

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства цифрової
трансформації України

10 грудня 2021 року № 143

ОСНОВНІ ВИМОГИ **до якості обслуговування суб'єктів звернення**

I. Загальні положення

1. Ці Основні вимоги встановлюють процедуру обслуговування суб'єктів звернення, які звернулися до офлайн-фронт-офісу для подачі заяв, документів, отримання результатів надання адміністративних послуг, 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 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) при організації надання послуги шляхом особистого прийому суб'єкта звернення або його представника (законного представника) в приміщенні такого офлайн-фронт-офісу.

2. 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 іншими нормативно-правовими актами, що регулюють відносини у сфері надання адміністративних та інших публічних послуг.

3. Ці Основні вимоги розроблено з урахуванням вимог законодавства у сфері надання адміністративних послуг з метою:

- 1) забезпечення високого рівня культури обслуговування працівниками офлайн-фронт-офісів;
- 2) підвищення рівня задоволеності суб'єктів звернення;
- 3) збільшення кількості суб'єктів звернення, які схвально ставляться до офлайн-фронт-офісу (лояльних суб'єктів звернення);
- 4) зменшення кількості скарг, пов'язаних з обслуговуванням;
- 5) створення рівних умов надання послуг для різних груп населення та недопущення дискримінації щодо суб'єктів звернення за будь-якими ознаками;
- 6) формування та підтримки позитивного ставлення суб'єктів звернення до процесу надання адміністративних та інших публічних послуг;
- 7) формування доброзичливого ставлення до суб'єктів звернення;
- 8) підвищення якості обслуговування суб'єктів звернення та надання послуг.

II. 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:

- 1) привітність та ввічливість;
- 2) компетентність;
- 3) мова та лексика;
- 4) конфіденційність;
- 5) індивідуальний підхід;
- 6) поведінка в нестандартних та конфліктних ситуаціях;

- 7) акуратність і точність;
- 8) чітке виконання посадових обов'язків;
- 9) недопущення дискримінації;
- 10) зворотний зв'язок;
- 11) забезпечення комфортного перебування в офлайн-фронт-офісі;
- 12) забезпечення фізичної, інформаційної та цифрової безбар'єрності отримання послуг особами з інвалідністю;
- 13) використання зручних для суб'єктів звернення засобів зв'язку;
- 14) охайний зовнішній вигляд;
- 15) послідовність дій під час обслуговування.

2. Привітність та ввічливість передбачає:

1) 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;

2) шанобливе і тактовне спілкування із суб'єктами звернення; недопущення спілкування з ними в наказовому тоні;

3) недопущення у присутності суб'єктів звернення обговорення їх з колегами, оцінювання їхніх дій, висловлювання оціночних суджень про них;

4) звертання протягом розмови до суб'єкта звернення на ім'я, за яким він відрекомендувався та виключно на «Ви», незалежно від віку та соціального статусу;

5) недопущення доторкання до суб'єктів звернення або їх речей без дозволу, втручання у їхній особистий простір;

6) надання можливості висловитись суб'єкту звернення, ставлення уточнюючих запитань лише після того, як суб'єкт звернення завершив говорити;

7) прояв уваги до того, що суб'єкт звернення розповідає, використовуючи техніку активного слухання (підтримувати зоровий контакт, демонструвати розуміння того, що говорить суб'єкт звернення, відповідати на його запитання та ставити питання стосовно предмета розмови, не відволікатися на сторонні справи під час розмови);

8) 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;

9) 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;

10) у разі обслуговування із застосуванням сервісу «Мобільний адміністратор» центром надання адміністративних послуг або аналогічного сервісу іншим офлайн-фронт-офісом:

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

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.

3. Компетентне обслуговування суб'єктів звернення передбачає:

1) знання та правильне застосування законодавства у сфері надання адміністративних послуг;

2) якісне надання адміністративної послуги або консультації за мінімальну кількість відвідувань та у встановлений законодавством строк;

3) вміння інформувати та консультувати суб'єктів звернення у простій та зрозумілій формі щодо порядку та умов надання адміністративних послуг;

4) правильне заповнення заяв на отримання послуг, знання правил заповнення та вимог до документів, що додаються до заяв;

5) коментування (пояснення) своїх дій, пов'язаних із наданням послуги в офлайн-фронт-офісі;

6) 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 особами).

4. Мова та лексика передбачає використання граматично правильної мови та простої й зрозумілої лексики:

1) проведення обслуговування українською мовою, уникаючи вживання іноземних слів, або на прохання суб'єкта звернення іншою мовою (за умови володіння нею);

2) використання правильних наголосів у словах;

3) уникнення використання слів у невласливому для них контексті, які не мають смислового навантаження;

4) використання простих та логічних фраз, що дозволяє зрозуміти основний зміст отриманої інформації;

5) на вимогу суб'єкта звернення пояснення значень професійних термінів, аббревіатур тощо.

5. Конфіденційність під час обслуговування суб'єктів звернення передбачає виконання вимог законодавства про захист персональних даних, зокрема не розголошення персональних даних, які стали відомі в процесі надання послуг.

6. Індивідуальний підхід до кожного суб'єкта звернення передбачає:

1) вміння працювати з усіма групами суб'єктів звернення, зокрема, з особами з інвалідністю, у тому числі з інтелектуальними та психічними порушеннями, особами похилого віку, батьками з дітьми, представниками етнічних меншин та інших вразливих груп населення тощо;

2) вміння правильно визначати потреби кожного з суб'єктів звернення;

3) відповідати на запити суб'єктів звернення і реагувати на їхні прохання, пов'язані з наданням послуг та консультацій у встановлені законодавством строки.

7. 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):

1) 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;

2) усунення причин та умов виникнення нестандартної ситуації у максимально стислі строки;

3) прояв позитивного наміру у розв'язанні проблеми;

4) уникнення дій, що призводять до загострення конфліктної ситуації;

5) поводження спокійно і професійно;

6) спілкування коректно і ввічливо;

7) щодо суб'єктів звернення, які вчиняють протиправні дії – пропозицію їм у ввічливій формі змінити свою поведінку, а якщо суб'єкти не припинили свої протиправні дії негайне повідомлення про це органи поліції;

8) 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 та 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 – негайно здійснювати виклик екстреної медичної допомоги та надавати необхідну домедичну допомогу до прибуття бригади екстреної медичної допомоги.

8. Акуратність і точність при обслуговуванні суб'єктів звернення передбачає:

1) уникнення помилок при опрацюванні документів та прийнятті відповідних рішень, перевірку документів перед їх підписом;

2) 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 зору, слуху, інтелектуальними чи психічними порушеннями), а також роз'яснення з яких джерел та яким способом можна отримати необхідну інформацію (зокрема, інформацію розташовану на стендах, інформаційних терміналах, офіційному вебсайті, відповідних національних електронних інформаційних ресурсах);

3) 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;

4) 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.

9. Чітке виконання посадових обов'язків передбачає уникнення дій, не пов'язаних з їх виконанням:

1) неприпустимість в процесі обслуговування вживання їжі, алкоголю, перегляду сторонньої літератури, користування службовою мережею Інтернет в особистих цілях, розмови з колегами або по телефону щодо тем, які не стосуються робочого процесу;

2) 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 надання послуг (зокрема, надання ним коментарів щодо процесу обслуговування, ведення розмов на сторонні теми з особами, що присутні при обслуговуванні).

10. Недопущення дискримінації передбачає:

1) недопущення дискримінаційного та упередженого ставлення до суб'єктів звернення, незалежно від їх раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними (у тому числі 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);

2) надання послуг однакової якості та за таким самим переліком суб'єктам звернення, незалежно від їх раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними із дотримання принципу недискримінації. Ця вимога не стосується послуг, надання або ненадання яких за певними ознаками передбачено законом;

3) заборону вступати та/або підтримувати розмови із колегами, відвідувачами, які висловлюють будь-які дискримінаційні репліки та жарти, що закликають до насильства щодо певної категорії людей, робити зауваження у ввічливій формі щодо неприпустимості таких висловлювань та пропонувати змінити свою поведінку.

11. Зворотній зв'язок передбачає належне реагування на відгуки та пропозиції суб'єктів звернення, отримані через засоби зворотного зв'язку та шляхом опитування суб'єктів звернення щодо оцінки рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг:

1) 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;

2) повідомлення суб'єктів звернень про отримання та прийняття до розгляду наданої ними інформації не пізніше наступного робочого дня з дня отримання відгуку (при організації зворотного зв'язку та за наявності контактних даних суб'єкта звернення);

3) вжиття заходів щодо усунення порушень (зауважень), виявлених за допомогою зворотного зв'язку;

4) заборону стягувати із суб'єктів звернення плату за користування будь-якими каналами (засобами) зв'язку;

5) надання відповіді на скаргу, звернення, пропозицію суб'єкта звернення у спосіб, обраний зазначеним суб'єктом, якщо інше не визначено законодавством.

12. Забезпечення комфортного перебування суб'єктів звернення у офлайн-фронт-офісі передбачає:

1) 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;

2) підтримання у чистоті приміщення (включаючи санітарні кімнати), про що свідчить відсутність сміття та переповнених смітників, пилу та бруду в приміщенні та на прилеглій території;

3) підтримання показників мікроклімату у приміщенні (температура, запахи, вологість, шум тощо), які відповідають діючим санітарним нормам;

4) адаптування місць для очікування та обслуговування для осіб з інвалідністю, людей з будь-яким ростом, батьків з дітьми тощо. Зокрема, робочий простір біля працівника офлайн-фронт-офісу має бути облаштовано для зручного сидіння суб'єктів звернення та роботи з документами.

Робоче місце працівника 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 з порушенням опорно-рухового апарату;

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

13. 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;

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

3) під час обслуговування осіб з порушенням опорно-рухового апарату екрани інфоматів та інших електронних пристроїв з інформацією про отримання адміністративних послуг повинні бути розташовані на зручному для зазначених осіб рівні;

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;

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;

спілкування, у тому числі засобами жестової мови чи письма, може здійснюватися з використанням допомоги третьої особи за згодою суб'єкта звернення (члена сім'ї суб'єкта звернення або особи, яка здійснює за ним догляд, або іншої особи за його клопотанням);

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 осіб з інвалідністю з порушеннями зору» або у офлайн-фронт-офісі є відповідні пристрої для комунікації з такими суб'єктами звернення про що суб'єкти звернення інформуються;

працівник надає суб'єкту звернення на його прохання документи збільшеним шрифтом чи за наявності надруковані шрифтом Брайля;

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.

14. Використання зручних для суб'єктів звернення засобів зв'язку при визначенні суб'єктом надання адміністративних послуг порядку використання засобів зв'язку у спілкуванні із суб'єктом звернення (стосується лише засобів, які офіційно оприлюднені як контактні) передбачає:

1) щодо засобів телефонного зв'язку:

встановлення зв'язку з абонентом у разі телефонного дзвінка у прийомні години;

забезпечення у офлайн-фронт-офісі обслуговування суб'єктів звернення засобами телефонного зв'язку або роботи контактного центру (кол-центру);

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);

недопущення відсутності на робочому місці працівника, який приймає телефонні дзвінки, або встановлення чергування працівників для надання відповіді на дзвінки іншим працівником;

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

надання інформації з додержанням послідовності, передбаченої пунктом 16 цього розділу (крім роботи з вхідними документами для надання послуги);

недопущення ведення телефонної розмови по гучному зв'язку.

За неможливості надання повної відповіді в момент розмови, зокрема, якщо для підготовки інформації необхідно вчинити певні дії:

повідомити суб'єкта звернення про таку неможливість із зазначенням причин;

уточнити контактний номер телефону або інші контактні дані суб'єкта звернення, якщо для отримання підготовленої інформації цей 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;

2) щодо електронної пошти – підтвердити отримання електронного листа, зазначивши час коли його буде розглянуто, а також посаду, прізвище, ім'я, по батькові (за наявності) та контактні дані працівника, який опрацьовує цей лист;

3) щодо онлайн чату (за наявності):

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

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

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.

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

1) зовнішній вигляд працівника офлайн-фронт-офісу повинен відповідати офіційно-діловому стилю;

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.

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

- 1) привітання та встановлення зорового контакту;
- 2) виявлення потреб суб'єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг;
- 3) надання консультації/послуги суб'єктам звернення;
- 4) робота з вхідними документами необхідними для надання послуги;
- 5) завершення обслуговування.

17. Привітання та встановлення зорового контакту передбачає:

- 1) вітання суб'єкта звернення та встановлення зорового контакту.

Працівник повинен:

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

забезпечити (звільнити) місце біля свого столу для зручного розміщення суб'єкта звернення, у разі якщо суб'єкт звернення має порушення опорно-рухового апарату;

- 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 осіб, які мають право на позачергове обслуговування;

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 осіб з інвалідністю або інших маломобільних груп населення, в 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.

18. 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.

19. Надання консультації/послуги суб'єкту звернення.

1) якщо суб'єкт звернення потребує інформування та роз'яснення щодо надання послуги працівник офлайн-фронт-офісу повинен:

надати повну та актуальну інформацію згідно з інформаційною карткою адміністративної послуги, зокрема повідомити про платність або безоплатність такої послуги та всі можливі способи її 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, посиляючись виключно на вимоги законодавства України;

у разі вибору суб'єктом звернення самотійно 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 самотійно отримати послугу за спеціально обладнаним місцем у офлайн-фронт-офісі;

запропонувати рішення, яке відповідає вимогам законодавства;

2) якщо суб'єкт звернення потребує допомоги 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, зрозумілою мовою (уникаючи юридичних термінів та назв) надати відповідну консультацію і допомогу;

якщо суб'єкт звернення не може зрозуміти послідовність своїх дій (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), детально надати вичерпну інформацію з порушеного питання;

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

допомогти у виправленні помилок при заповненні та перевірці документів.

20. Робота з вхідними документами для надання послуги передбачає їх перевірку та прийняття для надання послуги.

Під час перевірки вхідних 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 вхідних документів.

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.

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

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

називає дату або період 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 вхідних 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(ий) продукцію/матеріал, призначені для інформування про надання суб'єктом надання адміністративних послуг (за наявності);

прощається із суб'єктом звернення, підтримуючи зоровий контакт.

**Директор директорату
системного розвитку надання
адміністративних послуг**



Олеся ЦИБУЛЬКО