів комунікацій з відвідувачами;
- оптимізація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами, дотримання єдиних принципів такої взаємодії при наданні послуг;
- автоматизація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами;
- розвиток каналів комунікації між адміністраторами всередині ЦНАП та автоматизація процесів інформаційного обміну між адміністраторами та суб'єктами надання адміністративних послуг з метою скорочення строків обслуговування і підвищення якості послуг;
- організація комплексного підходу до обслуговування відвідувачів за рахунок розвитку додаткових сервісів.

3. Створення системи контролю термінів і якості надання послуг.

4. Організація регулярного «зворотного зв'язку» з відвідувачами:

- виявлення проблемних питань при взаємодії з відвідувачами на основі аналізу статистичної звітності та результатів різноманітних досліджень;
- розробка плану коригувальних заходів і його реалізація для підвищення якості обслуговування.

РОЗДІЛ І. ДІЯЛЬНІСТЬ АДМІНІСТРАТОРІВ

І.І. ПЕРСОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ

Складовими високої комунікативної культури спілкування адміністратора з відвідувачами (споживачами послуг) є: люб'язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

Для забезпечення однаково високої якості обслуговування у всіх ЦНАП необхідно приділяти увагу 6-ти основним персональним стандартам якісного обслуговування:

- 1) привітність;
- 2) компетентність;
- 3) зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу (за умови його запровадження);
- 4) індивідуальний підхід;
- 5) коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;
- 6) акуратність і точність при обслуговуванні.

ПРИВІТНІСТЬ

- Усмішка, відкритість пози, міміки і жестів повинні демонструвати відкритість і доброзичливість адміністратора, позитивну налаштованість на спілкування;
- Бажання допомогти і бути корисним - значить завжди демонструвати зацікавленість у вирішенні проблем, які виникають у відвідувачів, і готовність надати професійну консультацію;
- Вітати кожного відвідувача усмішкою і завжди дотримуватися професійного підходу, бути ввічливим, ставитися до проблем відвідувачів, як до власних.

КОМПЕТЕНТНІСТЬ

- Компетентність адміністраторів грає важливу роль у формуванні враження відвідувачів ЦНАП. Тому адміністратору необхідно:
 - знати перелік послуг, що надаються в ЦНАП;
 - володіти інформацією щодо процедури та вимог до надання адміністративних послуг і доводити її до відвідувачів (консультувати, допомагати заповнювати заяву на отримання послуги, переглянути комплектність і правильність заповнення документів, що додаються);
 - знати та/або мати під рукою номери телефонів суб'єктів надання адміністративних послуг.

ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД І СТАН КОРПОРАТИВНОГО ОДЯГУ

- Зовнішній вигляд співробітників (одяг, прикраси, макіяж, зачіска) повинен відповідати прийнятим соціальним і діловим стандартам.
- Корпоративний одяг повинен бути завжди в охайному стані (у тому числі з бейджем та/або знаками – якщо такі передбачені), чистим і випрасуваним. Взуття має бути встановленого типу, чисте і в хорошому стані.

ІНДИВІДУАЛЬНИЙ ПІДХІД

- Поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід щодо кожного відвідувача без винятку.
- Вміти знаходити підхід до кожного відвідувача (особливо важливим є вміння працювати з людьми із особливими потребами, а також людьми похилого віку, інвалідами, психічно неврівноваженими особами, батьками з дітьми тощо).
- Вміти правильно визначати потреби кожного відвідувача.
- Максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити відвідувачів і реагувати на їхні прохання.

КОРЕКТНА ПОВЕДІНКА В НЕСТАНДАРТНИХ СИТУАЦІЯХ

- Ніколи не сперечатись, бути чемним і не вступати в дискусії з відвідувачами.
- Вирішувати проблеми, що виникли у відвідувачів, у максимально стислі строки, попереджаючи конфліктні ситуації.
- У будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно і професійно.
- У присутності відвідувачів спілкуватися із колегами по роботі надзвичайно коректно і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій у вирішенні будь-яких проблем, не обговорювати відвідувачів та не давати оцінку їхнім діям, не висловлювати судження про них.

АКУРАТНІСТЬ І ТОЧНІСТЬ ПРИ ОБСЛУГОВУВАННІ

- Бути коректним та уважним при спілкуванні з відвідувачами.
- Негайно інформувати керівника ЦНАП про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні ЦНАП.
- Дбайливо ставитися до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця, кімнати для їжі та відпочинку тощо.

І.І. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ВІДВІДУВАЧАМИ

Принцип доступності

- *Територіальна доступність* - гарантує відвідувачам якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця його проживання, перебування (крім випадків, передбачених законодавством)¹;
- *Організаційна доступність* - відвідувачам не може бути відмовлено в наданні запитуваної послуги при виконанні ним вимог, необхідних для надання даної послуги;
- *Інформаційна доступність* - гарантує відвідувачам повноту і достовірність інформації про всі адміністративні послуги, що надаються в ЦНАП.

Інформаційна взаємодія з відвідувачами (інформаційна доступність) може мати форми масової та індивідуальної інформаційної взаємодії.

Масова інформаційна взаємодія полягає в інформуванні відвідувачів із питань, пов'язаних з процесом надання адміністративних послуг, шляхом розміщення інформації в ЦНАП (зокрема, на відповідних стендах), на відповідних порталах та/або офіційних сайтах центрів або на ресурсах www.poslugy.gov.ua, www.my.gov.ua, www.me.gov.ua, www.cnap.in.ua.

Індивідуальна інформаційна взаємодія полягає в наданні консультацій за запитом відвідувачів. Інформація, що має пряме відношення до наданих їм послуг, повинна надаватися на першу вимогу незалежно від інформаційного каналу і в зручній для відвідувачів формі.

Принцип кваліфікованого обслуговування

Організація усіх форм обслуговування забезпечується високим рівнем кваліфікації та компетенції обслуговуючого персоналу.

Принцип зворотного зв'язку

Відвідувачам має гарантуватися своєчасне інформування про результати надання послуг та відповіді на будь-яке звернення.

При взаємодії з відвідувачами адміністратори зобов'язані керуватися чинним законодавством, а також рішеннями відповідних органів місцевого самоврядування, прийнятими в межах компетенції.

Залежно від взаємодії відвідувачів і ЦНАП зворотний зв'язок поділяється на:

- активний (виражається в самостійному виявленні ініціативи відвідувачів в наданні своєї думки про якість обслуговування, дотримання процесу обслуговування в ЦНАП);

¹ Перелік ЦНАП (територіальних підрозділів, віддалених місць для роботи адміністраторів) розміщено за посиланнями www.poslugy.gov.ua, www.me.gov.ua, www.cnap.in.ua

- пасивний (адміністратор звертається до відвідувачів для з'ясування ступеня задоволеності обслуговуванням).

За способом вираження зворотний зв'язок поділяється на:

- скарги;
- пропозиції;
- відгуки про діяльність.

Зворотній зв'язок може здійснюватися у такий спосіб:

- усні та письмові звернення відвідувачів (включаючи записи в «Книзі відгуків і пропозицій»);
- телефонні звернення, в тому числі звернення, спрямовані факсимільним зв'язком;
- віртуальна приймальня, особистий кабінет та/або інші інструменти інтерактивного спілкування;
- електронна пошта;
- сторінки в соціальних мережах.

Звернення відвідувачів за будь-якими каналами зв'язку мають бути безкоштовними. Співробітники ЦНАП систематизують і аналізують усі спрямовані відвідувачами скарги, пропозиції та відгуки.

За вибором відвідувачів відповіді на їх скарги, пропозиції, звернення направляються за допомогою будь-якого зазначеного ними каналу зв'язку (пошта, телефон і т.д.). При цьому терміни відповідей мають відповідати термінам, визначеним законодавством.

Для вивчення думки відвідувачів про якість обслуговування на регулярній основі проводяться опитування, анкетування і т.д.

Принцип об'єктивності

Відвідувачам має забезпечуватись об'єктивний і неупереджений розгляд їхніх звернень та скарг у найкоротші строки.

Принцип оперативності

Технологічний процес надання адміністративних послуг та його дотримання мають гарантувати мінімальний час очікування відвідувачів на їхнє отримання.

Принцип прозорості бізнес-процесів

Бізнес-процеси обслуговування формалізовані, описані та прозорі для забезпечення контрольованості та управління взаємодією з відвідувачами.

I.III. ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЇ З ВІДВІДУВАЧАМИ

Ефективний процес взаємодії з відвідувачами характеризується такими параметрами:

- індивідуальний підхід до кожного відвідувача;
- мінімізація часу для отримання послуги;
- оперативність реагування на скарги та усунення виявлених недоліків у роботі;
- повнота, актуальність і достовірність інформації про всі адміністративні послуги, що надаються через ЦНАП;
- надання інформації відвідувачам за допомогою різноманітних засобів/каналів комунікацій (мультиканальність);
- однаковість вимог до якості послуг, що надаються;
- дотримання встановлених термінів за всіма процедурами взаємодії;
- можливість отримання повного спектру послуг в будь-якому територіальному підрозділі / віддаленому місці для роботи адміністратора ЦНАП.

Пропонується встановити такі індикатори якості обслуговування:

- повнота, актуальність і доступність інформації про обсяг, порядок надання і вартість послуг характеризуються індикатором «Інформативність»;
- виконання в установлений термін усіх процедур, передбачених нормативними документами, в тому числі з розгляду звернень та скарг відвідувачів, характеризується індикатором «Старанність»;
- наявність ефективного зворотного зв'язку з відвідувачами, що дозволяє в найкоротші строки вирішувати питання, які виникають у процесі діяльності, в тому числі пов'язані з якістю і вартістю послуг, що надаються, характеризується індикатором «Результативність зворотного зв'язку».

Порядок виставлення і застосування оцінок за показниками «Інформативність», «Старанність», «Результативність зворотного зв'язку» має регламентуватись окремим внутрішнім організаційно-розпорядчим документом.

I.IV. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД АДМІНІСТРАТОРІВ (СТАНДАРТ АБО ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ)

Забезпечення акуратного зовнішнього вигляду адміністраторів - обов'язкова умова при роботі з відвідувачами. Охайна зовнішність та корпоративний одяг (за умови його запровадження) адміністраторів справляє позитивне враження на відвідувачів і є частиною іміджу ЦНАП.

Зовнішній вигляд і зачіска адміністратора повинні бути охайними.

Взуття, аксесуари та прикраси мають відповідати стилю і колірній гамі костюма.

Адміністратори повинні дотримуватися особистої гігієни.



Одяг

Стандарт	Не дозволяється
<p>1. Адміністратор носить лише корпоративну форму встановленого зразка (у разі її запровадження). Одяг має бути чистим і випрасуваним.</p> <p>2. Адміністратор має підтримувати чистоту і охайність форми перед кожним виходом на роботу та протягом усього робочого дня.</p> <p>3. У разі відсутності корпоративного одягу адміністратори повинні дотримуватися наступного дрес-коду. <u>Для чоловіків.</u> Слід надавати перевагу однотонним діловим костюмам класичного крою чорного, темно-сірого або темно-синього кольорів. У спеку під-жак можна не надягати. Краватка, туфлі, шкарпетки повинні відповідати стилю і колірній гамі костюма. Колір чоловічої сорочки – білий або блакитний. Шкарпетки повинні бути однотонними, без кольорових деталей або вкраплень. <u>Для жінок.</u> Слід надавати перевагу однотонним діловим костюмам зі спідницею або брюками, блузці зі спідницею або брюками, строгому платтю для офісу, діловому (не спортивному) трикотажу. Колготки мають бути чорного, коричневого або тілесного кольорів.</p> <p>4. Взуття. <u>Для чоловіків</u> - закриті туфлі в колірній гамі костюма або брюк. <u>Для жінок</u> - зручні туфлі з закритою п'ятою і каблуком висотою не більше 3-4 см.</p>	<p>1. Носити одяг, що не є корпоративним (у разі запровадження корпоративної форми) та не встановленим стандартом.</p> <p>2. Носити брудний, пом'ятий, неохайний одяг.</p> <p>3. Підкочувати брюки або рукава верхнього одягу.</p> <p>4. Знаходитись на робочому місці в спортивному або джинсовому одязі, майках, кросівках, шльопанцях тощо.</p> <p>5. Вдягати костюми або піджаки яскравих забарвлень (червоний, жовтий, бірюзовий і т.д.).</p> <p>6. Знаходитись на робочому місці співробітницям у занадто відкритих костюмах (купальниках – топах, літніх сукнях, сарафанах, в тому числі з глибоким (відвертим) декольте), незалежно від пори року.</p>



Акcesуари

Стандарт	Не дозволяється
<p>1. Обов'язкова наявність бейджа із зазначенням імені (великими літерами), прізвища (дрібними літерами) і посади.</p> <p>2. Із прикрас дозволяється обручка та невеликого розміру сережки (для жінок).</p>	<p>1. Знаходитись у приміщенні ЦНАП без бейджа.</p> <p>2. Носити забагато прикрас, біжутерії.</p> <p>3. Носити прикраси, біжутерію поверх одягу.</p> <p>4. Носити акcesуари, що не передбачені встановленим стандартом корпоративної форми (сонцезахисні окуляри, кепки, кашкети, бандани, жилети тощо).</p> <p>5. Не прикриті одягом тату або предмети пірсингу без погодження з керівником ЦНАП.</p> <p>6. Носити занадто великі предмети, що випирають або дзвенять, в кишенях одягу.</p>



Запахи / парфуми

Стандарт	Не дозволяється
<p>1. Дозволяється використання парфумів та інших засобів особистої гігієни, проте лише з помірним, не різким запахом.</p> <p>2. Необхідно стежити, щоб після паління не залишалось запаху тютюну.</p>	<p>1. Мати запах тютюну, цибулі, часнику, поту, алкоголю тощо.</p> <p>2. Надмірно користуватись парфумами, туалетною водою, дезодорантом.</p>



Зачіска, макіяж, манікюр

Стандарт	Не дозволяється
1. Довге волосся у жінок має бути прибраним у хвіст або косу та скріплене шпилькою.	1. Використовувати зайву косметику, мати яскравий манікюр.
2. Зачіска має бути охайною, доповнювати стиль корпоративної форми (у разі її запровадження).	2. Брудне, не розчесане волосся.
3. Волосся має бути чистим і зачесаним.	3. Носити епатажні зачіски, фарбувати волосся в неприродний колір (зелений, синій, помаранчевий тощо).
4. У чоловіків волосся має бути підстриженим так коротко, щоб воно не торкалось комірка сорочки (інше – за погодженням із керівником ЦНАП).	
5. Чоловіки мають бути поголені, вуса і борода охайно підстрижені (інше – за погодженням із керівником ЦНАП).	
6. Треба підтримувати нігті в доглянутому та чистому стані.	
7. Для жінок дозволено помірний «денний» макіяж, манікюр природних відтінків.	

I.V. ПОЧАТОК І ЗАВЕРШЕННЯ РОБОЧОГО ДНЯ (СТАНДАРТИ/ЗАБОРОНИ)

Початок роботи

Стандарт	Не дозволяється
1. Адміністратор працює відповідно до встановленого робочого графіку (рекомендується передбачати одну обідню перерву та 2 перерви по 15 хв).	1. Спізнюватись на роботу.
2. Адміністратор має приходити до ЦНАП за 20-30 хвилин до його відкриття (за винятком спеціальних розпоряджень керівника ЦНАП).	2. З'являтися на роботі в нетверезому стані або під впливом наркотичних, хімічних речовин.
3. Після прибуття до ЦНАП адміністратор переодягається в корпоративну форму (у разі її запровадження) і готується до робочого дня.	3. «Забути» заздалегідь повідомити керівникові ЦНАП щодо свого невиходу на роботу або затримку з поважних причин.
4. Адміністратор зобов'язаний інформувати керівника ЦНАП стосовно неможливості виходу на роботу або затримку через поважну причину (хвороба, виключні сімейні обставини) не пізніше, ніж за 30 хвилин до початку робочого дня.	4. Бути відсутнім на роботі без поважних причин.

Перевірка «зони відповідальності» (робочого місця)

Стандарт	Не дозволяється
1. Адміністратор щоденно перед початком роботи перевіряє своє робоче місце і підтримує чистоту і порядок на ньому протягом робочого дня. 2. Прийняті документи (в тому числі печатки, електронні підписи) зберігати відповідально (зокрема, в сейфі).	1. Допускати безлад на робочому місці. 2. Зберігати особисті речі на робочому місці. 3. Тримати на робочому місці: - художню літературу, журнали, газети, які не мають прямого відношення до службової діяльності; - одяг, посуд, косметику тощо. 4. Під час відсутності на робочому місці залишати документи на столі та іншому видному місці (документи мають бути покладені або в шухляду, або сейф).

Робочий процес

Стандарт	Не дозволяється
1. Користування мережею Інтернет виключно в службових цілях.	

Завершення роботи

Стандарт	Не дозволяється
1. Адміністратор готує робоче місце до наступної зміни (у разі запровадження такого графіку роботи). 2. Адміністратор бере участь у загальному підбитті підсумків дня, що проводиться керівником ЦНАП (якщо така форма роботи з персоналом запроваджена).	1. Залишати робоче місце без дозволу керівника ЦНАП.

I.VI. РОБОТА АДМІНІСТРАТОРІВ З ВІДВІДУВАЧАМИ

I.VI.I. ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Спілкування з відвідувачем завжди має бути доброзичливим і відкритим з боку адміністратора. Адміністратори повинні завжди дотримуватися правил професійного спілкування з відвідувачем:

Правило № 1. Завжди вітайте відвідувача

Будь-яке звернення до відвідувача повинно починатися зі слів – «Здрастуйте» або «Добрий день (ранок, вечір)». Навіть якщо відвідувач спочатку поставив запитання, необхідно привітатися і тільки після цього відповісти на поставлене запитання.

Правило № 2. Усміхайтеся

Усміхатися слід щиро, тому що відвідувач завжди відчуває натягнутість і фальш. Приваблива й щира усмішка завжди підвищує настрій і впливає на створення сприятливого враження про співробітників ЦНАП в цілому.

Правило № 3. Будьте терплячими, вмійте слухати

У бесіді з відвідувачами треба вмійти вислуховувати. Не можна ніколи перебивати і заперечувати в момент мовлення. Якщо відвідувачі висловлюють заперечення з будь-якого приводу, необхідно давати їм можливість висловитися.

Правило № 4. Будьте уважними, вмійте чути

Треба уважно слухати, що говорять відвідувачі, щоб не пропустити суті сказаного. Слухаючи, необхідно дивитися відвідувачам в очі, робити кивок головою і відповідати на поставлені запитання.

Правило № 5. Давайте повну й вичерпну інформацію в рамках своєї компетенції

Треба передбачати можливі запитання відвідувача. Слід давати повну й вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання з боку відвідувача.

Правило № 6. Не кажіть відвідувачу «ні» і «не знаю»

Треба уникати говорити «ні». Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію відвідувача. Слід пропонувати альтернативні варіанти вирішення.

Відповідь «не знаю» вказує на відсутність професіоналізму. Якщо не знаєте відповіді на поставлене запитання, слід пояснити, до кого за нею звернутися або оперативно дізнатися відповідь у компетентного фахівця і надати її відвідувачу.

Правило № 7. Не допускайте виникнення спірних ситуацій

Слід уникати суперечок, оскільки вони не приносять користі й найчастіше справляють на відвідувачів негативне враження. Потрібно пам'ятати, що відвідувачі мають право на думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж сперечатися.

Правило № 8. Прощайтесь із відвідувачами

Відвідувачам слід давати зрозуміти, що їм не просто озвучується завчений текст, а дійсно прощаються саме з ними.

I.VI.II. МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ

Зовнішній вигляд та поведінка адміністратора протягом перших 30 секунд спілкування активно формують у відвідувачів перше враження, демонструють зацікавленість і повагу, відображають рівень дисципліни та порядку у ЦНАП. Для того, щоб у відвідувачів склалося позитивне враження від роботи персоналу, кожен співробітник зобов'язаний запам'ятати та виконати такі правила поведінки.

Важливо дотримуватись трудової дисципліни і правил внутрішнього розпорядку.

Уміння професійно спілкуватися із відвідувачами - запорука якісного обслуговування. Однак і в ті моменти, коли адміністратор не вступає у безпосередній контакт із відвідувачами, на останніх впливає його зовнішній вигляд та манера триматись. Саме тому кожному адміністратору необхідно дотримуватись правил поведінки на робочому місці і не відволікатися від виконання трудових обов'язків.

КАТЕГОРИЧНО забороняється:

- на робочому місці їсти, жувати жуйку, смоктати льодяники, лузати насіння/горіхи;
- вживати алкогольні напої під час робочого дня;
- читати книги, журнали та іншу літературу, яка не має відношення до роботи або виконуваних обов'язків;
- дивитися телепередачі, фільми або переглядати сторінки соціальних мереж тощо;
- говорити з колегами на невиробничі теми в присутності відвідувачів;
- розмовляти на робочому місці на невиробничі теми по мобільному або службовому телефону (розмови особистого характеру дозволяються виключно за відсутності відвідувачів).

Слід пам'ятати про позу, поставу, жестикуляцію при спілкуванні з відвідувачами.

При спілкуванні з відвідувачами поза та вміння триматися повинні підкреслювати готовність і бажання надати допомогу. Йдеться про усмішку, доброзичливий погляд, відкриту позу та пряму поставу.

Потрібно використовувати жести доброзичливості, уникати «хаотичних жестів» (вертіння будь-чого в руках, посмикування, кусання олівця і т.п.).

Слухаючи відвідувачів, слід злегка кивати в такт кожної їхньої нової думки. Підтримувати манеру розмови відвідувачів (темп, гучність мови).

I.VI.III. НАЛАШТУВАННЯ ДО РОБОЧОГО ДНЯ

Інформаційна підготовка

Адміністратор має сформувати для себе (або це може бути зроблено в ЦНАП централізовано) «довідник законодавства», який має містити інформацію (в т.ч. інформаційні картки), необхідну для надання адміністративної послуги.

Адміністратор повинен стежити за змінами у законодавстві щодо процедур надання адміністративних послуг та на постійній основі підвищувати свою кваліфікацію.

Керівництвом ЦНАП може бути запроваджено щоденне інформування (наприклад, короткими повідомленнями на електронну пошту/особистий кабінет адміністратора або під час 5-15 хвилинних нарад) щодо новин у сфері надання адміністративних послуг.

Психологічна підготовка

Дуже важливе психологічне налаштування на роботу. Гарний чи поганий настрій адміністратора відвідувач відчуває відразу. Адміністратор повинен бути налаштований на позитивні емоції.

I.VI.IV. ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ

РОБОТА РЕЦЕПЦІЇ

• Зустріч, вітання відвідувачів

Вітання відвідувачів – це прояв ввічливості, уваги й запрошення до спілкування. Ми даємо зрозуміти відвідувачам, що раді їх бачити та готові проконсультувати/допомогти отримати послугу.

Привітання має бути дружнім, щирим, із усмішкою!

Вітаючи відвідувача, обов'язково зберігайте зоровий контакт!

Звертатись до відвідувачів необхідно виключно на «ВИ», незалежно від віку та соціального статусу.

Приклади привітання:

«Добрий день (ранок, вечір)!»
«Доброго дня, раді вітати Вас у нашому Центрі!»
«Доброго дня, мене звать...»
«Вітаю Вас!»

Також можна використовувати індивідуальний, неординарний підхід до відвідувачів.

• Виявлення потреби відвідувачів

Основний інструмент для виявлення потреби це ЗАПИТАННЯ. Лише правильно поставлені запитання допоможуть зрозуміти, чого хочуть відвідувачі.

Дія

Приклад звернення

Визначення
проблем
відвідувачів

«Слухаю Вас ...»
«Чим можу Вам допомогти?»
«З яким питанням Ви до нас звертаєтесь?»

Під час обслуговування відвідувачів слід їх вислуховувати, не перебиваючи. Уточнюючі запитання ставити лише після того, як відвідувачі завершують говорити.

Спілкуючись з відвідувачами, необхідно проявляти активність і увагу.

При спілкуванні рекомендується використовувати невербальні прийоми: кивки головою у відповідь, погляд в очі, відкриті жести та інше.

Техніки активного слухання:

Алгоритм активного слухання	Приклади фраз	Коментар
Підштовхування або демонстрація розуміння і згоди з відвідувачами	Уважно слухати співрозмовника, при цьому вставляючи слова «так», «розумію», «угу», «звичайно». Вступні фрази: «Так, я Вас розумію», «Так, так», «Я Вас почув»	Співрозмовник переконується, що його слухають і поділяють його думку
Дослівне повторення	Вступні фрази: «Наскільки я Вас зрозумів...», «Ви вважаєте, що ...»	
Резюмування	Вступні фрази: «Отже, Вас цікавить ...»	
Інтерпретація	Вступні фрази: «Якщо виходить з того, що Ви сказали, Вас цікавить ...»	
Уточнення	Вступні фрази: «Це дуже цікаво, могли б Ви уточнити ...»; «Розкажіть детальніше/ більше...»; «Підкажіть, будь ласка ...»; «Уточніть, будь ласка ...».	При з'ясуванні потреб відвідувачів рекомендується використовувати слова, які підкреслюють вашу ввічливість

Як НЕ слід встановлювати контакт із відвідувачем:

Запитання адміністратора	Відповіді відвідувачів
1. «Чи НЕ можу бути Вам корисним?» 2. «Чи НЕ допомогти Вам?»	1. «Ні, не можете» 2. «Ні, дякую»
1. «Чимось допомогти?» 2. «Щось підказати?» 3. «Запитуйте!» 4. «Що Вас цікавить?»	1. «Допоможіть матеріально» 2. «Спасибі, нічого» 3. Звучить, як наказ або вимога 4. «Нічого»
«Отже, Вас цікавить ...»	«Ні»

РЕКОМЕНДОВАНІ ПРИКЛАДИ «перших фраз» звертання до відвідувачів:

Перша фраза	Коментарі / ситуація
«Доброго дня!... »	
«... Чим можу бути Вам корисним?»	1. Добре діє на групу відвідувачів зрілої вікової категорії 2. Коли відвідувач сам звернувся до адміністратора
«... Що конкретно Вас цікавить?»	Ця фраза добре підходить, якщо ми бачимо, що відвідувач явно щось шукає і не може зорієнтуватись в інформаційних ресурсах ЦНАП (по вербальних і невербальних сигналах)

- **Спрямування до відповідного адміністратора або допомога щодо користування «електронною чергою» (за потреби)**

Після того, як адміністратор на рецепції зрозумів, з яким запитанням звернувся відвідувач до ЦНАП, він або спрямує до відповідального адміністратора (із інформуванням номера робочого місця), або вказує на необхідність зареєструватись в електронній системі керування чергою, детально надавши пояснення, як нею користуватись (за потреби).

Фрази, що можуть використовуватись у відповідних робочих ситуаціях

- «Із цим питанням Вам необхідно...
(надати нам певні документи, звернутись туди-то, написати заяву тощо)»
- «У вирішенні Вашої проблеми Вам допоможе спеціаліст...»
- «Для вирішення Вашого питання необхідно...»
- «Графік прийому спеціаліста/керівника з цього питання...»
- «Вирішити дану проблему Вам допоможуть спеціалісти ... служби (якщо питання не стосується роботи Вашої установи)»
- «Будь ласка!»
- «Перепрощую, повторіть, будь ласка, ще раз своє прізвище/адресу»
- «Перепрощую, я правильно Вас зрозумів (-ла)?»
- «Будь ласка, запишіть...»

• Допомога при заповненні документів

У разі звернення відвідувача щодо допомоги при заповненні відповідної заяви та/або документів адміністратор детально, простою мовою (уникаючи юридичних термінів та назв) надає відповідну консультацію і допомогу.

Якщо відвідувач не може зрозуміти з першого разу, що йому слід зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), адміністратор в спокійній манері детально надає вичерпну інформацію із порушеного питання.

РОБОТА АДМІНІСТРАТОРА

• Обслуговування відвідувачів

Обслуговування відвідувачів включає в себе допомогу щодо виправлення помилок при заповненні документів, перевірку їхньої комплектності, надання відповідних пояснень та роз'яснень, безпосередньо прийом документів для надання відповідної адміністративної послуги або видача результатів її надання тощо.

При обслуговуванні відвідувачів слід керуватись рекомендаціями, викладеними в розділі **РОБОТА РЕЦЕПЦІЇ**.

Адміністратор повинен ставитись до всіх відвідувачів однаково, стримано та з повагою, незалежно від особистих симпатій або антипатій.

Адміністратор повинен поважати точку зору відвідувачів незалежно від того, поділяє він її чи ні. Не допускається явно нав'язувати свою точку зору, ігнорувати висловлювання відвідувачів або перебивати їх.

При взаємодії з відвідувачами адміністратор не повинен надавати завідомо неправдиву інформацію або дезорієнтувати їх іншими способами.

Адміністратор має уважно працювати із персональними даними.

У разі потреби адміністратор повинен коментувати (надавати пояснення) відвідувачам свої дії, пов'язані із наданням адміністративної послуги.

ВИМОГИ ЩОДО ПОЗИ, ЖЕСТИВ ТА МОВИ АДМІНІСТРАТОРА

Стандарти	Не дозволяється
Пози і жести адміністратора	
1. Адміністратор при спілкуванні з відвідувачами знаходиться у відкритій позі (руки й ноги не перехрещуються, долоні трохи розгорнуті до відвідувача, в їхній бік повернутий корпус тіла).	1. Знаходитись у закритій позі (схрещені руки/ ноги, руки сховані за спиною). 2. Тримати руки в кишенях при спілкуванні з відвідувачами. 3. Використовувати верхні жести і пози (руки в боки, жести вказівним пальцем тощо). 4. Спиратися та притулятися до столів, стендів тощо (особливо для працівників на рецепції). 5. Сидіти з опущеною на груди головою (стан напівдрімоти). 6. Використовувати жести самоогляду (заправляти, пригладжувати волосся). 7. Відвертатися від відвідувачів або повертатися до них спиною.

Стандарти	Не дозволяється
Мова адміністратора	
<p>1. Мова адміністратора має бути чіткою, грамотною, зрозумілою.</p> <p>2. Адміністратору слід стежити за швидкістю свого мовлення, оскільки занадто швидко або надто повільна мова ускладнюють спілкування.</p> <p>3. Інтонація доброзичлива.</p> <p>4. У розмові необхідно застосовувати ввічливі слова і звороти («будьте ласкаві», «будьте люб'язні», «якщо Вам не важко...»).</p>	<p>1. Використовувати в розмові з відвідувачами слова-паразити («якби», «ну, Ви розумієте...»), слова-вульгаризми і лайки («тіпа», «блін» тощо).</p> <p>2. Використовувати багато складних юридичних та нормативних термінів, не пояснюючи їх значення.</p> <p>3. Розмовляти із відвідувачем на підвищених тонах/байдуже/із роздратуванням і зневагою.</p> <p>4. Використовувати звертання: «дівчинко», «жіночко», «чоловіче», «хлопче», «дамочко» та ін.</p> <p>5. Застосовувати зменшувальні суфікси («телефончик», «штучка» тощо).</p> <p>6. Звертатись до відвідувачів на «ти», навіть якщо відвідувач - дитина.</p>

• **Завершення обслуговування (прощання, інформування відвідувача про подальші дії тощо)**

Обслуговування відвідувачів при виході є важливим моментом. Від адміністраторів вимагається демонструвати повагу і доброзичливе ставлення до відвідувачів.

Не забудьте особисто попрощатися із кожним відвідувачем:

Рекомендовані фрази

- «Будь ласка! Всього найкращого! »
- «До побачення! Гарного (вдалого) дня! »
- «Будь ласка, звертайтеся! »
- «Раді були Вам допомогти! »

I.VI.V. СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ЗАЯВНИКІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНФОРМАЦІЙНО- ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ (ТЕЛЕФОН, ЕЛЕКТРОННА ПОШТА, ІНТЕРАКТИВНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ)

Система обслуговування забезпечує і гарантує зв'язок між ЦНАП та споживачами адміністративних послуг і включає інтернет-обслуговування, електронне листування, поштове листування (в тому числі факс) і телефонне обслуговування.

Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП) за допомогою телефонного зв'язку

Споживач послуг (відвідувач ЦНАП) може скористатися такими видами телефонного зв'язку:

- прямиий телефонний контакт;
- гаряча лінія / call-center (за наявності).

Всі телефонні номери, за якими здійснюється телефонний зв'язок зі споживачами послуг (відвідувачем ЦНАП), вказуються на інформаційних стендах, розміщених у приміщенні ЦНАП, на офіційному сайті ЦНАП, на роздаткових флаєрах-рекламах, що знаходяться на видному місці в приміщенні ЦНАП або розповсюджуються в місцях масового перебування людей.

За номерами телефонів для прямого телефонного контакту споживачі послуг (відвідувачі ЦНАП) повинні під час розмови отримати відповідь на свої запитання. У разі, якщо адміністратор, який відповів на телефонний дзвінок, не може дати повної відповіді в момент розмови або підготовка інформації вимагає деякого часу (понад 2 хвилини), споживачеві послуг (відвідувачу ЦНАП) повідомляється про це, вказується дата і час, коли можна передзвонити для отримання точної та повної інформації.

Номери телефонів для прямого телефонного контакту мають бути доступними для дзвінків споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП) в години роботи відповідного ЦНАП.

У разі, якщо звернення споживача послуг (відвідувача ЦНАП) містить нецензурну лайку, образи чи погрози на адресу адміністратора або ЦНАП, адміністратор має право припинити телефонний контакт, перервавши розмову та поклавши телефонну слухавку.

Встановлюються такі параметри діяльності гарячої лінії:

- дзвінок на гарячу лінію має бути безкоштовним;
- при здійсненні запису споживач послуг (відвідувач ЦНАП) попереджається про це на початку телефонної розмови.

Вимоги до персоналу під час спілкування телефоном:

- неприпустимо ігнорування телефонних дзвінків: не пізніше, ніж після третього сигналу дзвінка повинна слідувати відповідь;
- відповідаючи на телефонний дзвінок, необхідно вимовити: «Центр надання адміністративних послуг», повідомити своє ім'я та ввічливо привітатись;
- телефонні переговори повинні вестися гучним чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою.

Кліше телефонних розмов

Доброго дня!

Центр надання адміністративних послуг міста (селища, села, району) _____.

Адміністратор _____, слухаю вас!

Скажіть, будь ласка, як я можу до Вас звертатись?

Перепрошую, я правильно Вас зрозумів (-ла)?..... Зрозумів (-ла)...., так...., розумію... Будь ласка, зашишіть.

Вам зручно записати інформацію?...

Хвилинку, я зараз з'ясую інформацію. Перепрошую за затримку...(Вибачте за очікування / Дякую, що зачекали!...)

Щоб допомогти у вирішенні Вашого питання, пропоную наступне...

Щоб з'ясувати дану інформацію, пропоную Вам звернутися до ...

Перепрошую, даною інформацією володіють спеціалісти ...

Я Вас чудово розумію, але разом з тим.... Дякую за дзвінок!!!

Дякую, що зателефонували!!!

⚠ Винятково у випадку агресивності відвідувача: *Вибачте, мені важко говорити з вами у такому тоні, зателефонуйте, будь ласка, пізніше... (кладаємо слухавку!)*


⚠ Якщо відвідувач говорить, що скаржитиметься на Вас керівникові: *Будь ласка, Ви маєте на це право... Моє ПІБ.....*

Гарного Вам дня!!!

- адміністратор, який обслуговує споживача послуг (відвідувача ЦНАП) телефоном, зобов'язаний дати консультацію з питання, що цікавить споживача послуг (відвідувача ЦНАП), на випадок, якщо адміністратору для цього потрібне уточнення інформації, він повинен попросити перетелефонувати;
- у випадку, коли адміністратор, у якого дзвонить телефон, обслуговує присутнього відвідувача (за відсутності call-center або окремої посади

адміністратора для обслуговування споживача послуг засобами комунікації), на телефонний дзвінок повинен відповісти хтось із колег: **телефонний дзвінок не повинен бути залишеним без уваги;**

- якщо адміністратор не впевнений, що правильно розчув щось у телефонному повідомленні, йому необхідно перепитати споживача послуг, щоб уникнути непорозуміння;
- адміністратор повинен бути лаконічним, чітким у викладі інформації, не вживати зайвих слів, не допускати тривалих пауз.

НЕ слід використовувати:	Чим замінити:
«Я не знаю»	«Я з'ясую для Вас дану інформацію... » «Зачекайте, будь ласка... » «За даним питанням Вам краще звернутись до ... (надати номер телефону і години прийому) »
«Дане питання не належить до нашої компетенції »	«У вирішенні даного питання (проблеми) Вам допоможуть спеціалісти ... служби, управління, відділу»
 У розмові потрібно уникати таких слів: можливо; напевно; швидше за все; «вроде»; спитайте в когось;	

⚠ Не рекомендується вести телефонні переговори по гучному зв'язку!

Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП) за допомогою листування

Поштове листування використовується на випадок відправлення заявниками документації, пов'язаної з отриманням адміністративної послуги, або для консультації за допомогою поштового зв'язку.

Адміністратор розглядає звернення та/або документи із дотриманням вимог, процедур та строків, передбачених чинним законодавством.

Порядок інтерактивного обслуговування споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП)

Інтерактивне інтернет-обслуговування споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП) організовується на базі відповідного розділу офіційного веб-сайту ЦНАП, відповідного розділу на веб-сайті органу, що утворив ЦНАП, або www.posluga.gov.ua (www.my.gov.ua).

Інтернет-обслуговування ведеться за напрямками:

- надання довідкової інформації;
- задоволення електронних звернень (консультацій) споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП);
- забезпечення надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

У такому випадку адміністратор розглядає отримані звернення та/або документи із дотриманням вимог та строків, передбачених чинним законодавством.

I.VI.VI. ПСИХОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ

Принципи роботи із «важкими» відвідувачами, врегулювання конфліктів

Недопущення виникнення конфлікту є важливою умовою для забезпечення захисту інтересів відвідувачів.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, адміністратори зобов'язані:

- прагнути діяти в інтересах відвідувачів, вміти розпізнавати й уникати ситуацій, коли може виникнути конфлікт;
- не допускати виникнення ситуації, за якої в конфлікт починають втручатися інші відвідувачі;
- говорити без образ, сарказму, іронії;
- дотримуватися принципу конфіденційності.

За умови виникнення обставин, що, на думку адміністратора, можуть призвести до конфлікту, він зобов'язаний терміново повідомити про це керівника ЦНАП, який повинен вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

При вирішенні конфліктних ситуацій із відвідувачами дії адміністраторів ЦНАП, включаючи прийняті ними рішення, не повинні переслідувати особистого інтересу.

Адміністратори повинні проявляти терпимість до фактів некоректного з ними поводження з боку відвідувачів, прагнучи забезпечити їх найкращим сервісом, оскільки шанобливе ставлення до відвідувачів, створення найбільш сприятливих умов для них є запорукою задоволення від отриманої послуги.

При виникненні конфліктних ситуацій адміністраторам необхідно:

- вислухати відвідувачів, не перебиваючи;
- на випадок, якщо ЦНАП (адміністратор) є джерелом проблеми відвідувачів - перепросити і висловити своє розуміння їхнього невдоволення;
- намагатися не повторювати негативної для відвідувачів інформації;
- проявити співчуття і повідомити відвідувачам спочатку все, що ви можете зробити для вирішення проблеми, що виникла, а потім, чого не зможете.

Дії адміністратора при проведенні відео-, фотозйомки процесу надання послуги

На випадок запровадження централізованого відеоспостереження в приміщенні ЦНАП на видних місцях повинні бути розміщені відповідні вказівники.

При проведенні відео-, фотозйомки процесу надання послуги третьою особою адміністратор повинен попередити «оператора» про необхідність отримання згоди особи, яку обслуговує адміністратор.

У разі проведення відео-, фотозйомки процесу надання послуги третьою особою

адміністратор повинен попередити «оператора» про заборону фіксування персональних даних людини без її згоди. Адміністратор має забезпечити захист персональних даних від несанкціонованого зняття інформації.

Дії адміністратора на випадок пропозиції йому як поляки цукерок, квітів, грошей тощо

З метою уникнення непорозумінь та можливості притягнення до адміністративної відповідальності у разі надходження пропозиції щодо неправомірної вигоди або подарунка, пропонується суворо дотримуватись заходів, передбачених статтею 24 Закону України «Про запобігання корупції» № 1700-VII від 14 жовтня 2014 року, а саме:

- 1) відмовитися від пропозиції;
- 2) за можливості ідентифікувати особу, яка зробила пропозицію;
- 3) залучити свідків, якщо це можливо, зокрема, й із числа співробітників ЦНАП;
- 4) письмово повідомити керівників ЦНАП про пропозицію.

Дії адміністратора при відвіданні ЦНАП «особи без визначеного місця проживання»

У разі відвідання ЦНАП «особи без визначеного місця проживання», що спричиняє дискомфорт при перебуванні у приміщенні ЦНАП інших відвідувачів, адміністратор повинен повідомити про це керівникові ЦНАП та охороннику. Останні мають з'ясувати у зазначеної особи мету відвідання ЦНАП та у разі «нецільового» перебування у приміщенні в коректній формі запропонувати залишити ЦНАП.

Дії адміністратора при відвіданні ЦНАП особи у стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних / психотропних засобів

За умови відвідання ЦНАП особи у стані алкогольного сп'яніння або під впливом наркотичних / психотропних засобів, що не дозволяє забезпечити якісне обслуговування, адміністратор повинен у максимально коректній формі запропонувати звернутись за послугою в інший день.

Якщо перебування зазначеної категорії осіб спричиняє дискомфорт при перебуванні у приміщенні ЦНАП інших відвідувачів, адміністратор повинен повідомити про це керівникові ЦНАП та охороннику, які мають у коректній формі запропонувати їм залишити ЦНАП.

Дії адміністратора при некоректній поведінці (хуліганстві, дебоші) з боку відвідувача (-ів)

У разі некоректної поведінки (хуліганства, дебошу) з боку відвідувача (-ів), що очікує (-ють) своєї черги для отримання послуги, адміністратор повинен спочатку зробити ввічливо зауваження, але якщо відвідувач (-чі) продовжує (-ють) проявляти неповагу до інших відвідувачів і заважає (-ють) роботі адміністратора (-ів), останній має звернутись до охоронника та/або керівника ЦНАП для вжиття заходів щодо заспокоєння «дебоширів» або виведення його (їх) із приміщення ЦНАП.

II. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА ЦНАП

II.1. УПРАВЛІННЯ ПОТОКАМИ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАП

Для забезпечення управління потоками відвідувачів ЦНАП рекомендується запровадити:

- моніторинг завантаженості адміністраторів, у тому числі у віддалених місцях для роботи адміністраторів / територіальних підрозділів (зокрема, шляхом контролю «електронної черги» (з відповідним налаштуванням програмного продукту) і в разі потреби спрямовувати відвідувачів до менш завантажених адміністраторів);

МЕТА: дотримання максимально допустимого часу очікування – не більше 15-20 хвилин

Пропонується за можливості встановити таку структуру перерозподілу потоків відвідувачів:

1. Особи із особливими потребами та малими дітьми;
2. Прийом документів:
 - a. окремо виділити документи, що прийняті на спеціально облаштованому робочому місці;
 - b. швидкі послуги (невідкладні): довідки, витяги, виписки тощо;
 - c. сезонні послуги.
3. Видача документів.
4. Консультування фахівцями суб'єктів надання адміністративних послуг.

- надання можливості популяризації отримання адміністративних послуг в електронному вигляді;

МЕТА: зменшення кількості фізичних звернень до ЦНАП шляхом збільшення звернень в електронному вигляді

- мінімізацію паперового документообігу, що дозволить зменшити час на обслуговування відвідувачів.

II. П. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЦНАП

Ефективне управління персоналом може бути досягнуто, зокрема, шляхом:

- забезпечення відеозапису обслуговування відвідувачів задля попередження зловживань або конфліктних ситуацій;
- запровадження щоденних (5-15 хвилинних) нарад із обговорення поточних питань за день, врегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін у законодавстві тощо;
- регулярного проведення заходів із підвищення кваліфікації та психологічного розвантаження.

Також керівникові ЦНАП необхідно приділяти увагу мотивації персоналу до покращення якості обслуговування відвідувачів, які можуть полягати в матеріальному, психологічному, професійному, кар'єрному стимулюванні.

Для формування дружнього колективу ЦНАП пропонується також запроваджувати заходи із «будівництва команди», наприклад:

- проводити конкурси малюнка для дітей адміністраторів;
- тренінги та майстер-класи для адміністраторів та їхніх дітей (спільне дозвілля);
- проведення корпоративних заходів, що базуються на спільних інтересах (туристичні походи, екскурсії, спортивні змагання тощо).

Важливою складовою ефективної та злагодженої роботи колективу ЦНАП є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож ключовим завданням керівника ЦНАП є сприяння порозумінню між адміністраторами та стимулювання дружніх стосунків і взаємовиручки.

II. П. КОНТРОЛЬ І АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ, ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ АДМІНІСТРАТОРІВ²

Для контролю якості обслуговування відвідувачів у ЦНАП можуть проводитись такі заходи:

- процедура «Таємний клієнт»;
- проведення професійних змагань між адміністраторами ЦНАП, його територіальними підрозділами, віддаленими місцями для роботи адміністраторів (в частині роботи з відвідувачами).

Для моніторингу та аналізу якості обслуговування відвідувачів можна застосувати такі заходи:

- анкетування відвідувачів для оцінки якості обслуговування та його поліпшення;
- очне опитування відвідувачів щодо якості обслуговування;
- аналіз кількості та змісту талончиків «електронної черги», вкинутих до відповідних скриньок (за наявності);
- аналіз інформації в Книзі відгуків і пропозицій (прошнурована і пронумерована), що розміщується в доступному місці у кожній залі обслуговування відвідувачів;
- аналіз інформації, що надходить від споживачів послуг за допомогою інструментів інтерактивного спілкування;
- розміщення відповідних технічних пристроїв (кнопок на робочих столах адміністраторів або на планшеті, розміщеному при виході з ЦНАП).

² Метод оцінювання обирається керівником ЦНАП самостійно

ІІІІ. ЗВІТУВАННЯ ПЕРЕД КЕРІВНИЦТВОМ МІСТА, РАЙОНУ, СЕЛИЩА, СЕЛА, ОБ'ЄДНАНОЇ ТЕРИТОРІАЛЬНОЇ ГРОМАДИ

Для доведення до керівництва міста, району, селища, села, об'єднаної територіальної громади поточної інформації щодо діяльності ЦНАП рекомендується запровадити підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів про діяльність ЦНАП, які розміщуються на порталі, сайті ЦНАП та/або органу, що його утворив. Такі дії дозволять популяризувати діяльність (вигоди від використання) ЦНАП серед громадян та бізнес-спільноти.

Також при звітуванні пропонується забезпечити інформування про стан взаємодії адміністраторів (ЦНАП) та суб'єктів надання адміністративних послуг.

Таке інформування (з відповідними інфографіками) може складатись із наступних розділів (за кількісними та якісними показниками):

- кількість наданих адміністративних послуг, у тому числі за видами;
- кількість консультацій, наданих у ЦНАП;
- кількість відмов у наданні адміністративних послуг (у тому числі необгрунтованих);
- порушення термінів надання адмінпослуг;
- якість роботи суб'єктів надання адміністративних послуг (зокрема, ефективність взаємодії зі ЦНАП);
- якість роботи адміністраторів ЦНАП (наявність скарг на їхню роботу).