ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Управління (Центру) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації

від 01.06.2023 № 14

**ЄДИНІ ВИМОГИ (СТАНДАРТ)**

**ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ УПРАВЛІННЯ (ЦЕНТРУ) НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ШЕВЧЕНКІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ КИЄВІ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

КИЇВ 2023

Єдині вимоги (Стандарт) до якості обслуговування відвідувачів Центру надання адміністративних послуг (далі – Стандарт) це збірка правил, вимог та рекомендацій щодо якісного обслуговування відвідувачів Управління (Центру) надання адміністративних послуг Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації (далі – Центр).

**Основною метою Стандарту є:**

- суттєве підвищення рівня культури обслуговування та ефективності роботи Центру, що забезпечуватиме високу задоволеність його відвідувачів;

- гарантування відвідувачу, незалежно від того, з ким саме із адміністраторів/-ок Центру він/вона спілкується, 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.

Стандарт регламентує діяльність адміністраторів/-ок Центру в межах процесу обслуговування відвідувачів.

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

Дотримання Стандарту впливає на формування іміджу Центру, а позитивний імідж – це довіра відвідувачів.

**ОСНОВНІ ЗАВДАННЯ ЗАПРОВАДЖЕННЯ СТАНДАРТУ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ**

**1. Реалізація клієнтоорієнтованого підходу під час обслуговування:**

- розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури;

- включення до переліку стратегічних завдань діяльності «підвищення якості обслуговування відвідувачів»;

- внесення змін до системи мотивації персоналу Центру для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом включення до системи ключових показників ефективності адміністраторів/-ок показників якості послуг, що надаються, також і обслуговування відвідувачів.

**2. Підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості наданих послуг:**

- дотримання стандартів обслуговування відвідувачів;

- розвиток інфраструктури очного й заочного обслуговування;

- розвиток каналів комунікацій з відвідувачами;

- оптимізація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами, дотримання єдиних принципів такої взаємодії під час надання послуг;

- автоматизація бізнес-процесів взаємодії з відвідувачами;

- розвиток каналів комунікації між адміністраторами/-ками всередині Центру та автоматизація процесів інформаційного обміну між адміністраторами/-ками та суб’єктами надання адміністративних послуг з метою скорочення строків обслуговування й підвищення якості послуг;

- організація комплексного підходу до обслуговування відвідувачів за рахунок розвитку додаткових сервісів.

**3. Створення системи контролю строків і якості надання послуг відвідувачам.**

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

- виявлення проблемних питань під час взаємодії з відвідувачами на основі аналізу статистичної звітності та результатів різноманітних досліджень;

- розробка плану коригувальних заходів і його реалізація з метою підвищення якості обслуговування.

**РОЗДІЛ І. ДІЯЛЬНІСТЬ АДМІНІСТРАТОРІВ/-ОК ЦЕНТРУ**

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

Складовими високої комунікативної культури спілкування адміністратора/-ки з відвідувачем (споживачем послуг) є: люб’язність, тактовність, ввічливість, доброзичливість і врівноваженість.

З метою забезпечення однаково високої якості обслуговування у Центрі, необхідно приділяти увагу основним персональним стандартам якісного обслуговування:

1. Привітність;

2. Компетентність;

3. Зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу (у разі його запровадження);

4. Індивідуальний підхід;

5. Коректна поведінка в нестандартних ситуаціях;

6.Акуратність і точність при обслуговуванні.

**Привітність**

- Усмішка, відкритість пози, міміки й жестів повинні демонструвати відкритість і доброзичливість адміністратора/-ки, позитивну налаштованість на спілкування.

- Бажання допомогти і бути корисним означає завжди демонструвати зацікавленість у вирішенні проблем, які виникають у відвідувача, а також готовність надати професійну консультацію.

- Рекомендується вітати кожного відвідувача усмішкою і завжди дотримуватися професійного підходу, поводитися ввічливо, ставитися до проблем відвідувачів, як до власних.

**Компетентність**

Компетентність адміністраторів/-ок відіграє важливу роль у формуванні враження відвідувача Центру. Тому адміністратору/-ці необхідно:

- знати перелік послуг, що надаються у Центрі;

- володіти інформацією щодо процедури та вимог надання адміністративних послуг й інформувати відвідувачів (консультувати, допомагати заповнювати заяву на отримання послуги, переглянути комплектність і правильність заповнення документів, що додаються);

- знати та/або мати під рукою номери телефонів суб’єктів надання адміністративних послуг.

**Зовнішній вигляд і стан корпоративного одягу**

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

- Корпоративний одяг повинен бути завжди в охайному стані (у тому числі з бейджем та/або знаками – якщо такі передбачені), чистим і випрасуваним. Взуття має бути чисте і в хорошому стані.

**Індивідуальний підхід**

- Поєднувати високі стандарти обслуговування та індивідуальний підхід щодо кожного відвідувача без винятку.

- Вміти знаходити підхід до кожного відвідувача (особливо важливим є вміння працювати з людьми з інвалідністю, а також людьми похилого віку, психічно неврівноваженими особами, батьками з дітьми тощо).

- Вміти правильно визначати потреби кожного відвідувача.

- Максимально оперативно і своєчасно відповідати на запити відвідувачів і реагувати на їхні прохання.

**Коректна поведінка в нестандартних ситуаціях**

- Ніколи не сперечатись, бути чемним і не вступати в дискусії з відвідувачем.

- Вирішувати проблеми, що виникли у відвідувачів, у максимально стислий термін, запобігаючи конфліктним ситуаціям.

- У будь-якій нестандартній ситуації поводитись спокійно та професійно.

- У присутності відвідувачів спілкуватися із колегами надзвичайно виховано і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій у вирішенні будь-яких проблем, не обговорювати відвідувачів, не оцінювати їхні дії та не висловлювати судження про них.

**Акуратність і точність при обслуговуванні**

- Бути коректним та уважним при спілкуванні з відвідувачем.

- Негайно інформувати керівника/-цю Центру про випадки будь-якої агітаційної діяльності та розповсюдження друкованих матеріалів, про підозрілих людей і предмети, про випадки будь-якої неадекватної поведінки в приміщенні Центру.

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

**І.ІІ. ПРИНЦИПИ ВЗАЄМОДІЇ ІЗ ВІДВІДУВАЧАМИ**

**Принцип доступності**

*Територіальна доступність* – гарантує відвідувачу якісне і оперативне обслуговування незалежно від місця його/її проживання та перебування (крім випадків, передбачених законодавством);

*Організаційна доступність* – відвідувачу не може бути відмовлено в наданні запитуваної послуги при дотриманні ним вимог, необхідних для надання цієї послуги;

*Інформаційна доступність* – гарантує відвідувачу повноту й правдивість інформації про всі адміністративні послуги, що надаються у Центрі.

Інформаційна взаємодія з відвідувачами (інформаційна доступність) може бути масовою та індивідуальною.

Масова інформаційна взаємодія полягає у інформуванні відвідувачів із питань, пов’язаних з процесом надання адміністративних послуг, шляхом розміщення інформації в Центрі (зокрема на відповідних стендах), на відповідних порталах та/або офіційному сайті Центру або на ресурсах *www.poslugy.gov.ua , www.my.gov.ua , thedigital.gov.ua, www.cnap.in.ua* .

Індивідуальна інформаційна взаємодія полягає в наданні консультацій за запитом відвідувача.

Інформація, що має безпосереднє відношення до наданих відвідувачу послуг, повинна надаватися йому/їй на першу вимогу, незалежно від інформаційного каналу, в зручній для відвідувача формі.

**Принцип кваліфікованого обслуговування**

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

**Принцип зворотного зв’язку**

Відвідувачам повинно гарантуватися своєчасне інформування про результати надання послуг та відповідь на будь-яке звернення.

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

Залежно від взаємодії відвідувача та Центру зворотний зв’язок поділяється на:

- *активний* (самостійне виявлення ініціативи відвідувача в наданні своєї думки про якість обслуговування, дотримання процесу обслуговування в Центрі);

- *пасивний* (адміністратор/-ка звертається до відвідувача для з’ясування ступеня задоволеності обслуговуванням).

За способом вираження зворотний зв’язок поділяється на:

- скарги;

- пропозиції;

- відгуки про діяльність.

Зворотній зв’язок може здійснюватися декількома способами:

- усні та письмові звернення відвідувачів;

- телефонні звернення, зокрема звернення, спрямовані факсимільним зв’язком;

- віртуальна приймальня, особистий кабінет та/або інші інструменти інтерактивного спілкування;

- електронна пошта;

- сторінки в соціальних мережах.

Співробітники Центру систематизують й аналізують усі спрямовані відвідувачами скарги, пропозиції та відгуки.

За вибором відвідувача, відповідь на його/її скаргу, пропозицію, звернення направляється за допомогою будь-якого зазначеного відвідувачем каналу зв’язку (пошта, телефон тощо). При цьому терміни відповіді на скаргу, пропозицію, звернення відвідувача повинні відповідати визначеним законодавством термінам.

З метою вивчення думки відвідувачів про якість обслуговування, на регулярній основі проводяться опитування, анкетування тощо.

**Принцип об’єктивності**

Відвідувачам повинен забезпечуватись об’єктивний і неупереджений розгляд їхніх звернень та скарг у найкоротші терміни.

**Принцип оперативності**

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

**Принцип прозорості бізнес-процесів**

Бізнес-процеси обслуговування відвідувачів формалізовані, описані та прозорі – з метою забезпечення контрольованості та управління взаємодією із відвідувачами.

**І.ІІІ. ОСНОВНІ ПАРАМЕТРИ ПРОЦЕСУ ВЗАЄМОДІЇ З ВІДВІДУВАЧАМИ**

Ефективний процес взаємодії із відвідувачами характеризується такими параметрами:

- індивідуальний підхід до кожного відвідувача;

- мінімізація часу відвідувача для отримання послуги;

- оперативність реагування на скарги та усунення виявлених недоліків у роботі з відвідувачами;

- повнота, актуальність і правдивість інформації про всі адміністративні послуги, що надаються через Центр;

- надання інформації відвідувачам за допомогою різноманітних каналів комунікацій (мультиканальність);

- однаковість вимог до якості послуг, що надаються;

- дотримання встановлених термінів за всіма процедурами взаємодії;

- можливість отримання повного спектра послуг в будь-якому територіальному підрозділі/віддаленому робочому місці адміністратора/-ки Центру.

У Центрі встановлюються наступні індикатори якості обслуговування:

- повнота, актуальність і доступність інформації про обсяг, порядок надання і вартість послуг характеризуються індикатором «Інформативність».

- виконання в установлений термін усіх процедур, передбачених нормативними документами, в тому числі з розгляду звернень та скарг відвідувачів, характеризується індикатором «Старанність».

- наявність ефективного зворотного зв’язку з відвідувачами, що дозволяє в найкоротші терміни вирішувати питання, які виникають у процесі діяльності, зокрема пов’язані з якістю і вартістю послуг, що надаються, характеризуються індикатором «Результативність зворотного зв’язку».

**І.ІV. ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД АДМІНІСТРАТОРІВ/-ОК (СТАНДАРТ АБО ЗАГАЛЬНІ ВИМОГИ)**

Забезпечення охайного зовнішнього вигляду адміністраторів/-ок – обов’язкова умова роботи з відвідувачами. Охайна зовнішність та корпоративний одяг (у разі його запровадження) адміністраторів/-ок справляє позитивне враження на відвідувачів і є частиною іміджу Центру.

Зовнішній вигляд і зачіска адміністратора/-ки повинні бути охайними.

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

**Одяг**

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

**Аксесуари**

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

**Запахи / парфуми**

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

**Зачіска / макіяж / манікюр**

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

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

**Початок роботи**

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

**Перевірка «зони відповідальності» (робочого місця)**

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

**Робочий процес**

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

**Завершення роботи**

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

**І.VІ. РОБОТА АДМІНІСТРАТОРІВ/-ОК З ВІДВІДУВАЧАМИ**

**І.VІ.І. ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ З ВІДВІДУВАЧЕМ**

Спілкування з відвідувачем завжди повинно бути доброзичливим і відкритим з боку адміністратора/-ки. Адміністратори/-ки повинні завжди дотримуватися правил професійного спілкування з відвідувачем.

**Правило № 1. Завжди вітайте клієнта/-ку**

Починайте будь-яке звернення до клієнта/-ки зі слів – «Вітаю» або «Добрий день (ранок, вечір)», навіть якщо відвідувач/-ка спочатку поставив/-ла запитання. У першу чергу необхідно привітатися, і лише після цього відповісти на поставлене запитання.

**Правило № 2. Усміхайтеся**

Усміхайтеся щиро, адже відвідувач відчуває натягнутість і фальш. Приваблива і щира усмішка підвищить настрій і створить позитивне враження про співробітників Центру в цілому.

**Правило № 3. Будьте терплячими, вмійте слухати**

У бесіді з відвідувачем важливо його/її вислухати. Не можна переривати чи заперечувати в момент мовлення, необхідно надати йому/їй можливість висловитися.

**Правило № 4. Будьте уважними, вмійте чути**

Слухайте уважно, про що говорить відвідувач, аби не пропустити суті сказаного. Слухаючи, дивіться відвідувачу в очі, кивайте головою і відповідайте на поставлені запитання.

**Правило № 5. Давайте повну і вичерпну інформацію в межах своєї компетенції**

Обдумайте заздалегідь можливі запитання відвідувача. Надавайте повну і вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання.

**Правило № 6. Не кажіть клієнту/-ці «ні» і «не знаю»**

Уникайте заперечення. Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію відвідувача/-ки. Слід пропонувати альтернативні варіанти вирішення питання.

Відповідь «не знаю» вказуватиме на відсутність професіоналізму. Якщо не знаєте відповіді на поставлене запитання, слід пояснити, до кого за нею звернутися або оперативно дізнатися відповідь у компетентного/-ї фахівця/-чині, щоби надати її відвідувачу/-ці.

**Правило № 7. Не допускайте виникнення спірних ситуацій**

Слід уникати суперечок, оскільки вони не приносять користі і найчастіше справляють на відвідувачів негативне враження. Пам’ятайте, що відвідувач має право на власну думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж сперечатися.

**Правило № 8. Прощайтесь із відвідувачем особисто**

Дайте зрозуміти, що відвідувачам не просто озвучується завчений заздалегідь текст, а дійсно спілкуються та прощаються саме з ними.

**І.VІ.ІІ. МАНЕРА СПІЛКУВАННЯ**

Зовнішній вигляд та поведінка адміністратора/-ки активно формують у відвідувача перше враження протягом перших 30 секунд спілкування, демонструють зацікавленість і повагу, відображають рівень дисципліни та порядку у Центрі. Для того, щоб у відвідувача склалося позитивне враження від роботи персоналу, кожен/-на співробітник/-ця зобов’язаний/-на запам’ятати та дотримуватися наступних правил поведінки.

**Важливо дотримуватися трудової дисципліни і правил внутрішнього службового розпорядку.**

Уміння фахово спілкуватись із відвідувачем – запорука якісного обслуговування. Однак, у ті моменти, коли адміністратор/-ка не вступає у безпосередній контакт із відвідувачем, на останнього впливає його/її зовнішній вигляд та поведінка. Відтак, кожному адміністратору/-ці необхідно дотримуватися правил поведінки на робочому місці і не відволікатися від виконання трудових обов’язків.

**КАТЕГОРИЧНО забороняється:**

- їсти, жувати жуйку, смоктати льодяники, лузати насіння/ горіхи на робочому місці;

- вживати алкогольні напої під час робочого дня;

- читати книги, журнали та іншу літературу, яка не має стосунку до роботи або виконуваних обов’язків;

- дивитися телепередачі, фільми або проглядати сторінки соціальних мереж тощо;

- говорити з колегами на невиробничі теми в присутності відвідувачів;

- розмовляти на робочому місці на особисті теми по мобільному або службовому телефону (розмови особистого характеру дозволяються ВИКЛЮЧНО за відсутності відвідувачів).

Слід пам’ятати про позу, поставу, жестикуляцію рук при спілкуванні з відвідувачем. Під час спілкування з відвідувачем 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 у руках, посмикування, кусання олівця тощо).

Слухаючи відвідувача, слід злегка кивати в такт кожній новій думці. Підтримувати манеру розмови відвідувача (темп, гучність мови).

**І.VІ.ІІІ. НАЛАШТУВАННЯ НА РОБОЧИЙ ДЕНЬ**

**Інформаційна підготовка**

Керівництвом Центру запроваджено в локальній мережі Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації мережева папка «ЦНАП» для інформування щодо новин у сфері надання адміністративних послуг.

Адміністратор/-ка має сформувати для себе «довідник законодавства», який повинен містити інформацію, необхідну для надання адміністративної послуги (зокрема інформаційні картки).

Адміністратор/-ка повинен/-на стежити за змінами у законодавстві щодо процедур надання адміністративних послуг та регулярно підвищувати свою кваліфікацію.

Керівництвом Центру може бути запроваджено щоденне інформування (наприклад, повідомленнями в електронному вигляді, та/або в особистий кабінет адміністратора/-ки або під час 5-15 хвилинних нарад) щодо новин у сфері надання адміністративних послуг.

**Психологічна підготовка**

Не менш важливим є психологічне налаштування на роботу: відвідувач миттєво відчуває ваш гарний чи поганий настрій. Адміністратору/-ці рекомендується бути налаштованим на доброзичливі емоції.

**І.VІ.ІV. ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧА**

**РОБОТА РЕЦЕПЦІЇ**

**Зустріч, вітання відвідувача**

Вітання відвідувачів – це прояв ввічливості, уваги і запрошення до спілкування. Ми даємо зрозуміти відвідувачу, що раді його/її візиту та готові проконсультувати/допомогти отримати послугу.

Привітання має бути дружнім, щирим, із усмішкою.

Вітаючи відвідувача, обов’язково зберігайте зоровий контакт.

Звертатись до відвідувача 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 звати...»*  *«Вітаю Вас!»* |

Також можна використовувати індивідуальний, неординарний підхід до відвідувача.

**З’ясування потреби відвідувача**

Основний інструмент для з’ясування потреби відвідувача – ЗАПИТАННЯ. Лише правильно поставлені запитання допоможуть зрозуміти потреби відвідувачів.

|  |  |
| --- | --- |
| Дія | Приклад звернення |
| *Визначення проблем відвідувачів* | *«Слухаю Вас...»*  *«Чим можу Вам допомогти?»*  *«З яким питанням Ви до нас звертаєтесь?»* |

Під час обслуговування відвідувача, його/її слід вислуховувати, не перебиваючи. Уточнювальні запитання рекомендується ставити після того, як він/вона завершив/-ла говорити.

Спілкуючись із відвідувачем, необхідно проявляти активність і увагу.

Під час спілкування з відвідувачем, необхідно використовувати невербальні прийоми: кивки головою у відповідь на розповідь, погляд в очі, відкриті жести та інше.

**Техніки активного слухання:**

|  |  |
| --- | --- |
| Алгоритм активного слухання | Приклади фраз |
| Підштовхування або демонстрація розуміння і згоди з відвідувачем  Коментар  *Співрозмовник переконується, що його/її слухають і розуміють.* | Уважно слухати співрозмовника, при цьому вставляючи слова *«так», «розумію», «угу», «звичайно»*.  Вступні фрази:  *«Так, я вас розумію»,*  *«Так, так»,*  *«Я вас почув»* |
| Дослівне повторення | Вступні фрази:  *«Наскільки я вас зрозумів…»,*  *«Ви вважаєте, що...»* |
| Резюмування | Вступні фрази:  *«Отже, вас цікавить...»* |
| Інтерпретація | Вступні фрази:  *«Якщо зважати на те, що ви зазначили, вас цікавить...».* |
| Уточнення  Коментар  *Під час з’ясуванні потреби*  *відвідувача рекомендується*  *використовувати слова, які підкреслюють вашу ввічливість* | Вступні фрази:  *«Це дуже цікаво, могли б Ви уточнити...»;*  *«Розкажіть детальніше/більше…»;*  *«Підкажіть, будь ласка...»;*  *«Уточніть, будь ласка...».* |

**Як не слід встановлювати контакт із відвідувачем:**

|  |  |
| --- | --- |
| Приклад запитання адміністратора/-ки | Відповідь відвідувача/-ки |
| *«Чи НЕ можу бути вам корисним?»*  *«Чи НЕ допомогти вам?»* | *«Ні, не можете»*  *«Ні, дякую»* |
| *«Чимось допомогти? »*  *«Щось підказати?»*  *«Запитуйте!»*  *«Що вас цікавить?»* | *«Допоможіть матеріально»*  *«Спасибі, нічого»*  *Звучить, як наказ або вимога*  *«Нічого»* |
| *«Отже, вас цікавить... »* | *«Ні»* |

**Рекомендовані приклади «перших фраз» звертання до відвідувача:**

|  |  |
| --- | --- |
| Перша фраза | Коментарі/ситуація |
| *«Доброго дня!...»* |  |
| *«… Чим можу бути Вам корисним?»* | *1. Добре діє на групу відвідувачів старшої вікової категорії*  *2. Коли відвідувач сам/-а звернувся/-лась до адміністратора/-ки* |
| *«… Що конкретно Вас цікавить?»* | *Ця фраза добре підходить, якщо адміністратор/-ка бачить, що відвідувач/-ка щось шукає і не може зорієнтуватись в інформаційних ресурсах Центру (вербальних і невербальних сигналах)* |

**Спрямування до відповідного/-ї адміністратор/-ки або допомога у користуванні «електронною чергою» (за потреби)**

Після того, як адміністратор/-ка на рецепції зрозумів/-ла, з яким запитанням звернувся відвідувач/-ка до Центру, він/вона або спрямовує до відповідального/-ї адміністратор/-ки (із інформуванням номера робочого місця), або вказує на необхідність зареєструватись в електронній системі керування чергою, детально надавши пояснення, як нею користуватися (за потреби).

|  |
| --- |
| Фрази, що можуть використовуватись у відповідних робочих ситуаціях |
| *«Із цим питанням Вам необхідно… (надати нам певні документи, звернутись до іншого співробітника/-ці, написати заяву тощо)».*  *«У вирішенні Вашої проблеми Вам допоможе спеціаліст/-ка…».*  *«Для вирішення Вашого питання необхідно…».*  *«Графік прийому спеціаліста/керівника з цього питання…».*  *«Вирішити цю проблему Вам допоможуть спеціалісти … служби (якщо питання не стосується роботи Вашої установи)».*  *«Будь ласка!».*  *«Перепрошую, повторіть, будь ласка, ще раз своє прізвище/адресу».*  *«Перепрошую, я правильно Вас зрозумів/-ла?».*  *«Будь ласка, запишіть…».* |

**Допомога у заповненні документів**

У разі звернення відвідувача/-ки по допомогу у заповненні відповідної заяви та/або документів, адміністратор/-ка детально, зрозумілою мовою (уникаючи юридичних термінів та назв) надає відповідну консультацію і допомогу.

Якщо відвідувач/-ка не може одразу зрозуміти, що слід зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), адміністратор/-ка спокійно та детально надає вичерпну інформацію із порушеного питання.

**РОБОТА АДМІНІСТРАТОРА/-КИ**

**Обслуговування відвідувача/-ки**

Обслуговування відвідувача/-ки охоплює також і допомогу у виправленні помилок під час заповнення документів, перевірку їхньої комплектності, надання відповідних пояснень та роз’яснень, безпосередній прийом документів для надання відповідної адміністративної послуги або видачу результатів її надання тощо.

Під час обслуговування відвідувача/-ки слід керуватися рекомендаціями, викладеними у розділі робота рецепції.

Адміністратор/-ка повинен/-на ставитись до всіх відвідувачів однаково, стримано та поважливо, незалежно від особистих симпатій або антипатій.

Адміністратор/-ка повинен/-на поважати точку зору відвідувача/-ки, незалежно від особистих поглядів та бачень. Не допускається нав’язування власної точки зору, ігнорування висловлювання відвідувачів або переривання їх.

Під час взаємодії з відвідувачем/-кою адміністратор/-ка не повинен/-на надавати завідомо неправдивої інформації або дезорієнтувати.

Адміністратор/-ка повинен/-на уважно працювати із персональними даними.

За потреби адміністратор/-ка може прокоментувати (надати пояснення) свої дії, пов’язані із наданням адміністративної послуги.

**Пози і жести адміністратора/-ки**

|  |  |
| --- | --- |
| Стандарт | Не дозволяється |
| *1. Адміністратор/-ка, спілкуючись із відвідувачем/-кою знаходиться у відкритій позі (руки й ноги не перехрещуються, долоні трохи розгорнуті до відвідувача/-ки, так само повернутий корпус тіла).* | *1. Знаходитись у закритій позі (схрещені руки/ ноги, руки сховані за спиною).*  *2.Тримати руки в кишенях при спілкуванні.*  *3. Використовувати зверхні жести і пози (руки в боки, жести вказівним пальцем тощо).*  *4. Спиратися та притулятися до столів, стендів тощо (особливо для працівників/-ць на рецепції).*  *5.Сидіти з опущеною на груди головою (стан напівдрімоти).*  *6. Використовувати жести самодогляду (заправлятись, чесатись, пригладжувати волосся).*  *8.Відвертатися від відвідувача/-ки або повертатися спиною* |

**Мова адміністратора/-к**

|  |  |
| --- | --- |
| Стандарт | Не дозволяється |
| *1. Мова має бути чіткою, грамотною, зрозумілою.*  *2. Адміністратору/-ці 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 неважко…»)* | *1. Використовувати в розмові з відвідувачем/-кою слова-паразити («якби», «ну, ви розумієте…»), слова-вульгаризми і лайку («тіпа», «блін» тощо).*  *2.Використовувати багато складних юридичних та нормативних термінів, не пояснюючи їхнього значення.*  *3. Розмовляти із відвідувачем/-кою на підвищених тонах, байдуже, із роздратуванням чи зневагою*  *4.Використовувати звертання: «дівчинко», «жіночко», «чоловіче», «хлопче», «дамочко» тощо. (Слід використовувати безособові звернення).*  *5. Застосовувати зменшувальні суфікси («телефончик», «штучка» тощо).*  *6.Звертатися до відвідувача/-ки на «ти», навіть якщо відвідувач/-ка – дитина.* |

**Завершення обслуговування (прощання, інформування відвідувача/-ки про подальші дії тощо)**

Обслуговування відвідувача/-ки при виході є важливим моментом. Від адміністраторів/-ок вимагається демонструвати повагу і доброзичливе ставлення.

Не забудьте особисто попрощатися із кожним відвідувачем/-кою.

|  |
| --- |
| Рекомендовані фрази |
| *«Будь ласка! Всього найкращого!»*  *«До побачення! Гарного (вдалого) дня!»*  *«Будь ласка, звертайтесь!»*  *«Раді були Вам допомогти!»* |

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

Система обслуговування забезпечує і гарантує зв’язок між Центром та споживачем адміністративних послуг і включає інтернет-обслуговування (за допомогою розділів сайту (зокрема «особистий кабінет»), електронне листування, поштове листування (факс) і телефонне обслуговування.

**Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок Центру) за допомогою телефонного зв’язку**

Споживач послуг (відвідувач/-ка Центру) може скористатися наступними видами телефонного зв’язку:

- прямий телефонний контакт;

- гаряча лінія / кол-Центр.

Усі телефонні номери, за якими здійснюється телефонний зв’язок зі споживачем послуг (відвідувачем/-кою Центру), вказуються на інформаційних стендах, розміщених у приміщенні Центру, на офіційному сайті, на роздаткових листівках, що знаходяться на видному місці в приміщенні Центру або розповсюджуються в місцях масового перебування людей.

За номерами телефонів для прямого телефонного контакту споживач послуг (відвідувач/-ка Центру) повинен/-на під час розмови отримати відповідь на запитання. Якщо адміністратор/-ка, який/-а відповів/-ла на телефонний дзвінок, не може дати повну відповідь у момент розмови або підготовка інформації вимагає деякого часу (понад дві хвилини), споживачеві послуг (відвідувачу/-ці Центру) повідомляється про це, вказується дата і час, коли можна передзвонити для отримання точної та повної інформації.

Номери телефонів для прямого телефонного контакту повинні бути доступні для дзвінків споживачів послуг (відвідувачів/-ок Центру) у відповідні години роботи.

Якщо звернення споживача послуг (відвідувача/-ки Центру) містить нецензурну лайку, образи чи погрози на адресу адміністратора/-ки або Центру, адміністратор/-ка має право припинити телефонний контакт, перервавши розмову та поклавши телефонну слухавку.

**Встановлюються наступні параметри діяльності гарячої лінії:**

- Дзвінок на гарячу лінію повинен бути безкоштовним.

- Під час здійснення запису, адміністратор/-ка Центру попереджає про це на початку телефонної розмови.

**Вимоги до персоналу під час спілкування телефоном:**

- неприпустимо ігнорувати телефонні дзвінки: не пізніше, ніж після третього сигналу дзвінка повинна слідувати відповідь;

- відповідаючи на телефонний дзвінок, необхідно вимовити: «Центр надання адміністративних послуг», своє ім’я та ввічливо привітатись;

- телефонні переговори повинні вестися гучним та чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою.

|  |
| --- |
| Телефонні кліше |
| *Доброго дня!*  *Центр надання адміністративних послуг.*  *Адміністратор/-ка\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, слухаю вас!*  *Скажіть, будь ласка, як я можу до вас звертатись?*  *Перепрошую, я правильно вас зрозумів/-ла?..... Зрозумів/-ла…, так…, розумію… Будь ласка,*  *запишіть. Вам зручно записати інформацію?...*  *Хвилинку, я зараз з’ясую інформацію. Перепрошую за затримку…(Вибачте за очікування /Дякую, що зачекали!...)*  *Щоб допомогти у вирішені Вашого питання, пропоную наступне…*  *Щоб з’ясувати цю інформацію, пропоную звернутись Вам до …*  *Перепрошую, цією інформацією володіють спеціалісти …*  *Я вас чудово розумію, однак разом з тим… Дякую за дзвінок!*  *Дякую, що зателефонували!*  *Виключно у випадку агресивності клієнта/-ки: Вибачте, мені важко говорити з Вами у такому тоні, зателефонуйте, будь ласка, пізніше… (кладемо слухавку!)*  *Якщо клієнт/-ка говорить, що буде на вас скаржитись керівникові/-ці: Будь ласка, ви маєте*  *на це право… Моє ПІБ……*  *Гарного Вам дня!* |

- Адміністратор/-ка, що обслуговує споживача послуг (відвідувача/-ку Центру) телефоном, зобов’язаний/-а дати консультацію з питання, що було затребуваним. Якщо адміністратору/-ці для цього потрібне уточнення інформації, він/вона має попросити перетелефонувати.

- Якщо адміністратор/-ка, чує телефонний дзвінок під час обслуговування присутнього відвідувача/-ки (у разі відсутності кол-Центру або окремої посади для обслуговування споживача послуг засобами комунікації), на дзвінок повинен відповісти хтось із колег: телефонний дзвінок не повинен бути залишений без уваги.

- Якщо адміністратор/-ка не впевнений/-а, що правильно зрозумів/-ла щось в телефонному повідомленні, йому/їй необхідно перепитати споживача послуг, щоб уникнути непорозумінь;

- Адміністратор/-ка повинен/-на бути лаконічним/-ою, чітким/-ою у викладі інформації, не вживати зайвих слів, не допускати тривалих пауз.

|  |  |
| --- | --- |
| НЕ слід використовувати: | Чим замінити: |
| *«Я не знаю»* | *«Я з’ясую для Вас цю інформацію…»*  *«Зачекайте, будь ласка…»*  *«За цим питанням вам краще звернутись до … (надати номер телефону і години прийому)»* |
| *«Це питання не належить до нашої компетенції»* | *«У вирішенні цього 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*** |

**Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок Центру) за допомогою листування**

Поштове листування використовується у разі відправлення заявниками/-цями документації, пов’язаної з отриманням адміністративної послуги або для отримання консультації за допомогою поштового зв’язку.

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

**Порядок інтерактивного обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок Центру)**

Інтерактивне інтернет-обслуговування споживачів послуг (відвідувачів/-ок Центру) організовується на базі відповідного розділу офіційного вебсайту Центру, відповідного розділу на вебсайті Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, або *www.poslugy.gov.ua (www.my.gov.ua).*

Інтернет-обслуговування ведеться за напрямками:

- надання довідкової інформації;

- задоволення електронних звернень (консультацій) споживачів послуг (відвідувачів/-ок Центру);

- забезпечення надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

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

**I.VI.VI. ПСИХОЛОГІЧНА МОДЕЛЬ ПОВЕДІНКИ ПІД ЧАС ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ/-ОК**

**Принципи роботи із «важкими» клієнтами/-ками, врегулювання конфліктів**

Недопущення виникнення конфлікту є важливою умовою для забезпечення захисту інтересів відвідувача/-ки.

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, адміністратори/-ки зобов’язані:

- прагнути діяти в інтересах відвідувача/-ки, вміти розпізнавати й уникати ситуацій, коли може виникнути конфлікт;

- не допускати виникнення ситуації, за якої в конфлікт починають втручатися інші відвідувачі/-ки;

- говорити без образ, сарказму, іронії;

- дотримуватися принципу конфіденційності.

За умови виникнення обставин, що, на думку адміністратора/-ки, можуть призвести до конфлікту, він/вона зобов’язаний/-а терміново повідомити про це керівника/-цю Центру, котрий/-а має вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

При вирішенні конфліктних ситуацій із відвідувачами/-ками дії адміністраторів-ок Центру, включно із прийнятими ними рішеннями, не повинні мати особистого інтересу.

Адміністраторам/-кам рекомендується проявляти терпимість до фактів некоректного поводження з боку відвідувачів/-ок, прагнучи забезпечити їх найкращим сервісом, оскільки шанобливе ставлення до відвідувачів/-ок, створення найбільш сприятливих умов для них, є запорукою задоволення від отриманої послуги.

У разі виникнення конфліктних ситуацій, адміністраторам/-кам необхідно:

- вислухати відвідувача/-ку, не перебиваючи;

- у випадку, якщо Центр (адміністратор/-ка) є джерелом проблеми відвідувача/-ки – перепросити і висловити своє розуміння щодо його/її невдоволення;

- намагатися не повторювати негативну для відвідувача/-ки інформацію;

- проявити співчуття і повідомити все, що ви можете зробити для вирішення проблеми, яка виникла, а потім – те, чого не зможете.

**Дії адміністратора/-ки у разі відвідання Центру «особою без визначеного місця проживання»**

У разі відвідання Центру «особою без визначеного місця проживання», що спричиняє дискомфорт своїм перебуванням у приміщенні Центру іншим відвідувачам/-кам, адміністратор/-ка повинен/-на повідомити про це керівника/-цю Центру та охоронця/-ницю. Останні мають з’ясувати у зазначеної особи мету відвідання Центру та у разі «нецільового» перебування у приміщенні у ввічливій формі запропонувати йому/їй залишити приміщення.

**Дії адміністратора/-ки у разі відвідання Центру особою у стані алкогольного сп’яніння або під впливом наркотичних / психотропних засобів**

За умови відвідання Центру особою у стані алкогольного сп’яніння або під впливом наркотичних / психотропних речовин, що не дозволяє забезпечити якісне обслуговування, адміністратор/-ка повинен/-на у максимально коректній формі запропонувати зазначеній особі звернутися за послугою в інший день.

Якщо перебування зазначеної категорії осіб спричиняє дискомфорт своїм перебуванням у приміщенні Центру іншим відвідувачам/-кам, адміністратор/-ка повинен/-на повідомити про це керівникові/-ці Центру та охоронцю/-ниці, які мають у ввічливій формі запропонувати їм залишити приміщення.

**Дії адміністратора/-ки у разі неприйнятної поведінці (хуліганства, дебошу) з боку відвідувача/-ки/-ів.**

У разі непристойної поведінки (хуліганства, дебошу) з боку відвідувача/-ки/-ів, що очікує/-ють своєї черги для отримання послуги, адміністратор/-ка повинен/-на спочатку зробити ввічливо зауваження, але якщо відвідувач/-ка/-и продовжує/-ють проявляти неповагу до інших і заважає/-ють роботі адміністратора/-ки/-ів, остання/-і має/-ють звернутися до охоронця/-ниці та/або керівника/ці Центру (відділу/сектору) для вжиття заходів щодо заспокоєння «дебошира/-ки/-ів» або виведення його/її/їх із приміщення Центру.

**ІІ. ДІЯЛЬНІСТЬ КЕРІВНИКА/-ЦІ ЦЕНТРУ**

**ІІ.І. УПРАВЛІННЯ ПОТОКАМИ ВІДВІДУВАЧІВ ЦЕНТРУ**

Для забезпечення управління потоками відвідувачів Центру, може бути запроваджено:

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

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

За можливості встановлюється наступна структура перерозподілу потоків відвідувачів:

1. Люди з інвалідністю 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/-чинями суб’єктів надання адміністративних послуг.

- надання можливості популяризації отримання адміністративних послуг в електронному вигляді;

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

|  |
| --- |
| ***МЕТА: зменшення кількості фізичних звернень до Центру шляхом збільшення звернень в електронному вигляді*** |

**ІІ.ІІ. УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ ЦЕНТРУ**

Ефективне управління персоналом досягається шляхом:

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

- запровадження щоденних (5-15-хвилинних) нарад із обговорення поточних питань за день, врегулювання проблемних ситуацій, обговорення змін у законодавстві тощо;

- регулярного проведення заходів із підвищення кваліфікації та психологічного розвантаження.

Також керівник/-ця Центру приділяє увагу питанню мотивації персоналу до покращення якості обслуговування відвідувачів Центру, які полягають в матеріальному, психологічному, професійному, кар’єрному стимулюванні.

Для формування дружнього колективу Центру запроваджуються заходи із «будівництва команди», наприклад:

- проводити конкурси (приміром, малюнка) для дітей адміністраторів/-ок;

- тренінги та майстер-класи для адміністраторів/-ок та їхніх дітей (спільне дозвілля);

- проведення спільних корпоративних заходів, що базуватимуться на спільних інтересах (туристичні походи, екскурсії, спортивні змагання тощо).

Важливою складовою ефективної та злагодженої роботи колективу Центру є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож, ключовим завданням керівника/-ці Центру є сприяння порозумінню між адміністраторами/-ками та стимулювання дружніх стосунків і взаємодопомоги.

|  |
| --- |
| ***Важливою складовою ефективної та злагодженої роботи колективу Центру є партнерські взаємовідносини всередині команди. Тож, ключовим завданням керівника/-ці Центру є сприяння порозумінню між адміністраторами/-ками та стимулювання дружніх стосунків і взаємодопомоги.*** |

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

Для контролю якості обслуговування відвідувачів у Центрі можуть проводитись наступні заходи:

- процедура «Таємний клієнт»;

- проведення професійних змагань між адміністраторами/-ками Центру, його територіальними підрозділами, віддаленими місцями для роботи адміністратора (в частині роботи з відвідувачами).

Для моніторингу та аналізу якості обслуговування відвідувачів, можуть проводитись наступні заходи:

- анкетування відвідувачів з метою оцінювання якості обслуговування та його поліпшення;

- опитування відвідувачів щодо якості обслуговування;

- аналіз кількості та змісту талончиків «електронної черги», вкинутих до відповідних скриньок (за наявності);

- аналіз інформації яка надійшла до скриньки що розміщена в доступному місці у кожній залі обслуговування відвідувачів;

- аналіз інформації, що надходить від споживачів послуг за допомогою інструментів інтерактивного спілкування;

- розміщення відповідних технічних пристроїв (кнопок на робочих столах адміністраторів/-ок або на планшеті, розміщеному при виході з Центру).

**ІІ.ІV. ЗВІТУВАННЯ ПЕРЕД КЕРІВНИЦТВОМ МІСТА, РАЙОНУ**

З метою доведення до керівництва міста, району поточної інформації щодо діяльності Центру, може бути запроваджена підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів про діяльність Центру, які розміщуються на порталі, вебсайті Центру та/або органу, що його створив. Такі дії дозволять популяризувати діяльність (вигоди від використання) Центру серед громадян та представників/-ць бізнесу.

Також при звітуванні забезпечується інформування про стан взаємодії адміністраторів/-ок (Центру) та суб’єктів надання адміністративних послуг.

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

- кількість наданих адміністративних послуг, у тому числі за видами;

- кількість консультацій, наданих у Центрі;

- кількість відмов у наданні адміністративних послуг (у тому числі необґрунтованих);

- порушення термінів надання адмінпослуги;

- якість роботи суб’єктів надання адміністративних послуг (зокрема ефективність взаємодії зі Центром);

- якість роботи адміністраторів/-ок Центру (наявність скарг на їхню роботу).

В.о.начальника Андрій ТЕРЕНТЬЄВ