НАЛЕЖНИЙ ПЕРСОНАЛ НАЛЕЖНОГО ЦНАП

U-LEAD З ЄВРОПОЮ

СТАНДАРТ ВЗАЄМОДІЇ З ВІДВІДУВАЧАМИ ЦНАП

- НАДАННЯ ВИЧЕРПНОЇ ІНФОРМАЦІЇ ТА КОНСУЛЬТАЦІЙ ЩОДО ВИМОГ ТА ПОРЯДКУ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ
- ДОТРИМАННЯ ПРОЦЕДУР: ЧАС, ПРОТЯГОМ ЯКОГО НАДАЄТЬСЯ ПОСЛУГА; ГРАФІК РОБОТИ ЦНАП
- КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІСТЬ, ЗРОЗУМІЛІСТЬ ТА ВВІЧЛИВА ПОВЕДІНКА
- ГЕНДЕРНО-ЧУТЛИВА ТА ГРАМОТНА МОВА
- МІНІМІЗАЦІЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

ПРИКЛАД ВЗАЄМОДІЇ З ВІДВІДУВАЧАМИ ЦНАП

Я хочу зареєструвати нерухоме майно. Які документи потрібні?

Перелік документів є на сайті та в інформаційній картці цієї послуги. Будь ласка, не забувайте зробити ксерокопії. 🖨️

Ось мої документи для реєстрації ФОП. Коли прийти за результатом? 🕓

Важко сказати, як спрацює державний реєстратор та інші служби, ви ж знаєте, попереду багато свят. Зателефонуйте за тиждень, після обідньої перерви, можливо, буде інформація.

Хочу зареєструвати земельну ділянку. Як правильно заповнити документи?

Ми в ЦНАП лише приймаємо документи на ці послуги. На наших інфостендах та в інтернеті є вся інформація. Спочатку почитайте та розберіться, а потім звертайтеся.

Допоможіть подати документи на отримання паспорта?

Сонечко, вітаю, ти така гарненька! Давай документи.

Є декілька запитань щодо призначення державної допомоги, допоможете? 🗞️🙏

Хто ж, якщо не ми (влада), ще вам допоможе. 😎

ПОЯСНЕННЯ ДО СТАНДАРТУ

Працівник ЦНАП повинен надати всю інформацію щодо адмінпослуги відповідно до форми звернення клієнта.

Працівник ЦНАП не повинен просити відвідувача робити копії документів самостійно або стягувати за ці послуги плату.

Працівник ЦНАП повинен чітко комунікувати строки отримання послуги відповідно до законодавства.

ЦНАП працюють п’ять днів на тиждень без обідньої перерви, один день до 20:00, а в обласних центрах також по суботах.

Працівник ЦНАП повинен допомагати клієнту вирішити проблему, з якою він звернувся до ЦНАП. Неввічлива поведінка персоналу ЦНАП може бути оскаржена відповідно до службового законодавства.

Працівник ЦНАП повинен вживати недискримінаційну мову, уникаючи емоційних забарвлень та характеристик клієнта, пов’язаних з його статтю, віком, релігією тощо.

ЦНАП – це обличчя влади, яка відповідає за якість надання адмінпослуг. Відвідувачі ЦНАП є клієнтами, які мають право вимагати найвищого сервісу та оцінювати якість надання адмінпослуг, як критерій ефективності роботи місцевої влади.

ФАКТИ ТА СТАТИСТИКА:

448 співробітників ЦНАП вже пройшли навчання в рамках Початкової Фази Програми

5 260 співробітників пройдуть навчання для роботи в ЦНАП в рамках першого та другого раундів Фази Впровадження

210 належних ЦНАП буде створено в рамках двох з чотирьох раундів Фази Впровадження Програми

до **600** належних ЦНАП буде відкрито/модернізовано в Україні за підтримки Програми «U-LEAD з Європою»