

ЄДИНІ ВИМОГИ (СТАНДАРТ)

ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ
ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



МІНІСТЕРСТВО
ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ
І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ



ОФІС РЕФОРМИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

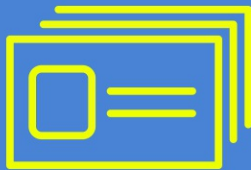
Основна мета розробки Стандарту



Сприяння підвищенню рівня культури обслуговування та підвищення ефективності роботи ЦНАП



Стандарт визначає загальноприйняті стандарти сервісу, етикету і вимоги до адміністраторів ЦНАП



Стандарт розроблено з урахуванням чинного законодавства та практичного досвіду впровадження таких стандартів кращими ЦНАПами

●
●
● центр надання
адміністративних
послуг



Діяльність
адміністраторів

Основні завдання запровадження єдиних вимог (стандарту) обслуговування відвідувачів:

1

Реалізація клієнтоорієнтованого підходу

2

Підвищення якості обслуговування відвідувачів і якості послуг

3

Створення системи контролю строків і якості надання послуг відвідувачам

4

Організація регулярного «зворотного зв'язку» з відвідувачами



Діяльність
адміністраторів

Персональні стандарти якісного обслуговування

1

Привітність

2

Компетентність

3

Зовнішній вигляд і стан
корпоративного одягу

4

Індивідуальний
підхід

5

Коректна поведінка в
нестандартних ситуаціях

6

Акуратність і точність
при обслуговуванні



Діяльність
адміністраторів

Принципи взаємодії з відвідувачами



доступність
послуг



кваліфіковане
обслуговування



"зворотній зв'язок"
із відвідувачем



об'єктивність та
оперативність
надання послуг



прозорість бізнес-
процесів



Діяльність
адміністраторів

Зовнішній вигляд адміністраторів (стандарт або загальні вимоги)

Передбачається встановлення Стандартів щодо:



одягу,
аксесуарів



зачіски,
макіяжу,
манікюру



парфумів



Робота
адміністраторів з
відвідувачами

Правила професійного спілкування з відвідувачем

1

Завжди вітайте клієнта

2

Усміхайтесь

3

Будьте терплячим, вмійте слухати

4

Будьте уважним, вмійте чути

5

Давайте повну і вичерпну інформацію в рамках своєї компетенції

6

Не кажіть клієнту - «ні» і «не знаю»

7

Не допускайте виникнення спірних ситуацій

8

Прощайтесь з відвідувачем

ТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ І

№ черги	ІМ	Статус
211	В	В
247	Т	В
27	В	В
278	В	В
32	В	В
343	В	В
350	В	В
384	В	В



Робота
рецепції

Відразу створюємо
позитивний настрій та
налаштовуємо на конструктив



зустріч,
вітання
відвідувача



спрямування до
відповідного
адміністратора



допомога у користуванні
"електронною чергою"



допомога у
заповненні
документів



Обслуговування відвідувача

Робота адміністраторів з відвідувачами (заявниками)



вітання відвідувача



обслуговування (допомога у виправленні помилок при заповненні документів, їх комплектації тощо)

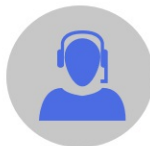


завершення обслуговування (інформування відвідувача про подальші дії тощо)



Обслуговування відвідувача

Обслуговування заявників за телефоном, електронною поштою, інтерактивне обслуговування



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



Порядок обслуговування споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП) за допомогою листування



Порядок інтерактивного обслуговування споживачів послуг (відвідувачів ЦНАП)



Обслуговування відвідувача

Психологічна модель поведінки при обслуговуванні відвідувачів



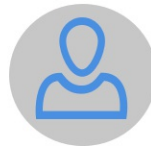
Принципи роботи з "важкими" клієнтами, врегулювання конфліктів



Дії адміністратора у разі проведення відео-, фотозйомки процесу надання послуги



Дії адміністратора при наданні йому у якості подяки цукерок, квітів, грошей та інше



Дії адміністратора якщо відвідувачем ЦНАП є "особа без визначеного місця проживання"



Дії адміністратора якщо відвідувачем ЦНАП є особа у стані алкогольного сп'яніння або особа із некоректною поведінкою



Рекомендації для
керівника ЦНАП

Управління потоками відвідувачів ЦНАП

Рекомендується запровадити:



моніторинг завантаженості адміністраторів, в т.ч. віддалених робочих місць/відокремлених підрозділів



популяризація і забезпечення можливості отримання адміністративних послуг в електронному вигляді



мінімізація паперового документообігу, що дозволить зменшити час на обслуговування відвідувачів



Рекомендації для
керівника ЦНАП

Управління персоналом ЦНАП

Рекомендується запровадити:



відео запис обслуговування відвідувачів задля упередження зловживанням або конфліктним ситуаціям



щоденні 5-15 хвилинні наради з обговорення поточних питань за день, врегулювання проблемних ситуацій



регулярне проведення заходів з підвищення кваліфікації та психологічного розвантаження



Рекомендації для керівника ЦНАП

Контроль і аналіз якості обслуговування відвідувачів, оцінювання роботи адміністраторів



за кількістю талончиків "електронної черги", вкинутих до відповідних скриньок



за інформацією в Книзі відгуків і пропозицій



за результатами опитування



Рекомендації для керівника ЦНАП

Звітування перед керівництвом району, міста, селища, села, ОТГ



Для доведення до керівництва міста, району, селища, села поточної інформації щодо діяльності ЦНАПу рекомендується запровадити підготовку щомісячних, щоквартальних, річних звітів, які розміщуються на відповідних сайтах



безпідставні відмови у наданні адмінпослуги (в т.ч. обґрунтованість таких відмов)



якість роботи суб'єктів надання адміністративних послуг (зокрема, ефективність взаємодії з ЦНАП)



порушення строків у наданні адмінпослуги



Олександр Андрєєв

проектний менеджер
сектору з розвитку мережі ЦНАП
Офісу реформи
адміністративних послуг

+38 097 674 0100

oandreevdkrp@gmail.com

Canada 



Контакти

 ОФІС РЕФОРМИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ