

Київ

2022

Київ

ПРАКТИЧНІ ПОРАДИ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ У ЦЕНТРАХ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ (ДІЯ ЦЕНТРАХ) ТА ІНШИХ ФРОНТ-ОФІСАХ



Міністерство
цифрової трансформації
України

Canada



SURGe

alinea

PROSTO

Підтримка доступності
послуг в Україні

Практичні поради щодо підвищення якості надання послуг у центрах надання адміністративних послуг (Дія Центрах) та інших фронт-офісах створені на запит Міністерства цифрової трансформації України, експертами Проєкту «Супровід урядових реформ в Україні» (SURGe), що фінансується Урядом Канади та впроваджується Alinea International як практичні рекомендації із застосування Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення (далі – Основні вимоги), затверджених наказом Міністерства цифрової трансформації від 10.12.2021 № 173, зареєстрований в Мін'юсті 23.12.2021 за № 1664/37286. Практичні поради доопрацьовані на запит Мінцифри за технічної підтримки проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні», що фінансується Урядом Швеції та впроваджується компанією SALAR International AB.

Автори: Олександр Андрєєв, Ірина Шевчук

Рецензенти: представники Українського товариства глухих (УТОГ), Національної Асамблеї людей з інвалідністю України, Спілки громадських організацій людей з інвалідністю Києва та Всеукраїнської асоціації центрів надання адміністративних послуг, експерти Міністерства цифрової трансформації

Практичні поради щодо підвищення якості надання послуг у центрах надання адміністративних послуг (Дія Центрах) та інших фронт-офісах:

Практичні поради. 2-е видання, доопрацьоване/Проєкт SURGe,
Проєкт PROSTO, Андрєєв О., Шевчук І. – К., 2022. – 60 с.

Міністерство цифрової трансформації України наперед вдячне за будь-які зауваження і пропозиції щодо формування та реалізації державної політики у сфері надання адміністративних послуг.

Зміст та погляди, висловлені авторами в цій публікації, не обов'язково відображають офіційну позицію Проєкту «Супровід урядових реформ в Україні» (SURGe), Alinea International, Проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні», SALAR International AB або Урядів Канади та Швеції.

The content and views expressed by the authors in this publication do not necessarily reflect the official position of the Support to Ukraine's Reforms for Governance (SURGe) Project, Alinea International, the Project "PROSTO: Support to Services Accessibility in Ukraine", SALAR International AB or the Governments of Canada and Sweden.

Команда Мінцифри працює над тим, щоб Україна стала сервісною державою, а працівники ЦНАПів надавали послуги зручно, швидко, сучасно та безбар'єрно. Саме для цього експерти проєкту SURGe, що фінансується Урядом Канади та впроваджується Alinea International, за технічної підтримки проєкту PROSTO «Підтримка доступності послуг в Україні», що фінансується Урядом Швеції та впроваджується компанією SALAR International AB, ми зібрали практичні поради, що допоможуть адміністраторам із різних куточків України дотримуватися найвищих стандартів якості надання послуг.

Цей посібник – ще одна сходинка до простих та зручних державних послуг для кожного.

Загалом Посібник присвячений опису основних вимог до якості обслуговування та орієнтований насамперед на тих працівників (працівниць), що контактують із відвідувачами особисто, надаючи консультації та послуги. У посібнику наведені роз'яснення до Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення, що затверджено Мінцифрою, та приклади їх застосування. Використовуючи наведену інформацію, працівники (працівниці) зможуть отримати можливість чітко та правильно будувати діалог із відвідувачами (відвідувачками), структурувати процес роботи під час обслуговування. У кінці кожної глави є запитання для перевірки знань та завдання для закріплення матеріалу. Розв'язки до завдань наведені в додатках. Керівникові (керівниці) фронт-офісу посібник допоможе краще зрозуміти основні вимоги до якості обслуговування та впровадити їх у своєму фронт-офісі, контролювати дотримання цих критеріїв та розвивати навички співробітників (співробітниць), які необхідні для якісного надання послуг населенню.

Крім цього, матеріал у посібнику стане чудовим помічником для впровадження клієнтоорієнтованого підходу в роботі. Також він допоможе систематизувати процес обслуговування і зробити його комфортним як для працівників, так і для відвідувачів!

Зміст

ВСТУП	5
I. Завдання з упровадження основних вимог до якості обслуговування відвідувачів (відвідувачок)	7
II. Обслуговування відвідувача (відвідувачки)	11
III. Привітання та встановлення контакту (в т.ч. для працівників (працівниць) рецепції)	16
IV. Виявлення потреб відвідувачів (відвідувачок) щодо отримання адміністративних послуг (у т.ч. для працівників (працівниць) рецепції)	20
V. Консультування/надання послуги	25
VI. Робота з вхідним пакетом документів для надання послуги	36
VII. Завершення обслуговування	38
VIII. Обслуговування осіб з інвалідністю	40
IX. Інші способи обслуговування	45
X. Організаційні вимоги до працівників та працівниць	51
ДОДАТКИ	55
1. Опитування осіб з інвалідністю	56
2. Розв’язки до вправ для закріплення	58

Вступ

З розвитком суспільства зростають також і вимоги до якості надання послуг. Незалежно від сфери діяльності дедалі більше споживачів (споживачок) очікують високого рівня сервісу. Підвищення рівня особистого позитивного досвіду населення, отриманого під час обслуговування населення бізнесом, лише посилює аналогічні очікування від державних установ.

Чи можуть державні сервіси конкурувати за якістю надання послуг із приватним сектором і чи потрібна така конкуренція? Хто має стати прикладом для наслідування і чи здатний рівень надання адміністративних послуг перевершити очікування населення? Численні дослідження засвідчили, що українці по-різному оцінюють якість надання адміністративних послуг, що були надані їм державними органами влади, через складність адміністративних процедур, територіальну розпорошеність адміністративних органів, брак необхідної інформації, незручні графіки роботи та багато інших причин. Реформа адміністративних послуг в Україні покликана виправити ситуацію та підвищити якість надання адміністративних послуг, у тому числі завдяки впровадженню основних вимог до якості обслуговування.

Провівши низку досліджень та опитувань, проєкт SURGe, що фінансується урядом Канади, доопрацював та розширив попередню версію посібника «Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг», що був розроблений експертами проєкту EDGE, що фінансувався урядом Канади. У співпраці із Міністерством цифрової трансформації, Всеукраїнською Асоціацією ЦНАП та низкою громадських організацій авторський колектив розробив спочатку Основні вимоги до якості обслуговування суб'єктів звернення, що затверджені Мінцифрою, а на його основі оновив посібник, який увібрав у себе новітні підходи до обслуговування з огляду на потреби українських споживачів (споживачок). В оновленій версії посібника знайшли місце не лише покрокова інструкція з підвищення якості надання послуг у центрах надання адміністративних послуг (Дія Центрах¹) та інших фронт-офісах (далі – фронт-офіси²), а й практичні поради та найкращий досвід інших країн. Також розглянуті поширені стереотипи та шляхи їх подолання, підходи з обслуговування залежно від потреб споживачів (споживачок) та особливостей різних груп населення.

Для сприяння розвитку не лише процесу надання якісних послуг, а й навичок працівників (працівниць), що їх надають, проєкт SURGe розробив концепцію Платформи Дія Центрів (center.diiia.gov.ua), яку вдалося реалізувати спільними зусиллями Мінцифри та Програми ООН з відновлення ті розбудови миру. Платформа являє собою єдиний ресурс для територіальних громад, центрів надання адміністративних послуг (Дія Центрами) та інших суб'єктів надання послуг, а також громадян з метою отримання актуальної різноманітної інформації щодо послуг (зокрема, вимог щодо отримання та роз'яснень), навчання тощо. На Платформі реалізовано також навчальний модуль, доступний як для працівників (працівниць), так і для громадян. Це означає, що всі навчальні матеріали та курси зібрані на одному ресурсі, що не тільки дозволяє швидко й ефективно вибрати навчальну програму, а й відстежувати свій прогрес.

¹ Дія Центри — це модернізовані Центри надання адміністративних послуг — мережа місць, де можна отримати державні послуги, комунальні сервіси, консультацію для бізнесу, безоплатну юридичну допомогу, банківські та поштові послуги. Без черг, біганини та зайвих довідок.

² Під фронт-офісами тут і надалі йдеться про всі офлайн-фронт-офіси суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг (в тому числі Дія Центрів) незалежно від місцезнаходження та підпорядкування, в яких забезпечується подача заяв, документів, отримання результатів надання адміністративних послуг, інформації, консультації та здійснюється обслуговування з інших питань, вирішення яких належить до повноважень такого офлайн-фронт-офісу

Адже курси, що будуть рекомендовані кожному (-ій) користувачеві (користувачці), базуються лише на його чи її потребах залежно від досвіду, місця роботи та послуг, до надання яких залучений (-на) працівник (працівниця). Також на Платформі можна знайти всі навчальні посібники (в тому числі цей) та матеріали для проведення тренінгів для співробітників (співробітниць) фронт-офісів. Такий комплексний підхід покликаний забезпечити прості, зрозумілі та комфортні умови для роботи, мотивувати працівників (працівниць) розвиватися, формувати клієнтоорієнтований підхід та надавати послуги на рівні, що перевищують очікування населення. Водночас такий підхід до роботи сприятиме формуванню позитивного іміджу фронт-офісів у громаді.

I. Завдання з упровадження основних вимог до якості обслуговування відвідувачів (відвідувачок)

Основні вимоги встановлюють процедуру обслуговування суб'єктів звернення та осіб, які звернулися до фронт-офісу для отримання інформації, консультації та з інших питань, розв'язання яких належить до повноважень такого фронт-офісу, зокрема, порядок дій у типових ситуаціях, способи реагування в нетипових ситуаціях, вимоги до зовнішнього вигляду, робочого місця та поведінки персоналу, що впливають на оцінювання відвідувачами та відвідувачками якості обслуговування.

Головною метою розробки Основних вимог до якості обслуговування відвідувачів та відвідувачок фронт-офісів є суттєве підвищення рівня якості та культури обслуговування й ефективності роботи фронт-офісів, що дозволить забезпечити високий рівень задоволеності якістю надання послуг.

Навіщо потрібні Основні вимоги та що вони дають?

Кожен фронт-офіс — це обличчя місцевої влади. Завдяки Основним вимогам, що діятимуть по всій Україні, процес надання послуг стане одночасно й уніфікованим, й індивідуальним, що допоможе забезпечити відвідувачам (відвідувачкам) більш комфортні умови перебування та обслуговування, а люди почуватимуться впевненіше під час звернення до органу влади, розуміючи, чого очікувати від процесу обслуговування.

Також Основні вимоги допоможуть адаптуватися новим працівникам та працівницям у колективі; спростити взаємодію з відвідувачами; гарантувати обслуговування найвищої якості, незалежно від того, в якому саме фронт-офісі та з ким із працівників (працівниць) відбувається спілкування.

Встановлені в Основних вимогах норми та правила спрямовані на:

-  Забезпечення високого рівня культури обслуговування працівниками фронт-офісів;
-  Підвищення рівня задоволеності суб'єктів звернення;
-  Збільшення кількості суб'єктів звернення, які схвально ставляться до фронт-офісу (лояльних суб'єктів звернення);
-  Зменшення кількості скарг, пов'язаних з обслуговуванням;
-  Створення рівних умов надання послуг для різних груп населення та недопущення дискримінації щодо суб'єктів звернення за будь-якими ознаками;
-  Формування та підтримки позитивного ставлення суб'єктів звернення до процесу надання адміністративних та інших публічних послуг;
-  Формування доброзичливого ставлення до суб'єктів звернення;
-  Підвищення якості обслуговування суб'єктів звернення та надання послуг.

Вигоди від впровадження Основних вимог до якості обслуговування:

- підвищення рівня задоволеності відвідувачів (відвідувачок);
- підвищення рівня лояльності відвідувачів (відвідувачок);
- зменшення кількості скарг, пов'язаних із рівнем обслуговування;
- створення позитивного іміджу фронт-офісу та органу, що його утворив;
- посилення позиції фронт-офісу як лідера думок у громаді в секторі надання адміністративних та інших публічних послуг;
- зниження рівня стресу у працівників (працівниць) завдяки простій та зрозумілій послідовності дій під час обслуговування населення.

Завдання з упровадження Основних вимог:

1 Реалізація клієнтоорієнтованого підходу під час обслуговування:

- розвиток клієнтоорієнтованої корпоративної культури;
- введення до переліку стратегічних завдань діяльності фронт-офісу «підвищення якості обслуговування населення»;
- внесення змін до системи мотивації персоналу фронт-офісу для дотримання клієнтоорієнтованого підходу шляхом введення до системи ключових показників ефективності, показників якості надання послуг, а також рівень задоволеності відвідувачів та відвідувачок обслуговуванням.

2 Підвищення якості обслуговування та якості надання послуг:

- дотримання Основних вимог до якості обслуговування;
- розвиток інфраструктури очного й заочного обслуговування у фронт-офісі;
- розвиток різних каналів комунікацій із громадою;
- оптимізація операційних процесів взаємодії з відвідувачами (відвідувачками), дотримання єдиних принципів такої взаємодії під час надання послуг;
- автоматизація операційних процесів взаємодії в межах надання послуг та повідомлення про результати;
- розвиток каналів комунікації між працівниками (працівницями) всередині фронт-офісу та автоматизація процесів інформаційного обміну між працівниками (працівницями) й населенням із метою скорочення строків обслуговування і підвищення якості надання послуг;
- врахування проблем та потреб вразливих груп населення (людей з інвалідністю, етнічних меншин тощо);
- організація комплексного підходу у фронт-офісі до обслуговування шляхом розвитку додаткових сервісів для населення.

3 Створення системи моніторингу та контролю строків і якості надання послуг.

4

Організація регулярного зворотного зв'язку з відвідувачами (відвідувачками):

- виявлення проблемних питань при взаємодії з різними групами відвідувачів (відвідувачок) на основі аналізу статистичної дезагрегованої звітності та результатів різноманітних досліджень;
- розробка плану коригувальних заходів і його реалізація з метою підвищення якості обслуговування.

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 Навіщо дотримуватися Основних вимог до якості обслуговування?
- 2 Хто отримує вигоди від впровадження Основних вимог та які саме?

Запитання для самоаналізу

- 1 Подумайте, які неформальні вимоги до обслуговування відвідувачів (відвідувачок) існують у вас у фронт-офісі. Хто отримує вигоди від їх дотримання та які саме?
- 2 Які з неформальних правил, установлених у вашому фронт-офісі, спрямовані на отримання вигод від упровадження Основних вимог, описаних у цьому розділі?

II. Обслуговування відвідувача (відвідувачки)



Згідно з результатами опитування осіб з інвалідністю щодо ставлення персоналу під час надання послуг 39% респондентів повідомили, що мали певні проблеми під час отримання послуг. Найчастіше у відповідях відзначається те, що персонал плутає документи та надає неповну інформацію (21%), є непривітним (16%). Також є повідомлення про випадки уникання обслуговування людей з інвалідністю (6,5%)

Підвищення якості обслуговування населення та якості надання послуг досягається завдяки уніфікованому підходу до обслуговування та створенню рівних умов у всіх фронт-офісах незалежно від місця їх розташування (місто, село або обласний центр). Завдяки цьому відвідувачам (відвідувачкам) процес видається знайомим, простим та зрозумілим. Саме з метою створення таких умов розроблена логічна послідовність етапів обслуговування відвідувачів (відвідувачок). Структура фронт-офісу і розподіл обов'язків між працівниками (працівницями), що обслуговують населення, має виходити з принципів, що забезпечуватимуть якість обслуговування на найвищому рівні. Тому працівники (працівниці) фронт-офісу, залежно від покладених на них повноважень, можуть виконувати частину етапів обслуговування. Наприклад, працівники (працівниці), що працюють на рецепції, мають зустрічати відвідувачів (відвідувачок), виявляти їхню потребу та скеровувати до працівника (працівниці), що надає консультації чи послуги. Водночас кожний етап відповідатиме очікуванням відвідувачів (відвідувачок) та створюватиме атмосферу дружніх відносин.

Етапи обслуговування відвідувача (відвідувачки)

1 Привітання та встановлення контакту

- привітання;
- встановлення контакту з відвідувачем (відвідувачкою);
- організація приймання відвідувачів та відвідувачок (у разі відсутності зони рецепції).

2 Виявлення потреб суб'єктів звернень щодо отримання адміністративних послуг

- використання запитань;
- активне слухання відвідувача (відвідувачки);
- спрямування до відповідного працівника (працівниці) або допомога в користуванні «електронною системою попереднього запису» (у разі потреби);

3 Консультування / надання послуги

- інформування та роз'яснення;
- робота із запереченнями;
- допомога в заповненні документів для отримання послуги.

³ Національне опитування осіб з інвалідністю проводилось у березні 2021 року Київським міжнародним інститутом соціології спільно з ГО «Центр «Соціальні індикатори» на замовлення Проекту SURGe, що фінансується урядом Канади

4 Робота з вхідним пакетом документів для надання послуги

- перевірка пакету документів для надання послуги;
- Прийняття пакету документів для надання послуги.

5 Завершення обслуговування

- завершення розмови з відвідувачем (відвідувачкою);
- прощання з відвідувачем (відвідувачкою).

Спілкування з відвідувачами (відвідувачками) завжди має бути доброзичливим і відкритим. Дотримуючись правил професійного спілкування, ви повертаєте відвідувачів (відвідувачок) до відкритої та позитивної розмови.

Правила професійного спілкування

1 Завжди вітайтеся

Розпочинайте будь-яке звернення зі слів «Вітаю» або «Добрий день (ранок, вечір)». Якщо відвідувач чи відвідувачка спочатку поставив (-ла) запитання, насамперед необхідно привітатися і тільки після цього відповісти на поставлене запитання.

2 Посміхайтесь

Посміхайтесь щиро, адже відвідувачі (відвідувачки) відчують фальш. Приваблива і щира посмішка поліпшить настрій і створить позитивне враження про співробітників (співробітниць) фронт-офісу загалом.

3 Будьте терплячими, вмійте слухати

Під час розмови важливо вислухати відвідувача чи відвідувачку. Не можна переривати чи заперечувати в момент мовлення. Необхідно надати можливість висловитися.

4 Будьте уважними, вмійте чути

Слухайте уважно, про що говорить відвідувач чи відвідувачка, щоб не пропустити суть. Можна слухати, але не чути. Слухаючи, дивіться в зону очей, кивайте головою і відповідайте на поставлені запитання. Ставтеся з розумінням до того, що людям літнього віку або людям із порушенням слуху потрібно декілька разів надати роз'яснення на одне й те саме запитання.

5 Давайте повну і вичерпну інформацію в межах своєї компетенції

Обдумайте заздалегідь можливі запитання відвідувачів (відвідувачок). Надавайте повну й вичерпну інформацію, передбачаючи можливі додаткові запитання.

6 Не використовуйте в розмові «Ні» і «Не знаю»

Уникайте заперечення. Такі відповіді можуть викликати негативну реакцію відвідувача чи відвідувачки. Пропонуйте альтернативні варіанти розв'язання питання. Відповідь «Не знаю» вказуватиме на відсутність професіоналізму. Якщо не знаєте відповіді на поставлене запитання, поясніть, до кого потрібно звернутися або оперативно дізнайтеся відповідь у компетентного(-ої) фахівця (фахівчині) та надайте її відвідувачу чи відвідувачці.

7 Запобігайте виникненню спірних ситуацій

Не вступайте в суперечку, оскільки це не приносить користі й найчастіше складає негативне враження як на тих відвідувачів та відвідувачок, кого ви обслуговуєте, так і на тих, хто стали свідками такого спілкування. Пам’ятайте, що кожен має право на власну думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж сперечатися.

8 Не допускайте дискримінаційного та упередженого ставлення

Надавайте однакову якість та обсяг послуг усім відвідувачам (відвідувачкам) незалежно від їхнього зовнішнього вигляду, віку, статі чи соціального статусу. Не вступайте та/або не підтримуйте розмову з колегами, відвідувачами (відвідувачками), які висловлюють будь-які дискримінаційні репліки та жарти або закликають до насильства щодо певної групи людей.

9 Прощайтесь із відвідувачами (відвідувачками) особисто

Дайте зрозуміти, що відвідувачі (відвідувачки) не просто чують завчений заздалегідь текст, а дійсно спілкуються та прощаються саме з вами.

10 Дотримуйтеся етики спілкування з людьми з інвалідністю

(відповідно до людиноорієнтованої лексики (people-first language) та Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю)

Коректно	Некоректно
- Людина з інвалідністю - Особа з інвалідністю	- Інвалід - Людина з особливими потребами - Особа з обмеженими можливостями
- Людина, що пересувається за допомогою крісла колісного - Людина, що пересувається за допомогою інвалідного візка - Людина з порушеннями опорно-рухового апарату	- Візочник/колясочник - Людина з вадами опорно-рухового апарату
- Людина з порушенням зору - Людина, яка є незрячою	- Сліпий - Людина з вадами зору
- Людина з порушенням слуху - Людина, яка не чує - Людина, яка є слабочуючою	- Глуха - Людина з вадами слуху
- Жестова мова - Фахівець із жестової мови	- Сурдопереклад - Сурдоперекладач

Коректно	Некоректно
● Людина з порушенням психіки ● Людина з інтелектуальними порушеннями ● Людина, яка має епілепсію ● Людина, яка має розсіяний склероз	● Психічнохворий ● Розумово відсталий
● Дитина з інвалідністю ● Дитина з синдромом Дауна ● Дитина з дитячим церебральним паралічем (ДЦП) ● Дитина з аутизмом	● Дитина-інвалід ● Психічнохвора дитина

У наступних розділах ми розглянемо кожен з етапів детальніше. Також для підтримки нових працівників (працівниць) протягом адаптаційного періоду проєкт SURGe, що фінансується урядом Канади, та Міністерство цифрової трансформації розробили Навчальну програму для нових працівників (працівниць) фронт-офісів, що надають послуги населенню. Долучитися до програми та пройти навчання можна в навчальному кабінеті на Платформі Дія Центрів (center.diia.gov.ua).

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 Яка послідовність етапів обслуговування населення?
- 2 Які з наведених фраз є коректними під час звертання до людей з інвалідністю: особа з обмеженими можливостями, людина з порушенням зору, розумово відсталий, людина з вадами слуху, особа з інвалідністю?

Запитання для самоаналізу

- 1 Згадайте послідовність ваших дій під час взаємодії з відвідувачем чи відвідувачкою. Чи всі етапи ви виконуєте? Якщо ні, то чому?

III. Привітання та встановлення контакту

Завдання етапу: створити привітну атмосферу, встановити контакт та заохотити відвідувача чи відвідувачку до спілкування.

Зустріч, вітання та встановлення контакту

Вітання – це прояв ввічливості, уваги й запрошення до спілкування.

Ми даємо зрозуміти відвідувачеві чи відвідувачці, що раді його (її) візиту та готові проконсультувати/допомогти отримати послугу. Від встановлення контакту з відвідувачем чи відвідувачкою залежить тон усього подальшого спілкування – у вас є лише один шанс, щоб скласти гарне перше враження про себе.

Зазвичай відвідувачі (відвідувачки), прийшовши до фронт-офісу, шукають відповіді на три основні запитання:

-  «Чи раді мені тут? Чи ставляться до мене з повагою?»
-  «Чи чисто у приміщенні?»
-  «Чи знайду я те, що мені потрібно?»

Отже, цей етап відповідає на перше із трьох запитань. Однією зі складових відповіді на нього є те, як ви вітаєтеся. Враховуючи пору дня у привітанні, ви підкреслюєте, наскільки уважні у спілкуванні

-  «Доброго ранку!» – до 11:00
-  «Добрий день!» – з 11:00 до 18:00
-  «Добрий вечір!» – після 18:00

Вітаючись, обов’язково зберігайте зоровий контакт! Звертайтеся на Ви (незалежно від віку та соціального статусу). Привітання має бути дружнім, щирим, із посмішкою! Водночас посмішка має бути доречною, наприклад, якщо відвідувачі (відвідувачки) звернулися за отриманням послуги з реєстрації смерті, краще привітатися стримано. Якщо відвідувач (відвідувачка) представився (-лась), то використовуйте його (її) ім'я протягом розмови або перепитайте, як можна звертатися, якщо ні.

Уникайте використання загальних фраз та фраз із часткою «не» під час встановлення контакту, оскільки останні спонукають відмовитися від вашої пропозиції. Наприклад:

Невдале запитання працівника (працівниці)	Відповідь відвідувача (відвідувачки)	Коректне запитання (звертання) працівника (працівниці)
«Чи НЕ можу бути вам корисним?»	«Ні, не можете»	Яка саме послуга вас цікавить?
«Чи НЕ допомогти вам?»	«Ні, дякую»	Чи потрібна вам допомога під час заповнення заяви?

Невдале запитання працівника (працівниці)	Відповідь відвідувача (відвідувачки)	Коректне запитання (звертання)
«Чимось допомогти?»	«Допоможіть матеріально»	Чи потрібна вам допомога, щоб зорієнтуватися в цій інформації?
«Щось підказати?»	«Дякую, нічого»	
«Запитуйте!»	Звучить як наказ або вимога	Якщо у вас є додаткові запитання, чи можу я надати на них відповіді?
«Що вас цікавить?»	«Нічого»	Яка саме інформація вас цікавить?
«Отже, вас цікавить?»	«Ні»	

Розпочинайте розмову з відвідувачами (відвідувачками) українською мовою, а на прохання відвідувача (відвідувачки) використовуйте зрозумілу йому (їй) мову за умови, що володієте нею. Також застосовуйте (у разі потреби) додаткові форми й засоби спілкування для налагодження комунікації з особами з інвалідністю, в тому числі впроваджені технічні рішення.

Водночас важливим є не лише те, **ЩО** ви говорите, а й те, **ЯК** ви це говорите. Тому міміка, жести та поза мають не менше значення, ніж вербальне (словесне) спілкування. Зокрема, щоб продемонструвати свою зацікавленість, потрібно, спілкуючись із відвідувачем (відвідувачкою), перебувати у відкритій позі (руки й ноги не схрещені, долоні трохи розгорнуті до відвідувача (відвідувачки), так само повернутий корпус тіла). Стежте за швидкістю свого мовлення, оскільки занадто швидке або занадто повільне мовлення ускладнюють спілкування. Під час спілкування з відвідувачами (відвідувачками) поза та вміння триматися мають підкреслювати готовність і бажання надати допомогу.

Якщо ви працюєте сидячи, то запропонуйте відвідувачу (відвідувачці) сісти. Якщо відвідувач (відвідувачка) прийшов (-ла) разом із дітьми, то запропонуйте їм також сісти. У разі звернення особи на колісному кріслі забезпечте (звільніть) місце біля свого столу для зручного розміщення такого (-ї) відвідувача (відвідувачки).

Також можна використовувати індивідуальний, неординарний підхід до відвідувача (відвідувачки).



Не потрібно порушувати особистий простір співрозмовника (-ці). Намагайтеся не торкатися людини або її речей без дозволу, не наближатися обличчям близько до обличчя заявника (заявниці) і розмовляти впритул до нього (неї). Така поведінка може змусити відвідувача (відвідувачку) почуватися некомфортно й призвести до конфліктної ситуації у зв'язку з порушенням особистого простору.

Не потрібно:

- ✗ Перебувати в закритій позі (схрещені руки/ноги);
- ✗ Тримати руки за спиною (руки часто демонструють занепокоєння, тому краще їх тримати спереду з розгорнутими долонями);
- ✗ Тримати руки в кишенях під час спілкування з відвідувачами (відвідувачками);
- ✗ Використовувати зверхні жести та пози (руки в боки, жести вказівним пальцем тощо);
- ✗ Спиратися та притулятися до столів, стендів тощо (особливо для працівників (працівниць) на рецепції);
- ✗ Сидіти з опущеною на груди головою (стан напівдрімоти);
- ✗ Чепуритися (заправляти, пригладжувати волосся);
- ✗ Відвертатися від відвідувачів (відвідувачок) або повертатися до них спиною.

Організація приймання відвідувачів та відвідувачок (у разі відсутності зони рецепції)

Організація приймання відвідувачів (відвідувачок) може здійснюватися або в зоні рецепції, якщо така зона виділена у фронт-офісі, або працівником (-цею), якого (яку) уповноважили організовувати приймання відвідувачів (відвідувачок). Залежно від того, який саме спосіб реалізований у фронт-офісі, управління може відбуватися методом:

- реєстрації в електронній системі попереднього запису. За цих обставин працівник (-ця) детально пояснює, як користуватись інструментом (у разі потреби), допомагає ним скористатися;
- скерування до відповідного працівника чи працівниці — якщо було проведено попередній запис (на сайті, телефоном чи в будь-який інший спосіб);
- формування послідовності обслуговування в разі відсутності технічного рішення. Водночас забезпечує дотримання спокою та рівного ставлення до всіх відвідувачів (відвідувачок).

Також варто запропонувати скористатися спеціально обладнаним місцем для самообслуговування, якщо послугу, якою цікавиться відвідувач (відвідувачка), можна отримати онлайн.

З метою уникнення труднощів, пов'язаних із перебуванням, очікуванням, сприйняттям звукової інформації тощо, у людей з інвалідністю або інших маломобільних груп населення можуть бути виділені фіксований час або окреме робоче місце працівника (працівниці) для приймання (в тому числі в супроводі перекладача(-чки) жестової мови — в разі потреби) без дотримання послідовності та здійснення попереднього запису або впроваджені інші способи забезпечення безперешкодного обслуговування зазначеної категорії осіб.

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 У який спосіб можна продемонструвати, що ви позитивно зустрічаєте відвідувача (відвідувачку)?
- 2 За допомогою яких поз можна продемонструвати свою зацікавленість у спілкуванні?
- 3 Чому не варто торкатися речей відвідувача (відвідувачки), самого відвідувача/самої відвідувачки чи стояти впритул до нього (неї)?
- 4 У який спосіб потрібно організувати приймання відвідувачів (відвідувачок), щоб забезпечити рівні умови для осіб з інвалідністю та інших вразливих категорій населення?

Запитання для самоаналізу

- 1 Згадайте, коли ви востаннє перебували в колі незнайомих людей; що ви відчували, коли вони торкалися вас чи ваших речей; наскільки близько ви можете перебувати до незнайомої особи й водночас не відчувати дискомфорт чи роздратування?
- 2 Поспостерігайте за відвідувачами (відвідувачками), яких обслуговують ваші колеги. Як змінюється поведінка відвідувачів (відвідувачок) залежно від відстані, на якій відбувається спілкування?
- 3 Які з ваших привітань чи жестів викликають більш дружнє ставлення з боку відвідувачів (відвідувачок)?

IV. Виявлення потреб відвідувачів (відвідувачок) щодо отримання адміністративних послуг

Завдання етапу: визначити істинну потребу відвідувача (відвідувачки). Зібрати інформацію для визначення основних та додаткових варіантів рішення.

Використання запитань

Основний інструмент для з'ясування потреби відвідувача (відвідувачки) – ЗАПИТАННЯ. Лише правильно сформульовані запитання допоможуть зрозуміти потреби відвідувача (відвідувачки).

За допомогою запитань ви зможете зібрати інформацію про переваги відвідувача (відвідувачки), його (її) цінності (наприклад, економія часу, простота і зручність отримання послуги чи доступу до інформації) та очікування від обслуговування, а також відрізнити справжню потребу від запиту, який він (вона) сформулював (-ла). Зазвичай відвідувач (відвідувачка) озвучує лише частину своїх очікувань, але основні його (її) потреби залишаються неозвученими. Саме тому потрібно ставити запитання, уважно слухати та спостерігати.

Для цього існують різні типи запитань, кожна група з яких має свої цілі:

Тип запитань	Приклад	Призначення
Відкриті запитання можуть розпочинатися зі слів «Що?» «Чому?» «Розкажіть» «Як?» «Який?» «Опишіть» тощо	«Які послуги ви хотіли б замовити?», «У який спосіб вам зручніше отримати відповідь щодо результату?» тощо.	Дають розгорнуту відповідь відвідувача (відвідувачки). Вони допомагають зібрати максимум інформації, сприяють залученню відвідувача (відвідувачки) до діалогу.
Уточнювальні запитання можуть розпочинатися зі слів «Коли?» «Скільки?» «Де?» «З якого часу?»	«Коли саме ви подавали заяву...?», «Скільки часу минуло з моменту вашого звернення...?» тощо.	Допомагають деталізувати отриману інформацію.
Альтернативні запитання будуються за принципом «... або ...»	«Вам зручніше отримати результат розгляду телефоном або на електронну пошту?».	З їх допомогою ви можете залучити відвідувача (відвідувачку) в процес вибору, а також усунути явно невідповідні варіанти.
Закриті запитання припускають відповіді «Так» «Ні»	«Якщо я вас правильно зрозумів, ви хотіли б отримати код РНОКПП одночасно із паспортом громадянина?».	З їх допомогою ви можете отримати згоду, підтвердження, а також керувати діалогом.

Використовуйте послідовність запитань, поступово звужуючи спектр для уточнень:

- 1
- Відкриті запитання
- 2
- Уточнювальні
- 3
- Альтернативні
- 4
- Закриті запитання

Ставте по одному запитанню за раз, щоб відвідувач чи відвідувачка встиг(-ла) на них відповісти.

Крім цього, поставивши запитання, ви:

- спрямовуєте розмову в потрібний напрям;
- узгоджуєте ваші дії;
- прояснюєте деталі;
- визначаєте ступінь розуміння одне одного.

Наприклад, запитом відвідувача (відвідувачки) може бути бажання отримати свідоцтво про народження дитини, а істинною потребою – отримати комплекс послуг, пов’язаний із народженням дитини (єМалятко).

Активне слухання

Спілкуючись із відвідувачем (відвідувачкою), необхідно проявляти активність і увагу. Слухаючи відвідувача (відвідувачку) активно, ви уникаєте ризику оцінювання й помилкових припущень, прояснюєте інформацію і перевіряєте точність його (її) сприйняття, демонструєте підтримку і розумієте почуття відвідувача (відвідувачки). Використовуючи техніку активного слухання, ви не лише збираєте та уточнюєте інформацію, необхідну для надання послуги чи консультації, а й демонструєте зацікавленість, прагнення допомогти задовольнити запит і свою повагу до відвідувачів (відвідувачок).

Будьте уважними, вмійте чути, що говорять відвідувачі (відвідувачки), щоб не пропустити суть. Слухаючи, необхідно дивитися відвідувачам (відвідувачкам) в очі, кивати головою і відповідати на поставлені запитання.

Техніки активного слухання:

Алгоритм активного слухання	Приклади фраз (коментар)
Підштовхування або демонстрація розуміння і згоди з відвідувачем (відвідувачкою)	«Які послуги ви хотіли б замовити?», «У який спосіб вам зручніше отримати відповідь щодо результату?» тощо.
Розширення предмета розмови	Відкриті та уточнювальні запитання. Наприклад: «Уточніть, будь ласка...»; «Розкажіть детальніше/більше...»; «Підкажіть, будь ласка...».
Контроль розуміння	Інтерпретація (перефразування). Наприклад: «Якщо виходить з того, що ви сказали, вас цікавить...» Відтворення інформації у скороченому вигляді. Наприклад: «Таким чином, вас цікавить...»
Резюмування	Вступні фрази: «Отже, вас цікавить ...»

Ведіть записи. Записуйте основні моменти, деталі, які повідомив (-ла) вам відвідувач (відвідувачка). Це дозволить уникнути втрати інформації. Наприклад, фіксуйте суми, дати, час тощо.

Підсумовуйте. Підсумовуючи, ви демонструєте відвідувачеві (відвідувачці), що почули та зрозуміли його (її), переконуєтесь у правильності свого розуміння та отримуєте можливість виправити неточності.

Не потрібно:

- ✗ «Вгадувати» потребу відвідувача (відвідувачки), використовуючи лише закриті запитання;
- ✗ Ставити кілька запитань одночасно;
- ✗ Перебивати відвідувача (відвідувачку);
- ✗ Завершувати фрази замість відвідувача (відвідувачки);
- ✗ Забувати відповіді відвідувача (відвідувачки);
- ✗ Демонструвати байдужість;
- ✗ Звинувачувати відвідувача (відвідувачку) в неправильності свого розуміння або неточності.

Спрямування до відповідного(-ої) працівника (працівниці) або допомога в користуванні «електронною системою попереднього запису» (у разі потреби)

Якщо виявлення потреб здійснював (-ла) працівник (працівниця), що консультує чи надає послуги, переходьте до наступного етапу. Якщо виявлення потреб здійснював(-ла) працівник (працівниця) рецепції після того, як визначили, з яким питанням звернувся (-лась) відвідувач (відвідувачка) до фронт-офісу, потрібно спрямовувати відвідувача (відвідувачку) до відповідального (-ої) працівника (працівниці) (з інформуванням номера робочого місця) або допомогти зареєструватись в електронній системі попереднього запису, детально надавши пояснення, як нею користуватись (у разі потреби).

Якщо послугу, за якою звернувся (-лася) відвідувач (відвідувачка) можна отримати онлайн, повідомте його (її) про це та запропонуйте скористатися спеціально обладнаним місцем для самообслуговування. Переконайтеся, що відвідувач (відвідувачка) вміє користуватися технікою, яка для цього потрібна та в нього (неї) є все необхідне для того, щоб самостійно отримати/замовити послугу онлайн (наприклад, електронний підпис).

Фрази, що можуть використовуватись у відповідних робочих ситуаціях

- ✓ «Із цим питанням вам необхідно...» (надати нам певні документи, звернутись до іншого співробітника, написати заяву тощо);
- ✓ «У вирішенні вашої проблеми вам допоможе спеціаліст...»;
- ✓ «Для вирішення вашого питання необхідно...»;
- ✓ «Графік прийому спеціаліста/керівника з цього питання...»;
- ✓ «Вирішити дану проблему вам допоможуть спеціалісти ... служби»;
- ✓ «Перепрошую, повторіть, будь ласка, ще раз своє прізвище/адресу»;

- ✓ Будь ласка!
- ✓ Перепрошую, я правильно вас зрозумів (-ла)?
- ✓ Будь ласка, запишіть...

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 У якій послідовності потрібно використовувати різні типи запитань, щоб максимально точно виявити потребу відвідувача чи відвідувачки?
- 2 З якою метою застосовують різні техніки активного слухання?
- 3 Опишіть ваші дії, якщо послугу, за якою звернувся(-лась) відвідувач (відвідувачка), можна отримати онлайн?

Запитання для самоаналізу

- 1 Які запитання ви зазвичай використовували у своїй практиці, щоб виявити потребу відвідувача чи відвідувачки?
- 2 Як часто під час консультування чи надання послуги виявлялося, що відвідувач чи відвідувачка потребують іншої послуги? Чому, на вашу думку, виникла така ситуація? Які запитання ви могли б використати під час виявлення потреби, щоб уникнути такої ситуації?
- 3 Попрактикуйте з колегою техніку активного слухання. Що вдається найкраще, а що потребує додаткового відпрацювання? Чому?

V. Консультування/надання послуги

Завдання етапу: акцентувати на доступних варіантах рішень. Надати інформацію та/або рішення, що відповідають або перевищують очікування та індивідуальні потреби відвідувача (відвідувачки).

Інформування та роз'яснення

Презентуйте інформацію відповідно до виявлених потреб та цінностей відвідувача (відвідувачки), відповідаючи на його (її) внутрішнє запитання: «Ну і що мені з того?». Для цього потрібно побудувати розповідь за принципом: інформація важлива для відвідувача (відвідувачки) + зв'язок із цінностями відвідувача (відвідувачки). Наприклад, ви можете оформити паспорт з одночасним присвоєнням номера платника податків (РНОКПП), завдяки чому вам не потрібно буде окремо звертатися до Державної податкової служби та витратити час на візити. У такий спосіб ви підсилюєте позитивний ефект своєї презентації та робите запропоноване рішення ціннішим для відвідувача (відвідувачки).

Цінностями відвідувача (відвідувачки) можуть бути:



Економія (часу, грошей тощо);



Простота та зручність (отримання послуги, доступу до інформації, спілкування з працівниками (працівницями) тощо);



Надійність;



Безпека;



Доступність (інформації, підтримки тощо).

Під час взаємодії з відвідувачами (відвідувачками) працівник (працівниця) повинен(-а) поінформувати про інші доступні способи обслуговування, в тому числі про обладнані місця для самообслуговування, можливість отримати послуги онлайн на порталі Дія ⁴. За умови згоди відвідувача (відвідувачки) скористатися обладнаним місцем для самообслуговування, продемонструвати, як отримувати послугу, та поінформувати, що для цього потрібно.

Під час взаємодії з відвідувачами (відвідувачками) працівник (працівниця) повинен (-а) надавати повну та достовірну інформацію, в тому числі можливі обмеження щодо способу, процедури отримання послуги тощо, пов'язані із процесом надання/отримання послуг та обслуговуванням відвідувачів (відвідувачок). У жодному разі не можна дезорієнтувати відвідувача (відвідувачку) або вводити його (її) в оману.

Працівник (працівниця) повинен(-а) завжди коментувати (надавати пояснення) відвідувачам (відвідувачкам) свої дії, пов'язані з наданням адміністративної послуги. Наприклад, «Спочатку я сформулюю із ваших слів заяву, роздрукую її, після чого ви зможете перевірити правильність заповнених даних...».

Демонструючи бажання допомогти вирішити запит відвідувача чи відвідувачки, використовуйте різні методи аргументації. Такий підхід також підкреслить високий рівень компетенції та сприятиме встановленню довіри між вами та відвідувачем (відвідувачкою).

⁴ Функціонування Єдиного державного порталу електронних послуг Дія регулюється Положенням, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України «Питання Єдиного державного веб-порталу електронних послуг та Єдиного державного порталу адміністративних послуг» від 4 грудня 2019 року №1137.

Методи аргументації:

	Фундаментальний	Наприклад:
	надання фактів, цифр та статистики;	«Згідно із Законом ...», «Станом на сьогодні уже 40 тис. батьків скористалися цією послугою».
	Метод прикладів	Наприклад:
	ілюстрація прикладів, схожих ситуацій та їх позитивного розв’язання;	«Сьогодні вже три відвідувачі (відвідувачки) оплачували послугу в такий спосіб й одразу в програмі відображалося підтвердження оплати».

Надаючи відвідувачеві (відвідувачці) інформацію, використовуйте позитивні твердження. Такий підхід зміщує акцент із проблеми на її розв’язання, покращує взаємодію, знижує захисний бар’єр відвідувача (відвідувачки) та запобігає виникненню конфліктних ситуацій. Наприклад: замість «проблема» використовуйте «ускладнення», «ситуація», «питання», «труднощі»; замість «Я не можу цього зробити» – «Така можливість відсутня», «Це в компетенції...»

Говоріть про те, що можете зробити, а не про те, чого не можете:

Негативні твердження	Позитивні твердження
«У вашому разі простежити статус звернення онлайн неможливо»	«Щоб відстежувати статус звернення онлайн, вам потрібно зареєструвати електронну скриньку»
«Ви не можете отримати послугу «Малятко», оскільки вже отримали свідоцтво про народження дитини»	«Ви можете оформити всі послуги, що входять в «Малятко, окремо»
«Я не знаю»	«Я уточню цю інформацію для вас»
«Це не входить у мої обов’язки»	«Для цього вам краще звернутися до...» (обов’язково вказуємо конкретного спеціаліста (спеціалістку) та його (її) контакти)

Якщо можливість уникнути негативних висловлювань відсутня, використовуйте техніку «..., але». Наприклад: «Дійсно, ситуація неприємна. Водночас я докладу всіх зусиль, щоб допомогти її розв’язати».



Під час обслуговування відвідувача (відвідувачки) працівник (працівниця) повинен (-на) ставитись до всіх однаково, стримано та з повагою, незалежно від особистих симпатій або антипатій, віку, статі, соціального статусу, регіону проживання, раси, етнічної приналежності, інших особливостей.

Працівник (працівниця) повинен (-на) поважати точку зору відвідувача (відвідувачки) незалежно від того, розділяє він (вона) її чи ні. Не варто нав'язувати свою точку зору, ігнорувати висловлювання відвідувача (відвідувачки) або перебивати його (її).

Під час розмови з відвідувачем (відвідувачкою):

- ✗ Не використовуйте слова-паразити («якби», «ну, ви розумієте...», «як сказати», «так би мовити», «значить так»), слова-вульгаризми та лайки («тіпа», «блін» тощо).
- ✗ Уникайте складних юридичних та нормативних термінів, аббревіатур, професійних та спеціалізованих слів тощо, не пояснюючи їх значення. Наприклад, «СЕВ», «ДЗК», «суб'єкт звернення», «суб'єкт надання адмінпослуг» тощо.
- ✗ Уникайте іноземних слів. Наприклад, «оупен спейс», «колаборація», «фіксити», «епрувнути», «рандомно».
- ✗ Не переходьте на підвищені тони/байдужість/роздратування, зневагу.
- ✗ Уникайте слів зі зменшувальним суфіксом. Наприклад, «справочка», «документики», «печаточка», «жіночко» тощо.
- ✓ Звертайтеся на «ви», навіть якщо відвідувач (відвідувачка) – дитина.
- ✗ Не використовуйте дискримінаційні звернення чи згадки етнічних меншин: «жид», «москаль», «кацап», «рагуль», «циган», «негр» тощо.
- ✗ Уникайте просторічних слів. Наприклад, «земельна справка», «довідка про прописку». Натомість використовуйте прості назви послуг, що зазначені на [Гіді з державних послуг](#), або детально все пояснюйте, якщо ви бачите, що відвідувач або відвідувачка не розуміє ваших слів.
- ✓ Використовуйте зрозумілу та доступну для відвідувача (відвідувачки) мову.
- ✓ Використовуйте прості та логічні фрази.
- ✓ Стежте за своєю дикцією. Вона повинна бути виразною та чіткою.

Робота із запереченнями

Завдання етапу: визначити та подолати причини виникнення заперечень. Знизити захисний бар'єр відвідувача (відвідувачки). Управляти емоційним станом відвідувача (відвідувачки). Забезпечити задоволеність потреб відвідувача (відвідувачки).

Найкраще розв'язання конфліктних ситуацій – не допускати їх виникнення. Варто уникати суперечок, оскільки вони не приносять користі й найчастіше негативно впливають на відвідувачів (відвідувачок) та сприйняття фронт-офісу взагалі. Пам'ятайте, що відвідувачі (відвідувачки) мають право на думку, вислухати яку набагато важливіше, ніж сперечатися.

Заперечення – це насамперед свідчення того, що відвідувач (відвідувачка) намагається зрозуміти те, що ви йому (їй) пропонуєте. Перш ніж долати заперечення, зрозумійте, що за ним ховається та яке з них основне.

Типи заперечень:

	Відмовки	найчастіше використовують, щоб ввічливо відмовитися від чогось. Наприклад: «Я просто цікавлюся», «Я подумаю» тощо.
	Обґрунтовані заперечення	дуже часто побудовані на викривлених фактах або стереотипах відвідувачів (відвідувачок) щодо роботи фронт-офісу, місцевих органів тощо. Наприклад: «Я чула, що для того, щоб потрапити до Центру, потрібно записуватися на місяць вперед», «Мій знайомий говорив, що ця послуга платна і дуже дорога» тощо.
	Основні заперечення	виникають внаслідок отриманого досвіду, реальних знань і можуть бути викликані: ● Складною термінологією. ● Недостатньою поінформованістю відвідувачів (відвідувачок) щодо послуг та діяльності фронт-офісу. ● Відсутністю у відвідувача (відвідувачки) розуміння того, як ваша пропозиція допоможе розв'язати його (її) питання. ● Бажанням відкласти ухвалення рішення, щоб усе обміркувати та зважити. ● Особистим попереднім досвідом, який отримав (-ла) відвідувач (відвідувачка).

Джерело основного заперечення	Приклад
Недостатня поінформованість відвідувачів (відвідувачок) щодо послуг та діяльності фронт-офісу.	«Мене не влаштовує той факт, що я маю особисто прийти у фронт-офіс, щоб дізнатися результат звернення».
Відсутність у відвідувача (відвідувачки) розуміння, як те, що ви йому (їй) пропонуєте, допоможе розв'язати його (її) питання.	«Я не розумію, чим відрізняється моє прохання оформити паспорт громадянина від послуги ID-14, яку ви мені пропонуєте»
Бажання відкласти ухвалення рішення, щоб усе обміркувати та зважити.	«Я не впевнений (-а), за якою адресою прописати дитину. Мені потрібно порадитися з чоловіком/дружиною...».
Особистий досвід, який отримав(-ла) відвідувач (відвідувачка).	«Останнього разу мені довелося чекати довідку цілий тиждень».

Наявність у відвідувача (відвідувачки) додаткових запитань та заперечень означає, що він (вона) вас слухав(-ла) й виникла потреба уточнити інформацію. Ваше завдання – задовольнити цю потребу. Для цього виконайте три прості кроки:

- ✓ Уважно вислухайте відвідувача (відвідувачку) та не перебивайте його (її), зберігайте спокій та будьте доброзичливим (-ою), демонструйте своє бажання допомогти.
- ✓ Ставте уточнювальні запитання.
- ✓ Наведіть аргументи на користь своєї пропозиції.

Продемонструйте розуміння почуттів відвідувача (відвідувачки) (якщо це доречно), використовуючи техніку «Умовної згоди». Наприклад: «Я розумію ваші сумніви, однак це рішення на сьогодні оптимальне», «Це питання дійсно дуже важливе». Зверніть увагу! У техніці «Умовної згоди» не використовується заперечна частка «але, проте...». Використання заперечної частки призведе до зворотного ефекту та роздратує відвідувача (відвідувачку).

Долайте заперечення залежно від його типу:

	Відмовки	● Дайте відвідувачеві (відвідувачці) можливість обміркувати інформацію, яку ви надали. ● Використовуйте запитання, щоб виявити основне заперечення. ● Запропонуйте відвідувачеві (відвідувачці) рішення, враховуючи його (її) основне заперечення.
	Обґрунтовані заперечення	● Надайте коректну інформацію — повну та вичерпну, — посилаючись на факти, норми Закону тощо. ● Використовуйте приклади, посилаючись на позитивне розв’язання схожої ситуації в інших відвідувачів (відвідувачок).
	Основні заперечення	● Використовуйте запитання, щоб виявити причину заперечення. ● Переформулюйте заперечення на запитання та дайте на нього відповідь.

Наприклад, «Якщо я вас правильно зрозумів, вас цікавить максимально швидкий спосіб інформування щодо рішення?» тощо.

Якщо відвідувач (відвідувачка) продовжує розмову, не зважаючи на те, що ви дали вичерпні відповіді, підштовхніть його (її) до ухвалення рішення.

Використовуйте для цього один із методів завершення консультації:

Узагальнення для відвідувача (відвідувачки) важливої інформації	Наприклад, «Отже, для того, щоб ви змогли оформити звернення, вам потрібен паспорт та номер платника податків (РНОКПП). Оформлення займе до 15 хв і вже через 5 днів ви отримаєте рішення у зручний для вас спосіб».
Втрачена перевага	Наприклад, «Якщо ви не подаватимете документи сьогодні, вам доведеться чекати до наступного тижня».

Припущення, відповідно до якого відвідувач (відвідувачка) готовий(-ва) пристати на вашу пропозицію

Наприклад, «Ви хотіли б отримати інформування про рішення телефоном?».

Альтернативний вибір

Наприклад, «Який спосіб інформування ви бажаєте вибрати – телефоном чи на електронну пошту?».

Сигналами готовності до завершення консультації з боку відвідувача (відвідувачки) можуть бути:

- ✓ Запитання щодо необхідних документів для отримання послуги; Наприклад, «Паспорта буде достатньо, щоб подати заявку».
- ✓ Згода відвідувача (відвідувачки) з рішенням, яке ви запропонували; Наприклад, «Цей варіант мені підходить».
- ✓ Безпосереднє прохання відвідувача (відвідувачки). Наприклад, «Оформіть, будь ласка, моє звернення».

Принципи роботи з «важкими» відвідувачами (відвідувачками), врегулювання конфліктів

Недопущення виникнення конфлікту є важливою умовою для забезпечення захисту інтересів відвідувача (відвідувачки).

Щоб уникнути конфліктних ситуацій, потрібно:

- ✓ Прагнути діяти в інтересах відвідувача (відвідувачки), вміти розпізнавати й уникати ситуацій, коли може виникнути конфлікт;
- ✓ Не допускати виникнення ситуації, за якої в конфлікт починають втручатися інші відвідувачі (відвідувачки);
- ✓ Говорити без образ, сарказму, іронії;
- ✓ Дотримуватися принципу конфіденційності;
- ✓ Уникати використання жестів та міміки, які можуть образити відвідувачів (відвідувачок);
- ✓ У присутності відвідувачів (відвідувачок) спілкуватися з колегами надзвичайно коректно і ввічливо, завжди зберігати позитивний настрій під час розв'язання будь-яких проблем, не обговорювати відвідувачів (відвідувачок), не оцінювати їхні дії, не висловлювати судження про них.

За умови виникнення обставин, які, на думку працівника (працівниці), можуть призвести до конфлікту, він (вона) зобов'язаний терміново повідомити про це керівника (керівницю) фронт-офісу, який (-а) має вжити заходів для врегулювання ситуації, що виникла.

Під час розв’язання конфліктних ситуацій із відвідувачами (відвідувачками) дії працівників (працівниць) фронт-офісу, включно з ухваленими ними рішеннями, не повинні мати особистого інтересу.

Необхідно проявляти терпимість до фактів некоректного поводження з боку відвідувачів (відвідувачок), прагнучи забезпечити їх найкращим сервісом, оскільки шанобливе ставлення до відвідувачів (відвідувачок), створення найбільш сприятливих умов для них є запорукою задоволення від отриманої послуги.

У разі виникнення конфліктних ситуацій працівникам (працівницям) необхідно:

-  Вислухати відвідувача (відвідувачку), не перебиваючи;
-  Якщо фронт-офіс (працівник (працівниця)) є джерелом проблеми відвідувача (відвідувачки), то перепросити й висловити своє розуміння щодо його (її) невдоволення;
-  Намагатися не повторювати негативну для відвідувача (відвідувачки) інформацію;
-  Проявити емпатію й повідомити відвідувачеві (відвідувачці) все, що ви можете зробити для розв’язання проблеми, яка виникла, використовуючи алгоритм.

Алгоритм розв'язання проблем:



КРОК 1: озвучити спостереження

Важливо відрізнати спостереження від оцінювання. Коли ми їх поєднуємо, відвідувач (відвідувачка) швидше почує критику і буде протистояти тому, що кажуть. Наприклад, «Ви кричите на все приміщення, демонструючи неповагу до всіх присутніх». Це критичне оцінювання. Натомість можна зауважити: «Ви говорите дуже гучно, що відволікає інших від роботи». Це спостереження.



КРОК 2: висловити свої почуття

Потрібно сказати, що ми відчуваємо щодо нашого спостереження. Виразати почуття треба через конкретні емоції, а не «Мені погано чи мені добре». Формулювання «Мені сумно, мені радісно» будуть зрозумілішими іншій людині та викличуть її співпереживання.



КРОК 3: прив'язати почуття до потреб

Тут пояснюємо, чому в нас виникають ті чи інші емоції. Наприклад: «Ви сказали, що довідка буде готова через 10 хвилин, а минуло 20. Я злий, бо хочу, щоб мій час поважали. Коли ви не комунікуєте зміни, я почуваюся неважливою (неважливим)».



КРОК 4: висловити прохання

Воно має виражати конкретну дію, а не бути абстрактним. Сказати «Припиніть бешкетувати» – це не прохання. Нормальний варіант: «Я б хотіла (хотів), щоб ви говорили тихіше і дочекалися поки вас запросять згідно з обраним вами часом». Головний складник четвертого кроку – готовність почути «Ні». Прохання не має бути вимогою. Коли від людини починають чогось вимагати, вона одразу чинить опір.

Дії працівника (працівниці) в разі проведення відео-, фотознімання процесу надання послуги

У разі запровадження централізованого відеоспостереження в приміщенні фронт-офісу на видних місцях повинні бути розміщені відповідні вказівники.

Під час проведення відео-, фотознімання процесу надання послуги третьою особою працівник (працівниця) повинен (-на) попередити «оператора/операторку» про необхідність отримання згоди особи, яку обслуговує працівник (працівниця). Під час проведення відео-, фотознімання процесу надання послуги третьою особою працівник (працівниця) повинен (-на) попередити «оператора/операторку» про заборону фіксування персональних даних особи без його (її) згоди. Працівник (працівниця) має забезпечити захист персональних даних від несанкціонованого зняття та використання інформації.

Дії працівника (працівниці) на випадок пропозиції йому (їй) (як подяки) цукерок, квітів, грошей тощо

З метою уникнення непорозумінь та можливості притягнення до відповідної адміністративної відповідальності в разі надходження пропозиції щодо неправомірної вигоди або подарунка пропонується суворо дотримуватись заходів, передбачених статтею 24 Закону України від 14 жовтня 2014 року № 1700-VII «Про запобігання корупції», а саме:

- 1 Відмовитися від пропозиції;
- 2 Ідентифікувати особу, яка зробила пропозицію (за можливості);
- 3 Залучити свідків (якщо це можливо), зокрема, з-поміж співробітників (співробітниць) фронт-офісу;
- 4 Письмово повідомити керівника (керівницю) фронт-офісу про таку пропозицію.

Дії працівника (працівниці) в разі відвідання фронт-офісу «особи без визначеного місця проживання»

У разі відвідання фронт-офісу «особи без визначеного місця проживання», що спричиняє дискомфорт своїм перебуванням у приміщенні фронт-офісу іншим відвідувачам (відвідувачкам), працівник (працівниця) має повідомити про це керівника (керівницю) фронт-офісу та охоронця (охоронницю). Останні мають з'ясувати в зазначеної особи мету відвідування фронт-офісу та в разі його (її) «нецільового» перебування у приміщенні у ввічливій формі запропонувати йому (їй) залишити фронт-офіс.

Дії працівника (працівниці) в разі відвідання фронт-офісу особи, фізичний стан якої не дозволяє забезпечити їх якісне обслуговування

У разі відвідання фронт-офісу особи, фізичний стан якої не дозволяє забезпечити їх якісне обслуговування, працівник (працівниця) має в максимально коректній формі запропонувати зазначеній особі звернутись за послугою в інший день.

Якщо перебування зазначеної категорії осіб спричиняє дискомфорт своїм перебуванням у приміщенні фронт-офісу іншим відвідувачам (відвідувачкам), працівник (працівниця) повинен (-на) повідомити про це керівника (керівницю) фронт-офісу та охоронця (охоронницю), які мають у ввічливій формі запропонувати їм залишити приміщення фронт-офісу та викликати необхідну допомогу (у разі потреби).

Дії працівника (працівниці) в разі неприйнятної поведінки (хуліганства) з боку відвідувача (відвідувачки)

У разі неприйнятної поведінки (хуліганства) з боку відвідувача (відвідувачки), що очікує на отримання послуги, працівник (працівниця) має спочатку ввічливо попросити змінити свою поведінку, використовуючи алгоритм, описаний вище. Якщо відвідувач (відвідувачка) продовжує проявляти неповагу до інших і заважає роботі працівника (працівниці), потрібно звернутись до охоронця (охоронниці) та/або керівника (керівниці) фронт-офісу для вжиття заходів щодо заспокоєння «хулігана/хуліганів» або виведення його (їх) з приміщення фронт-офісу.

Дії працівника (працівниці) в разі насильства проти когось із відвідувачів фронт-офісу

— не ігнорувати його. негайно повідомити про цю ситуацію керівнику (керівниці) фронт-офісу та охоронцю (охоронниці). За потреби викликати підрозділ Національної поліції.

Дії працівника (працівниці) в разі відвідання фронт-офісу особи, яка перебуває в невідкладному стані

За відсутності працівників (працівниць) фронт-офісу, які володіють практичними навичками надання домедичної допомоги, — негайно викликати екстрену медичну допомогу або повідомити про таких осіб працівників (працівниць) найближчого закладу охорони здоров'я чи будь-яку особу, яка зобов'язана надавати домедичну допомогу та перебуває поблизу місця події. За наявності працівників (працівниць) фронт-офісу, які володіють практичними навичками надання домедичної допомоги, — надавати необхідну домедичну допомогу та вживати всіх можливих заходів для забезпечення надання екстреної медичної допомоги.

Допомога в заповненні документів

У разі звернення відвідувача (відвідувачки) по допомогу в заповненні відповідної заяви та/або документів працівник (працівниця) детально, простою та зрозумілою мовою (уникаючи юридичних термінів та назв) надає відповідну консультацію й допомогу. Якщо відвідувач (відвідувачка) не може одразу зрозуміти, що йому потрібно зробити (яку саме інформацію надати, які графи заповнювати тощо), спокійно та детально надайте вичерпну інформацію з порушеного питання.

У випадках, передбачених законодавством, а також на вимогу заявника (заявниці) роз'ясніть, що працівник (працівниця), який (яка) безпосередньо надаватиме послугу, може забезпечити складання заяви в електронній формі, її друк та надання заявнику (заявниці) для перевірки та підписання, або сформулювати відповідні інформаційні повідомлення в електронному вигляді.

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 За яким принципом потрібно здійснювати інформування чи роз'яснення для відвідувачів (відвідувачок)?
- 2 Які цінності можуть бути важливими для відвідувачів (відвідувачок) під час отримання послуг чи консультації?
- 3 Що означає наявність заперечень із боку відвідувачів (відвідувачок)?
- 3 В якій послідовності варто долати заперечення?

Запитання для самоаналізу

- 1 Згадайте останній випадок, коли ви надавали послугу. В який спосіб ви коментували свої дії? Чи використовували ви зв'язок із цінностями, що можуть бути у відвідувача чи відвідувачки? Як це вплинуло на ваше спілкування?
- 2 Чи бувало, що після викладення інформації відвідувач (відвідувачка) вагався (-лась) щодо того, який із запропонованих варіантів рішення вибрати? Згадайте, які аргументи ви наводили на користь кожного з рішень. Чи були ці аргументи пов'язані з цінностями відвідувача (відвідувачки)?
- 3 Згадайте ситуацію, коли заперечення відвідувача (відвідувачки) переростали в конфлікт. Що цьому передувало, в який спосіб ви чи ваші колеги долали заперечення? Як ви б розв'язували питання з урахуванням інформації, що викладена в цьому розділі?

VI. Робота з вхідним пакетом документів для надання послуги

Завдання етапу: забезпечити прийняття повного пакету документів від заявника (заявниці) та без додаткових і необґрунтованих дій із його (її) боку. Заявник (заявниця) має залишитись задоволеним (-ною) від процесу подання заяви та необхідних документів.

Перевірка вхідного пакету документів

Перевірте відповідність вхідного пакету документів інформаційній картці адміністративної послуги, надайте допомогу в заповненні бланка заяви (в разі потреби). Якщо відвідувач (відвідувачка) припустився (-лась) неточностей або помилки під час заповнення бланка заяви, повідомте про відповідні недоліки та надайте необхідну допомогу в їх усуненні.

Працівник (працівниця) є ключовою особою в процесі прийняття від відвідувачів (відвідувачок) документів, необхідних для надання адміністративних послуг, головним призначенням якої є мінімізація корупційних ризиків під час отримання послуг; здійснення контролю за дотриманням суб'єктами надання адміністративних послуг термінів розгляду справ та ухвалення рішень; забезпечення надання такої послуги в найкоротший строк та за мінімальної кількості візитів відвідувачем (відвідувачкою). Усі послуги заявник (заявниця) має можливість оформити в одному місці та в зручному форматі.

Прийняття вхідного пакету документів

Прийняття пакету документів здійснюється згідно з процедурами, визначеними законодавством.

Для уникнення небажаних ситуацій щодо порушень у прийнятих документах або внесення даних у відповідні інформаційні системи необхідно максимально уважно й коректно здійснювати внесення даних у систему та не відволікатись на сторонні речі під час виконання зазначених дій. Працівник (працівниця) має уважно працювати з персональними даними.⁵

⁵ У січні 2020 року Всеукраїнською Асоціацією Центрів надання адміністративних послуг спільно з Департаментом у сфері захисту персональних даних Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини розроблено Кодекс поведінки з обробки та захисту персональних даних у ЦНАП. Ознайомитись із Кодексом можна [за посиланням](#)

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 У який спосіб заявник (заявниця) може заповнити заяву для отримання послуги?
- 2 Навіщо здійснювати перевірку пакету документів, перш ніж надати послугу?

Запитання для самоаналізу

- 1 Згадайте випадок, коли ви або ваш (-а) колега припустився (-лася) помилки під час внесення інформації про відвідувача (відвідувачку), що призвело до помилки в документах, необхідних для отримання послуги. Якими були наслідки? Як можна було уникнути такої ситуації?

VII. Завершення обслуговування

Завдання етапу: продемонструвати свою зацікавленість у подальшій співпраці. Докласти зусиль, щоб отримати позитивний відгук відвідувача (відвідувачки) про взаємодію з вами.

Завершення обслуговування

Якщо у відвідувача (відвідувачки) більше не залишилося запитань, підсумуйте всю необхідну інформацію для нього (неї), віддайте коротку занотовану інструкцію та перелік прийнятих документів, контактні дані для подальших уточнень та/або отримання інформації щодо результату. Підтвердьте прийняття пакету документів (у разі їх подання).

Під час завершення обслуговування потрібно озвучити дату/спосіб отримання результату надання адмінпослуги та повідомлення про його готовність, повідомити про можливість відстежувати (за наявності такої функції) хід розгляду поданих заяви та пакету документів.

Прощання

Завершення обслуговування відвідувачів (відвідувачок) є важливим етапом. Від того, як ви завершите спілкування, залежить, чи захоче відвідувач (відвідувачка) повторно звертатися до фронт-офісу, чи шукатиме альтернативні способи отримання послуг та консультацій. Демонструйте повагу і доброзичливе ставлення, як і на всіх попередніх етапах.

Запропонуйте відвідувачеві (відвідувачці) листівки або інші роздавальні матеріали, якщо це доречно. Запропонуйте заповнити анкету зворотного зв'язку (анкету-відгук про роботу), якщо необхідно, то надайте цю анкету або QR-код для заповнення відгуку онлайн.

Запросіть завітати ще, якщо така пропозиція доречна. Наприклад, «Якщо у вас виникатимуть додаткові запитання, то звертайтеся», «Будемо раді бачити вас знову».

Попрощайтесь із відвідувачем (відвідувачкою), підтримуючи зоровий контакт. Наприклад, «Всього найкращого! До побачення!».

Прощайтесь із відвідувачами (відвідувачками) так, щоб вони відчували, що прощаються саме з ними.

Рекомендовані фрази:

- ✓ «Будь ласка! Всього найкращого!»
- ✓ «До побачення! Гарного (вдалого) дня!»
- ✓ «Будь ласка, звертайтеся!»
- ✓ «Раді були вам допомогти!»

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 Що обов'язково потрібно зробити під час завершення обслуговування?

Запитання для самоаналізу

- 1 Як ви зазвичай прощаєтеся з відвідувачами (відвідувачками)? Які емоції в них викликає ваш спосіб прощання?
- 2 Як часто ви просите відвідувачів (відвідувачок) заповнити анкету-відгук? Чи просите всіх чи лише тих, хто може залишити позитивний відгук? Як змінився б у вас підхід до розвитку навичок, необхідних для забезпечення високого рівня обслуговування населення, якби ви знали, чого від вас очікують відвідувачі (відвідувачки)?

VIII. Обслуговування осіб з інвалідністю

Особи з інвалідністю мають такі самі права, як і решта населення. Завдання працівника (працівниці) — забезпечити рівний доступ до адміністративних послуг для всіх категорій відвідувачів та відвідувачок.



Головне — пам'ятати, що не всі особи з інвалідністю мають зовнішні прояви своєї інвалідності.

Найперше потрібно не виділяти таких відвідувачів (відвідувачок) та не намагатися показати їм, ніби «щось не так».

Важливо, щоб люди з інвалідністю не мали бар'єрів у спілкуванні й були забезпечені однаковим доступом до адміністративних послуг та сервісів, що надаються у фронт-офісі.

Наприклад, варто забезпечити роботу інфоматів або інших електронних пристроїв з інформацією про отримання адмінпослуг із функцією «для людей з порушенням зору», розмістити їх екрани на рівні, зручному для осіб, що пересуваються в колісному кріслі. Або передбачити в усіх фронт-офісах можливість доступу до форм і засобів для налагодження комунікації для особи з порушеннями слуху, забезпечивши інформування про їх наявність.

Під час організації обслуговування осіб з інвалідністю треба зважати на різність підходів в обслуговуванні людей:

- з фізичними порушеннями (наприклад, порушеннями зору чи слуху, з порушенням опорно-рухового апарату);
- з психічними, інтелектуальними або сенсорними порушеннями;
- з декількома видами порушень.

Загальні правила поведінки для працівника (працівниці) під час обслуговування осіб з інвалідністю:

- ви не маєте почуватися незручно, коли спілкуєтесь із людиною, що має інвалідність;
- якщо ви не знаєте, як взаємодіяти з людиною, яка має інвалідність, то просто запитайте;
- подумайте двічі, перш ніж щось сказати;
- не робіть висновків. Люди з інвалідністю є найкращими знавцями того, що можуть чи не можуть зробити. Не ухвалюйте замість них рішень щодо їхньої участі в певній діяльності;
- ставте людину на перше місце. У спілкуванні використовуйте: «людина з інвалідністю», а не «інвалід». Щодо певних типів інвалідності краще казати «людина з синдромом Туретта» або «людина з церебральним паралічем». Вживайте словосполучення "людина на кріслі колісному" або "людина на візку", а не «інвалід на колясці». Інвалідна коляска (крісло колісне/візок) — це засіб, який забезпечує індивідуальну мобільність. Використовуйте словосполучення «студент з інвалідністю», а не «інвалід».

Загалом, спілкуючись із людьми, які мають виражені та відомі порушення:

- ✗ не ігноруйте таку людину;
- ✗ не перебивайте і не спрямовуйте до іншого працівника (працівниці);
- ✗ будьте готові до того, що розмова займе у вас більше часу;
- ✗ звертайтеся прямо до співрозмовника (співрозмовниці);
- ✗ підтримуйте візуальний контакт;
- ✗ намагайтесь використовувати запитання, на які потрібно надавати короткі відповіді «Так» чи «Ні».

Під час обслуговування осіб із порушенням зору потрібно:

- ✓ перш ніж починаєте спілкуватися з людиною, яка не бачить, — назвати своє ім'я та посаду (у разі потреби);
- ✓ на початку спілкування з'ясувати, яка форма отримання інформації для неї є оптимальною (шрифт Брайля (за наявності), збільшений розмір шрифту, аудіозапис тощо);
- ✓ забезпечити озвучення всіх своїх дій, пов'язаних із наданням адміністративної послуги, зачитувати дослівно всі документи, які формуються під час обслуговування, з якими особа повинна бути ознайомлена або які вона має підписати;
- ✓ зорієнтувати таку особу щодо пересування у приміщенні чи поза ним. Люди, які мають порушення зору, використовують свої руки для балансування. Тому, якщо їх потрібно супроводжувати, запропонуйте свою руку для підтримки, а не беріть їхню. Краще скерувати руку людини, яка не бачить, у такий спосіб, щоб вона самостійно торкнулась поруччя чи спинки стільця, могла підійти до сходів або сидіння;

- ✓ якщо ви маєте залишити людину з порушенням зору, спочатку поінформуйте її про розташування виходу, а потім залиште її біля столу, стільця чи іншого орієнтира. Для такої людини центр кімнати нічого не означає;
- ✓ не торкатись білої тростини чи собаки-поводиря. Собака працює і має бути зосередженим. Біла тростина – частина особистого простору. Якщо людина опускає тростину, то не змінюйте її положення.

Під час обслуговування осіб із порушеннями слуху:

- ✓ зачекайте, коли людина на вас подивиться, перш ніж почати спілкуватися з нею;
- ✓ запитайте у відвідувача (відвідувачки) з порушенням слуху, чи бажає він (вона) спілкуватись жестовою мовою чи в письмовій формі. Якщо вам важко зрозуміти людину, яка не чує – скористайтесь іншим альтернативним способом комунікації (письмове спілкування або відозв'язок з перекладачем жестової мови).
- ✓ не використовуйте надмірні жестикулювання. Це тільки ускладнить спроби людини, яка не чує, зрозуміти вас. Можна застосовувати загальновизнані жести, якими користуються всі люди, щоб забезпечити додаткове взаєморозуміння;
- ✓ говоріть зрозуміло та чітко, використовуйте прості загальновживані слова, не користуйтеся складними термінами;
- ✓ не потрібно голосно кричати чи говорити дуже повільно. Якщо ви будете кричати, то крик спотворить ваше обличчя. Людина може подумати, що ви сердиті, що також може перешкодити правильному розумінню. Крім того, якщо людина користується слуховим апаратом, він буде налаштований на нормальну гучність голосу;
- ✓ не можна закривати своє обличчя та рот. Треба чітко та в міру повільно артикулювати всі слова, які ви говорите. Більшість осіб із порушеннями слуху вміють зчитувати з губ;
- ✓ ваше обличчя має бути добре видно та освітлено (під час обслуговування такої категорії відвідувачів (відвідувачок) варто звернути увагу на те, щоб робоче місце працівника (працівниці) не було розташоване спиною до світла чи вікна);
- ✓ для кращого розуміння одне одного можна скористатись папірцем і ручкою або смартфоном (особливо якщо ви повідомляєте інформацію, яка містить номер, технічний або інший складний термін або адресу);
- ✓ забезпечте фаховий переклад жестовою мовою (самостійно (в разі володіння нею) або за допомогою інформаційно-комунікаційних технологій і систем, які забезпечують переклад у режимі реального часу (відеозв'язок) або конвертують мову працівника (працівниці) в текст) (водночас особі з порушеннями слуху доцільно запропонувати всі наявні у фронт-офісі форми та засоби налагодження комунікації для вибору особою найбільш зручного з наявних);
- ✓ звертайтеся прямо до співрозмовника або співрозмовниці (відвідувача (відвідувачки)), а не до його (її) перекладача (перекладачки);



Намагайтеся не використовувати фрази, звернення до перекладача (перекладачки), як-от: «Скажіть йому», «Я вам розповім, а ви потім перекладете».

- ✓ тримайте зворотний зв'язок, запитуйте, щоб переконатися, чи зрозумів(-ла) вас співрозмовник (співрозмовниця). Перефразуйте, а не просто повторюйте речення, які не розуміє людина.

Спілкуючись з особою з розладами спектра аутизму:

- ✓ уникайте різких рухів, звуків, зведіть до мінімуму можливі подразники;
- ✓ дотримуйтеся спокійного тону розмови;
- ✓ не торкайтеся людини або її речей без дозволу, не порушуйте особистий простір співрозмовника (співрозмовниці).

Під час обслуговування осіб із порушеннями інтелектуального розвитку:

- ✓ говоріть безпосередньо з людиною;
- ✓ поведіться спокійно і доброзичливо, виявляйте повагу і розуміння;
- ✓ уживайте короткі речення, прості й зрозумілі слова, уникайте багатозначності та натяків;
- ✓ переконуйтеся, що запитання зрозуміле, давайте час на його осмислення та відповідь (якщо виникають труднощі, то спрощуйте і конкретизуйте);
- ✓ використовуйте тільки завершені запитання, що передбачають чітку відповідь.

Під час обслуговування осіб, які пересуваються на колісному кріслі або користуються опорними тростинами/милицями:

- ✓ уникайте положення, під час якого відвідувачу (відвідувачці) необхідно закидати голову (за можливості працівник (працівниця) фронт-офісу має розташовуватись так, щоб ваші обличчя були на одному рівні);
- ✓ звертайтеся безпосередньо до людини, а не до її супроводжувача або супроводжувачки (за наявності);
- ✓ не штовхайте інвалідну коляску, не торкайтесь її, оскільки це частина особистого простору людини. Якщо ви допомагаєте комусь долати бордюр, не дочекавшись вказівок, то можете пошкодити інвалідну коляску. Ви можете відокремити певні частини коляски, якщо потягнете за ручки чи підставку для ніг;
- ✓ люди, які користуються опорними тростинами або милицями, потребують того, щоб руки допомагали їм підтримувати баланс. Тому ніколи не смикайте їх за руки.



Пам'ятайте. Зосереджуйте увагу на людині, а не на її інвалідності.

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 Які речі та об'єкти належать до особистого простору людини з інвалідністю та яких не варто торкатися?
- 2 Як потрібно поводитися під час обслуговування особи з інвалідністю?

Запитання для самоаналізу

- 1 Люди з яким типом інвалідності (нозологією) відвідують ваш фронт-офіс? Які рішення для їхнього обслуговування використовують у вашому фронт-офісі? У який спосіб приміщення всередині та зовні пристосоване для осіб з інвалідністю?
- 2 Що ще ви можете зробити, щоб забезпечити рівний доступ до послуг для людей з інвалідністю?

ІХ. Інші способи обслуговування

Система обслуговування забезпечує й гарантує зв'язок між фронт-офісом та споживачем (споживачкою) адміністративних послуг і містить онлайн-обслуговування (за допомогою розділів сайту («особистий кабінет», чатбот тощо), електронне листування, поштове листування, телефонне обслуговування, виїзне обслуговування. Тобто завдання працівників (працівниць) – забезпечувати якісне обслуговування не лише під час персонального візиту відвідувачів (відвідувачок) до фронт-офісу, а й через усі інші доступні канали для консультацій та надання послуг, водночас дотримуючись Основних вимог, описаних у попередніх розділах.

Пріоритетним в організації роботи фронт-офісу є завдання щодо налагодження та забезпечення надання послуг населенню в електронній формі за допомогою відповідних інформаційних систем державних органів та органів місцевого самоврядування; використання дистанційних форм приймання звернень на отримання послуг та видавання їх результатів (поштового зв'язку, телефона, кур'єрського доставлення, електронної пошти тощо).



! Згідно з опитуванням⁶ осіб з інвалідністю для більшості респондентів (53%) найбільш зручним способом отримати будь-які адміністративні послуги є телефон. Водночас онлайн-способу надали перевагу 19% респондентів, а електронній пошті чи мобільному адміністратору – 8-9% опитаних.

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

Для організації обслуговування споживачів (споживачок) послуг за допомогою телефонного зв'язку необхідно визначити алгоритм, за яким працівники (працівниці) відповідатимуть на телефонні дзвінки, або окрему посадову особу (структурний підрозділ), відповідальну (-ий) за цей напрямок обслуговування.

Споживач (споживачка) послуг може скористатися такими видами телефонного зв'язку:

- ✓ прямий телефонний контакт;
- ✓ «гаряча» лінія/кол-центр (за наявності);
- ✓ відеочат (за наявності).

Усі телефонні номери, за якими здійснюється телефонний зв'язок зі споживачем (споживачкою) послуг, мають бути вказані на інформаційних стендах та/або інформаційних терміналах, розміщених у приміщенні фронт-офісу, на офіційному сайті фронт-офісу, листівках, що лежать на видному місці у приміщенні фронт-офісу або поширюються в місцях масового перебування людей. Номери телефонів для прямого телефонного контакту повинні бути доступні для дзвінків споживачів (споживачок) послуг у години роботи відповідного фронт-офісу. Також рекомендується у фронт-офісі впровадити технічне рішення утримання абонента на лінії з інформуванням про орієнтовний час очікування (щоб лінія не була зайнята). Дзвінок до фронт-офісу повинен бути безоплатним.

⁶ Опитування осіб з інвалідністю було проведено у березні 2021 року Київським міжнародним інститутом соціології спільно з ГО «Центр «Соціальні індикатори» на замовлення Проекту SURGe, що фінансується урядом Канади.

За номерами телефонів для прямого телефонного контакту споживач (споживачка) послуг повинен (-на) під час розмови отримати відповідь на своє запитання. Якщо працівник (працівниця), який (-а) відповів на телефонний дзвінок, не може дати повну відповідь у момент розмови або підготовка інформації вимагає деякого часу (понад 2 хвилини), споживачеві (-ці) послуг повідомляють про це та уточнюють контактний номер телефону чи інший спосіб зв'язку для надання точної та повної інформації з теми звернення. У крайньому разі вказують дату й час, коли споживач (споживачка) може передзвонити для отримання точної та повної інформації. Якщо здійснюють запис розмови, потрібно попередити про це споживача (-ку) послуг на початку телефонної розмови.

Якщо звернення споживача (-ки) послуг містить нецензурну лайку, образи чи погрози на адресу працівника (працівниці) або фронт-офісу, працівник (працівниця) повинен (-на) застосувати алгоритм спілкування з «важкими відвідувачами (відвідувачками)». Якщо поведінка споживача чи споживачки не змінюється, ви можете припинити телефонний контакт, перервавши розмову та поклавши телефонну слухавку.

Під час спілкування телефоном працівникові (працівниці) фронт-офісу:

Для організації обслуговування споживачів (споживачок) послуг за допомогою телефонного зв'язку необхідно визначити алгоритм, за яким працівники (працівниці) відповідатимуть на телефонні дзвінки, або окрему посадову особу (структурний підрозділ), відповідальну (-ий) за цей напрямок обслуговування.

- ✓ неприпустимо ігнорувати телефонні дзвінки: не пізніше, ніж після третього сигналу дзвінка повинна йти відповідь;
- ✓ відповідаючи на телефонний дзвінок, необхідно насамперед представити фронт-офіс та себе, наприклад: «Центр надання адміністративних послуг» або «Дія Центр» (залежно від позиціювання фронт-офісу), своє ім'я та ввічливо привітатись;
- ✓ телефонні переговори потрібно вести гучним та чітким голосом, мова повинна бути виразною, доброзичливою.

Приклади типових сценаріїв телефонних розмов:



Добрий день!

Центр надання адміністративних послуг або Дія Центр (залежно від позиціювання фронт-офісу) _____ міста (селища, села, району). Працівник (працівниця) _____, 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 за очікування!...)

Щоб допомогти в розв'язанні вашого питання, пропоную таке... Щоб з'ясувати цю інформацію, пропоную вам звернутися до...

Перепрошую, цією інформацією володіють спеціалісти, з якими можна зв'язатись по номеру (або іншим чином)...

Я вас чудово розумію. Водночас...

Дякую за дзвінок!!!

Дякую, що зателефонували!!!

Якщо клієнт говорить, що буде на вас скаржитись керівникові (керівниці), ви маєте докласти максимум зусиль, щоб уникнути такої ситуації:



Мені шкода, що я не можу вам запропонувати інше рішення щодо вашого звернення. Доступні варіанти розв'язання... (повторити ще раз запропоновані варіанти), якщо жоден із варіантів вас не задовольняє, ви можете звернутися до мого (моєї) керівника (керівниці)... Моє ПІБ..... До побачення!!!

Якщо працівник (працівниця), в якого дзвонить телефон, обслуговує присутнього (-ю) відвідувача (відвідувачку) (у разі відсутності кол-центру або окремої посади працівника (працівниці) для обслуговування споживача (-ки) послуг засобами комунікації), на телефонний дзвінок повинен відповісти хтось із колег, який не зайнятий обслуговуванням відвідувачів (відвідувачок): телефонний дзвінок не повинен бути залишений без уваги.

Якщо працівник (працівниця) не впевнений(-на), що правильно зрозумів(-ла) / розчув (-ла) щось у телефонному повідомленні, йому (їй) необхідно перепитати споживача (споживачку) послуг, щоб уникнути непорозумінь.

Працівник (працівниця) має бути лаконічним(-ою), чітким(-ою) під час викладу інформації, не вживати зайвих слів, не допускати тривалих пауз.



У розмові потрібно уникати таких слів: можливо; напевно; швидше за все; «вродє»; спитайте в когось.



Не допускається ведення телефонних переговорів по гучному зв'язку!

Обслуговування споживачів (споживачок) послуг за допомогою листування

Поштове листування використовується в разі відправлення заявниками документації, пов'язаної з отриманням адміністративної послуги, або для отримання консультації за допомогою поштового зв'язку.

Працівник (працівниця) розглядає отримані звернення та/або документи з дотриманням вимог, процедур та строків, передбачених законодавством. Структура листа-відповіді повинна відповідати вимогам діловодства. Якщо лист надійшов електронною поштою й на відповідь потрібно більше одного робочого дня, варто надіслати листа у відповідь із підтвердженням, що звернення отримано та взято в роботу, вказавши, протягом якого часу варто очікувати відповідь на звернення.

Цей спосіб обслуговування є особливо актуальним у разі настання нестандартних ситуацій, коли фізичний контакт обмежений, наприклад, під час карантину⁷ або воєнного стану.⁸

⁷ Рекомендаціями, наданими листом Мінцифри від 16 березня 2020 року № 1/06-3-1176, які стосувалися організації роботи центрів у період дії карантину, рекомендовано, зокрема, використання додаткових способів приймання звернень та документів на отримання послуг та видавання їх результатів через поштові скриньки, електронною поштою.

⁸ Посібник ["Робота ЦНАП під час війни"](#)

Онлайн-обслуговування споживачів (споживачок) послуг

Інтерактивне онлайн-обслуговування споживачів (споживачок) послуг організовують на базі відповідного розділу офіційного вебсайту фронт-офісу, відповідного розділу на вебсайті органу, що утворив фронт-офіс, або Єдиного державного вебпорталу електронних послуг: diia.gov.ua.

Онлайн-обслуговування ведуть за напрямками:

- ✓ надання довідкової інформації;
- ✓ задоволення електронних звернень (консультацій) споживачів (споживачок) послуг;
- ✓ забезпечення надання адміністративних послуг в електронному вигляді.

При онлайн-обслуговуванні працівник (працівниця) розглядає отримані звернення та/або документи з дотриманням вимог та строків, передбачених законодавством. Якщо обслуговування відбувається в онлайн-чаті, запит не має залишитися без уваги. Рекомендується налаштувати автоматичні сповіщення про надходження нових запитів та відповідати на них протягом 5 хв після їх надходження. Щоб продемонструвати увагу та готовність допомогти, не змушуйте довго очікувати на відповідь. Якщо вам потрібно більше ніж 1 хв на збір та уточнення інформації, повідомте про це співрозмовника (співрозмовницю) та уточніть, чи готові вони очікувати, або попросіть контактні дані, за якими можна надіслати відповідь, якщо на її пошуки потрібно більше часу, ніж може очікувати співрозмовник (співрозмовниця).

«Мобільний працівник»

Виїзний спосіб обслуговування застосовують для надання адміністративних послуг особам за місцем їх проживання/перебування. Для цього працівник чи працівниця використовують спеціально обладнаний мобільний кейс. Водночас працівника (працівницю) зазвичай супроводжує ще одна особа з міркувань безпеки.

Особа, що супроводжує працівника (працівницю), який (яка) надає сервіс «Мобільний працівник», не має втручатись у процес обслуговування (зокрема, давати коментарі щодо процесу, розмовляти на сторонні теми з особами, що присутні під час обслуговування тощо). У процесі необхідно з повагою ставитися до місця проживання особи (не висловлювати негативне враження щодо інтер'єру, рівня ремонту тощо) та не допускати пошкоджень майна.

Якщо у фронт-офісі не передбачено графік надання таких послуг, необхідно щонайменше за день зв'язатись із заявником чи заявницею або з особою, що представляє його (її) інтереси, та попередити про свій візит.

За згодою заявника чи заявниці та осіб, які проживають із ним (нею), надання адміністративної послуги під час візиту може здійснюватися у присутності представників органів влади та громадськості, осіб, які супроводжують працівника (працівницю), або з фіксуванням процесу надання послуги засобами аудіо-, відеотехніки.

Розповсюдження таких відео- та аудіозаписів, надання їх третім особам (крім правоохоронних органів у встановленому законом порядку) не допускається.

«Мобільний фронт-офіс»

Виїзний спосіб обслуговування, що передбачає надання послуг у спеціально обладнаному робочими місцями та іншими зонами й технікою автомобілі. Такий автомобіль зазвичай курсує по встановленому графіку та маршруту через населені пункти, в яких відсутній фронт-офіс, його територіальний підрозділ чи віддалене робоче місце працівника (-ці). Дуже важливо дотримуватись встановлених маршруту та графіка роботи пересувного віддаленого робочого місця працівника або працівниці («Мобільний фронт-офіс»), а в разі змін – своєчасно про це повідомляти, оскільки споживачі (-ки) послуг планують свій день і порушення планів може негативно вплинути на рівень довіри до фронт-офісу, бажання надалі користуватися послугами фронт-офісу, а також на оцінку якості обслуговування. Варто заздалегідь попереджати про будь-які зміни в графіку роботи чи пересування «Мобільного фронт-офісу».

Для посилення комунікації з відвідувачами щодо доступних у фронт-офісі послуг можна використовувати аудіовізуальні матеріали (плакати, відеоролики, листівки тощо). Такі матеріали можуть бути розміщені як усередині фронт-офісу, так і ззовні (вивіска, оголошення на входній групі).

Макети матеріалів, рекомендації з облаштування та оформлення деяких фронт-офісів також доступні на сайті center.diia.gov.ua. Спосіб, форма обслуговування та інформаційна взаємодія з відвідувачами повинні забезпечувати рівні умови та враховувати їхні потреби, в тому числі вік, стать, соціальний статус, етнічну приналежність, рівень цифрової грамотності та інші ознаки (в тому числі потреби людей з інвалідністю).

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 Яка послідовність етапів обслуговування під час застосування інших способів обслуговування населення?
- 2 Як поводитися під час телефонного обслуговування, якщо співрозмовник чи співрозмовниця підвищує голос, використовує вульгарні слова тощо?
- 2 Вам надійшов запит електронною поштою, для відповіді на який потрібно кілька днів. Які ваші дії?

Запитання для самоаналізу

- 1 Які способи обслуговування доступні у вашому фронт-офісі? Чим відрізняється обслуговування населення через різні канали спілкування? З чим це пов'язано? Які із запропонованих рішень ви використовуєте?
- 2 Які додаткові рішення з обслуговування ви можете почати використовувати вже зараз?

Х. Організаційні вимоги до працівників та працівниць

Для забезпечення однакової якості обслуговування у всіх фронт-офісах необхідно приділяти увагу організації операційних процесів працівників (працівниць), зокрема:

- 1 Організації робочого простору
- 2 Зовнішньому вигляду і стану одягу

Організація робочого дня

80% успіху протягом робочого дня залежить від підготовки до та планування роботи. Дотримуючись простих рекомендацій та вимог, ви будете готові до більшості ситуацій та зосереджені на обслуговуванні, не відволікаючись на сторонні фактори.

Початок роботи:

- ✓ Потрібно дотримуватися встановленого робочого графіка (рекомендується передбачати одну обідню перерву та 2 перерви по 15 хв).
- ✓ Приходити до фронт-офісу до його відкриття (крім спеціальних розпоряджень керівника (керівниці) фронт-офісу) за час, достатній для підготовки до роботи та забезпечення своєчасного прийняття першого (-ої) відвідувача (відвідувачки).
- ✓ Після прибуття до фронт-офісу потрібно перевірити готовність робочого місця до обслуговування та привести до ладу свій зовнішній вигляд відповідно до Основних вимог.
- ✓ У разі виникнення непередбачуваних обставин, у зв'язку з якими ви затримуетесь чи не можете вийти на роботу, потрібно проінформувати керівника (керівницю) фронт-офісу щонайменше за 30 хв до початку роботи, щоб керівник (керівниця) мав (мала) достатньо часу для пошуку альтернативного рішення щодо перерозподілу ваших завдань, що були заплановані на поточний період.

Інформаційна підготовка:

- ✓ Працівник (працівниця) повинен (-на) знати повний перелік послуг, що надають у фронт-офісі, та володіти інформацією щодо процедури й вимог до їх надання.
- ✓ Працівник (працівниця) має мати сформований самостійно (або зроблений у фронт-офісі централізовано) «довідник законодавства» (може бути в електронному вигляді), який міститиме інформацію, необхідну для надання адміністративної послуги (зокрема, інформаційні та технологічні картки).
- ✓ «Довідник законодавства» має містити актуальну інформацію, що гарантуватиме відповідність дій працівника (працівниці) вимогам законодавства.

Робочий процес:

- ✓ Підтримуйте чистоту й порядок робочого місця протягом робочого дня. Дбайливо ставтеся до матеріально-технічного оснащення свого робочого місця, кімнати для їжі та відпочинку тощо.
- ✓ Документи (в тому числі печатки, електронні підписи) зберігайте відповідально (зокрема, в сейфі).
- ✓ Блокуйте (встановлюйте пароль) персональний комп'ютер на час перерви/обіду/інших випадків відлучення від робочого місця.
- ✓ Користуйтеся інтернетом та телефоном лише у службових потребах.
- ✓ Завершуйте обслуговувати поточного (-ну) відвідувача (відвідувачку), навіть якщо робочий час закінчився.
- ✓ Не тримайте на столі речі особистого користування.
- ✓ Вживайте їжу та напої лише у спеціально відведених місцях за межами зони обслуговування відвідувачів (відвідувачок).
- ✓ Залишайте робоче місце лише з дозволу керівника (керівниці) чи уповноваженої особи.

Завершення роботи:

- ✓ Після завершення обслуговування останнього (-ої) відвідувача (відвідувачки) та підготовки справ для передання суб'єктам надання адмінпослуг сховайте свої робочі документи та засоби (КЕП, печатки, штампи тощо) в сейф.
- ✓ Підготуйте робоче місце до наступної зміни (в разі запровадження такого графіка роботи).
- ✓ Візьміть участь у загальному підбитті підсумків дня, що проводить керівник чи керівниця фронт-офісу (якщо така форма роботи з персоналом запроваджена).
- ✓ Якщо залишаєте приміщення фронт-офісу останнім (-ньою), переконайтеся, що вся офісна техніка вимкнена.

Зовнішній вигляд та стан одягу

Зовнішній вигляд працівників (працівниць) фронт-офісу повинен відповідати офіційно-діловому стилю.

Забезпечення охайного зовнішнього вигляду працівників (працівниць) — обов'язкова умова під час роботи з відвідувачами (відвідувачками). Охайна зовнішність, у тому числі одяг з ознаками, що відрізняє працівників (працівниць) від відвідувачів (відвідувачок), організовує та справляє позитивне враження на відвідувачів (відвідувачок) і є частиною іміджу фронт-офісу.

Одяг:

- ✓ Одяг має бути чистим і випрасуваним. У разі запровадження елементів одягу (наприклад, сорочка, хустина, нашивка), що вирізняють працівників (працівниць) від відвідувачів (відвідувачок), наявність таких елементів є обов'язковою.

- ✓ У разі відсутності затвердженої форми одягу надавайте перевагу однотонним діловим костюмам класичного крою. У спеку піджак можна не надягати. Допускається вільний діловий стиль за умови, що всі працівники (працівниці) дотримуються такого стилю.
- ✓ Взуття закрите, у класичному стилі та в колірній гамі костюма, з мінімальною кількістю декоративних елементів.

Аксесуари:

- ✓ Обов'язкова наявність бейджа із зазначенням імені (великими літерами), прізвища (дрібними літерами) і посади. Бейдж розміщують у полі зору відвідувача (відвідувачки).
- ✓ З прикрас дозволяється обручка та ще один дрібний аксесуар, що не відвертає увагу відвідувача (відвідувачки).
- ✓ Пряжка на ремені повинна бути в класичному стилі.

Запахи/парфуми:

- ✓ Дозволяється використання парфумів та інших засобів особистої гігієни, проте лише з помірним, не різким запахом.
- ✓ Необхідно підтримувати свіжий подих; стежити, щоб після куріння не залишався запах тютюну.

Зачіска, макіяж, манікюр:

- ✓ Зачіска має бути простою та охайною, доповнювати стиль одягу.
- ✓ Волосся має бути чистим, вуса і борода – охайними.
- ✓ Нігті мають бути в доглянутому та чистому стані.

Вправи для засвоєння матеріалу

відповіді в Додатку 2

- 1 Що з перерахованого належить до інформаційної підготовки: знати перелік послуг, знати процедури надання послуг, знати розташування аварійних виходів та плану евакуації?
- 2 Що робити, якщо ви зранку прокинулися з високою температурою?
- 3 Що з перерахованого не належить до зовнішнього вигляду працівника (працівниці) фронт-офісу: одяг, зачіска, взуття, запах парфумів, обручка?

Запитання для самоаналізу

- 1 Проаналізуйте, як різні групи відвідувачів або відвідувачок (люди похилого віку, студенти, малозабезпечені верстви населення) реагують на зовнішній вигляд працівників (працівниць) у вашому фронт-офісі? Як це впливає на спілкування під час обслуговування?
- 2 Наскільки швидко ви отримуєте інформацію про зміни у процедурах надання адміністративних послуг, до яких колізій призводить затримка в інформуванні? Що можете зробити ви на своєму рівні, щоб завчасно отримувати інформацію про зміни, які стосуються виконання ваших посадових обов'язків?

Додатки

Додаток 1. Опитування осіб з інвалідністю

Згідно з опитуванням осіб з інвалідністю⁹ 81% респондентів скоріше або дуже задоволені отриманням послуг у ЦНАП. Серед респондентів, які виявилися незадоволеними отриманими послугами в ЦНАПі, найбільше незадоволення викликали:



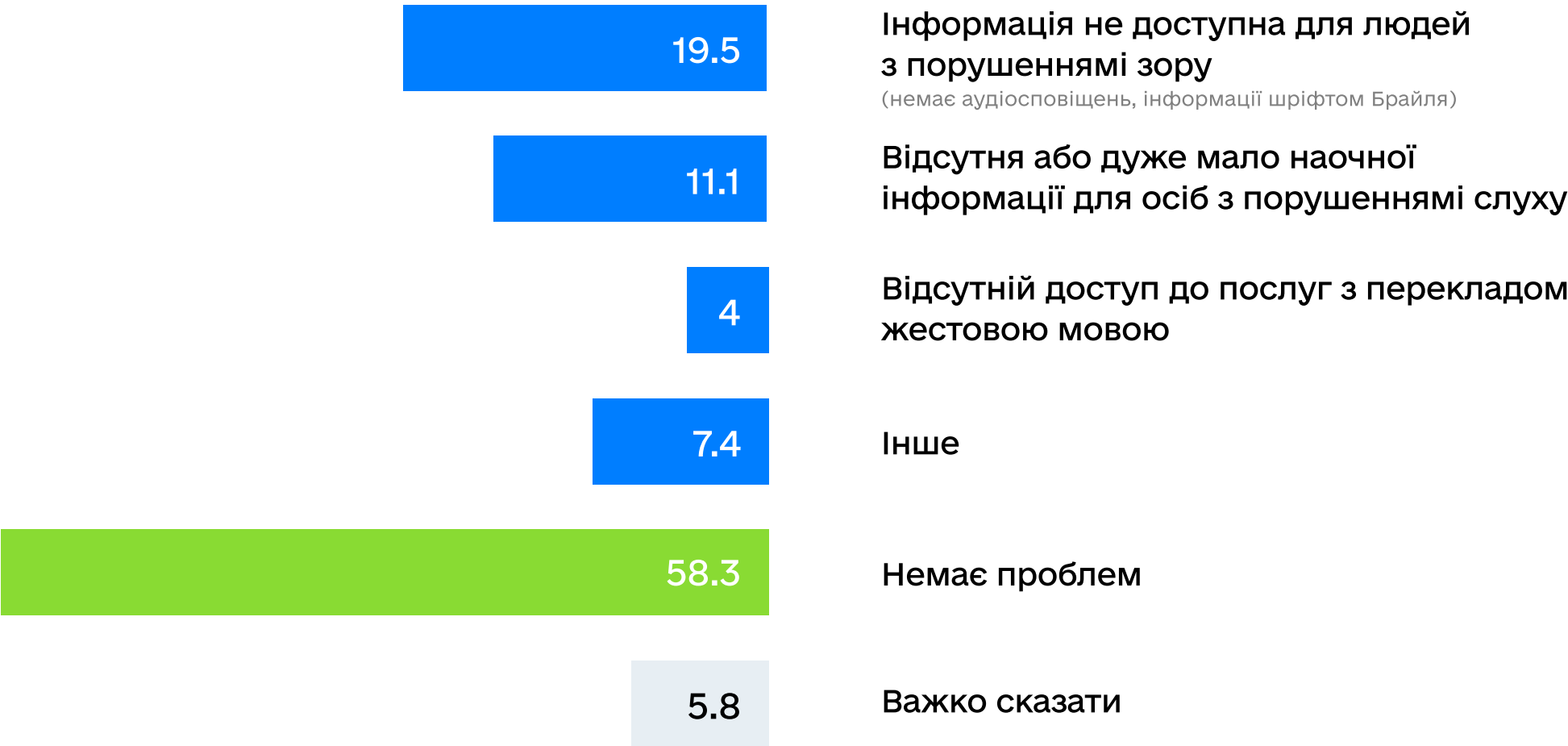
Також респондентам, які в цілому незадоволені візитом у ЦНАП і водночас незадоволені процесом взаємодії з персоналом, ставили додаткові запитання щодо цієї взаємодії. Респонденти надали такі відповіді:

- 46,5% респондентів не пригадують надання працівником (працівницею) вичерпної інформації для отримання послуги;
- 44% не отримали пояснення/допомогу із заповненням необхідних документів;
- 39,5% зауважили, що працівник не привітався/не попрощався з ними;
- 35% зазначили, що працівник (працівниця) не поставився (-лась) до них із повагою;
- 28% зауважили, що працівник Центру не спілкувався у зрозумілий для них спосіб (наприклад, мовою жестів, за допомогою технічних засобів).

Потрібно зауважити, що серед цих респондентів є значна частина відповідей людей із порушенням слуху.

⁹ Опитування осіб з інвалідністю було проведено в березні 2021 року Київським міжнародним інститутом соціології спільно з ГО «Центр «Соціальні індикатори» на замовлення Проекту SURGe, що фінансується Урядом Канади.

З погляду інформаційної доступності для людей з інвалідністю опитування продемонструвало такі результати:



Додаток 2. Розв'язки до вправ для закріплення

1 ЗАВДАННЯ З УПРОВАДЖЕННЯ ОСНОВНИХ ВИМОГ ДО ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧІВ (ВІДВІДУВАЧОК)

- Забезпечити більш комфортні умови перебування та обслуговування, підвищити рівень довіри органу влади. Допомогти адаптуватися новим працівникам та працівницям у колективі; спростити взаємодію з відвідувачами (відвідувачками); гарантувати обслуговування найвищої якості — незалежно від того, в якому саме фронт-офісі та з ким із працівників (працівниць) відбувається спілкування.
- Від дотримання Основних вимог вигоди отримують усі учасники (учасниці): для фронт-офісу в цілому та органу, що його утворив: підвищення рівня задоволеності відвідувачів (відвідувачок); підвищення рівня лояльності відвідувачів (відвідувачок); зменшення кількості скарг, пов'язаних із рівнем обслуговування; створення позитивного іміджу фронт-офісу та органу, що його утворив; посилення позиції фронт-офісу як лідера думок у громаді в секторі надання адміністративних послуг; для працівників (працівниць): проста та зрозуміла послідовність дій; зниження рівня стресу; швидка адаптація; для громади: прозорі та зрозумілі процеси, рівні можливості для всіх груп відвідувачів (відвідувачок).

2 ОБСЛУГОВУВАННЯ ВІДВІДУВАЧА (ВІДВІДУВАЧКИ)

- ПРИВІТАННЯ ТА ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ (привітання; встановлення контакту; організація приймання відвідувачів або відвідувачок (у разі відсутності зони рецепції)); ВИЯВЛЕННЯ ПОТРЕБ (використання запитань; активне слухання; спрямування до відповідного працівника (працівниці) або допомога в користуванні «електронною системою попереднього запису» (у разі потреби)); КОНСУЛЬТУВАННЯ/НАДАННЯ ПОСЛУГИ (інформування та роз'яснення; робота із запереченнями; допомога в заповненні документів); РОБОТА З ВХІДНИМ ПАКЕТОМ ДОКУМЕНТІВ (перевірка вхідного пакету документів; прийняття пакету документів); ЗАВЕРШЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ (завершення розмови; прощання з відвідувачем (відвідувачкою)).
- Людина з порушенням зору, особа з інвалідністю.

3 ПРИВІТАННЯ ТА ВСТАНОВЛЕННЯ КОНТАКТУ

- Привітання має бути дружнім, щирим, із посмішкою. Спілкуючись із відвідувачем (відвідувачкою), варто зайняти відкриту позу. Швидкість мовлення комфортна для відвідувача (відвідувачки).
- Зоровий контакт, руки й ноги не перехрещуються, долоні трохи розгорнуті до відвідувача (відвідувачки), так само повернутий корпус тіла.
- Така поведінка може змусити відвідувача (відвідувачку) почуватися некомфортно й призвести до конфліктної ситуації у зв'язку з порушенням особистого простору.

- Виділити фіксований час або окреме робоче місце працівника (працівниці) для приймання (в супроводі перекладача (-ки) жестової мови, у разі потреби) без дотримання послідовності та здійснення попереднього запису.

4 ВИЯВЛЕННЯ ПОТРЕБ ВІДВІДУВАЧІВ (ВІДВІДУВАЧОК) ЩОДО ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

- 1. Відкриті запитання 2. Уточнювальні 3. Альтернативні 4. Закриті запитання.
- Підштовхування або демонстрація розуміння і згоди з відвідувачем (відвідувачкою); розширення предмета розмови; контроль розуміння; резюмування.
- Повідомте, що послугою можна скористатися онлайн, запропонуйте скористатися спеціально обладнаним місцем для самообслуговування. Переконайтеся, що відвідувач (відвідувачка) вміє користуватися технікою, яка для цього потрібна, та у нього (неї) є все необхідне для того, щоб самостійно отримати/замовити послугу онлайн (наприклад, електронний підпис).

5 КОНСУЛЬТУВАННЯ/НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- Побудуйте розповідь за принципом: інформація важлива для відвідувача (відвідувачки) + зв'язок із цінностями відвідувача (відвідувачки).
- Цінностями можуть бути: економія (часу, місця, грошей тощо); простота та зручність; надійність; безпека; доступність (інформації, підтримки тощо).
- Зазвичай заперечення виникають у разі: недостатньої поінформованості відвідувачів (відвідувачок) щодо послуг та діяльності фронт-офісу; відсутності у відвідувача (відвідувачки) розуміння, як те, що ви йому (їй) пропонуєте, допоможе розв'язати його (її) питання; бажання відкласти ухвалення рішення, щоб усе обміркувати та зважити; особистого досвіду, який отримав (-ла) відвідувач (відвідувачка).
- 1. Уважно вислухайте відвідувача (відвідувачку) та не перебивайте його (її), зберігайте спокій, будьте доброзичливим (-ою), демонструйте своє бажання допомогти. 2. Поставте уточнювальне запитання. 3. Наведіть аргумент на користь своєї пропозиції.

6 РОБОТА З ВХІДНИМ ПАКЕТОМ ДОКУМЕНТІВ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

- Залежно від організації процесу у фронт-офісі, заявник (заявниця) може заповнити заяву самостійно від руки або поставити підпис на автоматично сформованій заяві. У разі труднощів із заповненням відвідувач (відвідувачка) може попросити про допомогу в заповненні заяви.
- Для уникнення небажаних ситуацій щодо порушень.

7

ЗАВЕРШЕННЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- Підсумуйте усю необхідну інформацію для відвідувача (відвідувачки), віддайте коротку занотовану інструкцію та перелік прийнятих документів, контактні дані для подальших уточнень та/або отримання інформації щодо результату. Підтвердьте прийняття пакету документів (у разі їх подання), озвучте дату/спосіб отримання результату надання адмінпослуги та повідомлення про його готовність, повідомте про можливості відстежувати (за наявності такої функції) хід розгляду поданих заяви та пакету документів. Попрощайтесь та запропонуйте відвідувачеві (відвідувачці) листівки або інші роздавальні матеріали, якщо це доречно. Попросіть заповнити анкету зворотного зв'язку (анкету-відгук про роботу). Запросіть завітати ще, якщо така пропозиція доречна.

8

ОБСЛУГОВУВАННЯ ОСІБ З ІНВАЛІДНІСТЮ

- Біла тростина, собака-поводир, колісне крісло, милиці, ціпок, телефон та інші технічні пристрої тощо.
- Не виділяйте таких відвідувачів (відвідувачок), не намагайтесь показати їм, ніби «щось не так». Не ухвалюйте замість них рішень щодо участі в певній діяльності; ставте на перше місце людину.

9

ІНШІ СПОСОБИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

- Послідовність етапів однакова за будь-якого способу обслуговування.
- Якщо звернення споживача (-ки) послуг містить нецензурну лайку, образи чи погрози на адресу працівника (працівниці) або фронт-офісу, працівник (працівниця) повинен (-на) застосувати алгоритм спілкування з «важкими відвідувачами (відвідувачками)». Якщо поведінка споживача чи споживачки не змінюється, ви можете припинити телефонний контакт, перервавши розмову та поклавши телефонну слухавку.
- Якщо лист надійшов електронною поштою, а на відповідь потрібно більше одного робочого дня, потрібно надіслати листа у відповідь із підтвердженням, що звернення отримано та взято в роботу, вказавши протягом якого часу варто очікувати відповідь на звернення.

10

ОРГАНІЗАЦІЙНІ ВИМОГИ

- Знати перелік послуг, процедури надання послуг.
- У разі виникнення непередбачуваних обставин, у зв'язку з якими ви затримуетесь чи не можете вийти на роботу, потрібно проінформувати керівника (керівницю) фронт-офісу щонайменше за 30 хв до початку роботи.
- Усе перераховане належить до зовнішнього вигляду і повинно відповідати Основним вимогам.