

**УКРАЇНА**

**ЖИТОМИРСЬКА МІСЬКА РАДА**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_

м. Житомир

Про запровадження Єдиних вимог (Стандарту)

до якості обслуговування відвідувачів

Центру надання адміністративних послуг,

в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»

З метою дотримання Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг, розроблених Міністерством економічного розвитку і торгівлі України спільно із Офісом реформи адміністративних послуг (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, забезпечення єдиних стандартів та підходів до організації обслуговування відвідувачів у Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», на підставі пункту 6 статті 27, статті 52, пункту 6 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Житомирської міської ради

 ВИРІШИВ:

1. Запровадити в роботі Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів згідно з додатком 1.

2. Встановити, що дотримання Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», є обов’язковими для всіх посадових та службових осіб Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», а також суб’єктів надання адміністративних послуг, що забезпечують прийом та обслуговування відвідувачів.

3. Керівникам виконавчих органів міської ради довести дане рішення до відома працівників, що здійснюють прийом та обслуговування відвідувачів в Центрі надання адміністративних послуг Житомирської міської ради, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

4. Затвердити правила перебування відвідувачів у дитячій кімнаті Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради у форматі «Прозорий офіс» згідно з додатком 2.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради згідно з розподілом обов’язків.

Міський голова С.І. Сухомлин

### Додаток 1

### до рішення виконавчого комітету міської ради

### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

**Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів**

### Центру надання адміністративних послуг,

### в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»

**ВСТУП**

Основною метою розробки Єдиних вимог (Стандарту) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» (далі - Стандарт) є суттєве підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» (далі - ЦНАП), що дозволить забезпечити задоволеність відвідувачів.

Основна мета Стандарту - гарантувати відвідувачу 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 Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

Стандарт дозволяє чітко структурувати процес роботи із відвідувачем при обслуговуванні. Дотримання Стандарту впливає на формування іміджу Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс». Стандарт - це збірка правил, вимог та рекомендацій щодо якісного обслуговування відвідувачів. 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 та працівників, залучених до прийому відвідувачів у Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

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 для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом включення до системи ключових показників ефективності працівників показників якості послуг, що надаються, і обслуговування відвідувачів.

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

• дотримання стандартів обслуговування відвідувачів;

• розвиток інфраструктури очного і заочного обслуговування;

Продовження додатка 1

• розвиток каналів комунікацій з відвідувачами;

• оптимізація процесів взаємодії з відвідувачами, дотримання єдиних принципів такої взаємодії при наданні послуг;

• автоматизація процесів взаємодії з відвідувачами;

• розвиток каналів комунікації між адміністраторами/працівниками всередині Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», та автоматизація процесів інформаційного обміну з 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.

1. Створення системи контролю термінів і якості надання послуг.
2. Організація регулярного «зворотнього 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.

У цьому Стандарті терміни вживаються у такому значенні:

* Відвідувач (суб’єкт звернення) — фізична/юридична особа, яка звертається до Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», за отриманням адміністративних послуг, в т.ч. соціального характеру;
* Суб’єкт надання адміністративної послуги — органи виконавчої влади, інші державні органи, виконавчі органи міської ради, їх посадові особи, уповноважені відповідно до закону надавати адміністративні послуги;
* Адміністратор - посадова особа ЦНАП, яка організовує надання адміністративних послуг шляхом взаємодії з суб’єктами надання адміністративних послуг;
* Спеціалісти — представники виконавчих органів міської ради, державні реєстратори, представники територіальних (місцевих) органів виконавчої влади, державних та комунальних підприємств, установ та інших організацій, задіяних у роботі Центру.

Продовження додатка 1

**РОЗДІЛ І**

**Діяльність працівників**

**Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»**

**І.І. ПЕРСОНАЛЬНІ СТАНДАРТИ ЯКІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ**

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

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

1) привітність;

2) компетентність;

3) зовнішній вигляд;

4) індивідуальний підхід;

5) коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;

6) акуратність і точність при обслуговуванні.

1. **Привітність:**

• Усмішка, відкритість пози, міміки і жестів повинні демонструвати відкритість і доброзичливість адміністратора/спеціаліста, 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.

1. **Компетентність:**

Компетентність адміністраторів/спеціалістів грає важливу роль у формуванні враження відвідувачів Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс». Тому працівникам необхідно:

* знати перелік послуг, що надаються в Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»;
* володіти інформацією щодо процедури та вимог до надання 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.

1. **Зовнішній вигляд:**

• Зовнішній вигляд співробітників (одяг, прикраси, макіяж, зачіска) повинен відповідати прийнятим соціальним і діловим стандартам.

Продовження додатка1

• Адміністратор/спеціаліст повинен бути завжди в охайному стані, одяг має бути чистим і випрасуваним. Взуття має бути чисте і в хорошому стані.

1. **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, з інвалідністю, 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.

1. **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.

1. **Акуратність і точність при обслуговуванні:**

• Бути коректним та уважним при спілкуванні з відвідувачами.

• Негайно інформувати керівника ЦНАП/завідувача сектору з організації роботи «Прозорого офісу» та/ або керівника суб’єкта надання адміністративних послуг про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні.

• Дбайливо ставитися до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця, кімнати для їжі та відпочинку тощо.

**І.ІІ. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ З ВІДВІДУВАЧАМИ**

**Принцип доступності:**

• Територіальна доступність - гарантує відвідувачам якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця його проживання, перебування (крім випадків, передбачених законодавством);

• 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 Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

Продовження додатка1

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 (зокрема, на відповідних стендах), на відповідних порталах та/або офіційних сайтах центрів.

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 персоналу.

**Принцип зворотнього зв’язку:**

Відвідувачам має гарантуватись своєчасне інформування про результати надання послуг та відповіді на будь-яке звернення. При взаємодії з відвідувачами адміністратори/спеціалісти зобов’язані керуватися чинним законодавством, а також рішеннями відповідних органів місцевого самоврядування, прийнятими в межах компетенції.

Залежно від взаємодії відвідувачів і Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», зворотний зв’язок поділяється на:

* + активний (виражається в самостійному виявленні ініціативи відвідувачів в наданні своєї думки про якість обслуговування, дотримання процесу обслуговування);
  + пасивний (адміністратор/спеціаліст звертається до відвідувачів для з’ясування ступеня задоволеності обслуговуванням).

За способом вираження зворотній зв’язок поділяється на:

• скарги;

• пропозиції;

• відгуки про діяльність.

Зворотній зв’язок може здійснюватися у такий спосіб:

• усні та письмові звернення відвідувачів;

• 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. Керівник ЦНАП/завідувач сектору з організації роботи «Прозорого офісу» систематизує і аналізує 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

Продовження додатка 1

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.

**І.ІІІ. 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 Центр надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»;
  + 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.

**І.ІV. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД АДМІНІСТРАТОРІВ/СПЕЦІАЛІСТІВ**

Забезпечення акуратного зовнішнього вигляду адміністраторів/ спеціалістів - обов’язкова умова при роботі з відвідувачами.

Охайна зовнішність справляє позитивне враження на відвідувачів і є частиною іміджу Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс». Зовнішній вигляд і зачіска повинні бути охайними. Дозволяється використання парфумів та інших засобів особистої гігієни, проте лише з помірним, не різким запахом. Взуття, аксесуари та прикраси мають відповідати стилю і колірній гамі костюма. В зимовий період адміністраторам/спеціалістам, що здійснюють прийом відвідувачів, зокрема на рецепції, рекомендується одягати змінне взуття, що відповідає стилю.

Продовження додатка 1

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

1. Адміністратор/спеціаліст працює відповідно до встановленого робочого графіку.

2. Працівники мають приходити до Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» за 10 хвилин до його відкриття (за винятком спеціальних розпоряджень керівника).

3. Адміністратор/спеціаліст зобов’язаний інформувати керівника Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» та/або керівника суб’єкта надання адміністративних послуг 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. Керівники суб’єктів надання послуг вживають заходів щодо забезпечення прийому відвідувачів відповідно до визначеного графіку.

**Не дозволяється:**

1. Спізнюватись на роботу.

2. З’являтися на роботі в нетверезому стані або під впливом наркотичних, хімічних речовин.

3. «Забути» заздалегідь повідомити керівникові Центру надання адміністративних послуг/завідувача сектору з організації роботи «Прозорого офісу» та/або керівника суб’єкта надання адміністративних послуг щодо свого невиходу на роботу або затримку з поважних причин.

4. Бути відсутнім на роботі без поважних причин.

**І.VІ. РОБОТА З ВІДВІДУВАЧАМИ**

**І.VІ.І. ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ**

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

**Правило № 1.** Завжди вітайте відвідувача. Будь-яке звернення до відвідувача повинно починатися зі слів – «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 Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» в цілому.

**Правило № 3.** Будьте терплячими, вмійте слухати. У бесіді з відвідувачами треба вміти вислуховувати. Не можна ніколи перебивати і заперечувати в момент мовлення. Якщо відвідувачі висловлюють заперечення з будь-якого приводу, необхідно давати їм можливість висловитися.

Продовження додатка 1

**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.** 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.

**І.VІ.ІІ. МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ**

Зовнішній вигляд та поведінка адміністратора/спеціаліста протягом перших 30 секунд спілкування активно формують у відвідувачів перше враження, демонструють зацікавленість і повагу, відображають рівень дисципліни та порядку у Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс». Важливо дотримуватись трудової дисципліни і правил внутрішнього розпорядку. Уміння професійно спілкуватися із відвідувачами - запорука якісного обслуговування. Однак і в ті моменти, коли адміністратор/спеціаліст не вступає у безпосередній контакт із відвідувачами, на останніх впливає його зовнішній вигляд та манера триматись. Саме тому кожному адміністратору/спеціалісту необхідно дотримуватися правил поведінки на робочому місці і не відволікатися від виконання трудових обов’язків.

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).

**Категорично забороняється:**

• вживати їжу та напої на робочому місці, а також жувати жуйку, смоктати льодяники, лузати насіння/ горіхи;

Продовження додатка 1

• 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 тощо;

• говорити з колегами на невиробничі теми в присутності відвідувачів;

• користування мережею Інтернет в особистих цілях;

• залишати робоче місце без дозволу безпосереднього керівника та за погодженням керівника Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»;

• допускати безлад на робочому місці;

• зберігати особисті речі на робочому місці (художню літературу, журнали, газети, які не мають прямого відношення до службової діяльності; одяг, посуд, косметику тощо);

• під час відсутності на робочому місці залишати документи на столі та іншому видному місці (документи мають бути покладені або в шухляду, або сейф);

• розмовляти на робочому місці на невиробничі теми по мобільному або службовому телефону (розмови особистого характеру дозволяються виключно за відсутності відвідувачів);

На прилеглій територій та у приміщеннях Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», паління забороняється.

**І.VІ.ІІІ. НАЛАШТУВАННЯ ДО РОБОЧОГО ДНЯ**

**Інформаційна підготовка.** Працівник має сформувати для себе «довідник законодавства», який має містити інформацію (в т.ч. інформаційні та технологічні картки), необхідну для надання адміністративної послуги, в т.ч. соціального характеру.

Адміністратор/спеціаліст повинен стежити за змінами у законодавстві щодо процедур надання адміністративних послуг та на постійній основі підвищувати свою кваліфікацію. Керівництвом Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» або керівництвом суб’єктів надання адміністративних послуг може бути запроваджено щоденне інформування (наприклад, короткими повідомленнями на електронну пошту/особистий кабінет адміністратора/спеціаліста 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/спеціаліста відвідувач відчуває відразу. Адміністратор/спеціаліст повинен бути налаштований на позитивні емоції.

Продовження додатка 1

**І.VІ.ІV. ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ**

**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 звуть…», «Вітаю Вас!».

**Виявлення потреби відвідувачів.** Основний інструмент для виявлення потреби це - ЗАПИТАННЯ. Лише правильно поставлені запитання допоможуть зрозуміти, чого хочуть відвідувачі. Приклад звернення: «Слухаю Вас…», «Чим можу Вам допомогти?», «З яким питанням Ви до нас звертаєтесь?».

**Визначення проблем відвідувачів.** 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. Уважно слухати співрозмовника, при цьому вставляючи слова «так», «розумію», «звичайно». Наприклад:

- вступні фрази: «Так, я Вас розумію», «Так, так», «Я Вас почув».

- дослівне повторення: «Наскільки я Вас зрозумів…», «Ви вважаєте, що…»; резюмування: «Отже, Вас цікавить ...».

- інтерпретація: «Якщо виходити з того, що Ви сказали, Вас цікавить ...»; уточнення: «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.

Запитання - «Чи НЕ можу бути Вам корисним?», «Чи НЕ допомогти Вам?» недоцільно використовувати у спілкуванні.

Варто використовувати: «Чимось допомогти?», «Щось підказати?», «Запитуйте!», «Що Вас цікавить?», «Доброго дня!...», «…Чим можу бути Вам корисним?», «…Що конкретно Вас цікавить?». Ця фраза добре підходить, якщо ми бачимо, що відвідувач явно щось шукає і не може зорієнтуватись в інформаційних ресурсах (по вербальних і невербальних сигналах)

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!»,

Продовження додатка 1

- «Перепрошую, повторіть, будь ласка, ще раз своє прізвище/адресу»,

- «Перепрошую, 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/спеціаліст 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/спеціаліст в спокійній манері детально надає вичерпну інформацію із порушеного питання.

Для забезпечення надання послуг суб’єктам звернення,  
які мають вади слуху, адміністратори/спеціалісти використовують в роботі технічний засіб телекомунікації, який розміщується на рецепції першого поверху Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс».

**РОБОТА АДМІНІСТРАТОРА/СПЕЦІАЛІСТА СУБ’ЄКТА НАДАННЯ ПОСЛУГ**

**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.

**Робота рецепції.** Адміністратор/спеціаліст повинен ставитись до всіх відвідувачів однаково, стримано та з повагою, незалежно від особистих симпатій або антипатій; 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/спеціаліст не повинен надавати завідомо неправдиву інформацію або дезорієнтувати їх іншими способами. Адміністратор/спеціаліст має уважно працювати із персональними даними. У разі потреби адміністратор/спеціаліст повинен коментувати (надавати пояснення) відвідувачам свої дії, пов’язані із наданням адміністративної послуги.

**Вимоги щодо пози, жестів та мови адміністратора/спеціаліста.** Адміністратор/спеціаліст при спілкуванні з відвідувачами знаходиться у відкритій позі (руки й ноги не перехрещуються, долоні трохи розгорнуті до відвідувача, в їхній бік повернутий корпус тіла).

**Не дозволяється:**

* Знаходитись у закритій позі (схрещені руки/ ноги, руки сховані за спиною).
* Тримати руки в кишенях при спілкуванні з відвідувачами.
* Використовувати зверхні жести і пози (руки в боки, жести вказівним пальцем тощо).
* Спиратися та притулятися до столів, стендів тощо (особливо для працівників на рецепції).
* Сидіти з опущеною на груди головою (стан напівдрімоти).
* Використовувати жести самодогляду (заправлятись, пригладжувати волосся).
* Відвертатися від відвідувачів або повертатися до них спиною.

**Мова адміністратора/спеціаліста:**

1. Має бути чіткою, грамотною, зрозумілою.

2. Слід стежити за швидкістю свого мовлення, оскільки занадто швидка або надто повільна мова ускладнюють спілкування.

3. Інтонація доброзичлива.

4. У розмові необхідно застосовувати ввічливі слова і звороти («будьте ласкаві», «будьте люб’язні», «якщо Вам не важко…»).

**Не дозволяється:**

1. Використовувати в розмові з відвідувачами слова-паразити ( «якби», «ну, Ви розумієте…»), слова-вульгаризми і лайки ( «тіпа», «блін» тощо).

2. Використовувати багато складних юридичних та нормативних термінів, не пояснюючи їх значення.

3. Розмовляти із відвідувачем на підвищених тонах/байдуже/із роздратуванням і зневагою.

4. Використовувати звертання: «дівчинко», «жіночко», «чоловіче», «хлопче», «дамочко» та ін.

5. Застосовувати зменшувальні суфікси («телефончик», «штучка» тощо).

6. Звертатись до відвідувачів на «ти», навіть якщо відвідувач-дитина.

**Завершення обслуговування** (прощання, інформування відвідувача про подальші дії тощо). Обслуговування відвідувачів при виході є важливим моментом. Від адміністраторів/спеціалістів 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, звертайтесь!», «Раді були Вам допомогти!».

**І.VІ.V. СТАНДАРТИ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ЗА ДОПОМОГОЮ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕЛЕКОМУНІКАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ (ТЕЛЕФОН, ЕЛЕКТРОННА ПОШТА, ІНТЕРАКТИВНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ)**

Система обслуговування забезпечує і гарантує зв’язок між Центром надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», та споживачами адміністративних послуг і включає інтернет-обслуговування, електронне листування, поштове листування (в тому числі факс) і телефонне обслуговування.

**Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів) за допомогою телефонного зв’язку.** Всі телефонні номери, за якими здійснюється телефонний зв’язок зі споживачами послуг (відвідувачем), вказуються на інформаційних стендах (за наявності), розміщених у приміщенні Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», суб’єкта надання послуг. За номерами телефонів для прямого телефонного контакту споживачі послуг (відвідувачі) повинні під час розмови отримати

Продовження додатка 1

відповідь на свої запитання. У разі, якщо адміністратор/спеціаліст, 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) 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) в години роботи відповідного Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс». У разі, якщо звернення споживача послуг (відвідувача) містить нецензурну лайку, образи чи погрози на адресу адміністратора/спеціаліста або Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», адміністратор/спеціаліст має право припинити телефонний контакт, перервавши розмову та поклавши телефонну слухавку.

**Вимоги до працівників 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/ Центр надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», повідомити своє ім’я та ввічливо привітатись;
  + телефонні переговори повинні вестися гучним чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою;
  + адміністратор/спеціаліст, який обслуговує споживача послуг (відвідувача) телефоном, зобов’язаний дати консультацію з питання, що цікавить споживача послуг (відвідувача) на випадок, якщо адміністратору/спеціалісту для цього потрібне уточнення інформації, він повинен попросити перетелефонувати;
  + у випадку, коли адміністратор/спеціаліст, у якого дзвонить телефон, обслуговує присутнього відвідувача, на телефонний дзвінок повинен відповісти хтось із колег: телефонний дзвінок не повинен бути залишеним без уваги;
  + якщо адміністратор/спеціаліст не впевнений, що правильно розчув щось у телефонному повідомленні, йому необхідно перепитати споживача послуг, щоб уникнути непорозумінь;
  + адміністратор/спеціаліст повинен бути лаконічним, чітким у викладі інформації, не вживати зайвих слів, не допускати тривалих пауз.

НЕ слід використовувати: «Я не знаю». Використовуйте: «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; «вродє»; спитайте в когось. Не рекомендується вести телефонні переговори по гучному зв’язку.

Продовження додатка 1

**Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів) 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/спеціаліст розглядає звернення та/або документи із дотриманням вимог, процедур 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/спеціалісти 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/спеціаліста, можуть призвести до конфлікту, він зобов’язаний терміново повідомити про це керівника ЦНАП та/або завідувача сектору з організації роботи «Прозорого офісу» та керівника суб’єкта надання адміністративних послуг, який повинен вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

При вирішенні конфліктних ситуацій із відвідувачами дії адміністраторів/спеціалістів Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», включаючи прийняті ними рішення, не повинні переслідувати особистого інтересу. Адміністратори/спеціалісти 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/спеціалістам необхідно:

• вислухати відвідувачів, не перебиваючи;

• на випадок, якщо Центр надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» (адміністратор/спеціаліст) 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.

Продовження додатка 1

**Дії адміністратора/спеціаліста при проведенні відео-, фотозйомки процесу надання послуги.** На випадок запровадження централізованого відеоспостереження в приміщенні Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», на видних місцях повинні бути розміщені відповідні вказівники. При проведенні відео-, фотозйомки процесу надання послуги третьою особою адміністратор/спеціаліст повинен попередити «оператора» про необхідність отримання згоди особи, яку обслуговує адміністратор/спеціаліст. У разі проведення відео-, фотозйомки процесу надання послуги третьою особою адміністратор/спеціаліст повинен попередити «оператора» про заборону фіксування персональних даних людини без її згоди. Адміністратор/спеціаліст має забезпечити захист персональних даних відповідно до вимог чинного законодавства.

**Розділ ІІ**

**ІІ. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИЦТВА**

**ІІ.І. УПРАВЛІННЯ ПОТОКАМИ ВІДВІДУВАЧІВ**

Для забезпечення управління потоками відвідувачів Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», керівнику ЦНАП та/або завідувачу сектору з організації роботи «Прозорого офісу» рекомендується запровадити моніторинг завантаженості адміністраторів/спеціалістів, 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/спеціалістів).

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:

* окремо виділити документи, що прийняті на спеціально облаштованому робочому місці;
* швидкі послуги (невідкладні): довідки, витяги, виписки тощо;
* 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 Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», шляхом збільшення звернень в електронному вигляді та мінімізація паперового документообігу, що дозволить зменшити час на обслуговування відвідувачів.

Продовження додатка 1

Керівник ЦНАП та/або завідувач сектору з організації роботи «Прозорого офісу» погоджує проведення зустрічей у Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», забезпечує прийом делегацій. Керівники суб’єктів надання адміністративних послуг (а в разі їх відсутності – уповноважені особи), забезпечують надання матеріалів та інформації, віднесеної до їх компетенції, необхідних для організації та проведення зустрічей, прийому делегацій.

**ІІ.ІІ. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ**

Ефективне управління персоналом може бути досягнуто, зокрема, шляхом:

- забезпечення відеозапису обслуговування відвідувачів задля попередження зловживань або конфліктних ситуацій;

- запровадження у разі потреби 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 керівництву необхідно приділяти увагу мотивації персоналу до покращення якості обслуговування відвідувачів, які можуть полягати в матеріальному, психологічному, професійному, кар’єрному стимулюванні.

Для формування дружнього колективу пропонується також запроваджувати заходи із «team-building», наприклад:

- проводити конкурси малюнка для дітей адміністраторів/спеціалістів;

- тренінги та майстер-класи для адміністраторів/спеціалістів 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 є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож ключовим завданням керівництва є сприяння порозумінню між адміністраторами/спеціалістами та стимулювання дружніх стосунків і взаємовиручки.

**ІІ.ІІІ. КОНТРОЛЬ І АНАЛІЗ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ, ОЦІНЮВАННЯ РОБОТИ АДМІНІСТРАТОРІВ/СПЕЦІАЛІСТІВ**

Керівник ЦНАП та/або завідувач сектору з організації роботи «Прозорого офісу»:

- розглядає звернення, запити, скарги, пропозиції щодо діяльності Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», готує за результатами розгляду відповіді заявникам/запитувачам та у разі необхідності відповідні пропозиції керівнику суб’єкта надання послуг;

Продовження додатка 1

- здійснює контроль за дотриманням працівниками, задіяними у роботі Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», правил внутрішнього розпорядку та загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування;

- погоджує будь-які зміни у зовнішньому та внутрішньому оздобленні приміщення Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», облаштування та розміщення елементів декору та інших елементів, які можуть вплинути на цільове використання приміщення.

Керівники суб’єктів надання адміністративних послуг, залучених до роботи у Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», несуть відповідальність за дотриманням своїм працівниками правил внутрішнього розпорядку та загальних правил етичної поведінки державних службовців та посадових осіб органів місцевого самоврядування, надають необхідну інформацію керівнику ЦНАП та/або завідувачу сектору з організації роботи «Прозорого офісу» щодо розгляду звернень, запитів, скарг, пропозицій, пов’язаних з організацією роботи Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс» (відповідно до їх компетенції), готують в разі необхідності за результатами розгляду відповіді заявникам/запитувачам.

Для контролю якості обслуговування відвідувачів у Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», можуть проводитись такі заходи:

* + процедура «Таємний клієнт»;
  + проведення професійних змагань між адміністраторами/спеціалістами, його територіальними підрозділами, віддаленими місцями для роботи адміністраторів/спеціалістів (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, що надходить від споживачів послуг за допомогою інструментів інтерактивного спілкування.

Продовження додатка 1

**ІІ.ІV. ЗВІТУВАННЯ**

Для доведення до керівництва міста поточної інформації щодо діяльності Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», рекомендується запровадити підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів про діяльність Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс».

Такі дії дозволять популяризувати діяльність Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс», серед громадян та бізнес-спільноти. Також при звітуванні пропонується забезпечити інформування про стан взаємодії адміністраторів (Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»), спеціалістів 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 Центрі надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»;

- кількість відмов у наданні адміністративних послуг;

- порушення термінів надання послуг;

- якість роботи суб’єктів надання адміністративних послуг (зокрема, ефективність взаємодії з Центром надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»);

- якість роботи адміністраторів Центру надання адміністративних послуг, в т.ч. у форматі «Прозорий офіс»/спеціалістів (наявність скарг на їхню роботу).

Начальник ЦНАП С.Л.Галецька

Керуючий справами

виконавчого комітету міської ради О.М. Пашко

### Додаток 2

### до рішення виконавчого комітету міської ради

### \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_

**Правила перебування відвідувачів у дитячій кімнаті**

**Центру надання адміністративних послуг Житомирської міської ради у форматі «Прозорий офіс»**

У приміщенні Центру надання адміністративних послуг у форматі «Прозорий офіс» (м.Житомир, пл. Польова, 8) розташовується дитяча кімната для перебування малолітніх дітей, батьки яких звернулися за отриманням адміністративної послуги.

**Правила перебування у дитячій кімнаті:**

1. Тривалість перебування дітей та їхніх батьків / законних представників у дитячій кімнаті не може перевищувати термін очікування на прийом до адміністратора/спеціаліста щодо отримання послуги, яка надається у «Прозорому офісі».
2. Перебування дітей в дитячій кімнаті дозволяється лише в супроводі їхніх батьків/законних представників, які несуть повну відповідальність за здоров’я та поведінку дітей.
3. Забороняється перебування у дитячій кімнаті дітей з речами, що можуть завдати шкоди життю та здоров’ю інших дітей.
4. Матеріальну відповідальність за шкоду, завдану меблям чи/або приміщенню дитячої кімнати, несуть батьки/законні представники дитини.

Начальник ЦНАП С.Л.Галецька

Керуючий справами

виконавчого комітету міської ради О.М. Пашко