



РОЛЬ ЦНАП (ЦЕНТРІВ ДІЯ) У ВИКОРИСТАННІ Е-ПОСЛУГ

Навчальний посібник для працівників ЦНАП (Центрів Дія),
покликаний залучати громадян використовувати електронні послуги

U-LEAD
З ЄВРОПОЮ

Дія Центр

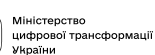


Міністерство
цифрової трансформації
України

Цей посібник є навчальним інструментом, що покликаний роз'яснити суть і принципи надання електронних послуг, важливість інформування споживачів послуг та надання їм допомоги в самостійному отриманні е-послуг. Він показує, які переваги в майбутньому отримають громадяни та працівники ЦНАП (Центрів Дія) від поширення використання електронних послуг. Також у посібнику запропонований практикум (воркшоп) для ЦНАП (Центрів Дія), що допоможе удосконалити навички комунікації з громадянами та переорієнтувати їх на самостійне отримання е-послуг.

Посібник підготовлено в рамках міжнародної Програми «U-LEAD з Європою» (напрямок покращення якості надання адміністративних послуг для населення), яка фінансується Європейським Союзом і його країнами-членами Данією, Естонією, Німеччиною, Польщею, Словенією та Швецією. Зміст цієї публікації не обов'язково відображає погляди згаданих донорів «U-LEAD з Європою».

Березень 2021



РАТИВНИХ



Працівники ЦНАП Миколаївської громади, Сумська область

ЗМІСТ

Передмова	5
Вступ	6
Розділ 1. Концепція та суть електронних послуг	10
Принципи надання е-послуг. Чим е-послуги відрізняються від послуг, що надаються фізично в публічних інституціях	
Розділ 2. Як ЦНАП (Центри Дія) можуть сприяти розвитку е-послуг	18
Принципи надання е-послуг. Чим е-послуги відрізняються від послуг, що надаються фізично в публічних інституціях	
Розділ 3. Доступні ресурси для отримання е-послуг	24
Як можна отримати е-послуги? Де знайти інформацію про доступні е-послуги та на яких ресурсах	
Розділ 4. Електронний підпис — необхідна умова для отримання е-послуг	32
Що потрібно для того, щоб скористатися е-послугами. Що таке електронний підпис та де його отримати	
Розділ 5. Роль працівників ЦНАП (Центрів Дія) у заохоченні громадян користуватися е-послугами	36
Як залучити та мотивувати клієнтів користуватися е-послугами	
Розділ 6. Практикум (воркшоп) для працівників ЦНАП (Центрів Дія) «Як навчити клієнтів користуватися е-послугами»	44
Практичний інструмент для самостійного навчання або навчання в ЦНАП (Центрах Дія) щодо підходів та методів роботи з клієнтами, їх переорієнтації до отримання е-послуг	
Післямова	57



Один із пріоритетів Мінцифри — розвиток мережі ЦНАП та спрощення процесу надання адмінпослуг. Звісно, сучасні технології є необхідною складовою для досягнення цієї мети. Сьогодні ми переходимо у нову еру надання адміністративних послуг — у ЦНАП сучасної формації. Все це неможливо без цифровізації процесів.

До переведення всіх державних сервісів в онлайн ЦНАП — ключова точка доступу громадян до послуг та взаємодії з державою. Крім цифровізації державних послуг, важливим фактором є рівень обізнаності громадян про нові можливості та вміння користуватися сучасними сервісами. ЦНАП — ключовий рупор цифрових змін у громадах.

У ЦНАП передбачені місця для самообслуговування, де кожен відвідувач може з допомогою адміністратора навчитися отримувати електронні послуги на порталі Дія. В майбутньому ці відвідувачі зможуть отримувати послуги самостійно, що збереже час адміністраторів. Крім цього, це дозволить зменшити навантаження та черги у ЦНАП.

Сподіваюсь, що цей посібник стане вам у пригоді, допоможе спрямувати громадян до самостійного використання електронних послуг та сприятиме глибшому розумінню процесів цифровізації в Україні та світі.

Людмила Рабчинська,
заступниця Міністра цифрової трансформації України

ВСТУП

Актуальність теми

Вплив інформаційних технологій на розвиток суспільства можна порівняти з промисловою революцією, яка викликає фундаментальні зміни в підходах до економічних процесів і врядування. Цифровізація увійшла в усі сфери нашого життя, призводячи до зміни усталених відносин між державою, бізнесом та громадянами.

Забезпечення доступу громадян і бізнесу до якісних та зручних публічних, зокрема й адміністративних, послуг без корупційних ризиків є одним з першочергових пріоритетів в Україні. Переосмислення, удосконалення, спрощення процесів надання послуг, їх реінжиніринг разом з їх оцифруванням повністю змінюють сутність послуг, допомагають зробити їх логічнішими, зручнішими, зрозумілішими та прозорішими.

В Україні вже запроваджено чимало електронних послуг, що пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій та активного залучення населення до їх використання. Разом з цим зміна звичних моделей надання публічних послуг вимагає часу та зусиль, оскільки наявність онлайн-послуг ще не означає, що ними всі мешканці відразу будуть користуватися. Важливо розвивати готовність громадян використовувати е-послуги. Саме працівники ЦНАП можуть виконувати важливу роль — сприяти мешканцям громад у набутті потрібних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами.

Підтвердженням необхідності підвищення рівня цифрової грамотності та цифрових компетенцій мешканців є рекомендації ООН, зазначені у виданні «Дослідження ООН: електронний уряд 2020» (UN E-Government Survey 2020)¹.

Для наших громадян набуття нових навичок створить додаткові переваги, що допоможуть зекономити час і стати мобільнішими. Користувачі електронних послуг зможуть стежити за ходом своїх справ онлайн, заповнювати заявки та форми в зручний час, не витратити додаткових ресурсів на дорогу та поштові пересилання.

Для ЦНАП залучення громадян до використання електронних послуг дозволить більшій кількості населення отримувати адміністративні послуги та підвищить якість наданих послуг завдяки зміні підходів до формування послуги. Сприяння переходу більшої частини населення до використання електронних послуг є важливим кроком у процесі розвитку системи надання адміністративних послуг та її цифрової трансформації.

1 / UN E-Government Survey 2020. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://bit.ly/3shvPpX>

Міністерством цифрової трансформації було запроваджено та активно підтримується розвиток Центрів Дія. Законом «Про адміністративні послуги» передбачено, що окремо від найменування та символіки ЦНАП мають право використовувати позначення Центр Дія. Відповідно до бачення Міністерства цифрової трансформації Центр Дія — це центр надання адміністративних послуг, у якому також надаються послуги із застосуванням можливостей порталу Дія та/або громадяни можуть отримати електронні послуги з використанням спеціально облаштованих для цього комп'ютеризованих місць для самообслуговування, а також інші публічні послуги. Крім цього, кожен ЦНАП — може стати Центром Дія, тобто місцем, де можна отримати:

- адміністративні послуги;
- консультації щодо онлайн-послуг;
- доступ до комп'ютера, підключеного до інтернету;
- можливість укладення договорів і угод щодо комунальних послуг;
- консультації щодо бізнесу, а також, різні супутні послуги.

У цьому посібнику ми робимо акцент на важливості забезпечення комп'ютеризованих місць для самообслуговування відвідувачів у кожному ЦНАП та пропагування, консультування і заохочення відвідувачів самостійно отримувати електронні послуги. Надалі по тексту вживатимемо термін ЦНАП (Центри Дія).²

Для кого цей посібник і чим він може бути корисним?

Посібник розрахований на працівників ЦНАП (Центрів Дія), посадових осіб органів місцевого самоврядування, державних службовців, потенційних користувачів електронних послуг та інших зацікавлених сторін.

Що можна знайти в цьому посібнику?

Посібник складається з шести розділів, присвячених теоретичним і практичним аспектам спрямування населення до використання електронних послуг.

Перший розділ розповідає про сучасні тенденції та цифровий розвиток у світі; про те, як регулюються на національному та міжнародному рівнях упровадження електронних послуг, та що роблять уряди країн для стимулювання цих процесів. Також наведено порівняння між отриманням послуги традиційним шляхом (відвідуванням ЦНАП) та електронним.

² / Офіційна сторінка Міністерства цифрової трансформації. - [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <https://bit.ly/3srJsmu>

У другому розділі розповідається, як ЦНАП (Центри Дія) можуть сприяти розвитку електронних послуг і чому важливо, щоб тут розпочиналося знайомство клієнтів з е-послугами.

Третій і четвертий розділи присвячені ресурсам, де можна отримати е-послуги, умовам та способам електронної ідентифікації громадян.

П'ятий і шостий розділ більш практичні, вони призначені для колективного та самостійного навчання роботи з клієнтами для скерування їх до використання електронних послуг. Додатково можна ознайомитися з порадами щодо направлення клієнтів отримувати електронні послуги від представника сервісного центру Швеції.



Інтер'єр ЦНАП

РОЗДІЛ 1

КОНЦЕПЦІЯ ТА СУТЬ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

Протягом останніх років концепції публічного адміністрування й урядування істотно трансформувалися, фокусуючись на демократичних засадах, відкритості та відповідальності. Спостерігається посилення участі та контролю громадськості у формуванні й реалізації державних політик і очікування, що сучасний спосіб урядування повинен використовувати нові методи для ефективної та результативної діяльності.³

Запровадження цифрових технологій у систему публічного адміністрування призводить до додаткових змін і спонукає використовувати їх у повсякденному житті. Дослідники й науковці стверджують, що електронний уряд дозволяє досягти демократії та стати ефективнішим швидше, простіше й дешевше. З розвитком нових технологій починається переосмислення підходів до урядування та відповідальності, змінюються відносини між гравцями: між постачальниками послуг і виробниками; між публічним, приватним і третім секторами та між органами влади й громадянами. З'являються нові форми урядування, що відображають зміну організаційних і економічних зв'язків, з глибокими наслідками для нашого розуміння та використання громадянами. Електронне урядування полягає не лише в тому, щоб розміщувати публічні послуги в інтернеті та поліпшувати їх надання, але й запровадити сукупність опосередкованих процесів, викликаних розвитком технологій, які можуть слугувати ширшій взаємодії між громадянами та владою⁴.

Для збільшення потенційних економічних і соціальних здобутків, пов'язаних з розвитком інформаційних технологій, розвинутими країнами було вжито заходів щодо термінового впровадження змін на національному та міжнародному рівнях. За останні роки всі європейські країни запровадили ініціативи електронного урядування, в основному пов'язані з удосконаленням урядування на національному рівні. На наднаціональному рівні ЄС також визначає цифрову трансформацію уряду як ключовий елемент успіху для формування та забезпечення функціонування спільного ринку. Цифровізація сприяє усуненню наявних бар'єрів, зменшенню адміністративного тягаря та поліпшенню якості взаємодії громадян з органами публічної влади.

У державах-членах ЄС інформаційні технології вже широко використовуються публічними інституціями, проте електронний уряд передбачає набагато більше, ніж просто оцифрувати дані. Це також переосмислення організацій і процесів; зміна поведінки, щоб публічні послуги ефективніше надавалися людям. Запроваджений належним чином, електронний уряд дозволяє громадянам, підприємствам і організаціям здійснювати відносини з органами публічної влади легше, швидше та з меншими витратами.

3 / The trends that will shape e-government in 2020, E-Governance Academy Yearbook 2019. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bit.ly/3reGwbt>

4 / Ida Lindgeren, Gabriella Jansson, Electronic Services in the Public Sector: A Conceptual Framework. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу з: <https://bit.ly/3cU30ti>

Завдяки запровадженню е-урядування спостерігається суттєва економія державних коштів. Наприклад, у Данії електронне виставлення рахунків дозволяє заощадити платникам податків 150 млн євро, а підприємствам — 50 млн. євро на рік. У разі впровадження в усіх державах-членах ЄС річна економія може перевищити 50 млрд євро. Лише в Італії системи електронних закупівель зменшили витрати на понад три мільярди євро⁵.

На 2020—2024 роки Європейська Комісія визначила шість пріоритетних політик, до яких належить і сприяння цифровій трансформації. Цифрова стратегія ЄС базується на трьох принципах: технологія, яка працює на людей; чесна та конкурентоспроможна цифрова економіка; а також розбудова відкритого, демократичного та стійкого суспільства. Для громадян ця стратегія передбачає зростання інвестицій у розвиток цифрових навичок для всіх європейців, посилення заходів безпеки та захисту громадян від кіберзагроз, підтримку розроблення штучного інтелекту, прискорення впровадження цифрових мереж для обслуговування й управління житловими будинками, школами та лікарнями по всьому ЄС, розроблення інноваційних рішень для медицини, транспорту та навколишнього середовища тощо.⁶

Цифрова трансформація відкриває нові можливості для бізнесу, заохочує розвиток нових технологій, сприяє відкритому та демократичному суспільству, забезпечує розвиток стійкої економіки, допомагає боротися зі зміною клімату.

Отже, застосування е-урядування — це спосіб для органів публічної влади використовувати найбільш інноваційні рішення для надання громадянам і бізнесу зручнішого доступу до офіційної інформації та отримання послуг, а також взаємодії між органами публічної влади. Використання новітніх технологій дозволяє поліпшити якість послуг і забезпечити ширшу участь громадян у формуванні публічної політики та впливати на пов'язані процеси. Завдяки цьому відносини між органами публічної влади та бізнесом, органами публічної влади та громадянами, органами публічної влади та публічними службовцями стають прозорішими й зрозумілішими. Е-урядування є величезним поштовхом для забезпечення комунікації між органами публічної влади та громадянами, бізнесом, а також формування нової форми надання послуг — електронних послуг.

Поняття електронної послуги в Україні визначено в Законі «Про електронні довірчі послуги» — це будь-яка послуга, що надається через інформаційно-телекомунікаційну систему.⁷

5 / Офіційний сайт Європейської Комісії. – [Електронний ресурс]. – <https://bit.ly/3sp56Yx>

6 / Офіційний сайт Європейської Комісії. – [Електронний ресурс]. – <https://bit.ly/39iPYo5>

7 / Закон України «Про електронні довірчі послуги» № 440-IX від 14.01.2020. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2155-19#Text>

У Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, затвердженій розпорядженням Кабінету Міністрів України від 16.11.2016 № 918-р, реалізація якої була передбачена на період до 2020 року, про е-послуги сказано так: це «адміністративна та інша публічна послуга, що надається суб'єкту звернення в електронній формі за допомогою засобів інформаційних, телекомунікаційних, інформаційно-телекомунікаційних систем».⁸

Тобто в поняття е-послуг входять не лише адміністративні послуги, що надаються в електронній формі, а й інші послуги, які не належать до адміністративних. Зокрема, такими іншими е-послугами можуть бути онлайн-запис в е-чергу в дитячий садочок чи на прийом в ЦНАП, запис у чергу на вакцинацію від COVID-19 тощо.

Електронні послуги можуть бути:

- повністю автоматизовані, у яких усі процеси виконуються в електронній формі, участь людини зовсім відсутня або мінімізована. У цій групі послуг виокремлюють ще автоматичні послуги, які не передбачають жодного контакту зі службовцем;
- частково автоматизовані, у яких частина процесів виконується в електронній формі, а частина — у «ручному режимі».

Розглядаючи поняття електронних адміністративних послуг, слід розуміти, що вони мають такі ж ознаки, що й «фізичні» адміністративні послуги. При цьому електронна форма надання адміністративних послуг має і певні особливості, пов'язані з віртуальним форматом їх надання.⁹

Зокрема:



- перевагою автоматичних електронних адміністративних послуг є можливість їх отримання в режимі 24/7, тобто в будь-яку пору доби кожен з днів тижня. Для інших електронних адміністративних послуг характерною ознакою є можливість у такому ж режимі подачі документів або доступу до результатів надання послуг;

⁸ / Розпорядження Кабінету Міністрів України про схвалення Концепції розвитку системи електронних послуг в Україні, від 16.11.2016 № 918-р. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/918-2016-%D1%80#Text>

⁹ / Матеріали онлайн-курсу «Навички фахівця сучасного ЦНАП». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bit.ly/2QHBUy8>



- ефективні електронні адміністративні послуги мають повністю автоматизовані форми заяв, у яких у заявника може запитуватися менше інформації, ніж при фізичному зверненні за цими послугами (хоча в перспективі ця ситуація мала б вирівнятися), оскільки частина інформації про суб'єкта звернення вже перебуває у володінні держави та може бути «підтягнута» з реєстрів, баз даних чи інших інформаційних систем через застосування електронної взаємодії;



- на всіх етапах надання електронних адміністративних послуг має бути забезпечено надійний захист даних, захист приватності, безпеку онлайн-платежів при наданні платних адміністративних послуг, а також безпечний обмін даними між різними органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування. Питання кібербезпеки є надважливим.

Фокусуючись на процесі взаємодії громадян і публічних інституцій, можна виділити декілька аспектів: мета взаємодії, форма комунікації, залучені інституції, хто ініціює цю взаємодію, її частота й тривалість¹⁰ (Таблиця 1).

Метою взаємодії між приватними особами та публічними службовцями є цілеспрямована дія, направлена на досягнення певного результату. У своїх працях науковець Ч. Гудселл розділяє мету взаємодії в трьох широких категоріях:

- **обмін інформацією** — наприклад, запити громадян про діяльність і роботу публічних інституцій, проведення перепису населення тощо;
- **надання публічних послуг** (на індивідуальні запити громадян або через інформаційні системи);
- **контроль або запровадження обмежень**, що зазвичай ініціюються державою. Ця категорія стосується введення обмежень щодо певної поведінки (наприклад, накладення штрафних санкцій, збір податків).

¹⁰ / Ida Lindgren, Christian Ostergaard Madsen, Sara Hofmann, Ulf Melin, Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bit.ly/397oB0h>

Другий аспект стосується форм спілкування та вибору місця публічної комунікації. Виділяються різні типи та канали зв'язку: віч-на-віч, через обмін листами, телефоном або через змішані форми. Особиста зустріч, як правило, відбувається у публічній установі; вона також може відбуватися вдома в громадянина або навіть у громадському місці. Фізичне місце зустрічі та її організація можуть вплинути на ставлення й поведінку як громадянина, так і публічного службовця.

Третій аспект публічної комунікації стосується конкретних ролей громадянина та публічного службовця, що беруть участь у взаємодії. Є різкий контраст між двома сторонами, де «публічний службовець має владу та наділений повноваженнями; громадянин — приватна особа, яка стоїть одна перед державою». Для чиновника ця взаємодія — то лише один випадок серед багатьох інших. Посадова особа має повноваження, але одночасно обмежена формальними директивами та правилами, а також неформальними нормами поведінки й контролю. Проте громадянин має свободу дій, звертаючись до органу публічної влади будь-яким способом, яким він/вона хоче. Так само К. Ленк стверджує, що це асиметричні відносини між громадянином і публічним службовцем, особливо коли громадянин залежить від результату зустрічі для її/його засобів до існування. Таку асиметрію виділено як важливий аспект надання публічних послуг.

У четвертому аспекті зазначено, що ініціювання зустрічі, тривалість і зміст можуть бути визначені як громадянами, так і публічними службовцями. Це залежить від типів послуг та можливості їх надання за один візит. Також тривалість може бути різною — як короткою, так і протягом певного часу; може бути як одиничний візит, так і серія візитів.

У контексті цифровізації взаємодія громадян і держави змінюється завдяки опосередкованому спілкуванню та переходу до самообслуговування. Громадяни повинні мати легкий доступ до публічної інформації та послуг з дому (або деінде) за допомогою інформаційних технологій. Необхідність впорядкувати внутрішні процеси в публічних інституціях для вдосконалення їх ефективності є ще однією рушійною силою для розвитку е-послуг. Отже, основна мета — створити простіші умови й ефективніші відносини для громадян і публічних інституцій. Таким чином, це поняття належить до гетерогенного явища, яке різниться за складністю та може використовуватися для різних цілей¹¹.

Із цифровими технологіями змінився процес обслуговування, і тепер здійснюється через цифрові канали, включно з онлайн-заявами, видачею результатів послуг та відеозустрічами з публічними службовцями.

11 / Ida Lindgren, Christian Ostergaard Madsen, Sara Hofmann, Ulf Melin, Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X1830385X>

У Скандинавії навіть послуги з охорони здоров'я надаються з використанням цифрових технологій. Пацієнти можуть консультиватися з медичним персоналом за допомогою відеорозмов та отримувати рецепти на ліки. Також є низка прикладів, коли е-послуги повністю автоматизовані й надаються без безпосередньої участі публічних службовців. Завдяки взаємопов'язаним системам і кращим алгоритмам, система виносить офіційне рішення та негайно повідомляє про це користувача.

Таблиця 1. Основні характеристики надання адміністративних послуг через традиційні канали (візити) та їх отримання онлайн.¹²

АСПЕКТ	ТРАДИЦІЙНИЙ КАНАЛ (особистий візит)	ЦИФРОВИЙ КАНАЛ
Мета взаємодії	<ul style="list-style-type: none"> – обмін інформацією; – отримання публічних послуг; – контроль та застосування певних обмежень щодо діяльності. 	<ul style="list-style-type: none"> – обмін інформацією; – отримання публічних послуг; – контроль та застосування певних обмежень щодо діяльності.
Форма спілкування	<ul style="list-style-type: none"> – лист; – телефонний дзвінок; – відвідування офісу. 	цифрові канали (наприклад вебсайти, електронна пошта, IP- телефонія або відео, чат, соціальні мережі), мультимедіа, мобільні програми тощо.
Місце отримання послуги	Публічні інституції, включно із ЦНАП.	Будь-яке місце з доступом до інтернету.
Ініціювання, тривалість та обсяг	Може ініціювати будь-який суб'єкт (публічний службовець або громадянин). Зазвичай обмежується робочим часом. Можуть відрізнятися частотою та тривалістю.	Може ініціювати будь-який суб'єкт (публічний службовець або громадянин), хоча здебільшого громадянин. Ініціювання надання послуги може бути автоматизованим (у разі виявлення системою необхідного запиту), без участі людини. Можуть відрізнятися частотою та тривалістю.

Майбутні можливості для надання публічних послуг пов'язані з автоматизацією процесів збору даних, їх систематизацією та інформуванням. Використання інформаційних технологій і автоматизація послуг зменшать час надання послуг, підвищать прозорість процесів та дозволять безперебійно надавати послуги. Шляхом генерації та аналізу великих обсягів даних громадян ці нові цифрові технології можуть змінити публічні інституції, у яких взаємодія громадян з органами публічної влади буде простою, швидкою, безпечною та вільною від корупції.

¹² / Ida Lindgren, Christian Ostergaard Madsen, Sara Hofmann, Ulf Melin, Close encounters of the digital kind: A research agenda for the digitalization of public services. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bit.ly/3sfR0sA>

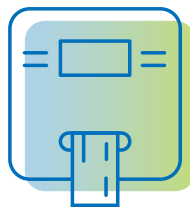
РОЗДІЛ 2

ЯК ЦНАП (ЦЕНТРИ ДІЯ) МОЖУТЬ
СПРИЯТИ РОЗВИТКУ Е-ПОСЛУГ

Впровадження е-урядування та постійний розвиток публічних інституцій вимагає поступового переходу від застосування фізичних візитів до формування безпечного середовища для клієнтів у користуванні цифровими послугами. Нові концепції розвитку е-урядування пришвидшують необхідність трансформації публічних інституцій і активного залучення населення до використання електронних послуг.

Зміна звичних моделей надання послуг вимагає часу та зусиль. Працівники ЦНАП (Центрів Дія) можуть виконувати важливу роль — сприяти споживачам у набутті необхідних знань, формуванні вмінь і розвитку навичок користування електронними послугами. Завдяки цьому формуються нові звички в споживачів і створюється безпечне середовище для громадян. Саме з вуст працівників ЦНАП (Центрів Дія) пояснення про використання електронних послуг матиме особливе значення.

При запровадженні е-послуг ЦНАП (Центр Дія), як публічна інституція, може суттєво сприяти їх використанню мешканцями¹³, зокрема:



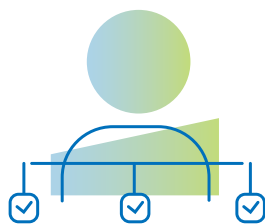
- **шляхом застосування в ЦНАП (Центрах Дії) комп'ютеризованих місць для самообслуговування відвідувачів.** Працівники ЦНАП можуть надавати допомогу та консультації щодо самостійного отримання е-послуг відвідувачами на цих місцях.

Це підкріплено законодавчо — у Законі «Про адміністративні послуги», п. 5 ч. 9 ст. 12, зазначено:

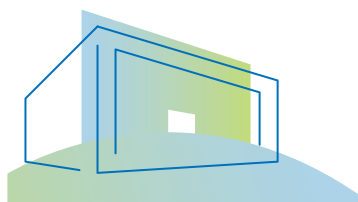
«За рішенням органу, що утворив центр надання адміністративних послуг, у такому центрі також може здійснюватися: надання суб'єктам звернення можливості самостійно звернутися за отриманням адміністративних послуг, які надаються в електронній формі, за допомогою безоплатного використання ними місць для самообслуговування».

У рамках Програми «U-LEAD з Європою» встановлено або планується встановити такі місця в 437 ЦНАП, у тому числі для доступу до е-послуг тих громадян, які не мають необхідної комп'ютерної техніки вдома або не змогли самостійно скористатися цими сервісами. З цієї кількості 192 місця для самообслуговування будуть облаштовані в ЦНАП сільських громад, що особливо актуально в контексті невисокого рівня забезпечення їх мешканців засобами інформатизації та ще недостатньо якісного інтернет-покриття в сільській місцевості:

13 / Матеріали онлайн-курсу «Навички фахівця сучасного ЦНАП». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bit.ly/3tOuzuM>



- **через проведення, зокрема в рамках проєкту «ДІЯ. Цифрова освіта», у ЦНАП (Центрах Дія) навчання цифровій грамотності та цифровим навичкам.** У частині ЦНАП наявні громадські приймальні чи громадські простори (наприклад, у рамках Програми «U-LEAD з Європою» їх облаштовано чи планується облаштувати у 146 ЦНАП), часто поруч із ЦНАП розташовуються зали засідань ОМС, які також можна використовувати для цих навчань;



- **використовувати ЦНАП (Центр Дія) як місце, де мешканці також мають можливість отримувати засоби е-ідентифікації як самостійну послугу.**

Також потенційно можливим є виконання адміністраторами ЦНАП (Центрів Дія) функції «цифрового посередника», якщо суб'єкт звернення з певних причин не в змозі самостійно отримати е-послугу. Такі випадки можуть бути актуальними в разі відсутності у відвідувача засобів е-ідентифікації, невміння користуватися е-послугами, відсутності засобів інформатизації тощо.

Необхідно приділяти значну увагу питанню автоматизації ЦНАП (Центрів Дія), доступу його працівників до різних реєстрів та інформаційних систем; системно організувати роботу з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП (Центрів Дія), зокрема з питань застосування е-послуг.

Зміна технологій у публічній службі вимагає переосмислення ролі та завдання як публічного службовця, так і користувача публічної послуги. Замість фокусування на очних зустрічах з громадянами, їм можуть бути поставлені завдання щодо оброблення інформації за комп'ютером, де громадяни обслуговуються віддалено (Pollitt, 2012). Також є побоювання, що традиційний працівник може бути повністю замінений технологією. Проте автоматизацію адміністративних процесів треба сприймати як спосіб зробити публічне врядування ефективнішим і прозорішим.

Основне занепокоєння щодо автоматизації надання публічних послуг стосується випадків, коли рішення потрібно виносити на розсуд працівника (див. Липський, 2010). Наприклад, для багатьох соціальних служб законодавчу базу для оцінювання ситуації необхідно тлумачити стосовно кожного конкретного випадку, а це передбачає ухвалення рішень індивідуально. З одного боку, автоматизація цих послуг призводить до зменшення прояву корупційних ризиків, проте з іншого боку для «нетипових» громадян ці послуги перестануть бути доступними (пор. Wahlborg et al., 2016).

Намагаючись зрозуміти принципи надання електронних послуг, важливо відрізнити зміни, які впроваджуються при наданні послуги в офісі та онлайн. При застосуванні електронної послуги використовуються запрограмовані системи, на відміну від публічного службовця — співрозмовника, з яким можна було обговорювати та домовлятися про публічні послуги. Якщо громадянин взаємодіє з автоматизованими системами, де рішення ухвалюються відповідно до певних алгоритмів, то інколи може бути незрозуміло, до кого звертатися, щоб отримати пояснення про конкретні рішення. Тому публічні службовці, які далі продовжують працювати з людьми, можуть допомогти розтлумачити ситуацію та розв'язати питання. Важливим є забезпечення балансу між застосуванням технологій для оптимізації процесів і залученням публічних службовців до спілкування з громадянами.

Крім того, нові технології змінюють користувача публічної послуги (Pollitt, 2012). Справді, запровадження е-послуг може збільшити доступ до публічних, у т. ч. адміністративних, послуг для громадян, яким раніше було важко взаємодіяти з публічними інституціями через інвалідність або хворобу. Проте важливо створити такі умови, щоб через використання технологій не виключити іншу категорію громадян, яким буде важко скористатися нею.

Досвід багатьох країн свідчить, що надання адміністративних послуг в е-формі потребує багатоаспектного підходу, оскільки важливими є не лише наявність і зручність розроблених онлайн-інструментів, а й готовність мешканців їх використовувати. Зокрема, йдеться і про наявність у громадян необхідних навичок, засобів е-ідентифікації, доступу до інтернету та засобів інформатизації; довіру до е-послуг і захист приватності. Неврахування цих факторів може спричинити низький відсоток користування громадянами е-послугами.

Важливо підкреслити, що працівники ЦНАП (Центрів Дія) стають опорою для функціонування, навчання та допомоги громадянам у програмах, де можна отримати публічні послуги шляхом самообслуговування, та пропагують ширше використовувати новітні можливості (Порс, 2015).



Працівники ЦНАП Старосинявської громади, Хмельницька область

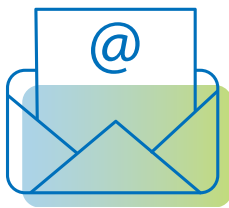
РОЗДІЛ 3

ДОСТУПНІ РЕСУРСИ
ДЛЯ ОТРИМАННЯ Е-ПОСЛУГ

Можливість надання адміністративних послуг в електронній формі передбачена Законом «Про адміністративні послуги». Основним засобом отримання електронних адміністративних послуг має стати Єдиний державний вебпортал електронних послуг «Портал Дія» (далі — портал Дія): diia.gov.ua, а також інтегровані з ним інформаційні системи державних органів та органів місцевого самоврядування.

На порталі Дія можна зареєструватися в електронному кабінеті користувача / кабінеті громадянина. Через кабінет громадянина користувачі мають можливість отримати інформацію з національних електронних інформаційних ресурсів. Наразі реалізовано можливість отримання інформації про наявну в особи нерухомість, земельні ділянки, транспортні засоби, профіль виборця. Якщо людина зареєстрована як фізична особа-підприємець, то й ці відомості є доступними. Планується, що надалі в кабінеті громадянина цей перелік інформації про особу буде розширюватися¹⁴.

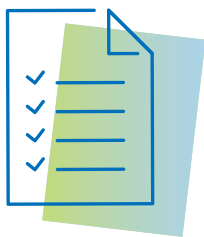
Також на порталі Дія передбачається можливість:



— офіційного електронного листування під час надання послуг, розгляду звернень і адміністративних справ;



— сплати адміністративного збору за надання адміністративних послуг, штрафів за адміністративні правопорушення, інших платежів (уже реалізовано); здійснення розрахунків за інші публічні послуги;



— отримання результатів надання електронних послуг;



— проведення моніторингу та оцінювання якості послуг, які надаються з використанням порталу Дія, у ЦНАП (Центрі Дія) або безпосередньо суб'єктами надання адмінпослуг тощо.

¹⁴ / Матеріали онлайн-курсу «Навички фахівця сучасного ЦНАП». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bit.ly/2NQRvH2>

Окремо варто відзначити запуск мобільного застосунку порталу Дія, де вже наявна низка цифрових образів документів, які можуть надаватися особою на смартфоні через зазначений мобільний застосунок. Зокрема, в мобільному застосунку Дія доступні: посвідчення водія, свідоцтво про реєстрацію транспортного засобу, інформація щодо страхового поліса автомобіля, закордонний паспорт, паспорт громадянина України у формі картки, картка платника податків, довідка переселенця (ВПО), свідоцтво про народження вашої дитини, студентський квиток. Доступними є оплата штрафів за порушення Правил дорожнього руху та оплата боргів за виконавчими провадженнями. Також реалізована можливість ділитися копіями цифрових документів, перевірка дійсності цифрових документів іншої людини. Мобільний застосунок відображає ту інформацію, яка є в реєстрах. Уряд окремими постановами визначив, що е-паспорти в Дії є цифровими аналогами паперових документів.

РОЗГЛЯНЬМО ОКРЕМІ ЕЛЕКТРОННІ АДМІНІСТРАТИВНІ ПОСЛУГИ, ЯКІ ВЖЕ ДОСТУПНІ НА ПОРТАЛІ ДІЯ

З початку квітня 2020 року на порталі Дія стали доступними послуги у сфері державної реєстрації фізичної особи-підприємця (ФОП). Зокрема, в електронній формі засобами порталу Дія, фізична особа може подати заяву про державну реєстрацію ФОП, державну реєстрацію внесення змін до відомостей про ФОП та про державну реєстрацію припинення підприємницької діяльності ФОП. Окрім цього, під час реєстрації ФОП можна обрати спрощену систему оподаткування, або стати платником податку на додану вартість на загальній системі. Під час внесення змін до видів господарської діяльності ФОП, формується та направляється окрема заява про спрощену систему оподаткування до податкової.

Адміністратор ЦНАП може користуватися окремим інструментарієм цих е-послуг при їх наданні офлайн у ЦНАП, зокрема надавати заявникам тести на обрання КВЕД та системи оподаткування для допомоги при заповненні заяв на отримання зазначених послуг.

Щоб зареєструвати ФОП на порталі Дія необхідно заповнити онлайн-форму заяви на відкриття ФОП:

<https://diia.gov.ua/services/reyestraciya-fop>

Після формування заява автоматично надсилається державному реєстратору за екстериторіальним принципом. У заяві можуть зазначатися відомості про обрання системи оподаткування.

Державна реєстрація внесення змін до відомостей про ФОП доступна за цією адресою:

<https://diia.gov.ua/services/zminennya-danih-fop>

Зокрема, можна внести зміни до інформації про громадянство, види економічної діяльності, контактну інформацію ФОП.

Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності ФОП тут:

<https://diia.gov.ua/services/zakrittya-fop>



Заповнення заяв на порталі Дія забере до 10 хвилин.

Також на порталі Дія доступні послуги з державної реєстрації юридичних осіб, а саме реєстрація ТОВ на підставі модельного статуту та перехід ТОВ на діяльність на модельному статуті, допомога по безробіттю та інші.

Наразі на порталі Дія доступно понад 50 послуг, які надаються через інформаційні системи різних органів виконавчої влади. Перелік електронних адміністративних послуг постійно розширюється, тому потрібно відстежувати останні тенденції та новації.

Згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 10.07.2019 № 691 «Про реалізацію експериментального проекту щодо створення сприятливих умов для реалізації прав дитини», 2020 року розпочато надання в режимі офлайн комплексної послуги «єМалятко», яка об'єднує послуги, пов'язані з народженням дитини. Вона передбачає можливість отримати під час державної реєстрації народження дитини та її походження ще вісім пов'язаних послуг.

Указана послуга може надаватися в пологових будинках, ЦНАП, ДРАЦС.

Заява на комплексну послугу «єМалятко» формується адміністратором послуги за допомогою програмного забезпечення порталу Дія та після її підписання заявником реєструється в Державному реєстрі актів цивільного стану громадян.

Отож, як стати адміністратором комплексної послуги «єМалятко»?

Насамперед для того, щоб стати адміністратором послуги «єМалятко», суб'єктові розгляду звернень необхідно звернутися із заявою про надання доступу та переліком документів, визначеним Порядком надання/блокування доступу (підключення робочих місць) до Єдиного державного вебпорталу електронних послуг посадових осіб суб'єктів розгляду звернень, затвердженим наказом Мінцифри від 25 серпня 2020 року № 126, зареєстрованим у Міністерстві юстиції України 29 вересня 2020 року за № 951/35234 до державного підприємства «Дія», яке є технічним адміністратором порталу Дія.

Крім цього, уповноваженому адміністратору ЦНАП потрібно пройти навчання та тестування, після чого йому буде надано доступ до порталу Дія.

Для забезпечення навчання адміністраторів ЦНАП, які уповноважені здійснювати приймання заяв для отримання комплексної послуги «єМалятко», Мінцифри підготувало, серед іншого, відеоінструкцію про роботу з інтерфейсом Порталу «Дія», з якою можна ознайомитися за посиланням

<https://thedigital.gov.ua/cnap>

Також слід ознайомитися з переліком уповноважених банків на території України, через які здійснюються соціальні виплати за посиланням:

<https://mof.gov.ua/uk/upovnovazheni-banki-shhodo-obslugovuvannja-zarplatnih-proektiv>

та відповідними нормативно-правовими актами.

Після проходження навчання уповноваженому адміністратору ЦНАП на електронну пошту прийде індивідуальне запрошення на онлайн-тестування, після проходження якого буде надано доступ до надання послуги. Для успішного проходження тесту необхідно набрати 100 % правильних відповідей.

Через кілька днів після тестування уповноважений адміністратор ЦНАП отримає детальну інструкцію щодо реєстрації на порталі Дія для надання послуги «єМалятко».

З жовтня 2020 року послуга «єМалятко» надається також в електронному вигляді засобами порталу Дія.

Окрім цього, надання окремих е-послуг було реалізовано через окремі портали та вебресурси міністерств, інших центральних органів виконавчої влади.

До таких вебресурсів належать:

Електронний кабінет платника податків

<https://cabinet.tax.gov.ua>

Державна податкова служба України одна з перших в країні розпочала розвивати електронні послуги та сервіси. Через цей кабінет фізичні та юридичні особи можуть надавати податкову звітність, листуватися з податковими органами, отримувати актуальну інформацію про стан розрахунків з бюджетом тощо.

Публічна кадастрова карта

<https://map.land.gov.ua>

Щоб оформити замовлення через Публічну кадастрову карту, треба лише вибрати потрібну земельну ділянку, пройти електронну ідентифікацію, заповнити запит і, якщо послуга платна, оплатити її вартість онлайн. Зокрема, доступними є такі е-послуги:

- витяг з Державного земельного кадастру про земельну ділянку. Це одна з найбільш запитуваних адміністративних послуг в е-формі. Заявник може отримати електронний примірник витягу та забрати виготовлений витяг у найближчому вибраному ЦНАП;
- витяг про нормативну грошову оцінку землі;
- інформація про право власності та речові права.

Портал електронних послуг Пенсійного фонду Україн

<https://portal.pfu.gov.ua>

На цьому порталі є можливість ознайомитися з електронною пенсійною справою, отримати дані з Реєстру застрахованих осіб, звернутися до органів Пенсійного фонду України тощо.

Портал електронних сервісів Мін'юсту (платформа «Онлайн-будинок юстиції»)

<https://online.minjust.gov.ua>

Замовникам пропонуються окремі е-послуги з реєстрації бізнесу та громадських організацій, отримання документів з державних реєстрів Міністерства юстиції

України; повторна видача документів тощо. Мін'юст також організував функціонування вебпорталу «Звернення у сфері державної реєстрації актів цивільного стану» (<https://dracs.minjust.gov.ua>), через який громадяни можуть подати заяву для отримання відповідної послуги (крім державної реєстрації народження та смерті, де є можливість лише попереднього запису на приймання) із застосуванням КЕП фізичної особи або без його застосування з обов'язковим підписанням заяви після її подання у відділі ДРАЦС.

Електронний кабінет водія

<https://e-driver.hsc.gov.ua>

Через цей кабінет доступними є електронні сервіси Головного сервісного центру Міністерства внутрішніх справ України, зокрема щодо індивідуальних номерних знаків, уточнення даних у реєстрі посвідчень водіїв, уточнення даних у реєстрі свідоцтв про реєстрацію транспортного засобу, відновлення та обміну посвідчення водія. Також на цьому сервісі можливо отримати довідку про відсутність судимості.

Призначення житлової субсидії

<https://subsidii.mlsp.gov.ua>

Через цей вебресурс заявники мають можливість подати документи на призначення житлової субсидії.

Інші вебресурси

Також є й інші вебресурси органів виконавчої влади, на яких можна отримувати е-послуги. Наприклад, Транспортний портал електронних послуг (<https://e-transport.gov.ua/>) тощо.

Е-послуги доступні й на вебресурсах окремих органів місцевого самоврядування. Особливо це актуально щодо адміністративних послуг, які надаються в рамках власних повноважень цих органів.

Заслужують на увагу локальні е-рішення, реалізовані в Івано-Франківську, Кременчуці, Харкові, Львові, а також інших містах.

РОЗДІЛ 4

ЕЛЕКТРОННИЙ ПІДПИС –
НЕОБХІДНА УМОВА ДЛЯ
ОТРИМАННЯ Е-ПОСЛУГ

Для отримання адміністративних послуг в е-формі заявник має отримати електронний підпис. Електронний підпис — це електронні дані, які забезпечують цілісність документів та ідентифікують особу й використовуються цією особою як підпис. Електронний підпис може бути простим (низький рівень довіри), удосконаленим (середній рівень довіри) та кваліфікованим (високий рівень довіри)¹⁵.

Лише кваліфікований електронний підпис (далі — КЕП) прирівнюється до власноручного та є необхідним для отримання електронних адміністративних послуг без додаткових візитів у ЦНАП чи відповідні органи, які надають послуги. КЕП здійснює електронну ідентифікацію підписувача, виявляє порушення цілісності електронних даних і надає можливість підписати електронні документи. Документи з накладеним КЕП мають таку саму юридичну силу, як і підписані власноруч.

Крім того, для отримання окремих інших електронних неадміністративних послуг достатньо й такого засобу електронної ідентифікації як BankID тощо. Електронна дистанційна ідентифікація фізичних осіб з використанням системи BankID відбувається шляхом передачі персональних даних такої особи від абонента-ідентифікатора (банку, у якому відкрито рахунок користувача) до абонента-надавача послуг, який надає послугу¹⁶.

КЕП можна отримати у кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг. Для цього потрібно пройти ідентифікацію, надати паспортні дані та реєстраційний номер облікової картки платника податків, згенерувати особистий і відкритий ключі та отримати кваліфікований сертифікат електронного підпису. Повний перелік кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг — за цим посиланням:

<https://czo.gov.ua/ca-registry>

Крім того, надання кваліфікованих електронних довірчих послуг можливо через відокремлений пункт реєстрації — це представництво (філія, підрозділ, територіальний орган) надавача електронних довірчих послуг або юридична чи фізична особа, яка на підставі наказу надавача електронних довірчих послуг (його керівника) або договору, укладеного з ним, здійснює реєстрацію підписувачів з дотриманням вимог законодавства у сфері захисту інформації.

Таким чином, реєстрація користувачів може здійснюватися через ці відокремлені пункти реєстрації, які виконують свої функції як адміністратор реєстрації, що відповідає за перевірку документів, наданих заявниками, їхніх заяв про формування, блокування, поновлення та скасування кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів.

¹⁵ / Матеріали онлайн-курсу «Навички фахівця сучасного ЦНАП». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://bit.ly/3ckVnNn>

¹⁶ / Офіційна сторінка Національного банку України: <https://bank.gov.ua/ua/bank-id-nbu>

Основними обов'язками адміністратора реєстрації є ідентифікація та автентифікація заявників; перевірка заяв про формування, блокування, поновлення та скасування кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів; встановлення належності відкритого ключа та відповідного йому особистого ключа заявника; ведення обліку користувачів.

Також власне в ЦНАП можливо інтегрувати послуги щодо надання КЕП.

Термін дії кваліфікованих сертифікатів відкритих ключів КЕП становить до двох років з моменту їх формування. Цей строк встановлює відповідний кваліфікований надавач електронних довірчих послуг.

Нещодавно урядом було анонсовано новий інструмент для отримання КЕП — Дія ID. Із запуском ДіяID, українці зможуть отримати КЕП повністю онлайн у декілька кліків на власному смартфоні. ДіяID буде безкоштовним інструментом. Він зберігатиметься у захищеному середовищі та гарантуватиме найвищий рівень довіри й безпеки.

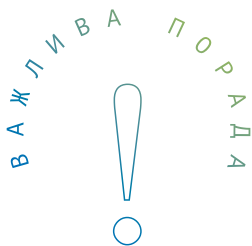
Мобільні оператори також надають послугу MobileID, яка передбачає обмін SIM-картки на картку з електронним підписом. Тобто, застосування MobileID, також дозволить отримувати е-послуги через мобільний телефон.

Перевірити достовірність кваліфікованого електронного підпису та підтвердити цілісність електронного документу, на який накладено такий підпис, можна на офіційному сайті Центрального засвідчувального органу:

<https://czo.gov.ua/verify>

або на Порталі «Дія»:

<https://sign.diia.gov.ua/verify>



1. необхідно забезпечувати конфіденційність і неможливість доступу інших осіб до особистого ключа. Зберігайте пароль до особистого ключа в таємниці. Це вимога Закону «Про електронні довірчі послуги»;
2. захищений носій особистих ключів збереже особистий ключ і захистить записані на ньому дані від несанкціонованого доступу, від безпосереднього ознайомлення із значенням параметрів особистих ключів та їх копіювання.

РОЗДІЛ 5

РОЛЬ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП
(ЦЕНТРІВ ДІЯ) У ЗАОХОЧЕННІ
ГРОМАДЯН КОРИСТУВАТИСЯ
Е-ПОСЛУГАМИ

Враховуючи міжнародний досвід, у багатьох випадках знайомство громадян з електронними послугами відбувається в сервісних центрах та за допомогою працівників, що там працюють. Тому дуже важливо, щоб це знайомство пройшло приязно, зрозуміло та ефективно. Якщо відвідувач відчує себе комфортно й упевнено, його запит буде задоволено — то таку зустріч можна вважати успішною.

У цьому процесі комунікації важливо виявити потреби відвідувачів, дізнатися, чи є в клієнта можливість використати електронну послугу, пізніше мотивувати його скористатися нею та простежити, чи відвідувач задоволений результатом.

Процес скерування до електронних послуг можна розділити на два випадки: коли клієнту потрібна загальна інформація та коли необхідна послуга, яку можна отримати електронно (Рис. 1 та Рис. 2).

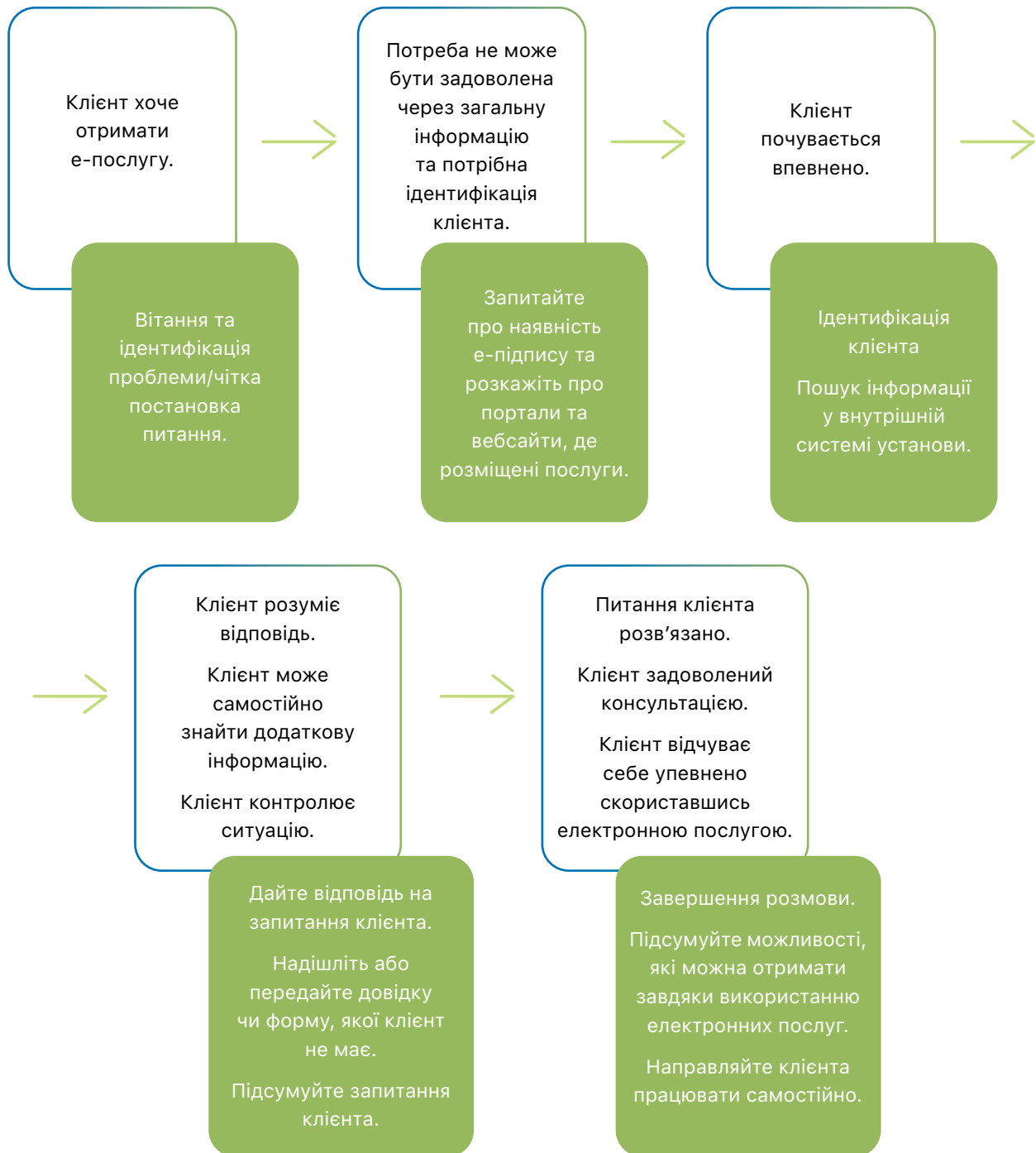
Рис. 1. Залучені процеси в спілкуванні з клієнтами для отримання загальної інформації¹⁷.



17 / Білим кольором відзначено процеси, що супроводжують клієнта; тоді як зеленим — процеси, пов'язані з працівником ЦНАП (Центрів Дія).

У першому випадку необхідно проінформувати клієнта про можливість отримання послуги електронно, і він самостійно зможе розв'язати свою проблему (Рис. 1). Розуміючи механізм надання послуги, клієнт контролює ситуацію, почуввається впевнено та стає самостійним.

Рис. 2. Залучені процеси для отримання електронних послуг¹⁸.



¹⁸ / Білим кольором відзначено процеси, що супроводжують клієнта; зеленим — процеси, пов'язані з працівником ЦНАП (Центрів Дія).

При отриманні електронної послуги не завжди достатньо розказати про ресурси, на яких можна знайти послугу. На цьому етапі потрібна ідентифікація клієнта й інколи ще додаткові дії працівників сервісних центрів (Рис. 2).

Розгляньмо детальніше, з чого варто розпочинати спілкування з клієнтами, які запитання необхідно ставити першими, — усе це допоможе вам з'ясувати потреби та направити клієнтів отримувати електронні послуги.

Основні кроки в спілкуванні з клієнтами:

1. Як направити клієнта самостійно знаходити інформацію.
2. Принципи роботи з клієнтом і отримання інформації.
3. Дайте відповідь на запитання клієнта та переконайтеся в тому, що клієнт отримав відповідь або потрібну допомогу.
4. Завершення зустрічі з клієнтом.

1. НАПРАВЛЯЙТЕ КЛІЄНТА САМОСТІЙНО ЗНАХОДИТИ ІНФОРМАЦІЮ

На цьому етапі важливим є допомогти клієнту з'ясувати все самостійно. У майбутньому ця навичка допоможе контролювати ситуацію, відчувати себе впевнено та навчитися самостійно влагоджувати свої питання, не відвідуючи ЦНАП (Центри Дія).

ЩО ПОТРІБНО РОБИТИ НА ЦЬОМУ ЕТАПІ?

Першим запитанням адміністратора ЦНАП (Центрів Дія) при зустрічі з клієнтом є: **«Чим я можу вам допомогти?»** Це загальне початкове запитання дозволяє розпочати розмову, познайомитися з клієнтом і зрозуміти його потреби.

Залежно від того, як клієнт відповідає на це запитання, ми продовжуємо розмову. Коли клієнт знає чітко, що йому потрібно, тоді легко підказати, як знайти цю інформацію і задовольнити свою потребу. Інколи треба ставити додаткові запитання про послуги, яких потребує клієнт, уточнювати дані та намагатися зрозуміти, для чого це клієнту. У такому разі нам слід у першу чергу з'ясувати, що потрібно клієнту, за якою послугою він прийшов.

Якщо ці послуги можна отримати електронно, наступним запитанням має стати: **«Чи є у вас електронний підпис?»** Якщо послугу можливо отримати електронно, але немає електронного підпису, варто порадити клієнту, як і де можна отримати електронний підпис (онлайн; за допомогою мобільного застосунку порталу Дія; BankID; MobileID; у кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг). Проте

ми не можемо наполягати на отриманні електронного підпису, просто ще раз наголошуємо на перевагах, які надасть його наявність.

ПЕРЕВАГИ ОТРИМАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ:

- клієнт може сам швидко та легко знайти інформацію, повідомити про зміни в особистих даних, поставити запитання, спланувати свою діяльність;
- самостійно знайти, віддрукувати та замовити інформацію або формуляр;
- власноруч заповнені заяви будуть коректніші та повніші;
- відстеження за ходом своєї справи, її статусом або те, які документи, рішення, оплати були отримані;
- клієнт може оновити персональну інформацію, номер рахунка або номер телефону;
- в деяких випадках не потрібно очікувати та оплачувати поштові витрати;
- доступність у будь-який час.

Отже, якщо послуги можна отримати електронно та в клієнта/ки є електронний підпис, ми запрошуємо їх до комп'ютеризованого місця для самообслуговування і пропонуємо розпочати роботу.

2. ПРИНЦИПИ РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ

Розпочинаємо роботу з клієнтом біля комп'ютеризованого місця для самообслуговування. Пам'ятаємо про принципи цифровізації та пробуємо спонукати клієнта самостійно знайти потрібну інформацію. Усі люди, що звертаються до ЦНАП (Центрів Дія), мають отримати допомогу, яка їм потрібна на момент контакту, але водночас ми повинні інформувати про те, які в них є можливості для самостійного управління своїми справами.

Нашим завданням є максимально чітко пояснити, що потрібно зробити для отримання послуги, проте пошук інформації та заповнення документів мають робити наші клієнти самостійно. Цей момент є дуже важливим з погляду відповідальності та перевірки даних. Якщо клієнт сам заповнює заяву, необхідні форми, перевіряє введену інформацію, то відповідальність за достовірність і коректність лежить на клієнтах.

Якщо клієнт ставить питання, яке не може бути розв'язане за допомогою електронних послуг або інформації з внутрішніх реєстрів, тоді потрібно запросити додаткову інформацію з публічних реєстрів, щоб поінформувати клієнта чи відповісти на запитання. Наше завдання, щоб клієнт отримав допомогу та відчув себе впевнено.

3. ДАЙТЕ ВІДПОВІДЬ НА ЗАПИТАННЯ КЛІЄНТА ТА ПЕРЕКОНАЙТЕСЯ В ТОМУ, ЩО КЛІЄНТ ОТРИМАВ ВІДПОВІДЬ АБО ПОТРІБНУ ДОПОМОГУ

Клієнту потрібна відповідь на його запитання. Надається відповідна інформація для ситуації клієнта. Клієнт отримує відповідь на своє запитання або може знайти відповідь на своє запитання самостійно. Клієнт знає, що отримав відповідну інформацію і може контролювати свою ситуацію. Дайте відповідь на запитання клієнта та переконайтеся, що його потреба задоволена. Надайте клієнту інформацію про використання електронних послуг на наступний раз, коли йому потрібно буде зв'язатися з нами.

Також працівник ЦНАП (Центрів Дія) може пропонувати відвідувачу скористатися можливостями Національної онлайн-платформи з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта» (<https://osvita.diia.gov.ua/>).

КОРИСНІ ПОРАДИ:

- адаптовуйте свою мову до потреб клієнта;
- відповідайте просто й чітко, уникайте надмірних пояснень;
- використовуйте «ми»;
- відповідаючи на запитання, думайте про потребу клієнта.

Якщо клієнт хоче отримати письмову інформацію під час візиту, але не має доступу до результату електронної послуги, видрукуйте та передайте йому цю інформацію. Якщо ви не можете зробити видрук на місці під час візиту, то за можливості надсилайте клієнту матеріал електронною поштою.

ПОВІДОМТЕ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ ДЛЯ НАСТУПНОГО РАЗУ

Проінформуйте клієнта про можливість використання електронних послуг наступного разу, коли виникне наступна потреба.

МОЖУТЬ БУТИ КОРИСНИМИ ТАКІ ФРАЗИ:

- «Ви знаєте, що цю інформацію Ви можете знайти на нашому вебсайті».
- «Якщо Ви отримаєте електронний підпис, то Ви зможете владжувати/контролювати свої справи самостійно».
- «Ви можете подати заявку/zareєструвати/змінити/затвердити це в особистому кабінеті».
- «Ви можете зробити це на своєму мобільному телефоні/планшеті/комп'ютері».
- «Ви можете стежити за Вашою справою вдома, незалежно від часу доби».
- «Цифрові документи більш захищені, ніж звичайна пошта, це простіше та швидше».

- «Ви зможете бачити свої необхідні платежі та зроблені проплати».
- «Якщо Ви будете користуватися електронними послугами наступного разу, Ви не витратите додатковий час і будете завжди перші в черзі».

ЗАВЕРШЕННЯ ЗУСТРІЧІ З КЛІЄНТОМ

Зустріч з клієнтом/кою повинна закінчитися задоволенням потреб, тобто отриманням відповіді на запитання або отриманням послуги. Після знайомства з електронними послугами клієнт має отримати відчуття впевненості та задоволеності. Також клієнт має бути задоволений консультацією і довіряти електронним послугам.

Будьте впевнені у своїх рекомендаціях та закінчуйте спілкування на гарній ноті. Рекомендуємо дивитися на клієнта; використайте вашу особисту завершальну фразу, яка вам зручна. Якщо ви працюєте одночасно з кількома клієнтами, важливо, щоб кожен клієнт відчував, коли візит закінчено.

КОРИСНІ ФРАЗИ ДЛЯ ЗАВЕРШЕННЯ ВІЗИТУ:

- Добре, тепер Ви надіслали заяву через електронний кабінет і можете там відстежувати свою справу. Дякую і до побачення!
- Я бажаю Вам гарного/приємного дня.
- Добре, ми закінчили. Дякую і до побачення!
- Добре, отже Ви отримали відповідь на своє запитання. Дякую і до побачення!

Не забувайте завжди ставитися до всіх клієнтів однаково та з повагою. Це означає, що ми не дискримінуємо когось на основі статі, сексуальної орієнтації, релігії чи інших переконань, віку, етнічної приналежності чи інвалідності.

РОЗДІЛ 6

ПРАКТИКУМ (ВОРКШОП) ДЛЯ
ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП (ЦЕНТРІВ
ДІЯ) «ЯК НАВЧИТИ КЛІЄНТІВ
КОРИСТУВАТИСЯ Е-ПОСЛУГАМИ»

Цей практикум (воркшоп) призначений як для самостійного опрацювання, так і для командної роботи окремого ЦНАП (Центрів Дія). Важливим є формування єдиного бачення щодо роботи з клієнтами та забезпечення поступового переходу до використання електронних послуг громадянами. Рекомендуємо керівникам ініціювати проведення таких практикумів (воркшопів) з метою підтримки навичок щодо сприяння залученню клієнтів користуватися е-послугами та ознайомлення з новими підходами сфері надання адмінпослуг.

Мета практикуму (воркшопу):

- зрозуміти переваги, які дає цифровізація, і чому це важливо;
- навчитися спрямовувати клієнтів до використання електронних послуг;
- допомогти зрозуміти нові підходи та процеси у сфері надання адміністративних послуг і створити споживачу відчуття безпеки;
- навчитися бачити можливості в різних методах роботи з клієнтами та вміти запропонувати використання принципу «перш за все цифровий».

Практикум (воркшоп) складається з п'яти частин. У першій частині пояснюємо для себе та для наших клієнтів, що таке digital/цифровий, подається розуміння необхідності цифровізації та потреби застосовувати електронні послуги. Друга частина приділена комунікації з клієнтом. У третій частині — «Ми робимо це разом» — розповідається, як створити безпечне середовище для клієнта й зробити так, щоб він відчув себе захищеним. У четвертій частині демонструємо на власному прикладі, як потрібно запроваджувати технології та використовувати їх. П'ята частина приділена завершенню роботи з клієнтом. У кінці воркшопу подані поради від працівника сервісного центру Швеції. У Додатку 1 розроблена коротка пам'ятка для працівників ЦНАП (Центрів Дія) для спілкування з відвідувачами та спрямування їх до електронних послуг.

У кожній частині виділені основні/ключові тези, важливі для розуміння теми; подані відповіді на проблемні питання, які можуть виникати у вас та ваших колег; підібрані питання для обговорення з колегами.

Практикум (воркшоп) розроблений на основі посібника щодо спрямування клієнтів до використання електронних послуг, галузевих методичних матеріалів для отримання послуг у сферах соціального забезпечення, алгоритмах роботи з клієнтами, призначених для працівників сервісних центрів Швеції, та інтерв'ю з представником сервісного центру Швеції.

1.

РОЗУМІННЯ ПРЕДМЕТУ: ЩО TAKE DIGITAL/ЦИФРОВИЙ?

Застосування інформаційних технологій у нашому повсякденному житті допомагає зробити послуги для населення простішими та доступнішими. Завдяки цифровізації адміністративні послуги може отримати все більша кількість людей. Відповідно до нових світових тенденцій і національних програм публічні інституції все частіше використовують електронні інструменти та налагоджують надання послуг дистанційно. У майбутньому клієнти будуть все частіше використовувати електронні послуги як альтернативу фізичним візитам. Нова концепція роботи базується на тому, що цифровізація має застосовуватися до всіх публічних інституцій.

Принцип «цифровий» передусім означає, що процедури в ЦНАП (Центрі Дія) повинні бути організовані таким чином, щоб клієнти могли розв'язати свої питання за допомогою цифрових технологій. Зміна звичних моделей роботи вимагає багато часу та зусиль. Тому на працівників публічних установ покладається вага роль у спрямуванні споживачів до використання електронних послуг. Керівники, адміністратори, державні реєстратори та інші працівники, які працюють у ЦНАП (Центрах Дія), відіграють значну роль в активному впливі на важливі звички груп споживачів і допомагають їм почуватись у безпеці, використовуючи цифрові технології при отриманні послуг.

Також принцип «цифровий» означає, що навіть тоді, коли клієнт потребує особистої зустрічі, її можливо провести у цифровому вигляді, наприклад через відеоконференцію тощо.

Чому ми хочемо, щоб клієнти могли самостійно користуватися електронними послугами?

- гарний електронний сервіс допомагає клієнтові стати більш незалежним і, таким чином, взяти контроль за своїми справами на себе;
- е-послуги допомагають клієнтам розвивати цифрові навички, що є надзвичайно важливо в сучасному інформаційному світі;
- клієнти, які можуть розв'язати свої справи самостійно, дозволять більше уваги приділити тим, хто повинен відвідати ЦНАП. Наприклад тим, кому потрібний індивідуальний підхід, у кого є мовна проблема, проблеми, пов'язані з інвалідністю.

Інколи навчання клієнтів забирає занадто багато часу, проте потрібно пам'ятати:

- перший візит і ознайомлення з електронними послугами може забрати багато часу, але в довгостроковій перспективі це зменшить час відвідування ЦНАП і зекономить робочий час працівників ЦНАП;
- якщо кількість відвідувачів ЦНАП буде велика, то особисті візити не завжди стануть корисні через брак часу для кожного клієнта. Також час обслуговування зменшиться та знизиться якість наданих послуг.

Цифровий підхід дає клієнтам можливість шукати потрібну інформацію у своєму власному темпі. Час подання заяв скорочується, тому що важче помилитися, оскільки, зазвичай, ви не можете продовжувати заповнювати електронну форму, якщо не все заповнено. Також важливою перевагою є те, що ви можете простежувати свою справу протягом кількох хвилин замість того, щоб очікувати в чергах.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ З КОЛЕГАМИ:

1. Чому важливо переконувати клієнтів у важливості переходу до електронних послуг?
2. Якщо відсутній електронний підпис, то чи варто продовжувати далі бесіду й намагатися переконати клієнта у важливості користування електронними послугами?

Для вас як працівника ЦНАП (Центру Дія) важливо мати приклад моделі розмови (спрощений опис) з потенційними клієнтами, що можуть перейти до використання електронних послуг. Необхідно продумати, як ви дієте на різних етапах розмови.

Ось короткий опис чотирьох частин моделі з прикладами фраз, які ви можете використовувати:

1. Вступна фраза / привітання.

ДОБРИЙ ДЕНЬ І ЛАСКАВО ПРОСИМО!

Фраза-привітання та одночасне запрошення до бесіди.

2. Визначте потреби.

Виявлення правильних потреб — запорука гарної розмови. Поставте відкрите запитання: «ЧИМ МИ МОЖЕМО ВАМ ДОПОМОГТИ?» Це змусить клієнта думати та підготувати вичерпну відповідь.

Почекайте відповідь замовника. Тоді можна поставити закрите запитання, яким замовник підтвердить відповідь на відкрите запитання: «ВИ МАЄТЕ НА УВАЗІ?»

ВІДКРИТЕ ЗАПИТАННЯ > ВІДПОВІДЬ ЗАМОВНИКА > ПІДТВЕРДИТИ, ЧИ ЗРОЗУМІЛИ КЛІЄНТА > ПРОДОВЖИТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПОТРЕБ ЗАМОВНИКА, СТАВЛЯЧИ ПОДАЛЬШІ ЗАПИТАННЯ, ЩО КОНКРЕТИЗУЮТЬ ВИПАДОК.

Також з'ясуйте умови замовника щодо можливості розв'язати справу електронним способом: «У ВАС Є ЕЛЕКТРОННИЙ ПІДПИС?».

3. Рішення щодо можливості отримання послуги в електронному форматі.

Електронні послуги повинні бути очевидним рішенням для наших клієнтів. Якщо зрозумілі переваги та є можливість для отримання е-послуг, можна переходити до отримання послуги. На цьому етапі клієнт найбільш здатний до сприйняття електронної послуги, яка дозволяє завершити швидко справу в досить прозорий спосіб. Якщо клієнт потребує детального пояснення чи демонстрації отримання е-послуги, то працівник ЦНАП (Центру Дія) може надати допомогу з цього питання, зокрема, використовуючи комп'ютеризоване місце для самообслуговування відвідувачів, облаштоване в ЦНАП (Центрі Дія).

4. Завершення розмови.

У цій фазі спілкування з клієнтом потрібно переконатися, що він отримав необхідну інформацію чи послугу. Візьміть до уваги, що вдале закінчення розмови поліпшує досвід клієнта; а також те, що він запам'ятає відчуття від розмови, яка між вами відбулася. Варто підкреслити, що клієнт може самостійно впоратися з цими завданнями наступного разу. Важливо, щоб ми підтвердили правильність дій клієнта й, тим самим, створили безпечне середовище для нього, привели до висновку, що наступного разу він впорається сам.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ З КОЛЕГАМИ:

1. Які електронні послуги можна отримати в Україні?
2. Що мене спонукало до використання електронних послуг?
3. Якщо клієнт не перейде до використання цифрових послуг, які фактори вплинули на це?
4. Як відчував себе клієнт?
5. Що я зробив/ла, щоб усе вийшло якнайкраще? І що я можу зробити наступного разу?

Споживачі, які звернулися за послугою, мають почуватися захищеними завдяки тому, що «ми робимо це разом».

З клієнтами важливо обговорити їхні побоювання й запропонувати ідеї та рішення, які пояснять ситуацію. Наприклад, якщо в ході обговорення в клієнта виникне сумнів, а чи не використати якісь інші способи отримання послуги, то спрямуйте дискусію на те, що ми усвідомлюємо проблему та що вона вимагає, щоб ми були цифровими, але нам часом не вистачає ресурсів (доступу до вільного комп'ютера, швидкісного інтернету). Навчіть використовувати те, до чого ми маємо доступ сьогодні.

Якщо споживач коментує: «Я НЕ НАДТО КОРИСТУЮСЯ ЕЛЕКТРОННИМИ ПОСЛУГАМИ САМОСТІЙНО, ТОМУ ВІДЧУВАЮ НЕВПЕВНЕНІСТЬ У ЦЬОМУ», у такому разі варто наголосити, що ми всі тільки розпочинаємо роботу з електронними послугами, просимо про допомогу та вчимося один в одного. Також варто розказати, що ви, як працівник ЦНАП (Центру Дія), можете надати електронну послугу самостійно, включно з паперовою формою, але ви також можете допомогти отримати електронну послугу й ця набута навичка в майбутньому може не раз стати в пригоді споживачеві.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ З КОЛЕГАМИ:

1. Що потрібно, щоб почуватись у безпеці, працюючи електронно?
2. У чому полягають проблеми, пов'язані з поясненням отримання е-послуги? Як їх можна розв'язати?
3. Чи перешкоджає щось вам направляти клієнтів отримувати електронні послуги?
4. Як ви можете підтримувати один одного в команді, реалізуючи принцип «перш за все цифровий»?

Завдяки вашому досвіду, сприйняття електронних послуг буде більш позитивним. Для клієнтів корисним стане приклад, як ви працюєте у своєму офісі, як цифровий підхід у цілому впливає на надання адміністративних послуг.

Тому дуже важливо створити умови, які допомагають працювати в електронному форматі. Заручіться підтримкою керівництва, подумайте, яка допомога вам необхідна. У першу чергу вам потрібна інформація, далі інфраструктура, техніка та розуміння важливості змін. Навіть якщо тепер треба багато часу, щоб звикнути до нового формату, та в майбутньому це збереже вам додаткові ресурси для важливіших завдань. Не витрачайте сил на неприйняття цифрових новацій, просто намагайтеся застосувати ці зміни й розпочати роботу.

Яка мета залучення населення до отримання електронних послуг?

1. Насамперед це зменшення відвідувань ЦНАП (Центрів Дія). Споживачі беруть під свій контроль справи та стають більш незалежними. Вони не гають час, чекаючи в черзі, щоб їм розповіли, як отримати послугу.
2. Швидкі справи можуть бути розв'язані електронним способом, завдяки цьому скасовується візит у ЦНАП (Центр Дія) або інші інституції.

Отже, ще раз підсумовуємо, що основними перевагами є:

- більша самостійність клієнтів;
- збільшення особистого часу (не витрачати його на дорогу та стояння в чергах, щоб отримати послуги);
- збереження навколишнього середовища (не друкуємо зайвих документів і не витрачаємо ресурси на переїзди);
- доступ до послуг у зручний час для вас та з будь-якого місця.

5.

МИ З НЕТЕРПІННЯМ ЧЕКАЄМО НА ВАС

Для клієнтів важливо розуміти, що є можливість отримати послуги в різний спосіб, усі методи працюють, але деякі є зручніші та ефективніші. Ви маєте розказати про всі можливості, проте якщо споживачу легше отримати послугу відвідуванням ЦНАП, ви не можете заперечувати цього.

ЗАПИТАННЯ ДЛЯ ОБГОВОРЕННЯ З КОЛЕГАМИ:

1. Які питання можна розв'язати цифровим шляхом?
 2. Що мене спонукало до використання електронних послуг?
 3. Якщо ви не змогли отримати послугу онлайн, які фактори вплинули на це?
 4. Які можуть виникнути відчуття в клієнта?
 5. Які мої дії були успішні й що потрібно зробити наступного разу?
-

ПОРАДИ ВІД ПРАЦІВНИКА СЕРВІСНОГО ЦЕНТРУ ШВЕЦІЇ:

Що таке якісна послуга?

Кожна зустріч з клієнтом унікальна, тому важливо розпочинати її з новими відчуттями та свіжим розумом. Ви повинні «відпустити» зустріч, яка була раніше, і зосередитися на людині, що стоїть перед вами.

Переваги для клієнтів

Головна перевага отримання електронних послуг полягає в тому, що це допомагає громадянам бути більш незалежними в спілкуванні з владою. Вони можуть відстежувати поточний статус своєї справи. Отримання електронних послуг відбувається швидше, ніж паперове заповнення форми, здійснення дзвінків та очікування в черзі; навіть швидше, ніж якщо надсилати електронний запит. Також електронні послуги можна отримувати будь-коли та де б ви не були.

У чому полягає робота працівника сервісного центру?

Наша основна робота — спрямовувати наших клієнтів використовувати електронні послуги.

Ми дозволяємо клієнтам заповнювати всю інформацію, переходити за всіма посиланнями, поки ми стоїмо біля них, направляючи та відповідаючи на їхні запитання. З деякими клієнтами потрібно проводити набагато більше часу, оскільки вони не звикли до комп'ютерів. При навчанні електронним навичкам головне — це терпіння, без цього вам буде дуже важко.

Однак деякі клієнти більш незалежні та можуть самостійно впоратися із завданням. Їм потрібно лише сказати, де, наприклад, знайти певні форми заяв. Таких клієнтів ми залишаємо працювати самостійно і просимо повідомити, якщо в них виникнуть додаткові запитання.

Отже, нашим завданням є зрозуміти, яка людина перед вами та яка допомога потрібна цій конкретній людині.

Чи потрібно постійно стояти біля клієнта чи навпаки варто відходити?

Ми можемо стояти поруч з клієнтом під час зустрічі, можемо переглядати кожне запитання та пояснювати, як заповнити; але клієнт має сам переконатися, що все коректно заповнено й уся інформація достовірна. Це і є відповідальність як громадянина — переконатися, що все, що ви вводите, усе, що ви говорите, є правильним.

Чи бувають випадки, коли клієнти не змогли самі впоратися з освоєнням електронних послуг і приходять до вас, щоб відкоригувати вже заповнені електронно заяви?

Трапляється, що клієнти приходять з неправильно надрукованими заявами або неповним набором документів. Тоді ми консультиємо їх і допомагаємо виправити неточності.

Іноколи необхідні додаткові запити через наші системи та реєстри. Також буває, що помилково заповнили якусь інформацію, у такому разі ми можемо внести зміни в системі.

Ідеться про гнучкість, яка дасть можливість допомогти громадянину найліпшим чином. Тож поєднання електронних послуг і звичайної форми надання послуг є нормальним, щоб досягти найкращого результату для громадянина.

Що є важливим для клієнтів, яких ви направляєте отримувати послуги електронно?

Якщо наші відвідувачі отримують послуги самостійно електронним способом, для впевненості їм треба почути: «Усе гаразд. Надсилайте». Багатьом потрібне лише підтвердження, що вони зробили все правильно. Слід завжди підбадьорювати: «Ви все зробили правильно, ви добре заповнили, це має нормальний вигляд». Деякі люди приходять повторно до сервісного центру, часто вони все роблять правильно самі, але їм бракує, щоб хтось переглянув і підтвердив, що це правильно!

Якщо всі громадяни користуватимуться електронними послугами, чи потрібні будуть сервісні центри у Швеції, а в Україні — ЦНАП?

Наша робота полягає в тому, щоб направляти й інформувати; і це означає, що ми працюємо для більшої незалежності наших клієнтів. Це піде їм на користь, це піде на користь владі. Але людям у суспільстві завжди буде потрібна допомога. Тому я не думаю, що коли всі люди стануть «цифровими», то сервісні центри зникнуть. Я думаю, що потрібна комбінація обох варіантів, щоб допомагати громадянам отримувати послуги.

ПІСЛЯМОВА

Завдяки швидкому розвитку інформаційних технологій, їх успішній інтеграції в повсякденне життя, наше суспільство перебуває на етапі значних змін у всіх сферах економіки, а також публічного адміністрування та врядування.

Цифрова трансформація означає зміни способів роботи, ролей і формування пропозиції, що викликані застосуванням цифрових технологій в організації або в робочому середовищі інституцій.

Це стосується змін на всіх етапах функціонування, а саме:

- **розроблення процесів:** прийняття нових цифрових інструментів і впорядкування процесів унаслідок скорочення кроків виконання;
- **організації роботи:** пропозиція нових послуг та відмова від застарілих практик, застосування наявних послуг у новий спосіб;
- **розвитку бізнесу:** зміна ролей і ланцюгів створення вартості;
- **діяльності громадянського суспільства:** зміни структур суспільства (наприклад, типу роботи, засобів впливу на ухвалення рішень).

Цифровізація процесів означає не просто оцифрування, тобто перетворення аналогових даних на цифрові, а зміну всіх ланок процесів. Наприклад, податкові служби можуть отримувати всю необхідну інформацію в електронному вигляді безпосередньо від роботодавців, банків та інших джерел доходу громадян, тоді подання звітності про доходи стає простішим і прозорішим процесом.

Своєю чергою, цифровізація забезпечує суттєве економічне зростання країн. Відповідно до попередніх досліджень, країни на досконаліших стадіях цифровізації отримують на 20 відсотків більше економічних вигод, ніж ті, які перебувають лише на початковому етапі. Цифровізація зменшує безробіття, поліпшує якість життя населення та сприяє доступу громадян до отримання публічних послуг. Також цифровізація дозволяє урядам працювати з більшою прозорістю та ефективністю.

Працівники ЦНАП (Центрів Дія) є першою ланкою, з якими громадяни стикаються при отриманні адміністративних послуг. Тому важливо поступово та цілеспрямовано направляти клієнтів до використання електронних послуг і роз'яснювати вигоди від їх використання.

Сподіваємося, що цей посібник допоможе вам у навчанні та спрямуванні громадян до самостійного використання електронних послуг і сприятиме глибшому розумінню процесів цифровізації в Україні та світі.

ДОДАТОК



ПАМ'ЯТКА ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП (ЦЕНТРІВ ДІЯ) ДЛЯ ЗАОХОЧЕННЯ ВІДВІДУВАЧІВ ВИКОРИСТОВУВАТИ ЕЛЕКТРОННІ ПОСЛУГИ

Переваги для клієнтів отримання електронних послуг:

- споживачі можуть самостійно швидко та легко знайти інформацію, повідомити про зміни в особистих даних, поставити запитання, спланувати свою діяльність;
- можна самостійно отримати та заповнити формуляри;
- при особистому заповненні, заяви стають повнішими;
- можна стежити за своєю справою, бачити її статус, прийняті рішення;
- не потрібно витрачати час на дорогу, очікування в черзі, поштові витрати;
- доступність у будь-який час.

Переваги для ЦНАП (Центрів Дія):

- більша кількість населення зможе отримати публічні послуги;
- поліпшиться якість наданих послуг завдяки збільшенню часу на роботу з громадянами, яким потрібен індивідуальний підхід;
- використання е-послуг сприятиме розвитку цифрових навичок населення, що надзвичайно важливо в теперішньому інформаційному світі.

Виклики:

- перший візит і ознайомлення громадянина з електронними послугами може забрати багато часу, проте в довгостроковій перспективі це зменшить навантаження на ЦНАП і зекономить робочий час працівників;
- якщо кількість відвідувачів ЦНАП (Центрів Дія) буде велика, то особисті візити не завжди стануть корисні через брак часу для кожного клієнта.



1. Не забувайте наголошувати, що «ми робимо це разом».

Споживачі, які звернулися за послугою, мають почуватися захищеними завдяки тому, що «ми робимо це разом». Ви завжди маєте бути поруч і намагатися максимально підтримувати та допомагати відвідувачам, навіть коли вони працюють самостійно.

2. Ми разом створюємо нові можливості.

Завдяки вашому досвіду, сприйняття електронних послуг буде більш позитивним. Для клієнтів корисним стане приклад, як ви працюєте у своєму офісі, як цифровий підхід у цілому впливає на надання адміністративних послуг.

3. Ми завжди раді нашим відвідувачам, звертайтеся — якщо буде потрібно.

Для клієнтів важливо розуміти, що є можливість отримати послуги в різний спосіб, усі методи працюють, але деякі є зручніші та ефективніші. Ви маєте розказати про всі можливості, проте якщо споживачу легше отримати послугу традиційно (відвідуванням ЦНАП), то ви не можете відкидати цього.

МОДЕЛЬ СПІЛКУВАННЯ З ВІДВІДУВАЧАМИ:

1. Вступна фраза / привітання та одночасне запрошення до бесіди.
2. Визначення потреби.

**ВІДКРИТЕ ЗАПИТАННЯ >> ВІДПОВІДЬ ЗАМОВНИКА >>
ПІДТВЕРДИТИ, ЧИ ЗРОЗУМІЛИ КЛІЄНТА >> ПРОДОВЖИТИ
ДОСЛІДЖЕННЯ ПОТРЕБ ЗАМОВНИКА, СТАВЛЯЧИ ПОДАЛЬШІ
ЗАПИТАННЯ, ЩО КОНКРЕТИЗУЮТЬ ВИПАДОК.**

Також з'ясуйте умови замовника щодо можливості розв'язати справу електронним способом: «У ВАС Є ЕЛЕКТРОННИЙ ПІДПИС?». Якщо послугу можливо отримати електронно, але немає електронного підпису, варто порадити клієнту, як і де можна отримати електронний підпис (онлайн; за допомогою мобільного застосунку порталу Дія; BankID; MobileID; у кваліфікованих надавачів електронних довірчих послуг).

Проте ми не можемо наполягати на отриманні електронного підпису, просто ще раз наголошуємо на перевагах, які надасть його наявність.

КОРИСНІ ФРАЗИ:

- «Якщо Ви отримаєте електронний підпис, то Ви зможете розв'язувати й контролювати свої справи самостійно».
- «Ви можете подати заяву, зареєструвати документи в особистому кабінеті».
- «Ви можете це розв'язувати свої справи у своєму мобільному телефоні/планшеті/комп'ютері».
- «Ви можете стежити за Вашою справою вдома, незалежно від часу доби».
- «Цифрові документи більш захищені, ніж звичайна пошта, це простіше та швидше».
- «Ви зможете бачити свої майбутні та зроблені платежі».
- «Якщо Ви будете користуватися електронними послугами наступного разу, Ви не витратите зайвий час на дорогу й черги».
- «Ви знаєте, що цю інформацію Ви можете знайти на порталі Дія».

3. Рішення щодо можливості отримання послуги в електронній формі

Якщо пропозиція отримати електронну послугу добре сприймається клієнтом, то можна переходити до консультування щодо порядку її отримання, пояснюючи необхідні особливості. Періодично звертайте увагу на клієнта, чи потрібна йому/їй ще допомога.

Якщо клієнт потребує детального пояснення чи демонстрації отримання е-послуги, то ви — як працівник ЦНАП (Центру Дія) — маєте надати допомогу з цього питання, використовуючи комп'ютеризоване місце для самообслуговування, облаштоване в ЦНАП (Центрі Дія). Можна підтримати відвідувача підказками, поясненнями, перевіркою дій клієнта на кожному кроці.

4. Завершення розмови

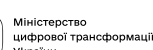
У цій фазі спілкування з клієнтом потрібно переконатися, що він отримав необхідну інформацію чи послугу. Візьміть до уваги, що вдале закінчення розмови поліпшує досвід клієнта; а також те, що він запам'ятає відчуття від розмови, яка між вами відбулася. Варто підкреслити, що клієнт може самостійно впоратися з цими завданнями наступного разу. Важливо, щоб ми підтвердили правильність дій клієнта й, тим самим, створили впевненість, привели до висновку, що наступного разу він впорається сам.



Цей посібник підготовлено експертами напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою». Напрямок управляється Шведським агентством міжнародного розвитку (Sida) і реалізується Шведською асоціацією муніципалітетів та регіонів (SALAR)

Сайт напряму з покращення якості надання адміністративних послуг для населення Програми «U-LEAD з Європою»:

TSNAP.ULEAD.ORG.UA



2021

U-LEAD
З Е В Р О П О Ю