# **ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА до проекту наказу Міністерства цифрової трансформації «Про затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення»**

## 1. Мета

Метою проекту акта є визначення єдиних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, які поширюються на всі офлайн-фронт-офіси суб'єктів надання адміністративних послуг та центри надання адміністративних послуг незалежно від їх місцезнаходження та підпорядкування.

## 2. Обґрунтування необхідності прийняття акта

На сьогодні регулювання сфери надання адміністративних послуг здійснюється шляхом визначення порядків та умов надання зазначених послуг, зокрема, встановлюються підстави для одержання адміністративної послуги, суб’єкт надання та його повноваження, перелік та вимоги до документів, необхідних для отримання адміністративної послуги, платність або безоплатність надання адміністративної послуги, граничний строк її надання, перелік підстав для відмови у наданні адміністративної послуги тощо. Деякими нормативно-правовими актами також встановлюються вимоги щодо облаштування офлайн-фронт-офісів, що надають послуги.

Проте, суб’єкт звернення, який звертається до офлайн-фронт-офісу, формує своє враження щодо цієї інституції і взагалі щодо якості надання послуг не лише через встановлені порядки та умови їх надання або стан облаштування офлайн-фронт-офісів, а й через особисті взаємовідносини з персоналом офлайн-фронт-офісу під час отримання послуги. Зокрема, на оцінку суб’єктом звернення якості обслуговування впливають такі чинники як зовнішній вигляд працівників, стан підтримання ними своїх робочих місць та, безперечно, їх поведінка, гідне ставлення до людини.

Незважаючи на важливість зазначених чинників, вони досі не врегульовані чинним законодавством.

Разом з тим, Конституція України визначає не лише права та обов'язки людини, а також і формує ставлення до неї. Так, згідно із частиною першою статті 3 Конституції України честь і гідність людини визнаються в Україні найвищою соціальною цінністю. Кожен має право на повагу до його гідності, зокрема ніхто не може бути підданий поводженню, що принижує його гідність (стаття 28 Конституції України). Кожен зобов'язаний неухильно додержуватися Конституції України та законів України, не посягати на честь і гідність інших людей (стаття 68 Конституції України).

Зазначені норми Конституції України актуальні також через те, що у спадок з радянських часів українському суспільству дісталася система побудови відношень між владою і громадянами як начальник і підлеглий. Проте сучасна система таких відносин повинна будуватися на клієнт-орієнтованому підході.

Необхідність вжиття заходів щодо надання якісних послуг також передбачена стратегічними документами Уряду, зокрема Державною стратегією регіонального розвитку на 2021-2027 роки, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 05 серпня 2020 р. № 695, Стратегією реформування державного управління України на період до 2021 року, схваленою розпорядженням Кабінету Міністрів України від 24 червня 2016 р. № 474 р. (із змінами).

Таким чином, є необхідність нормативно врегулювати взаємовідносини суб'єктів звернення з працівниками офлайн-фронт-офісу, які виникають під час отримання послуг.

З огляду на зазначене, підпунктом 3 пункту 2 постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» визначено завдання для Мінцифри – до  
01 жовтня 2021 року розробити та затвердити Основні вимоги до якості обслуговування суб'єктів звернення.

## 3. Основні положення проекту акта

Проектом акта визначається 15 основних вимог, яких повинні дотримуватися працівники офлайн-фронт-офісів під час обслуговування суб’єктів звернення, а саме:

бути привітними та ввічливими;

обслуговувати компетентно;

використовувати граматично правильну мову та недискримінаційну, зрозумілу для суб'єктів звернення лексику;

додержуватися конфіденційності щодо персональних даних суб’єктів звернення;

використовувати індивідуальний підхід до кожного суб’єкта звернення;

дотримуватися коректної поведінки в нестандартних та конфліктних ситуаціях;

бути акуратними і точними при обслуговуванні;

уникати дій, не пов'язаних з виконанням посадових обов’язків;

не допускати дискримінації щодо суб’єктів звернення;

належно реагувати на зворотній зв'язок;

забезпечувати комфортне перебування у офлайн-фронт-офісі (для офлайн-фронт-офісів особистого відвідування);

забезпечувати фізичну, інформаційну та цифрову безбар'єрність отримання послуг особами з інвалідністю;

обслуговувати суб'єктів звернення за допомогою зручних для них засобів зв'язку, зокрема телефонного та електронного;

мати охайний зовнішній вигляд;

дотримуватися послідовності дій, які мінімізують/оптимізують процедуру та час обслуговування послуг (привітання та встановлення контакту; виявлення потреб суб’єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг; надання консультації/ послуги суб’єктам звернення; робота з вхідним пакетом документів для надання послуги; завершення обслуговування).

Кожна вимога передбачає виконання або утримання від виконання конкретних дій, які зазначені у проекті акта.

Вимоги розроблені з урахуванням багаторічної практики надання послуг центрами надання адміністративних послуг.

Крім того, для встановлення деяких вимог (зокрема щодо часу відповіді на телефонні дзвінки та інші засоби зв'язку) використані результати досліджень щодо досвіду обслуговування клієнтів (наприклад, дослідження (2019), <https://aircall.io/blog/research/customer-service-wait-time-infographic/>), а також публічних звітів (наприклад, звіт Call Center Helper (2019), <https://www.callcentrehelper.com/waiting-time-best-for-customers-165277.htm>).

## 4. Правові аспекти

Закон України «Про адміністративні послуги»;

Указ Президента України від 29 липня 2019 року № 558 «Про деякі заходи щодо поліпшення доступу фізичних та юридичних осіб до електронних послуг»;

Указ Президента України від 4 вересня 2019 року № 647 «Про деякі заходи із забезпечення надання якісних публічних послуг»;

постанова Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг».

## 5. Фінансово-економічне обґрунтування

Реалізація акта здійснюватиметься в межах видатків, передбачених державним та місцевими бюджетами на утримання відповідних центральних та місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, та не передбачає додаткових фінансових витрат.

## 6. Позиція заінтересованих сторін

Проект акта потребує проведення громадського обговорення відповідно до вимог Порядку проведення консультацій з громадськістю з питань формування та реалізації державної політики, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 03 листопада 2020 року № 996 «Про забезпечення участі громадськості у формуванні та реалізації державної політики».

Проект акта стосується питань розвитку адміністративно-територіальних одиниць, інтересів територіальних громад, місцевого та регіонального розвитку, у зв’язку з чим потребує погодження з всеукраїнськими асоціаціями органів місцевого самоврядування.

Проект акта стосується соціально-трудової сфери та потребує погодження із Спільним представницьким органом репрезентативних всеукраїнських об’єднань профспілок на національному рівні та Спільним представницьким органом сторони роботодавців на національному рівні.

Проект акта стосується прав осіб з інвалідністю та потребує погодження із всеукраїнськими громадськими організаціями осіб з інвалідністю, їх спілок.

Проект акта не стосується сфери наукової та науково-технічної діяльності, тому не потребує розгляду Науковим комітетом Національної ради з питань розвитку науки і технологій.

## 7. Оцінка відповідності

Проект постанови не містить норм, що стосуються зобов’язань України у сфері європейської інтеграції.

Проект постанови не містить норм, що порушують права та свободи, гарантовані Конвенцією про захист прав людини і основоположних свобод 1950 року.

У проекті постанови відсутні положення, які порушують принцип забезпечення рівних прав та можливостей жінок та чоловіків.

У проекті постанови відсутні положення, які містять ризики вчинення корупційних правопорушень та правопорушень, пов’язаних з корупцією.

У проекті постанови відсутні положення, що містять ознаки дискримінації чи створюють підстави для дискримінації.

Проект акта потребує державної реєстрації в Міністерстві юстиції України.

Відповідно до п. 5 § 50 Регламенту Кабінету Міністрів України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 липня 2007 року № 950, цифрова експертиза проекту акта не проводилася.

## 8. Прогноз результатів

Проект акта не матиме впливу на ринкове середовище, забезпечення захисту прав та інтересів суб’єктів господарювання; розвиток регіонів; підвищення чи зниження спроможності територіальних громад; громадське здоров’я, покращення чи погіршення стану здоров’я населення або його окремих груп; екологію та навколишнє природне середовище, обсяг природних ресурсів, рівень забруднення атмосферного повітря, води, земель, зокрема забруднення утвореними відходами, інші суспільні відносини.

Проект акта матиме вплив на суб’єктів надання адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг та суб’єктів звернення (фізичних та юридичних осіб):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заінтересована сторона** | **Вплив реалізації акта на заінтересовану сторону** | **Пояснення очікуваного впливу** |
| Суб’єкти надання адміністративних послуг, центри надання адміністративних послуг | Позитивний | Визначення порядку дій в типових ситуаціях, способів реагування в нетипових ситуаціях, вимог до зовнішнього вигляду, робочого місця та поведінки персоналу, що впливають на оцінку суб’єктом звернення якості обслуговування Забезпечення високого рівня культури обслуговування працівниками офлайн-фронт-офісів сприятиме:  підвищенню рівня задоволеності суб’єктів звернення;  збільшенню кількості суб’єктів звернення, які схвально ставляться до офлайн-фронт-офісу (лояльних суб’єктів звернення);  зменшенню кількості скарг, пов'язаних з обслуговуванням.  формуванню позитивного ставлення суб'єктів звернення до процесу надання адміністративних та інших публічних послуг, державних органів та органів місцевого самоврядування;  формуванню доброзичливого ставлення до суб'єктів звернення. |
| Суб’єкти звернення | Позитивний | Визначення порядку дій в типових ситуаціях, способів реагування в нетипових ситуаціях, вимог до зовнішнього вигляду, робочого місця та поведінки персоналу, що впливають на оцінку суб’єктом звернення якості обслуговування Забезпечення високого рівня культури обслуговування працівниками офлайн-фронт-офісів сприятиме:  підвищенню рівня задоволеності суб’єктів звернення;  зменшенню кількості скарг, пов'язаних з обслуговуванням;  створенню рівних умов надання послуг для різних груп населення та недопущення дискримінації щодо суб’єктів звернення за будь-якими ознаками;  підвищенню якості обслуговування суб’єктів звернення та надання послуг. |

**Віце-прем’єр-міністр України –**

**Міністр цифрової трансформації України Михайло ФЕДОРОВ**