

РЕФОРМА АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ



МІНІСТЕРСТВО
ЕКОНОМІЧНОГО РОЗВИТКУ
І ТОРГІВЛІ УКРАЇНИ



ОФІС РЕФОРМИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

1

СТАНДАРТИ ЯКОСТІ НАДАННЯ ПОСЛУГ

- Розроблено, доведено до всіх ЦНАП та впроваджено Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів центрів надання адміністративних послуг
- Розділ для адміністраторів: взаємодія з відвідувачами, зовнішній вигляд, початок і завершення робочого дня,
- Для керівників: управління потоками відвідувачів, управління персоналом, контроль і аналіз якості роботи, звітування

Стандарти нашого ЦНАП:



Привітність

завжди раді вас бачити та прагнемо бути справді корисними



Професійність

знаємо відповіді на всі ваші запити



Комфорт

маємо для вас зручні зони очікування та дитячі кімнати



Повага

уважно та з розумінням ставимося до ваших потреб



Точність

допоможемо вам коректно заповнити заяву та зібрати необхідний пакет документів



Оперативність

забезпечуємо час очікування в черзі до 15 хв



Вдосконалення

тому нам важливий кожен ваш відгук про нашу роботу

ПСИХОЛОГІЧНА ПІДГОТОВКА

Дуже важливе психологічне налаштування на роботу: ваш гарний чи поганий настрій відвідувач відчуває відразу. Адміністратор повинен бути налаштований на гарні емоції.




НАВЧАЛЬНИЙ КУРС ПЕРСОНАЛУ ТА КЕРІВНИКІВ

- На базі Стандарту якості обслуговування відвідувачів ЦНАП розроблено онлайн-курс.
- 9 відео-модулів та проміжних тестів, сертифікат по завершенню
- <https://vumonline.ua/course/administrative-service-standards/>
- Успішно пройшли 3,470 тис адміністраторів, що >50% загальної чисельності по країні

vumonline.ua

Більшість наших глибинних цінностей формуються у віці до 12 ...



Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП

Доступний з 2017-12-07

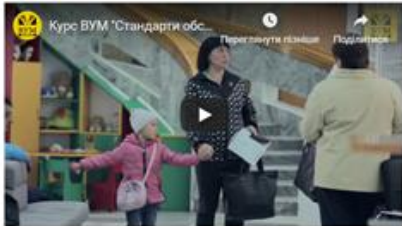
4103 3470

Усі громадяни є споживачами адміністративних послуг. Ми одержуємо паспорти, посвідчення водія та інш ...

КУРСИ


Пошук

Єдині вимоги (стандарт) до якості обслуговування відвідувачів ЦНАП



Курс ВУМ "Стандарти обс...
Переглянути галерею Підписатися

Усі громадяни є споживачами адміністративних послуг. Ми одержуємо паспорти.

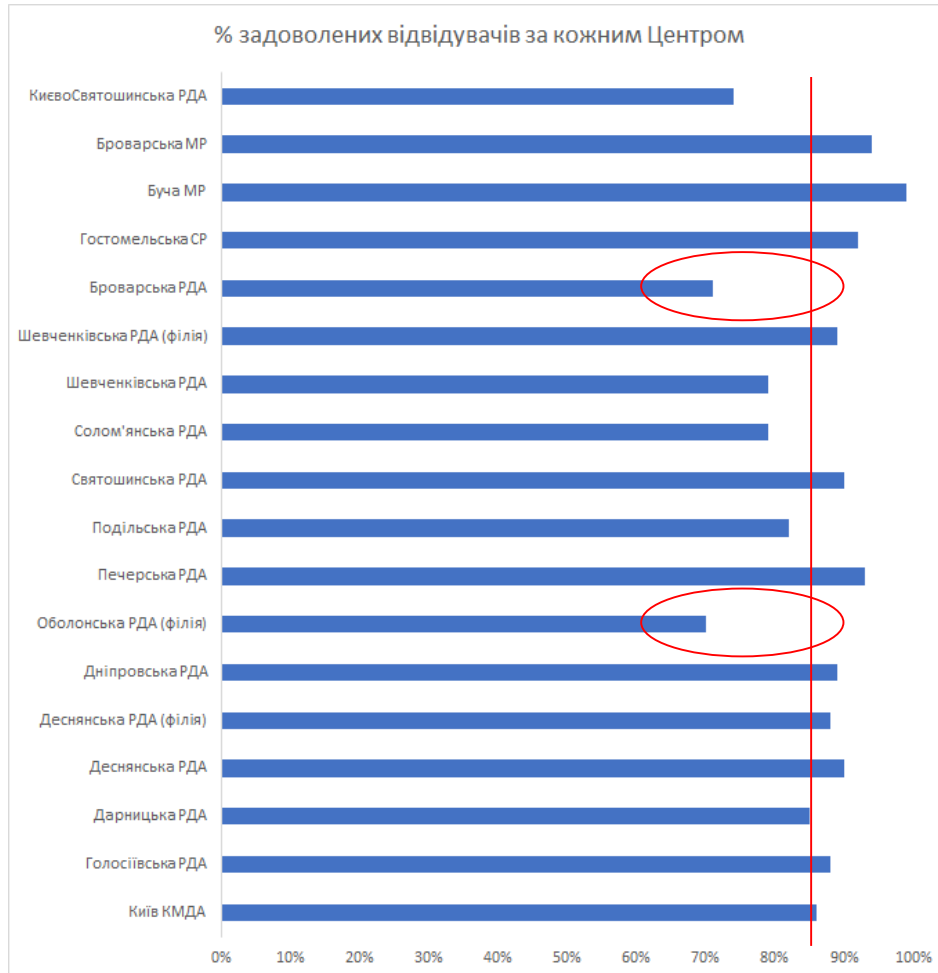


**Андреев
Олександр**

проектний менеджер Офісу реформи адміністративних послуг
Проект експертної підтримки врядування та економічного

ДОСЛІДЖЕННЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ВІДВІДУВАЧІВ

- Проведення дослідження якості обслуговування та задоволеності відвідувачів
- Розроблена методологія періодичного вимірювання, що дозволяє вимірювати і загальний стан оцінки, і конкретні проблемні локації та причини незадоволеності



85% - середній показник

АНКЕТА ОЦІНЮВАННЯ РІВНЯ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ВІДВІДУВАЧІВ ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ

Доброго дня, мене звуть <....>. Ми проводимо незалежне оцінювання якості роботи Центрів надання адмінпослуг. Чи можете Ви приділити 5-7 хвилин і відповісти на запитання?

1. ВІДМІТЬТЕ, НЕ ЗАПИТУЮЧИ, СТАТЬ РЕСПОНДЕНТА: 1. Чоловіча 2. Жіноча

2. Вікова група :

1	14-21 років
2	22-29 років
3	30-39 років

4	40-49 років
5	50-59 років
6	60 років та старші

3. Під час цього відвідування ЦНАП Ви:

1. Подавали документи для отримання адмінпослуги?
2. Отримували результат надання адмінпослуги?
3. Прийшли отримати консультацію?
4. Інше _____ ОДНА ВІДПОВІДЬ

4. Наскільки Ви загалом задоволені сьогоднішнім обслуговуванням у цьому Центрі?

Для оцінки використовуйте шкалу від 1 до 5, де 1 означає «зовсім не задоволений», а 5 – «повністю задоволений».

1	2	3	4	5	9
зовсім не задоволений	2	3	4	повністю задоволений	ВС

5. Скільки хвилин, приблизно, Ви очікували на обслуговування в Центрі? ____ хвилин (ІНТЕРВ'ЮЕР, ПАМ'ЯТЕЙТЕ, 1 ГОДИНА = 60 ХВИЛИН)

ЯКЩО ІНТЕРВ'ЮЕР ВІДПОВІВ 1 АБО 2 НА ПИТАННЯ 3, ТО

6. Яку саме послугу або послуги Ви отримували? ПЕРЕДАЙТЕ РЕСПОНДЕНТУ КАРТКУ. МОЖЛИВО ДЕКІЛЬКА ВАРІАНТІВ ВІДПОВІДІ

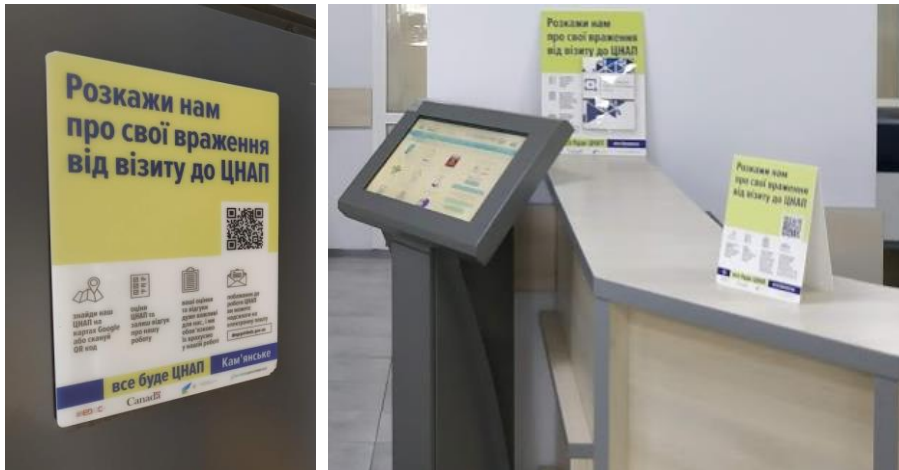
1	Реєстрація народження, шлюбу, смерті	8	Призначення допомоги при народженні чи іншої державної / соціальної допомоги
2	Реєстрація місця проживання, довідка про реєстрацію	9	Реєстрація земельної ділянки, видача відомостей з ДЗК
3	Оформлення закордонного паспорта або паспорта громадянина України у формі картки	10	Дозвільні документи з питань будівництва
4	Вклеїти фото в паспорт (25, 45 років)	11	Пенсійні послуги
5	Реєстрація юридичної особи або ФОП	12	Інше (Що саме?)
6	Оформлення прав на нерухоме майно	13	ВІДМОВА ВІДПОВІДАТИ
7	Призначення житлових субсидій		

7. Чи були затримки в наданні послуги (порушення строків її надання)? 1. Так 2. Ні 3. НЕ ЗНАЮ

4

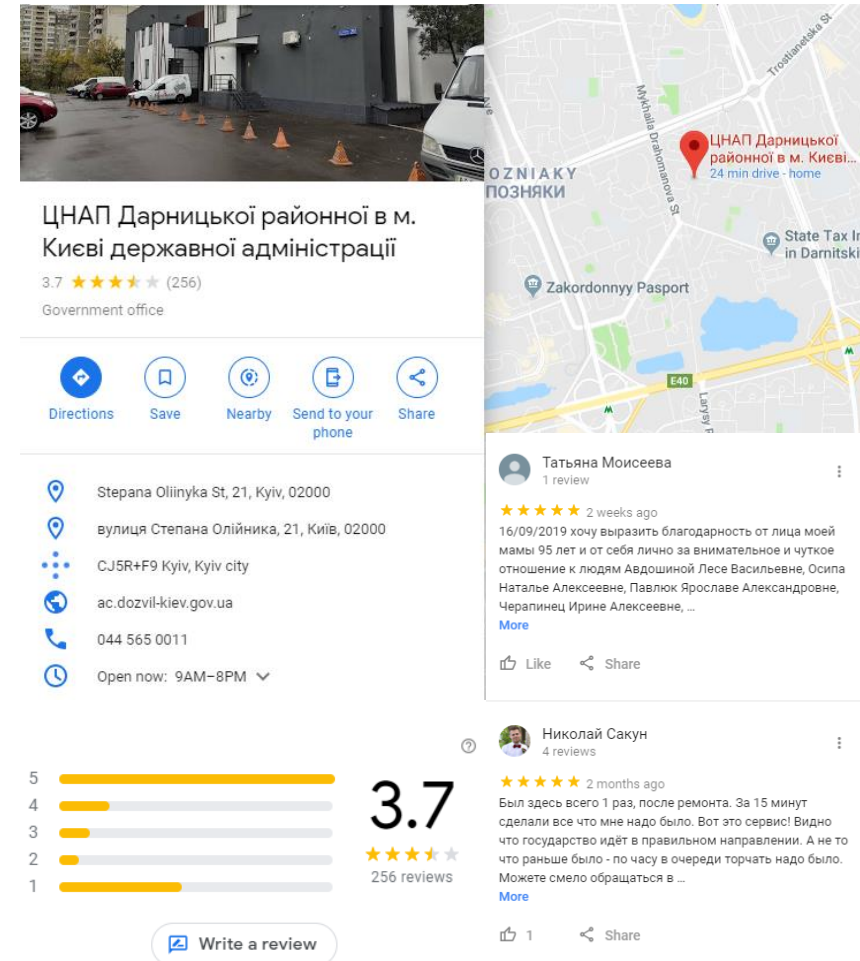
СИСТЕМА ОТРИМАННЯ ЗВОРОТНОГО ЗВ'ЯЗКУ (QR-КОД)

- Генерація та розміщення QR-кодів для приміщень та окремих робочих місць
- Відвідувачі зі смартфоном залишають рейтинг, комент або заповнюють форму зворотнього зв'язку
- Можливо а) публікація на Google-картах або б) окрема закрита система управлінської інформації



Позначення всіх Центрів на Google-картах також:

- спрощує пошук для відвідувачів та
 - дає доступ до навігації і контактних даних
- поєднує адміністративні простори в міську екосистему в зручний і звичний спосіб для людей



ІНФОГРАФІКА З ТОП-5 ПОСЛУГ

- Наявність у приміщенні чітких покрокових інструкцій дозволяє працівникам на 50% більше робочого часу присвячувати саме наданню послуг, а не консультаціям



ЯК зареєструвати ФОП?

на спрощеній системі оподаткування (ССО) зразки заяв на спар.in.ua/for

- 1. обрати**

вид економічної діяльності
kved.ukrstat.gov.ua

групу єдиного податку (ЄП)
- 2. подати в ЦНАП**

заяву про державну реєстрацію
мати з собою паспорт громадянина України

заяву про застосування ССО та податковий номер (РНОКПП)
або (якщо є ЄЦП) online.minjust.gov.ua
- 3. отримати** 24 год

виписку з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, ФОП та ГО
або usr.minjust.gov.ua/freesearch

в ЦНАП
- 4. придбати**

Книгу обліку доходів, пронумерувати сторінки та підписати її
- 5. подати в ДФС** протягом 10 днів після отримання виписки

Книгу обліку доходів
заяву про реєстрацію Книги

заяву про отримання витягу з реєстру платників ЄП
- 6. отримати в ДФС** протягом 10 днів після подання в ДФС

зареєстровану Книгу обліку доходів

витяг з реєстру платників ЄП
- 7. відкрити рахунок**

у будь-якому банку України
- 8. отримати ЄЦП** під час візиту до ДФС

в акредитованому центрі сертифікації ключів (перелік АЦСК) acskidd.gov.ua

все буде ЦНАП

kyivspn.gov.ua

6

ПЛАТІЖНІ РІШЕННЯ - ОПЛАТА ПОСЛУГ НА МІСЦІ

- Забезпечено впровадження системи оплати за послуги безпосередньо в приміщенні ЦНАП
- POS-термінали для оплати картою безпосередньо на робочих столах адміністраторів та рецепції
- Платіжні термінали в зоні очікування для оплати готівкою

вимоги до обладнання

- комп'ютер та принтер



- наявність Інтернету

-операційна система не нижче windows 7
-операційна пам'ять 2 ГБ

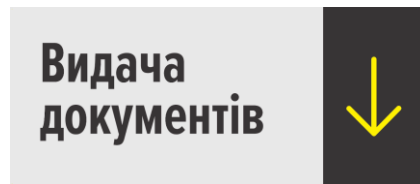
ОЩАДБАНК
НЕЙ БАНК. НЕЙ СЛУЖБА



7

НАВІГАЦІЯ ВСЕРЕДИНІ ТА НАЗОВНІ ЦЕНТРІВ

- Зручні схеми та уніфіковані навігаційні таблички допомагають відвідувачам легко орієнтуватися в адміністративних будівлях - адже не всі мають відкритий простір і знайти необхідний кабінет або сервіс буває нелегко
- Візуальна комунікація створює діловий та дружній настрій в приміщеннях, що орієнтований на потреби відвідувача



- Тренінги кваліфікаційних навичок: розробка посібника, он-лайн курса
- Розширення професійних навичок для надання послуг за 7 напрямками: паспортні, реєстраційні, майнові
- Превенція емоційного вигорання - розвиток управлінських навичок керівників Центрів

Посібник охоплює процедури роботи з реєстрами, відповідальність та роль адміністратора

У випадку, коли витяг очікує своєї черги, необхідно оновити вилдачу (рис. 8.16).



Рисунок 8.16. Активізація функції «Оновити вилдачу» контекстного меню.

3.5) Після цього адміністратор завантажує витяг з персональними даними або без них та друкує (рис. 8.17).



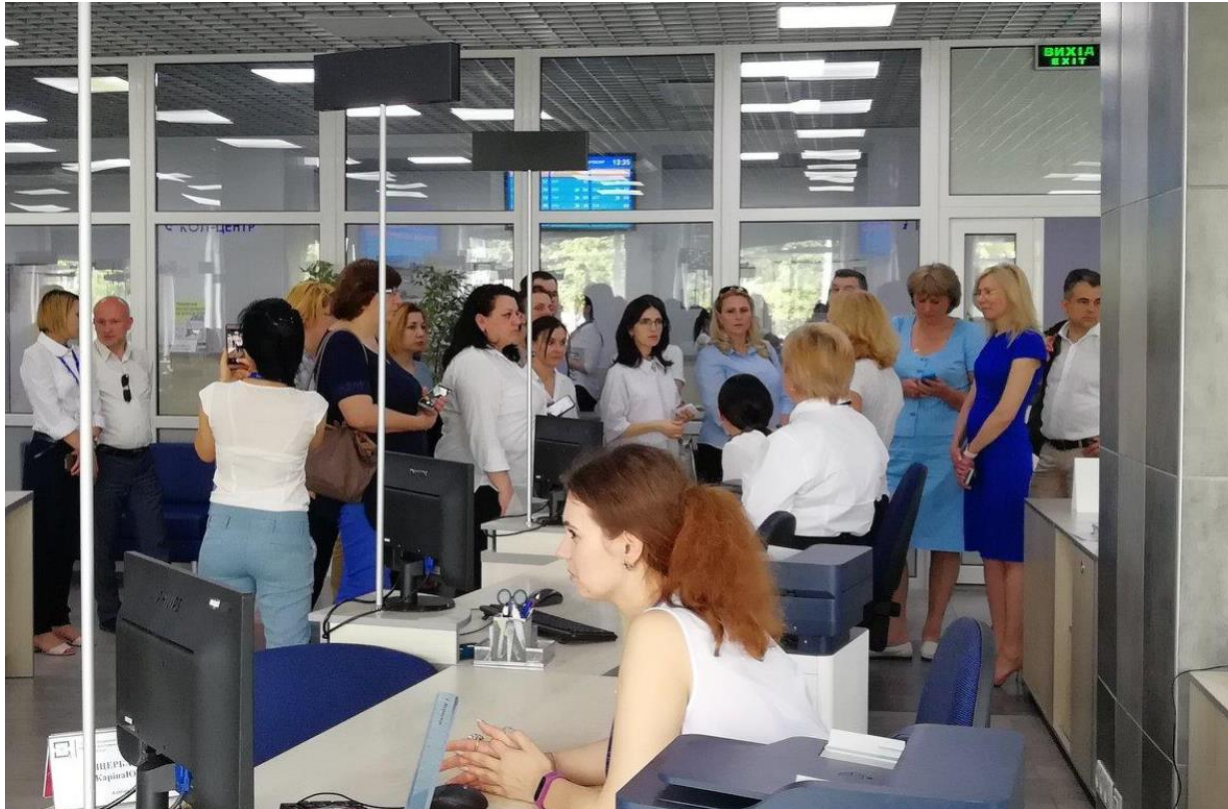
Рисунок 8.17. Друк витягу з персональними або без них.

У випадку, якщо звертається власник земельної ділянки або належним чином уповноважена власником особа витяг з Державного земельного кадастру видається з персональними даними. В інших випадках без персональних даних.

Відповідно до статті 38 Закону про Держземкадастр витяг з Державного земельного кадастру підписується Державним кадастровим реєстратором, адміністратором центру надання адміністративних послуг, уповноваженою посадовою особою виконавчого органу місцевого самоврядування, нотаріусом та посвідчується його печаткою.

КРАЩІ ПРАКТИКИ, ПІЛОТУВАННЯ, НАВЧАЛЬНІ ТУРИ

- Поширення кращих практик надання послуг:
 - обмін досвідом між різними містами
 - генерація ідей з забезпечення ефективної роботи ЦНАП
 - апробування ініціатив на пілотних проектах
- Проведення: workshop, study tours



ІНКЛЮЗІЯ - ЗАЛУЧЕННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ТА СПІВРОБІТНИКІВ З ІНВАЛІДНІСТЮ

- Вивчення та поширення кращих практик: спілкування з відвідувачами, що мають вади слуху, зору; облаштування приміщень для безбар'єрного доступу
- Робота в ЦНАП - можливість працевлаштування осіб з інвалідністю

