



НАКАЗ

04.11.2013р. № 19/01-03-13/551

Про затвердження Порядку використання системи автоматизованого оцінювання якості обслуговування клієнтів та моніторингу результатів в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс»

З метою забезпечення оцінки якості обслуговування відвідувачів (клієнтів) Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс»

НАКАЗУЄМО:

1. Затвердити такий, що додається, Порядок використання системою автоматизованого оцінювання якості обслуговування клієнтів та моніторингу результатів в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс».

2. Керівнику Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс», керівникам територіальних відділень Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» (Вишенька), (Замостя), (Старе місто) забезпечити:

2.1. ознайомлення із Порядком використання системою автоматизованого оцінювання якості обслуговування клієнтів та моніторингу результатів в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс» під розпис усіх працівників учасників Центру;

2.2. контроль та моніторинг дотримання працівниками учасників Центру вимог затвердженого цим наказом Порядку;

2.3. надання роз'яснень положень затвердженого цим наказом Порядку за усними та письмовими запитами громадян, підприємств, установ та організацій незалежно від форм власності;

2.4. збір, узагальнення та надання керівництву міської ради, керівникам учасників Центру даних моніторингу результатів оцінки якості обслуговування клієнтів згідно затвердженого Порядку.

3. Відділу технічного забезпечення та зв'язку Департаменту інформаційних технологій міської ради забезпечити постійний технічний супровід та підтримку в робочому стані системи автоматизованого оцінювання якості обслуговування клієнтів та її елементів.

4. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника директора Департаменту адміністративних послуг міської ради Іщука Є.М. та начальника відділу технічного забезпечення та зв'язку Департаменту інформаційних технологій міської ради Бурлаченка Р.Б.

Директор Департаменту
адміністративних послуг міської ради

Сergій Кудлаєнко

Директор Департаменту
інформаційних технологій міської ради

Олександр Риженко



ЗАТВЕРДЖЕНО

*Наказом Департаменту
адміністративних послуг міської ради від
04.11.2013р. № 19*

*Наказом Департаменту інформаційних
технологій міської ради
від 04.11.2013р. № 01-03-13/551*

Порядок використання системи автоматизованого оцінювання якості обслуговування клієнтів та моніторингу результатів в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс»

1. Загальні положення.

1.1. Цей Порядок розроблено та затверджено на виконання Політики якості, антикорупції та інформаційної безпеки, затвердженої рішенням міської ради від 04.09.2009 року №2476, Положення про Центр адміністративних послуг «Прозорий офіс» та порядок взаємодії його учасників, затвердженого рішенням виконкому міської ради від 25.10.2012 року №2611, та є обов'язковим до виконання усіма працівниками учасників Центру.

1.2. Даний Порядок встановлює єдині правила та вимоги до організації оцінювання якості обслуговування клієнтів Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» та його територіальних відділень адміністраторами, державними адміністраторами та працівниками учасників Центру (операторами), задіяними у прийомі відвідувачів, збирання, узагальнення та використання даних автоматизованого моніторингу результатів такого оцінювання.

2. Загальний опис системи автоматизованого оцінювання якості обслуговування

2.1. Система автоматизованого оцінювання якості обслуговування клієнтів (далі – система оцінювання) синхронізована із електронною системою управління чергою та включає в себе електронний пульт із трьома кнопками, підписаними та підсвіченими відповідно до оцінки: «Погано», «Добре», «Зразково».

2.2. Система оцінювання є індивідуальною для кожного робочого місця та забезпечує фіксацію та зберігання результатів оцінювання кожного окремого оператора.

2.3. Пульт системи оцінювання повинен знаходитись на робочому місці оператора, бути легко доступним для клієнта.

2.4. Пульт оцінювання активізується після виклику клієнта в електронній системі управління чергою.

2.5. Оцінка якості обслуговування за допомогою пульта системи оцінювання здійснюється за результатами обслуговування безпосередньо клієнтом до завершення роботи із ним та виклику оператором наступного клієнта.

2.6. Процедура оцінки якості обслуговування відбувається шляхом натискання клієнтом однієї з кнопок («Погано», «Добре», «Зразково»), після чого індикація двох інших кнопок гасне, а натиснутої продовжує горіти.

2.7. Закінчення процедури оцінювання якості обслуговування за допомогою пульта системи оцінювання відбувається після завершення роботи з клієнтом відповідно

до Інструкції з використання електронної системи управління чергою в Центрі адміністративних послуг «Прозорий офіс».

2.8. Результат оцінювання зберігається автоматично програмними засобами електронної системи управління чергою.

3. Загальні правила роботи із системою автоматизованого оцінювання якості обслуговування

3.1. Оцінка якості обслуговування за допомогою пульта системи оцінювання здійснюється виключно відвідувачем (клієнтом) за його бажанням, в тому числі за пропозицією оператора.

3.2. Операторам на робочих місцях категорично забороняється:

- самостійно здійснювати оцінювання якості обслуговування;
- будь-яким чином примушувати клієнта до здійснення процедури оцінювання якості обслуговування;
- рекомендувати, вказувати або іншим чином спонукати клієнта до вибору результату оцінювання;
- переміщувати, закривати сторонніми предметами або іншим способом обмежувати доступ клієнта до пульта системи оцінювання;
- коментувати результат оцінки клієнтом якості його обслуговування.

3.3. У випадку виявлення відсутності індикації кнопок пульта оцінювання після виклику клієнта оператор зобов'язаний негайно повідомити про це керівника Центру (його територіального відділення) та відділ технічного забезпечення та зв'язку Департаменту інформаційних технологій міської ради для усунення недоліків роботи.

Технічна несправність роботи пульта системи оцінювання не є підставою до перерви у роботі оператора та/або відмови у здійсненні прийому клієнтів.

3.4. У випадку технічної несправності пульта системи оцінювання, якщо така несправність не усунута протягом часу роботи із клієнтом, за бажанням клієнта оцінити якість його обслуговування оператор зобов'язаний роз'яснити йому можливість залишити свій відгук про якість обслуговування у Книзі скарг та пропозицій Центру (його територіального відділення) та надати інформацію про місце її знаходження.

4. Моніторинг результатів оцінювання якості обслуговування клієнтів у Центрі та його територіальних відділеннях

4.1. Результати оцінювання якості обслуговування клієнтів операторами узагальнюються керівниками Центру та його територіальних відділень за допомогою програмних засобів електронної системи управління чергою, як правило, щомісяця під час підготовки щомісячної звітної інформації про роботу Центру (його територіальних відділень).

4.2. Результати оцінювання у розрізі територіальних відділень Центру узагальнюються в цілому по Центру адміністративних послуг «Прозорий офіс» його керівником та включаються до загального щомісячного звіту про роботу Центру.

4.3. За дорученням керівництва міської ради узагальнена інформація про результати оцінювання може формуватись окремо по кожному територіальному відділенню, окремо по кожному напрямку обслуговування відвідувачів, окремо по кожному оператору, за різні періоди (день, тиждень, місяць, квартал, рік).

4.4. Інформація про результати оцінювання є публічною та надається керівниками Центру та його територіальних відділень за усним або письмовим запитом учасникам Центру, керівництву міської ради та її виконкому, Департаменту з питань ЗМІ та зв'язків із громадськістю міської ради, Департаменту правової політики і якості міської

ради та, за погодженням із Департаментом з питань ЗМІ та зв'язків із громадськістю міської ради, представникам засобів масової інформації.

Вказана інформація надається в усній та, на вимогу запитувача, у письмовій формі.

4.5. Громадянам та юридичним особам інформація про результати оцінювання якості надається за їх письмовим запитом відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації».

4.6. Судовим, слідчим та іншим правоохоронним органам інформація про результати оцінювання надається за їх письмовим запитом у порядку та терміни, визначені діючим законодавством України.

4.7. Інформація про результати оцінювання може бути використана для:

4.7.1. керівництвом Центру та його територіальних відділень:

- аналізу якості та ефективності роботи Центру та його територіальних відділень;
- вжиття заходів до покращення обслуговування клієнтів та усунення недоліків у роботі;

- оцінки якості виконання посадових обов'язків адміністраторами та державними адміністраторами Центру під час вирішення питань щомісячного преміювання працівників;

- оцінки якості виконання посадових обов'язків представниками учасників Центру в ході забезпечення виконання угод про співпрацю у сфері надання адміністративних послуг.

4.7.2. учасниками Центру:

- аналізу якості та ефективності роботи їх представників у Центрі та його територіальних відділеннях за відповідним напрямком роботи;

- оцінки якості виконання посадових обов'язків відповідними працівниками під час вирішення питань щомісячного преміювання працівників та заохочення;

- вжиття заходів до покращення обслуговування клієнтів та усунення недоліків у роботі.

4.7.3. іншими отримувачами інформації – відповідно до діючого законодавства.

4.8. Інформація про результати оцінювання не може бути підставою для застосування дисциплінарних та інших стягнень до працівників.

Директор Департаменту
адміністративних послуг міської ради



Сергій Кудласенко

Директор Департаменту
інформаційних технологій міської ради



Олександр Риженко