МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

**НАКАЗ**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Київ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Про затвердження Основних вимог

до якості обслуговування

суб'єктів звернення

Відповідно до підпункту 3 пункту 2 постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг»,

**наказую:**

1. Затвердити Основні вимоги до якості обслуговування суб'єктів звернення, що додаються.

2. Директорату системного розвитку надання адміністративних послуг забезпечити:

1) подання цього наказу на державну реєстрацію до Міністерства юстиції України в установленому законодавством порядку;

2) надсилання цього наказу після його державної реєстрації органам державної влади та органам місцевого самоврядування для використання у роботі.

3. Цей наказ набирає чинності з дня його офіційного опублікування.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на заступника Міністра Рабчинську Л.С.

**Віце-прем'єр-міністр України -**

**Міністр Михайло ФЕДОРОВ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства цифрової трансформації України

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2021 року № \_\_\_\_\_\_

# **ОСНОВНІ ВИМОГИ**

# **до якості обслуговування суб'єктів звернення**

## **I. Загальні положення**

1. Ці Основні вимоги встановлюють процедуру обслуговування суб’єктів звернення та осіб, які звернулися до офлайн-фронт-офісу для отримання інформації, консультації та з інших питань, вирішення яких належить до повноважень такого офлайн-фронт-офісу (далі - суб'єкти звернення), зокрема порядок дій в типових ситуаціях, способи реагування в нетипових ситуаціях, вимоги до зовнішнього вигляду, робочого місця та поведінки персоналу, що впливають на оцінку суб’єктом звернення якості обслуговування.

Ці Основні вимоги поширюються на всі офлайн-фронт-офіси суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг незалежно від місцезнаходження та підпорядкування (далі – офлайн-фронт-офіси) та є обов’язковими для виконання їх працівниками, які обслуговують суб'єктів звернення, у тому числі адміністраторами центрів надання адміністративних послуг (далі – працівники офлайн-фронт-офісів).

1. У цих Основних вимогах терміни вживаються у значеннях, визначених Законом України «Про адміністративні послуги», Примірним положенням про центр надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 20 лютого 2013 року № 118, Примірним регламентом центру надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 01 серпня 2013 року № 588, Порядком проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864, та інших нормативно-правових актах, що у сфері надання адміністративних послуг.
2. Ці Основні вимоги розроблено, з урахуванням вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг та досвіду роботи офлайн-фронт-офісів із суб’єктами звернення, з метою:
3. забезпечення високого рівня культури обслуговування працівниками офлайн-фронт-офісів;
4. підвищення рівня задоволеності суб’єктів звернення;
5. збільшення кількості суб’єктів звернення, які схвально ставляться до офлайн-фронт-офісу (лояльних суб’єктів звернення);
6. зменшення кількості скарг, пов'язаних з обслуговуванням;
7. створення рівних умов надання послуг для різних груп населення та недопущення дискримінації щодо суб’єктів звернення за будь-якими ознаками;
8. формування та підтримки позитивного ставлення суб'єктів звернення до процесу надання адміністративних та інших публічних послуг, державних органів та органів місцевого самоврядування;
9. формування доброзичливого ставлення до суб'єктів звернення;
10. підвищення якості обслуговування суб’єктів звернення та надання послуг.

## **IІ. Перелік основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення**

1. Працівники офлайн-фронт-офісу повинні дотримуватися таких основних вимог під час обслуговування суб’єктів звернення:
2. привітність та ввічливість;
3. компетентність;
4. мова та лексика;
5. конфіденційність;
6. індивідуальний підхід;
7. поведінка в нестандартних та конфліктних ситуаціях;
8. акуратність і точність;
9. чітке виконання посадових обов’язків;
10. недопущення дискримінації;
11. зворотний зв'язок;
12. забезпечення комфортного перебування в офлайн-фронт-офісі;
13. забезпечення фізичної, інформаційної та цифрової безбар'єрності отримання послуг особами з інвалідністю;
14. використання зручних для суб’єктів звернення засобів зв'язку;
15. охайний зовнішній вигляд;
16. послідовність дій під час обслуговування.
17. Привітність та ввічливість передбачає:
18. прояв позитивної налаштованості працівників офлайн-фронт-офісу на спілкування, бажання допомогти та бути корисними у розв'язанні питань, що належать до їх компетенції та компетенції офлайн-фронт-офісу; направлення до відповідального органу чи суб’єкта надання послуги у разі якщо питання не належить до компетенції офлайн-фронт-офісу із наданням, за наявності, графіку роботи такого органу чи суб’єкта та контактів його відповідальної особи;
19. шанобливе і тактовне спілкування із суб’єктами звернення; недопущення спілкування з ними в наказовому тоні;
20. недопущення у присутності суб’єктів звернення обговорення їх з колегами, оцінювання їхніх дій, висловлювання оціночних суджень про них;
21. звертання до суб’єкта звернення на ім'я та виключно на «Ви», незалежно від віку та соціального статусу;
22. застосування протягом розмови імені суб’єкта звернення, за яким він відрекомендувався;
23. недопущення доторкання до суб’єктів звернення або їх речей без дозволу, втручання у їхній особистий простір;
24. недопущення переривання та заперечення суб’єкту звернення в момент його мовлення, з наданням можливості спочатку йому висловитись; ставлення уточнюючих запитань лише після того, як суб’єкт звернення завершив говорити;
25. прояв уваги до того, що суб’єкт звернення розповідає, використовуючи техніки активного слухання (підтримувати зоровий контакт, демонструвати розуміння того, що говорить суб'єкт звернення, активно відповідати на його запитання та ставити питання стосовно предмета розмови, не відволікатися на сторонні справи під час розмови, робити проміжні підсумки під час розмови тощо);
26. прояв уваги до точки зору суб’єкта звернення незалежно від того, чи розділяють її інші особи, зокрема працівники офлайн-фронт-офісу; недопущення нав’язування своєї точки зору суб’єкту звернення та ігнорування його висловлювань;
27. використання позитивних тверджень у спілкуванні із суб’єктом звернення (зокрема шляхом зміщення акценту спілкування із проблеми на її вирішення), ведення розмови про можливі варіанти рішення, а не про обмеження щодо отримання послуги, умов обслуговування. Якщо суб’єкт звернення помилився, акцент робити на предметі помилки, а не на суб’єкті; спілкування проводити у стриманій манері – говорити без образ, сарказму, іронії, критики, підвищеної інтонації, не проявляти байдужість, роздратування, зневагу;
28. у разі обслуговування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» центром надання адміністративних послуг або аналогічного сервісу іншим офлайн-фронт-офісом:

12) повідомлення суб’єкта звернення (його представника) не пізніше ніж за день про свій візит;

13) недопущення проявів неповаги до місця проживання/перебування суб’єкта звернення, зокрема проявів негативного враження щодо інтер’єру, рівня ремонту тощо, а також недопущення пошкоджень майна.

1. Компетентність передбачає компетентне обслуговування суб'єктів звернення зокрема:
2. знання та правильне застосування законодавства у сфері надання адміністративних та інших публічних послуг;
3. якісне надання адміністративної послуги або консультації у найкоротший строк, а якщо обслуговування суб'єктів звернення проводиться в офлайн офлайн-фронт-офісі – також за мінімальну кількість відвідувань;
4. вміння інформувати та консультувати суб’єктів звернення у простій та зрозумілій формі щодо порядку та умов надання адміністративних послуг;
5. правильне заповнення заяв на отримання послуг, знання правил заповнення та вимог до документів, що додаються до заяв;
6. коментування (пояснення) своїх дії, пов’язаних із наданням адміністративної послуги;
7. вміння застосовувати, в разі потреби, додаткові форми і засоби спілкування з різними групами суб’єктів звернення (особами з інвалідністю, іноземцями, особами без громадянства, представниками етнічних меншин, людьми похилого віку та іншими).
8. Мова те лексика передбачає використання граматично правильної мови та простої й зрозумілої лексики, зокрема:
9. проведення обслуговування українською мовою, уникаючи вживання іноземних слів, або на прохання суб’єкта звернення іншою мовою (за умови володіння нею);
10. використання правильних наголосів у словах;
11. уникнення використання слів у невластивому для них контексті, часто повторюваних слів, які не мають смислового навантаження, слів із зменшувальним суфіксом, тощо;
12. використання зрозумілої та доступної для суб’єктів звернення мови, простих та логічних фраз, що дозволяє зрозуміти основний зміст отриманої інформації;
13. уникнення професійних слів та абревіатур, а також складних юридичних та нормативних термінів тощо, не пояснюючи їх значення.
14. Конфіденційність передбачає додержання конфіденційності під час обслуговування суб’єктів звернення, виконання вимог законодавства про захист персональних даних, зокрема не розголошення персональних даних, які стали відомі в процесі надання послуг.
15. Індивідуальний підхід передбачає використання індивідуального підходу до кожного суб’єкту звернення, зокрема:
16. вміння працювати з усіма групами суб’єктів звернення, зокрема, з особами з інвалідністю та психічними порушеннями, особами похилого віку, батьками з дітьми, представниками етнічних меншин та інших вразливих груп населення тощо;
17. вміння правильно визначати потреби кожного з суб’єктів звернення;
18. оперативно і своєчасно відповідати на запити суб’єктів звернення і реагувати на їхні прохання, пов’язані з наданням послуг та консультацій.
19. Поведінка в нестандартних та конфліктних ситуаціях передбачає дотримання коректної поведінки в таких ситуаціях (ситуація коли суб'єкт звернення вчиняє дії інші ніж потрібні для отримання послуги), зокрема:
20. уникнення суперечок із суб’єктом звернення, зокрема шляхом застосування техніки умовної згоди, яка полягає у тому, що працівник погоджується з правом суб’єкта звернення мати та висловлювати свою думку, але не обов’язково погоджується з такою думкою;
21. усунення причин та умов виникнення нестандартної ситуації у максимально стислі строки;
22. прояв позитивного наміру у розв'язанні проблеми;
23. уникнення дій, що призводять до загострення конфліктної ситуації;
24. поводження спокійно і професійно; спілкування коректно і ввічливо;
25. здатність управляти власними емоціями;
26. щодо суб’єктів звернення, фізичний стан яких не дозволяє забезпечити їх якісне обслуговування – відмову їм у ввічливій формі у наданні послуги та пропозицію звернутись за наданням послуги в інший день;
27. щодо осіб, які перебувають у офлайн-фронт-офісі без наміру отримати послугу або консультацію та спричиняють дискомфорт іншим відвідувачам – пояснення їм у ввічливій формі яку функцію виконує офлайн-фронт-офіс та пропозицію залишити приміщення офлайн-фронт-офісу;
28. щодо суб’єктів звернення, які вчиняють протиправні дії (хуліганство, пошкодження майна) – пропозицію їм у ввічливій формі змінити свою поведінку, а якщо суб’єкти не припинили свої протиправні дії негайне повідомлення про це Національній поліції України;
29. щодо суб’єктів звернення, які перебувають у невідкладному стані:

за відсутності працівників офлайн-фронт-офісу, які володіють практичними навичками надання домедичної допомоги – негайно здійснювати виклик екстреної медичної допомоги або повідомляти про таких суб'єктів працівників найближчого закладу охорони здоров’я чи будь-яку особу, яка зобов’язана надавати домедичну допомогу та знаходиться поблизу місця події;

за наявності працівників офлайн-фронт-офісу, які володіють практичними навичками надання домедичної допомоги – надавати необхідну домедичну допомогу та вживати всіх можливих заходів для забезпечення надання екстреної медичної допомоги.

1. Акуратність і точність при обслуговуванні суб’єктів звернення передбачає:
2. уникнення помилок при опрацюванні документів та прийнятті відповідних рішень, уважну перевірку документів перед їх підписом;
3. надання суб’єктам звернення повної та достовірної інформації, в тому числі у формі, доступній для різних груп суб’єктів звернення (наприклад, для людей з порушеннями слуху чи зору), а також роз’яснення з яких джерел та яким способом можна отримати необхідну інформацію (зокрема, інформацію розташовану на стендах, інформаційних терміналах, офіційному сайті офлайн-фронт-офісу, відповідних національних електронних інформаційних ресурсах);
4. своєчасне інформування суб’єктів звернення про результати надання послуг, порядок отримання ними відповіді на звернення (скарги, пропозиції, зауваження), а також можливість залишити відгук щодо якості надання послуг;
5. у разі обслуговування із застосуванням сервісу «Мобільний центр» центром надання адміністративних послуг або аналогічного сервісу іншим офлайн-фронт-офісом при зміні встановлених маршруту та графіку його роботи своєчасне повідомлення про це суб’єктів звернення.
6. Чітке виконання посадових обов’язків передбачає уникнення дій, не пов'язаних з їх виконанням, зокрема:
7. неприпустимість в процесі обслуговування вживання їжі, алкоголю, перегляду сторонньої літератури, користування службовою мережею Інтернет в особистих цілях, розмови по телефону або з колегами щодо тем, які не стосуються, робочого процесу;
8. у разі обслуговування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» центром надання адміністративних послуг або аналогічного сервісу іншим офлайн-фронт-офісом – недопущення втручання в процес обслуговування працівника сервісу, до обов’язків якого не належить завдання з надання послуг (зокрема, надання ним коментарів щодо процесу обслуговування, ведення розмов на сторонні теми з особами, що присутні при обслуговуванні).
9. Недопущення дискримінації передбачає:
10. забезпечення рівних умов обслуговування суб’єктів звернення незалежно від особистих симпатій або антипатій;
11. недопущення дискримінаційного та упередженого ставлення до суб’єктів звернення, незалежно від їх зовнішнього вигляду, віку, статі, етнічного походження чи соціального статусу (зокрема, не висловлювати дискримінаційні репліки та жарти, що закликають до насильства щодо певної групи людей, не використовувати дискримінаційні згадки та звернення до етнічних меншин або інших вразливих груп населення);
12. надання послуг однакової якості та за таким самим переліком суб’єктам звернення, незалежно від їх зовнішнього вигляду, віку, статі, етнічного походження чи соціального статусу, рівня цифрової грамотності та інших ознак (у тому числі особам з інвалідністю, іншим вразливим групам населення) із дотримання принципу недискримінації. Ця вимога не стосується послуг, надання або ненадання яких за певними ознаками передбачено законом;
13. заборону вступати та/або підтримувати розмови із колегами, відвідувачами, які висловлюють будь-які дискримінаційні репліки та жарти або закликають до насильства щодо певної категорії людей;
14. уникнення використання поз, жестів та міміки, які можуть образити суб’єкта звернення.
15. Зворотній зв'язок передбачає належне реагування на зворотний зв'язок від суб’єктів звернення, зокрема:
16. проведення щоденного аналізу відгуків, залишених суб'єктами звернення в усній (у тому числі у вигляді телефонних звернень) та/або письмовій (у тому числі електронній) формі, зокрема, в Книзі відгуків і пропозицій, скриньці (у тому числі електронній), а також на відповідному вебсайті.;
17. повідомлення суб'єктів звернень про отримання та прийняття до розгляду порушених ними питань не пізніше наступного робочого дня з дня отримання звернення (за наявності контактних даних для зворотного зв’язку);
18. усунення у найкоротші строки недоліків, виявлених за допомогою зворотного зв’язку;
19. заборону стягувати із суб'єктів звернення плату за користування будь-якими каналами (засобами) зв’язку;
20. надання відповіді на скаргу, звернення, пропозицію суб’єкта звернення у спосіб, обраний зазначеним суб’єктом, якщо інше не визначено законодавством.
21. Забезпечення комфортного перебування суб’єктів звернення у офлайн-фронт-офісі передбачає:
22. надання допомоги у пересуванні приміщенням, зокрема:

у разі наявності в приміщенні сходинок, а також інших обмежуючих елементів та конструкцій, допомоги суб’єкту звернення (зокрема, особі з інвалідністю, батькам з дітьми на/у колясках чи іншим маломобільним особам) дістатися місця обслуговування;

якщо суб’єкт звернення не може зорієнтуватися куди саме йому слід направлятися, надати пояснення, в тому числі використовуючи навігаційні таблички, або супроводити до необхідного місця;

1. підтримання у чистоті приміщення (включаючи санітарні кімнати), про що свідчить відсутність сміття та переповнених смітників, пилу та бруду в приміщенні та на прилеглій території;
2. підтримання показників мікроклімату у приміщенні (температура, запахи, вологість, шум тощо), які відповідають діючим санітарним нормам;
3. адаптування місць для очікування та обслуговування для людей з низьким або високим ростом, великою вагою, батьків з немовлятами тощо. Зокрема, робочий простір біля працівника офлайн-фронт-офісу має бути облаштовано для зручного сидіння суб’єктів звернення та роботи з документами (зокрема, підписування) тощо.
4. Забезпечення фізичної, інформаційної та цифрової безбар'єрності отримання послуг особами з інвалідністю передбачає:

1) здійснення обслуговування осіб з інвалідністю відповідно до [Конвенції про права осіб з інвалідністю](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text);

2) застосування, в разі потреби, спеціальних форм та засобів, призначених для налагодження комунікації з такими особами;

3) при обслуговуванні осіб з інвалідністю, що пересуваються в інвалідному колісному кріслі:

екрани інфоматів та інших електронних пристроїв з інформацією про отримання адміністративних послуг повинні бути розташовані на зручному для зазначених осіб рівні;

робоче місце працівника офлайн офлайн-фронт-офісу:

не повинно бути розташоване спиною до світла чи вікна, якщо таке розташування призводить до затемнення обличчя працівника;

повинно мати достатньо простору для розміщення суб’єктів звернень на інвалідному колісному кріслі;

повинно бути розташоване таким чином, щоб уникати положення, під час якого суб’єктам звернення необхідно закидати або нахиляти голову.

4) здійснення обслуговування осіб з порушенням слуху з урахуванням таких вимог:

інфомати та інші електронні пристрої з інформацією про отримання адміністративних послуг у офлайн-фронт-офісі облаштовуються функцією «для людей з порушенням слуху» або у офлайн-фронт-офісі мають знаходитись відповідні пристрої для комунікації з такими суб’єктами звернення, про що суб’єкти звернення попередньо інформуються;

на початку обслуговування працівник пропонує суб’єкту звернення обрати спосіб спілкування, зокрема, жестовою мовою чи у письмовій формі. Переклад жестовою мовою забезпечується працівником самостійно (у разі володіння нею) або за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій і систем, які забезпечують переклад у режимі реального часу (відеозв’язок) або конвертують мову працівника в текст;

працівник має звертатися прямо до співрозмовника (суб’єкта звернення), а не до його перекладача/супроводжуючої особи для того, щоб співрозмовник не відчував дискримінаційного відношення до себе;

5) здійснення обслуговування осіб з порушенням зору з урахуванням таких вимог:

інфомати та інші електронні пристрої з інформацією про отримання адміністративних послуг у офлайн-фронт-офісі облаштовуються функцією «для людей з порушенням зору» або у офлайн-фронт-офісі є відповідні пристрої для комунікації з такими суб’єктами звернення про що суб’єкти звернення інформуються;

працівник озвучує усі свої дії, пов’язані із наданням адміністративної послуги, а також зачитує дослівно усі документи, які формуються під час обслуговування, і з якими особа повинна бути ознайомлена або які вона має підписати;

після завершення обслуговування працівник повинен зорієнтувати суб'єкта звернення щодо пересування у приміщенні чи поза ним.

1. Використання зручних для суб'єктів звернення засобів зв'язку (стосується лише засобів, які офіційно оприлюднені як контактні) передбачає:
2. щодо засобів телефонного зв'язку:

встановлення зв'язку з абонентом у разі телефонного дзвінка у прийомні години невідкладно (працівник офлайн-фронт-офісу повинен протягом 30 секунд з моменту дзвінка відповісти на нього);

забезпечення у офлайн-фронт-офісі роботи контактного центру (кол-центру) або чергування з обслуговування суб'єктів звернення засобами телефонного зв'язку; недопущення обслуговування одночасно одним і тим самим працівником суб'єктів звернення, які відвідують офлайн-фронт-офіс, та суб'єктів звернення, які звертаються у офлайн-фронт-офіс за допомогою засобів телефонного зв'язку – для офлайн-фронт-офісів, в яких кількість працівників, залучених для обслуговування суб’єктів звернення, становить не менше ніж 4 особи включно;

якщо під час телефонного дзвінка працівник офлайн-фронт-офісу обслуговує суб'єкта звернення і при цьому відповісти на дзвінок іншому працівнику немає можливості – ввічливо перепросити та відповісти на дзвінок. Відповідь на наступний дзвінок можна робити тільки після отримання на це дозволу суб'єкта звернення, що обслуговується – для офлайн-фронт-офісів, в яких кількість працівників, залучених для обслуговування суб’єктів звернення, становить менше ніж 4 особи;

недопущення відсутності на робочому місці працівника, який приймає телефонні дзвінки, протягом більше ніж 15 хвилин або встановлення взаємозамінності працівників для надання відповіді на дзвінок протягом 15 хвилин іншим працівником;

привітання на початку відповіді на телефонний дзвінок та зазначення назви офлайн-фронт-офісу, свого імені та посади;

надання інформації з додержанням послідовності, передбаченої пунктом 16 цих Основних вимог (крім роботи з пакетом документів для надання послуги);

недопущення ведення телефонної розмови по гучному зв’язку;

надання інформації суб’єктам звернення оперативно, лаконічно та чітко, не допускаючи тривалих пауз.

За неможливості надання повної відповіді в момент розмови, зокрема якщо для підготовки інформації необхідно понад 2 хвилини або якщо у випадку, передбаченому абзацом четвертим цього підпункту, на момент дзвінка працівник офлайн-фронт-офісу обслуговує суб'єкта звернення:

повідомити суб’єкта звернення-абонента про таку неможливість із зазначенням причин;

уточнити його контактний номер телефону або інші контактні дані якщо для надання підготовленої інформації зазначений суб’єкт обрав інший спосіб зв’язку;

узгодити із суб’єктом звернення зручний час для отримання ним інформації. За неможливості зателефонувати суб’єкту, зазначити причини такої неможливості та узгодити з ним час, коли суб’єкт звернення сам зможе зателефонувати для отримання підготовленої для нього інформації;

1. щодо електронної пошти – за неможливості надання повної відповіді протягом одного робочого дня – підтвердити отримання звернення, зазначивши час коли звернення буде розглянуто, а також посаду, прізвище, ім'я, по-батькові та контактні дані працівника, який опрацьовує звернення;
2. щодо онлайн чату:

встановлення зв'язку з абонентом у прийомні години протягом 5 хвилин з моменту надходження звернення;

привітання на початку чату та зазначення назви офлайн-фронт-офісу, свого імені та посади;

надання інформації оперативно, лаконічно та чітко, не допускаючи тривалих пауз.

За неможливості надання повної відповіді:

протягом 1 хвилини попередити про це суб’єкта звернення;

протягом часу від 1 до 5 хвилин попередити про це суб’єкта звернення із зазначенням причин та з'ясувати чи буде він очікувати відповідь. Якщо суб’єкт звернення очікувати не буде або очікування триватиме понад 5 хвилин, уточнити його контактні дані та спосіб зв’язку для надання підготовленої інформації.

1. Охайний зовнішній вигляд працівників офлайн-фронт-офісу передбачає:

1) носіння одягу, зачіски, вус, бороди та прикрас, використання макіяжу, манікюру, парфумів та інших засобів особистої гігієни відповідно до офіційно-ділового стилю та загальноприйнятих вимог пристойності (зокрема, таке носіння та використання не повинно викликати невдоволення суб’єктів звернення або їх окремих категорій);

2) носіння бейджа із зазначенням імені (великими літерами), прізвища (дрібними літерами) і посади, а також інших службових елементів одягу, що вирізняють працівників офлайн-фронт-офісу від суб’єктів звернення, у разі їх запровадження. Бейдж та інші службові елементи одягу розміщуються у полі зору суб’єктів звернення.

1. Під час обслуговування працівники офлайн-фронт-офісу повинні дотримуватися такої послідовності дій:

1) привітання та встановлення контакту;

2) виявлення потреб суб’єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг;

3) надання консультації/послуги суб’єктам звернення;

4) робота з вхідним пакетом документів для надання послуги;

5) завершення обслуговування.

1. Привітання та встановлення контакту передбачає:

1) зустріч, вітання суб’єкта звернення та встановлення контакту.

Працівник повинен:

відкласти усі свої справи та зосередитися на суб’єкті звернення, підтримуючи з ним зоровий контакт;

привітати із дружньою, щирою посмішкою, використовуючи фрази:

«Доброго ранку!» – до 11:00,

«Добрий день!» – з 11:00 до 18:00,

«Добрий вечір!» – після 18:00

або фрази, які не визначають час доби (наприклад «Вітаю»);

запропонувати суб’єкту звернення та особам, які його супроводжують, сісти;

у разі якщо суб’єкт звернення пересувається на колісному кріслі, то забезпечити (звільнити) місце біля свого столу для зручного розміщення такого суб’єкта звернення;

2) організацію прийому суб'єктів звернення.

Якщо в офлайн-фронт-офісі запроваджена система попереднього запису працівник повинен:

пересвідчитися, що суб’єкт звернення звернувся відповідно до порядкового номера або має право перед іншими суб'єктами звернення на обслуговування першим (без попереднього запису);

якщо суб’єкт звернення звернувся без попереднього запису та не маючи підстав для цього, то направити його до місця, де здійснюється такий запис, попередньо з’ясувавши чи відвідувач звернувся за послугою, яка входить до переліку послуг, які надаються у офлайн-фронт-офісі, або з питання, вирішення якого входить до компетенції офлайн-фронт-офісу, а також запропонувати скористатися спеціально обладнаним місцем для самообслуговування, якщо послугу, якою цікавиться суб’єкт звернення можна отримати онлайн;

якщо суб’єкт звернення не вміє користуватися системою попереднього запису, направити його до працівника, що допомагає зареєструватися, а за відсутності такого працівника надати детальні пояснення, як нею користуватися або допомогти зареєструватися.

Якщо обслуговування в офлайн-фронт-офісі здійснюється без попереднього запису та за умови, що прийому очікують два і більше суб'єкта звернення працівник повинен:

пересвідчитися, що суб’єкти звернення звертаються в послідовності відповідно до часу їх прибуття у офлайн-фронт-офіс, крім тих, хто має право перед іншими суб'єктами звернення на обслуговування першим;

якщо відвідувач звернувся без додержання послідовності та не маючи підстав для цього, то пояснити йому в якій послідовності він буде прийнятий, попередньо з’ясувавши чи відвідувач звернувся за послугою, яка входить до переліку послуг, які надаються у офлайн-фронт-офісі, або з питання, вирішення якого входить до компетенції офлайн-фронт-офісу, а також запропонувати скористатися спеціально обладнаним місцем для самообслуговування, якщо послугу, якою цікавиться суб’єкт звернення можна отримати онлайн.

З метою уникнення труднощів, пов’язаних з перебуванням, очікуванням, сприйняттям звукової інформації тощо, у людей з інвалідністю або інших маломобільних груп населення, в офлайн офлайн-фронт-офісах може бути виділено фіксований час або окреме робоче місце працівника для прийому (в тому числі в супроводі перекладача жестової мови – у разі потреби) без додержання послідовності та здійснення попереднього запису, або впроваджено інші способи забезпечення безперешкодного обслуговування зазначеної категорії осіб.

1. Для виявлення потреб суб’єкта звернення працівник офлайн-фронт-офісу повинен:

запропонувати суб’єкту звернення пояснити мету звернення, а якщо суб’єкт звернення подав письмову заяву, то перевірити відповідність мети звернення змісту заяви;

поставити питання для уточнення та правильного розуміння запиту суб’єкта звернення. При цьому слід задавати по одному питанню за раз, починаючи із питань, які вимагатимуть розгорнутої відповіді поступово звужуючи предмет розмови до питань на які б відповідь була «так» або «ні»;

підсумувати суть запиту, що дозволяє переконатися в правильності свого розуміння та отримати можливість його відкоригувати, в разі неточностей;

якщо в ході розмови із суб’єктом звернення з’ясується, що задоволення запиту або вирішення порушеного питання належить до компетенції іншого працівника, ввічливо припинити розмову та негайно направити суб’єкта звернення до зазначеного працівника, надавши рекомендації як його знайти.

1. Надання консультації/послуги суб’єкту звернення передбачає:

1) інформування та роз'яснення.

Якщо суб’єкт звернення потребує інформування та роз'яснення щодо надання послуги працівник повинен:

надати повну та актуальну інформацію, згідно з технологічними та інформаційними картками, зокрема повідомити про вартість послуг та усі можливі способи оплати (якщо передбачено адміністративний збір чи інші оплати);

використати візуальні матеріали щодо послуги (за наявності);

повідомити про інші доступні способи отримання послуги (обслуговування), у тому числі про обладнані місця для самообслуговування, можливість отримати послуги з використанням національних електронних інформаційних ресурсів, зокрема, Єдиного державного вебпорталу електронних послуг;

повідомити про можливі обмеження щодо отримання послуги, посилаючись виключно на офіційні джерела, у яких зазначаються такі обмеження, а не на власні міркування;

у разі вибору суб’єктом звернення самостійно отримати послугу за спеціально обладнаним місцем у офлайн-фронт-офісі пересвідчитися, що зазначений суб’єкт володіє необхідними знаннями, навичками та має усю необхідну інформацію для отримання послуги. За потреби направити до відповідного працівника або надати повну інформацію щодо етапів отримання послуги, допомогти із кожним етапом отримання послуги та надати необхідні пояснення, щоб у майбутньому суб’єкт звернення міг самостійно, без сторонньої допомоги, отримати послугу за спеціально обладнаним місцем у офлайн-фронт-офісі;

запропонувати рішення, яке відповідає вимогам законодавства та задовільнить суб’єкта звернення;

2) роботу із запереченнями.

У разі виникнення у суб’єкта звернення заперечень та з метою запобігання конфліктних ситуацій працівник офлайн-фронт-офісу повинен:

вислухати заперечення суб’єкта звернення;

з’ясувати причину виникнення заперечення за допомогою питань;

виділити істинні та основні заперечення;

використати контраргументи для зняття суб'єктом звернення своїх заперечень;

аргументувати запропоноване рішення шляхом наведення фактів, цифр та статистики, ілюстрацією прикладів схожих ситуацій з позитивним вирішенням, а також поясненням чому рішення задовільнить суб’єкта звернення;

за наявності у суб’єкта звернення додаткових запитань та заперечень, надати відповідну інформацію;

3) допомогу у заповненні документів.

Працівник офлайн-фронт-офісу повинен:

у випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу суб’єкта звернення скласти заяву в електронній формі, роздрукувати її та надати суб’єкту звернення для перевірки та підписання;

у разі, якщо суб’єкту звернення потрібна допомога у заповненні інших документів детально, простою/зрозумілою мовою (уникаючи юридичних термінів та назв) надати відповідну консультацію і допомогу;

якщо суб’єкт звернення не може одразу зрозуміти, що йому слід зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), спокійно та детально надати вичерпну інформацію з порушеного питання;

у разі потреби надати зразок заповнення необхідного документа чи сформувати його за допомогою інформаційно-технічних засобів;

допомогти у виправленні помилок при заповненні та перевірці документів або формуванні їх пакету.

1. Робота з вхідним пакетом документів для надання послуги передбачає його перевірку та прийняття.

Під час перевірки вхідного пакета документів, у разі нестачі, некоректного або неповного заповнення документів, працівник офлайн-фронт-офісу повинен попередити суб’єкта звернення про можливі наслідки та запропонувати усунути недоліки. У разі незгоди суб’єкта звернення усунути недолік, зробити помітку про це в описі пакету документів.

Працівник офлайн-фронт-офісу має уважно працювати із персональними даними.

У разі проведення відео-, фотозйомки процесу надання послуги третьою особою працівник офлайн-фронт-офісу повинен попередити таку особу про необхідність отримання згоди суб'єкта звернення, якого обслуговує працівник, та заборону фіксування (збору, обробки, зберігання) персональних даних суб'єкта без його згоди.

Працівник офлайн-фронт-офісу має забезпечити захист персональних даних від їх несанкціонованого витоку або передачі їх без згоди суб'єкта звернення іншим фізичним або юридичним особам.

У разі запровадження централізованого відеоспостереження та/або аудіозапису процесу обслуговування в приміщенні офлайн-фронт-офісу на видних місцях повинні бути розміщені відповідні вказівники.

1. Працівник офлайн-фронт-офісу завершує обслуговування у такій послідовності:

запитує суб’єкта звернення чи залишилися запитання, а у разі наявності надає на них відповіді;

підсумовує усю необхідну інформацію для суб’єкта звернення та видає опис вхідного пакета документів, оформлений відповідно до вимог законодавства;

називає дату отримання суб’єктом звернення результату надання адміністративної послуги;

отримує підтвердження щодо обраного суб’єктом звернення способу отримання результату надання адміністративної послуги та щодо його готовності отримати результат в обраний спосіб;

повідомляє про можливість відстеження (за наявності такої функції) ходу розгляду поданих заяви та пакету документів;

пропонує залишити відгук шляхом заповнення форми-опитувальника (анкети) з питаннями щодо оцінки задоволеності суб’єктів звернення якістю надання адміністративних послуг;

видає інформаційну або іншу продукцію/матеріал, призначені для роздачі суб'єктам звернення з метою інформування, навчання тощо (за наявності);

прощається із суб’єктом звернення, підтримуючи зоровий контакт.

**Генеральний директор**

**директорату системного розвитку**

**надання адміністративних послуг Олеся ЦИБУЛЬКО**