



МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

щодо організації роботи
пересувного віддаленого
робочого місця адміністратора
центру надання адміністративних
послуг («Мобільна валіза ЦНАП»)

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ЗАПРОВАДЖЕННЯ МОБІЛЬНОЇ ВАЛІЗИ	5
1.1 Організація роботи віддалених робочих місць з використанням Мобільної валізи	5
1.2 Технічне наповнення	6
1.3 Визначення переліку послуг	7
1.4 Перспективи взаємодії ЦНАП з іншими суб'єктами надання послуг	8
1.5 Оплата послуг, які надаються за допомогою Мобільної валізи	9
1.6 Програмне забезпечення	9
1.7 Відповідальність за обладнання, його використання та технічне обслуговування	10
1.8 Навчання персоналу, який використовуватиме обладнання	10
1.9 Надання послуг громадянам за їх місцем проживання: складнощі та ризики	11
1.10 Контроль за якістю послуг, наданих за допомогою Мобільної валізи	12

1.11	Моніторинг та збір даних для зворотного зв'язку	13
1.12	Приклади запровадження	13
1.13	План дій щодо впровадження Мобільної валізи в громаді	16

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ІНФОРМАЦІЙНОЇ КАМПАНІЇ

		19
2.1	Основні положення	19
2.2	План інформаційної кампанії	20
	2.2.1 Перший етап – підготовка	20
	2.2.2 Другий етап – реалізація	21
	2.2.3 Третій етап – звітування	23
	2.2.4 Четвертий етап – презентація успіхів	24
2.3	Календарний план проведення інформаційної кампанії	26

ВСТУП

Основні положення

Правовою основою діяльності Мобільного офісу є пункт 4 статті 12 ЗУ «Про адміністративні послуги», яким передбачено, що «з метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (в тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг».

Тут слід розуміти, що законодавство та підзаконні акти не містять тлумачення терміну «віддалене робоче місце». Тому, очевидно, що віддаленим робочим місцем є будь-яка модель роботи адміністратора поза приміщенням ЦНАП або його територіальних підрозділів.

Кажучи про законодавчі вимоги до віддаленого робочого місця адміністратора як саме «робочого місця адміністратора ЦНАП», очевидно, що таке «робоче місце» має повністю забезпечити належне виконання адміністратором його функцій, що передбачені пунктом 4 статті 13 ЗУ «Про адміністративні послуги». Відповідно до законодавчих вимог «прийняття від суб'єктів звернень документів, необхідних для надання адміністративних послуг, їх реєстрація та подання документів (їх копій) відповідним суб'єктам надання адміністративних послуг відбувається не пізніше наступного робочого дня після їх отримання».

Законом України «Про адміністративні послуги» не визначено, який орган має ухвалювати рішення про утворення віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП. Проте, більш детально про віддалені робочі місця зазначено у Постанові КМУ від 01.08.2013 №588 «Про затвердження Примірного регламенту центру надання адміністративних послуг», змінами до якої у вересні 2019 році був внесений окремий розділ – Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці.

Так, згідно пункту 52 Примірного регламенту ЦНАП, рішення про утворення віддаленого робочого місця адміністратора ухвалюється органом, що утворив центр.

Примірним положенням визначено, що віддалене робоче місце адміністратора може бути пересувним, що передбачає наявність відповідного комплексу технічних засобів (комп'ютерної техніки та оргтехніки), оснащених відповідним програмним забезпеченням та вільним доступом до інтернету.

Робота пересувного віддаленого місця адміністратора забезпечується шляхом проведення виїзних прийомів адміністратора за місцем проживання/перебування (місцезнаходженням) суб'єкта звернення або за іншою адресою, зазначеною ним, у межах відповідної адміністративно- територіальної одиниці.

Перелік категорій суб'єктів звернення, яким можуть надаватися адміністративні послуги за допомогою пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, та порядок роботи адміністратора пересувного віддаленого робочого місця визначається органом, який ухвалив рішення про утворення центру надання адміністративних послуг.

До обов'язкової категорії суб'єктів звернення, яким адміністративні послуги надаються за допомогою пересувного віддаленого робочого місця адміністратора, належать особи з інвалідністю I групи та інші особи, які, за висновком лікарсько-консультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги.

Рішення щодо організації віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП не є регуляторним актом, тому не потребує проходження процедури, визначеної ЗУ «Про засади державної регуляторної політики у сфері господарської діяльності».

Водночас процедура підготовки та ухвалення цього рішення має відповідати вимогам ЗУ «Про доступ до публічної інформації».

У резолютивній частині акту, окрім власне рішення про утворення пересувного віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП, зазначається структурний підрозділ (або підрозділи), відповідальний за організацію роботи та матеріально-технічне забезпечення (в тому числі транспортне); категорія громадян, яких обслуговує сервіс (за потреби); графік роботи та перелік послуг.

На сьогодні є два варіанти обслуговування категорій клієнтів за допомогою Мобільного офісу, а саме:

- Обслуговування за місцем проживання або перебування громадян. Така модель може передбачати обслуговування як визначеного кола громадян (скажімо, людей з обмеженими можливостями, громадян, які перебувають у лікарні, літніх людей тощо), так і всіх без обмежень жителів території.
- Обслуговування громадян за постійною адресою визначеного пункту обслуговування. Тобто, у разі обслуговування Мобільним офісом громадян у віддаленому населеному пункті або районі міста, доцільно визначити постійне місце для прийому громадян за визначеним графіком (приміром, у будинку культури, будинку старости тощо).

РОЗДІЛ 1. ЗАПРОВАДЖЕННЯ МОБІЛЬНОЇ ВАЛІЗИ

1.1 Організація роботи віддалених робочих місць з використанням Мобільної валізи

Для організації роботи віддалених робочих місць у форматі Мобільного офісу слід дотримуватися таких основних кроків.

- Крок 1.** Ухвалення органом, який утворив ЦНАП, рішення щодо утворення пересувного віддаленого робочого місця. Рішення має визначати категорію суб'єктів звернень, яких обслуговує віддалене робоче місце, перелік послуг, графік роботи (можна у рішенні визначити, що графік встановлюється відповідно до окремого розпорядження голови громади), порядок використання Мобільної валізи та форму журналу обліку прийому заяв та наданих послуг через віддалене робоче місце адміністратора (за потреби).
- Крок 2.** Внесення до Регламенту ЦНАП інформації щодо організації функціонування пересувного віддаленого робочого місця (у випадку, якщо Регламент ЦНАП не був приведений у відповідність до Постанови КМУ від 01.08.2013 №588). Внесення змін до регламенту чи викладення його у новій редакції забезпечується рішенням про утворення пересувного віддаленого робочого місця адміністратора.
- Крок 3.** Визначення відповідальних осіб за діяльність віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП внутрішнім розпорядчим актом (розпорядження голови) щодо:
- контролю за прийомом, реєстрацією заявок на отримання адміністративних послуг, планування та затвердження графіку виїздів адміністратора;
 - контролю за виданням результатів надання послуг;
 - контролю якості обслуговування громадян та зворотного зв'язку з ними;
 - контроль за технічним станом Мобільної валізи та її підготовка до використання.
- Крок 4.** Визначення інших необхідних вимог також може здійснюватись внутрішнім розпорядчим актом (в тому числі розпорядженням голови громади). Варто зазначити питання стосовно необхідності укладення договору з

охоронною фірмою, котра забезпечуватиме супровід адміністратора та питання щодо визначення способу пересування з Мобільною валізою (на службовому авто чи за допомогою компанії перевізника тощо).

Крок 5. Визначення внутрішнім розпорядчим актом адміністраторів, які здійснюють роботу на віддаленому робочому місці з Мобільною валізою, та ознайомити їх з таким наказом. Цей крок також необхідний для дотримання вимог Кодексу України про працю, згідно якого працівники мають бути ознайомлені зі зміною умов праці. Робота через віддалене робоче місце (особливо за місцем перебування громадян) є тимчасовою зміною умов праці адміністратора.

Крок 6. Передбачення видатків на фінансування заходів з обслуговування Мобільної валізи та послуг транспорту, охорони тощо (у разі потреби).

Крок 7. Проведення широкої інформаційної кампанії щодо запровадження у громаді нового сервісу та забезпечення постійного поширення інформації про його роботу за допомогою різних каналів комунікації.

Слід зазначити, що вказані кроки є орієнтовними, оскільки порядок організації роботи Мобільного офісу залежить від моделі його роботи та особливостей органу місцевого самоврядування.

1.2 Технічне наповнення

Основним технічним інструментом для роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора за принципом «Мобільної валізи» є комплект портативного обладнання, яке розміщується у зручній переносній мобільній валізі. Комплект обладнання містить ноутбук-трансформер, портативний принтер, ручний сканер, зчитувач ID-карток, павербанк, відеокамеру, маршрутизатор (роутер), супутні периферійні пристрої.

Комплект обладнання, має відповідати наступним вимогам:

- Ноутбук повинен мати розмір екрану не менше 10 дюймів та може бути укомплектовано бездротовим маніпулятором типу «миша»;
- Принтер повинен підтримувати щонайменше чорно-білий друк на папері формату А4;
- Сканер повинен забезпечувати можливість сканування як документів формату А4, так і персональних документів, таких як паспорти, посвідчення, тощо. Сканер повинен забезпечувати сканування документів формату А4 та менших форматів;

- Модем для підключення до мобільного інтернету повинен підтримувати підключення пристроїв через wifi та до мережі Інтернет через мережі мобільних операторів України;
- Пристрій для зчитування інформації паспортів громадянина України у формі ID-картки відповідає вимогам чинного законодавства та працює із актуальними версіями ID-картки;
- Пристрій для відеозапису процесу надання послуг повинен забезпечувати відповідну якість зображення, що надає можливість працювати в умовах поганого освітлення;
- Кейс для транспортування та автономної роботи комплектум може бути виготовлений з металевих сплавів або інших ударостійких матеріалів та мати окреме відділення для чистих аркушів паперу та сформованих пакетів документів у процесі надання послуг формату А4. Перевагою буде, якщо у момент відкриття кейсу буде автоматично вмикатися відеозапис із подальшим автоматичним вимкненням при закритті.

На ноутбуці, що входить до комплекту валізи повинно бути встановлено програмне забезпечення з ліцензіями, які передбачають можливість його використання для надання публічних послуг. Щонайменше має бути встановлено:

- операційна система Microsoft Windows 10;
- комплект офісних програм Microsoft Office, що має містити щонайменше програми Word та Excel (без необхідності регулярних платежів за використання);
- драйвери та програмне забезпечення для роботи з іншими пристроями комплекту;
- програмне забезпечення для зчитування з ID-карток інформації, у тому числі відомостей про реєстрацію місця проживання.

1.3 Визначення переліку послуг

Технічні параметри Мобільної валізи надають можливість адміністратору ЦНАП повноцінно виконувати свої функції, передбачені ЗУ «Про адміністративні послуги», та надавати майже весь перелік послуг ЦНАП. Винятком поки що є послуги щодо оформлення біометричних паспортів громадян України.

Водночас практика громад свідчить, що найпопулярнішими послугами Мобільного офісу є:

- реєстрації/зняття з реєстрації місця проживання;
- надання згоди власника на реєстрацію місця проживання;
- послуги соціального характеру (різні види матеріальних допомог та пільг);
- послуги у сфері реєстрації речових прав на нерухоме майно;

- послуги у сфері оформлення прав користування земельними ділянками та їх приватизації;
- послуги з вклеювання фото до паспорта громадянина України у формі книжечки.

Слід розуміти, що залежно від території обслуговування та цільової групи клієнтів матимемо різні рейтинги щодо популярних послуг Мобільного офісу.

Метою сервісу та вимог до технічних параметрів Мобільної валізи є створення можливості для громадян отримати максимально можливий перелік послуг.

1.4 Перспективи взаємодії ЦНАП з іншими суб'єктами надання послуг

З метою комплексного надання послуг та допомоги громадянам у вирішенні якомога ширшого переліку питань за допомогою сервісу «Мобільна валіза ЦНАП» доцільною є співпраця з іншими суб'єктами надання послуг. Обґрунтовуючи доречність співпраці, скажімо, між ЦНАП та Управлінням соціального захисту населення (УСЗН) щодо роботи у сервісі «Мобільна валіза ЦНАП», слід розуміти, що спільна робота в результаті робить адміністративні та соціальні послуги доступними громадянам відповідних категорій. А подекуди різні види послуг є складовими у вирішенні однієї життєвої ситуації.

Деякі з ЦНАПів уже інтегрували послуги соціального характеру. І з впровадженням Мобільної валізи соціальні послуги як частина послуг, які надаються через адміністраторів ЦНАП, відповідно будуть надаватися через Мобільну валізу. Проте навіть у такому випадку для клієнторієнтованого підходу варто запросити до співпраці УСЗН та організувати виїзди спільно з представником управління соціального захисту. Таким чином можливо надати громадянам весь комплекс адміністративних послуг, в тому числі соціального характеру.

У випадку, якщо ЦНАП не надає послуги соціального характеру, співпраця з УСЗН є надзвичайно важливою. Через спільну роботу з УСЗН перелік послуг стане ширшим, а ЦНАП, за погодженням з УСЗН, отримає можливість поступово інтегрувати нові соціальні послуги.

Аналогічна співпраця доречна і з іншими суб'єктами, послуги яких зручно отримувати у комплексі з послугами ЦНАП.

Працюючи разом у єдиному сервісі, ми робимо адміністративні, соціальні та інші муніципальні послуги доступними для громадян.

1.5 Оплата послуг, які надаються за допомогою Мобільної валізи

Наразі є кілька моделей здійснення оплати адміністративних послуг, які надаються за допомогою сервісу «Мобільна валіза ЦНАП»:

1.) Шляхом попередньої оплати громадянином або його родичами та надання під час обслуговування адміністратору вже наявного платіжного документу.
2.) За допомогою використання сервісів інтернет-банкінгу типу «fast-pay». Для цього ЦНАП має попередньо опрацювати з банком питання внесення необхідних реквізитів до списку швидких послуг. Після цього, якщо клієнт має будь-яку пластикову банківську карту, він має можливість безпосередньо під час обслуговування провести безконтактний платіж, а адміністратор – роздрукувати квитанцію щодо оплати послуги.
3.) Укласти з банком договір та встановити до Мобільної валізи POS-термінал чи міні-термінал типу iPay та відповідне програмне забезпечення для зчитування будь-яких банківських пластикових карт. Якщо пластикова карта клієнта має безконтактний чіп (PayPass), варто використовувати ID-рідер, яким укомплектована Мобільна валіза.

Під час оформлення замовлення на виїзд Мобільної валізи, слід звернути увагу на питання щодо способу оплати.

1.6 Програмне забезпечення

Всі основні функції з надання послуг адміністратори ЦНАП виконують через браузер за допомогою доступу до відповідних порталів та реєстрів. Приміром, у Харківській, Київській, Дніпропетровській області реєстрація справ щодо надання адміністративних послуг та оформлення адмінпорушень здійснюється за допомогою Віртуального офісу адміністративних послуг «Відкрита влада».

Окремого встановлення нещодавно потребував АРМ Єдиного державного реєстру юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців. Проте Мін'юстом проведено заходи щодо оновлення реєстру та можливості роботи з ним через браузер.

ЦНАПи здебільшого мають власні програмні засоби для реєстрації справ, які теж працюють через браузер або без проблем встановлюються з операційною системою «Windows».

Програмне забезпечення UAID READER для зчитування даних з ID-паспортів є у вільному доступі на сайті ДП «Поліграфічний комбінат «Україна».

Драйвери для принтера вже попередньо встановлені та, за потреби, можуть у подальшому оновлюватися відповідним технічним фахівцем, який здійснює сервісне обслуговування обладнання.

1.7 Відповідальність за обладнання, його використання та технічне обслуговування

Відповідно до штатного розкладу організації необхідно визначити відповідальну особу за контролем технічного стану Мобільної валізи. У разі відсутності в штаті системного адміністратора варто визначити відповідальну особу з-поміж працівників організації для здійснення загального нагляду за технічним станом. Така особа відповідатиме за прості технічні процедури, а у разі виникнення більш серйозних питань доповідатиме керівнику щодо необхідності залучення відповідних фахівців. До основних функцій відповідальної особи слід віднести:

- зарядження Мобільної валізи;
- контроль за наявністю трафіку для користування інтернетом, завчасна оплата мобільного рахунку;
- заміна за потреби акумуляторних батарейок у портативному сканері та безпроводному маніпуляторі типу «миша»;
- оновлення за необхідності операційної системи;
- профілактичне очищення операційної системи та браузера;
- заміна за потреби картриджів та контейнера для збирання відпрацьованих чорнил портативного принтера;
- інформування керівництва про виникнення більш складних питань щодо технічного обслуговування валізи;
- питання обслуговування при виникненні гарантійних випадків належать до відповідальності постачальника валіз.

1.8 Навчання персоналу, який буде користуватися обладнанням

Доцільно визначити відповідального працівника, який першим здобуде навички стосовно роботи з Мобільною валізою. Потім цей працівник зможе навчити та передати свій досвід іншим колегам.

Варто зазначити, що з метою універсальності роботи Мобільної валізи слід навчити користуватися нею широке коло працівників.

Перед початком використання Мобільної валізи слід уважно ознайомитися з інструкцією, яка надана постачальником.

Також важливо періодично проводити тренінг щодо навичок користування мобільною валізою в межах планових заходів, в тому числі тих, які проводяться міжнародними фондами та організаціями.

1.9 Надання послуг громадянам за їх місцем проживання: складнощі та ризики

Враховуючи практичний досвід роботи Мобільної валізи, можна зазначити деякі основні складнощі та ризики, пов'язані із обслуговуванням громадян за місцем їх проживання.

Ризики «хибного» виклику.

Для уникнення таких випадків перш за все необхідно особливу увагу приділяти ретельному та детальному обговоренню всіх питань під час прийому заявки, зокрема:

- статус заявника (наявність інвалідності, перебування у лікарні, довідки щодо стану здоров'я тощо);
- координати місця перебування громадянина (адреса, контактний телефон, номер домофону, особливості шляху та доступу тощо);
- надання вичерпної консультації щодо переліку необхідних документів для отримання відповідної адміністративної послуги, акцент на потребу наявності цих документів на момент візиту адміністратора, у разі, коли послуга платна – узгодити спосіб оплати;
- дата й час візиту тощо.

Також під час прийому заявки слід попереджати громадян про відповідальність щодо надання недостовірних відомостей.

Ризики щодо дієздатності та свідомого ухвалення рішень заявником.

Можливі випадки, коли під час візиту адміністратор, у зв'язку з поведінкою клієнта, має сумнів щодо його дієздатності у свідомому ухваленні рішень. У разі виникнення у адміністратора сумнівів щодо психічного здоров'я клієнта, варто розглянути питання щодо скасування обслуговування.

У таких випадках доречно, щоб під час обслуговування разом з адміністратором був присутній представник служби охорони, інший адміністратор або фахівець

органу місцевого самоврядування тощо, який може виступити свідком такого випадку.

У разі підозр щодо дієздатності громадянина доцільно скласти акт у довільній формі про обставини такого випадку.

Також, у разі виникнення сумнівів щодо психічного чи фізичного стану громадянина, для використання у роботі можна розглядати практику отримання відповідної довідки від лікаря, який лікує громадянина або має право на видачу відповідних медичних документів.

Ризик агресії або неправомірних дій з боку клієнта або його родичів відносно адміністратора.

Безумовно, керівник має забезпечити безпеку свого працівника та матеріальних цінностей, тобто валізи. Для цього доцільно забезпечити охорону шляхом залучення сторонніх або комунальних організацій з охорони громадського порядку.

Корупційні ризики.

З метою забезпечення прозорості та підконтрольності процесу обслуговування клієнтів рекомендується здійснювати за допомогою камери, розміщеної у валізі, відеозапис процесу обслуговування громадян. Після обслуговування доцільно провести телефонне опитування клієнта щодо того, як минув прийом.

1.10 Контроль за якістю послуг, наданих за допомогою Мобільної валізи

Контроль за якістю наданих за допомогою Мобільної валізи послуг є завданням керівника. Основними компонентами якості надання послуг за допомогою Мобільної валізи мають бути:

- Отримання вхідного пакету документів у зручному для громадянина місці та у зручний для нього час. Важливо дотримуватися обумовлених під час оформлення заявки дати та часу візиту адміністратора.
- Забезпечення належного контролю за строком опрацювання та підготовкою відповіді.
- Передання результату надання послуги у зручний для громадянина спосіб. Це питання також слід попередньо погодити з громадянином. Видання результату можна здійснити за допомогою пошти, кур'єра, а у разі високого рівня важливості документа – шляхом повторного візиту.

- Аналіз причин та обґрунтованості відмови у надання послуг у разі, якщо результатом надання послуги є офіційна відмова суб'єкта надання послуги.

1.11 Моніторинг та збір даних для зворотного зв'язку

Важливим пунктом організації діяльності Мобільної валізи є забезпечення зворотного зв'язку з громадянами. Основними елементами системи зворотного зв'язку щодо сервісу «Мобільна валіза» є:

- Моніторинг відгуків громадян щодо роботи сервісу. Каналами отримання відгуків можна вважати:
 - телефонне опитування громадян відповідальною особою за результатами проведених виїздів;
 - проведення анкетування у віддалених робочих місцях під час обслуговування;
 - отримання відгуків через соціальні мережі, приміром, Facebook;
 - отримання відгуків через персональні сайти ЦНАП або сервіси Google.
- Аналіз змісту відгуків. Визначення конкретних пропозицій у разі їх наявності.
- Обговорення колективом пропозицій та зауважень щодо роботи сервісу.
- Визначення доцільності ухвалення на їх основі відповідних рішень.
- За результатами обговорення, у разі доцільності пропозицій, формується та ухвалюється рішення щодо внесення певних змін до процедур роботи Мобільної валізи.
- Періодичне опублікування результатів та показників роботи сервісу, результатів аналізу відгуків та, у разі наявності, інформації про врахування пропозицій громадян, в тому числі щодо зміни процедур роботи сервісу.

1.12 Приклади запровадження

Наприкінці 2020 року Програмою EGAP було надано підтримку щодо запровадження Мобільних валіз у роботі ЦНАП 4-х територіальних громад.

Так, приміром, Мобільна валіза, що запроваджена у роботу ЦНАП Іллінецької міської територіальної громади, дозволить надавати адміністративні послуги вдома для вразливих категорій громадян.

Тепер жителі Іллінецької громади, які досягли 80-річного віку, особи з інвалідністю 1 групи та особи, що за станом здоров'я не здатні самотійно пересуватись, у т.ч. перебувають на стаціонарному лікуванні у комунальних медичних закладах міста,

можуть отримати необхідні їм адміністративні послуги, не витрачаючи часу, зусилля та власне здоров'я на відвідування ЦНАП.



ФОТО
МОБІЛЬНОЇ ВАЛІЗИ
ВПРОВАДЖЕНОЇ
В ІЛЛІНЕЦЬКІЙ ГРОМАДІ

«Завдяки Мобільним валізам наші фахівці тепер зможуть виїжджати до людей, які через вік чи стан здоров'я не можуть особисто звернутись до державних реєстраторів чи спеціалістів із соціальних питань міської ради, та надавати адміністративні послуги вдома», – зазначив Володимир Ящук, Іллінецький міський голова.

Вже наступного дня після старту роботи Мобільної валізи першим клієнтом, який отримав адміністративну послугу соціального характеру вдома, став Микола Петрович, 80-річний житель села Іллінці. Все своє життя він пропрацював у сільському господарстві і через стан здоров'я не мав змоги самостійно відвідати ЦНАП, щоб подати необхідний пакет документів на призначення субсидії. До пенсіонера завітали спеціалісти з соціальних питань міської ради та завдяки обладнанню «Мобільної валізи» прийняли документи безпосередньо на місці.



**НАВЧАННЯ
ПРЕДСТАВНИКІВ
ЦНАП ІЛЛІНЕЦЬКОЇ
ГРОМАДИ ЩОДО РОБОТИ
ІЗ МОБІЛЬНОЮ
ВАЛІЗОЮ**

Місцева влада має дбати про жителів громади та робити все необхідне, щоб кожен мав можливість отримувати адміністративні послуги зручно та швидко.

Такий підхід підштовхує жителів не бути байдужими та запитати в своїх літніх родичів або сусідів, чи не потрібна їм адміністративна послуга на дому, і повідомляти про таку потребу працівників місцевого Центру надання адміністративних послуг.



**НАДАННЯ ПОСЛУГИ
ІЗ ВИКОРИС-
ТАННЯМ
МОБІЛЬНОЇ ВАЛІЗИ**

1.13 План дій щодо впровадження Мобільної валізи в громаді

№	НАЗВА ЗАХОДУ	ЗМІСТ ЗАХОДУ
1	<p>Розроблення та ухвалення рішення органу місцевого самоврядування «Про утворення пересувного віддаленого робочого місця адміністратора центру надання адміністративних послуг» (Додатки Д2, Д3)</p>	<p>Пропонується нормативні питання щодо утворення пересувного ВРМ затвердити одним рішенням ради. Таке рішення має містити:</p> <p>власне пункт про утворення ВРМ</p> <p>порядок роботи адміністратора пересувного ВРМ</p> <p>перелік категорій суб'єктів звернень, яким можуть надаватися послуги за допомогою пересувного ВРМ (з обов'язковим включенням до такого переліку осіб з інвалідністю I групи та інших осіб, які, за висновком лікарськоконсультативної комісії, не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги)</p> <p>перелік послуг, які надаватимуться за допомогою пересувного ВРМ (можна вказувати «за винятком»)</p> <p>у разі, якщо Регламент ЦНАП не приведений у відповідність до Примірного регламенту ЦНАП (Постанова КМУ від 01.08.2013 № 588 зі змінами), необхідно викласти його у новій редакції або доповнити розділом «Особливості діяльності територіального підрозділу центру, адміністратора центру, що працює на віддаленому робочому місці» (Додаток Д4)</p> <p>окремим пунктом у рішенні про утворення ВРМ зазначити графік його роботи або вказати, що «графік роботи пересувного ВРМ встановлюється відповідним розпорядженням сільського голови»</p>
2	<p>Розроблення та ухвалення розпорядження голови органу місцевого самоврядування «Про деякі питання організації діяльності пересувного віддаленого робочого місця адміністратора ЦНАП» (Додаток Д5)</p>	<p>Пропонується організаційні питання затвердити одним розпорядженням голови. Розпорядження має включати пункти щодо:</p> <p>визначення відповідальної особи за організацію діяльності пересувного ВРМ та контролю за його роботою (керівник ЦНАП, як правило)</p> <p>визначення відповідальної особи за технічний стан, обслуговування та підготовку до виїздів Мобільної валізи (як правило, технічний фахівець або відповідальний фахівець із відповідними навичками)</p> <p>визначення переліку адміністраторів ЦНАП (чи інших посадових осіб), які будуть здійснювати роботу у</p>

		пересувному ВРМ (додатком до розпорядження необхідно затвердити перелік фахівців та ознайомити їх під підпис)
		забезпечення транспортом (із зазначенням способу організації транспортного обслуговування пересувного ВРМ) (пункт розпорядження про забезпечення службовим транспортом або пункт із дорученням фінансовому підрозділу укласти відповідну угоду про надання послуг з перевезення)
		доручення фінансовому підрозділу щодо забезпечення асигнувань для стабільної роботи пересувного ВРМ (транспорт, картриджі, поповнення рахунку мобільного інтернету, охорона за потреби)
		забезпечення охорони пересувного ВРМ під час виїздів (за потреби)
3	Передбачити поточне фінансування до кінця поточного року та на наступний рік для оплати витратних матеріалів та послуг	<ul style="list-style-type: none"> > картриджі для мобільного принтеру (приблизно 700 грн за комплект) > оплата послуг мобільного інтернету (100–150 грн на місяць для одного оператора) > послуги транспорту (пальне для службового авто або оплата послуг з індивідуального перевезення) > послуги охорони (за потреби)
4	Фактично вирішити питання щодо транспортного забезпечення роботи пересувного ВРМ	Визначити спосіб, яким вирішено питання, наприклад залучення фірми перевізника, придбання авто або використання вже існуючого
5	Фактично вирішити питання щодо забезпечення охорони адміністратора та обладнання під час роботи пересувного ВРМ (за потреби)	Визначити спосіб, яким вирішено питання, наприклад залучення охоронної фірми або муніципальної варти
6	Провести вибір банківської установи та укласти договір на обслуговування POS-терміналу, місця для розміщення якого передбачене у мобільній валізі	Від 0 до 300 грн залежно від банку та умов співпраці
7	Забезпечити постійне інформування громадян про сервіс пересувного ВРМ, режим його роботи тощо	З метою забезпечення ефективного інформаційного супроводу необхідно:
		розмістити інформацію про умови роботи пересувного ВРМ у ЦНАП, у сільській раді, амбулаторії та інших публічних місцях, які відвідують громадяни

		розмістити інформацію на сайті громади та у соціальних мережах
		за можливості виготовити флаєри (листівки, роздатковий матеріал) з інформацією про сервіс
		перед запуском сервісу здійснити відповідні публікації у друкованих ЗМІ (за наявності) та на місцевих вебресурсах
		періодично здійснювати публікації на сайті громади, у соціальних мережах, місцевих ЗМІ щодо стану роботи сервісу, інтерв'ю з громадянами (за їхньою згодою), які скористалися послугами пересувного ВРМ тощо
		за можливості відзняти кілька відеосюжетів щодо роботи сервісу з коментарями громадян (за їхньою згодою)
		впровадити публікацію щорічної звітності про результати роботи пересувного ВРМ

РОЗДІЛ 2.

МЕТОДОЛОГІЯ

ПРОВЕДЕННЯ

ІНФОРМАЦІЙНОЇ КАМПАНІЇ

2.1 Основні положення

Опис інструменту, який впроваджується.

Технічне обладнання, яке дозволяє створити віддалене робоче місце для співробітника ЦНАПу і надавати адміністративні послуги окремим категоріям громадян, яким важко пересуватись, вдома чи в лікарні.

Мета кампанії.

Поширити інформацію про послугу «Мобільна валіза ЦНАП» серед жителів, які можуть нею скористатися, та посилити імідж прогресивної громади на рівні регіону.

Період проведення кампанії.

Перша частина – протягом місяця від моменту ухвалення положення про «Мобільні валізи ЦНАП». Друга частина – протягом року після запуску послуги «Мобільні валізи».

Бенефіціари.

Вигодоємці проекту – люди, які не можуть отримати послугу в ЦНАПі, а саме:

- люди, старші вісімдесяти років;
- люди, які мають першу групу інвалідності;
- люди, які не можуть пересуватися за станом здоров'я.

Стейкхолдери.

Групи людей, яких необхідно поінформувати, хоча вони і не здобувають прямої вигоди від реалізації проекту:

- представники районної та обласної влади;
- громадські організації що діють на території громади;
- засоби масової інформації.

Мета інформування.

Створення іміджу прогресивної громади, яка впроваджує інноваційні рішення; поширення успішної практики на інші громади регіону.

Основні канали комунікації.

- Соціальні мережі. Комунікація в них спрямована на інформування людей, які знають жителів громади, що можуть скористатись послугою.
- Плакати на дошках оголошень та в місцях концентрації цільової аудиторії та потенційних клієнтів (Міська рада, ЦНАП, ФАП чи поліклініка, відділення пошти, інші комунальні та державні установи).
- Партнерські мережі через офіційні листи або повідомлення на e-mail: місцеві, районні та обласна спілки ветеранів та людей із інвалідністю; місцеві релігійні організації.
- Сайт громади. Цей канал більшою мірою спрямований на інформування ззовні громади.

2.2 План інформаційної кампанії

2.2.1 Перший етап – підготовка

1. Підписання меморандуму про співпрацю із постачальником (у разі співпраці).

Під час підписання меморандуму про співпрацю між органом місцевого самоврядування та постачальником (партнерською програмою) варто зробити спільне фото, яке можна буде розмістити для ілюстрації новини в соціальних мережах.

Також після підписання меморандуму необхідно розмістити інформацію на сайті громади, де поінформувати про цілі та очікувані результати від співпраці.

2. Ухвалення рішень місцевої ради.

Після того, як місцева рада ухвалить усі необхідні рішення для запуску «Мобільної валізи ЦНАП», необхідно розмістити новину про це на сайті громади (Типовий текст новини наведено у **Додатку Д1**)

Завдання цього етапу – не лише поінформувати жителів про запуск послуги, а й спростити пошук інформації про детальні умови надання послуги в подальшому.

У новині мають міститися точні реквізити ухваленого рішення та всі необхідні додатки.

3. Передання «Мобільних валіз ЦНАП».

Ключовий крок, з якого розпочинається активне інформування громади про запуск послуги. Під час вручення цифрової валізи потрібно зробити кілька фото процесу передачі.

Можливі сюжети:

- фото валізи;
- фото процесу передачі валізи від представника постачальника до представника ОМС;
- спільне фото на тлі ЦНАПу чи іншої будівлі ОМС.

Після вручення валіз необхідно:

- розмістити інформацію про це на сайті громади (приклад тексту новини наведено у **Додатку Д1**) в розділі «Новини» та на фейсбук-сторінці громади (приклад допису наведено у **Додатку Д1**);
- записати відеозвернення від голови, його заступника чи іншого представника ОТГ і розмістити на персональній сторінці та/або на фейсбук-сторінці громади (приклад тексту відеозвернення наведено у **Додатку Д1**);
- розіслати інформацію в місцеві та обласні засоби масової інформації (приклад тексту пресрелізу наведено у **Додатку Д1**);
- розмістити плакати/оголошення про послугу в місцях скупчення цільової аудиторії та на дошках оголошень;
- розіслати інформацію про можливість отримати послуги вдома в партнерські організації (у спілку ветеранів, організацію людей з інвалідністю).

За бажанням також можна записати відео про саму цифрову валізу та викласти його в соціальних мережах громади чи на youtube-каналі громади. Такий тип відео називається «Анбоксінг», коли ви показуєте глядачам, що є всередині валізи.

2.2.2 Другий етап – реалізація

Починається від моменту надання першої віддаленої послуги. Це є важливим інформаційним приводом, який показує, що інструмент справді працює, а мобільна валіза справді використовується.

Важливо, щоб між отриманням валізи і наданням перших послуг минуло не більше кількох тижнів, поки люди ще пам'ятають про те, що така послуга з'явилась у їхній

громаді. Для цього варто активно поширювати інформацію під час першого етапу інформаційної кампанії.

Важливо! Потрібно заздалегідь уточнити у перших користувачів послуги, чи не проти вони бути героями вашого інформаційного повідомлення (фото, відео, допису, новини тощо). Їм варто пояснити, що наочна демонстрація їхнього прикладу є неабияк важливою, оскільки дасть змогу показати людям, що в громаді надається така зручна послуга, і переконати їх, що вони також можуть нею скористатися за потреби.

Під час надання послуги варто зробити фото клієнта та працівника ЦНАПу разом із цифровою валізою. Якщо клієнт не хоче фотографуватись, варто зробити фото лише працівника.

Важливо! Зверніть увагу, щоб на фото не потрапляли персональні дані клієнта та елементи побуту, якщо вони свідчать, що він/вона має скрутне становище. Обов'язково погоджуйте фотографії та відео, які ви використовуватимете, із клієнтом.

Після надання послуги необхідно розмістити інформацію про це в соціальних мережах.

Інформацію про надання послуги важливо персоналізувати. Починати текст варто з короткої історії людини. Це зробить інформацію більш емоційною.

Приклад: Це – Сергій Іванович, йому 82 роки. Все своє життя він прожив у нашій громаді. Працював токарем на фабриці. На власні очі бачив, як звели більшість будівель у нашій громаді. Сьогодні він став першим клієнтом, який отримав адміністративну послугу від працівників ЦНАПу вдома.

Також важливо зазначити, хто звернувся до ЦНАПу і повідомив, що клієнту потрібна послуга. Це необхідно, щоб люди пам'ятали, що вони теж можуть стати тими, хто допоможе літнім людям отримати адміністративну послугу.

Приклад: Про потребу Сергія Івановича отримати послугу розповів його сусід Артем Ігорович, який звернувся до ЦНАПу та лишив заявку.

Завершити допис потрібно заклик до дії. Щоб інші люди, які прочитають цю публікацію, були більш мотивовані.

Приклад: Нагадуємо, що кожен може допомогти людям, які за віком чи станом здоров'я не можуть отримати послугу в приміщенні ЦНАПу. Варто лише звернутися до працівників Центру, надати підтверджувальні документи та лишити заявку. Не будьте байдужими!

Під час цього етапу варто готувати такі публікації принаймні про перших п'ятьох клієнтів, які отримують адміністративні послуги вдома.

Після того, як послуг буде більше п'яти, варто зосереджувати увагу і публікувати історії, лише коли є елемент нового:

- перша нова послуга (раніше такої послуги віддалено не надавали);
- перша послуга у новій точці (інше село громади);
- перша послуга для нової групи (вперше надана послуга в лікарні).

Варто користуватися календарем інформаційних приводів. Цими днями можна публікувати у соціальних мережах дописи, присвячені визначним датам, і одночасно нагадувати про послуги «Мобільної валізи».

Приклади:

22 листопада – Міжнародний день синів

Сьогодні відзначаємо Міжнародний день синів! Ми вітаємо зі святом та закликаємо бути хорошими синами і дізнатись у ваших літніх батьків, чи не потрібно їм отримати адміністративні послуги вдома. Нагадуємо, що тепер така послуга доступна в нашій громаді для жителів, старших вісімдесяти років, які мають інвалідність 1 групи чи не можуть самостійно пересуватися за станом здоров'я.

Третього грудня – Міжнародний день людей із інвалідністю

Сьогодні весь світ відзначає Міжнародний день людей із інвалідністю. Ця дата покликана привернути увагу суспільства до проблем людей із інвалідністю і закликати до активних дій із дотримання їхніх прав. Одним із таких кроків для нашої громади став запуск послуги «Мобільна валіза ЦНАП», завдяки якій люди з інвалідністю 1 групи можуть отримати адміністративні послуги вдома.

2.2.3 Третій етап – звітування

Починається з першого кварталу надання адміністративної послуги. Необхідно розмістити у соціальних мережах та на сайті громади інформацію про те, скільки було надано послуг за цей період та яким категоріям жителів.

Якщо цифра є великою для громади, доречно записати окреме відео від голови місцевої ради чи його заступника, де варто подякувати всім, хто виявив небайдужість та допоміг людям отримати адміністративні послуги.

У публікації варто нагадати, що надання послуг удома стало можливим завдяки співпраці із певними партнерами (у разі їх наявності) та проєкту цифровізації регіонів.

Також необхідно згадати, які інші цифрові інструменти будуть впроваджені у вашій громаді найближчим часом.

Інформувати про результати надання послуг вдома доречно раз на квартал протягом першого року після запуску послуги.

2.2.4 Четвертий етап – презентація успіхів

Окрім того, що варто робити хороші справи, необхідно також і розповідати про них іншим, щоб надихати їх своїм прикладом та закріплювати імідж прогресивної громади, що приваблює донорів та інвесторів.

Після перших 20 наданих послуг варто підготувати інформацію про це як позитивний результат громади. Найбільш типові формати подання цієї інформації:

- публікація в місцевій газеті чи на місцевому новинному сайті;
- презентація в PowerPoint;
- Історія успіху.

Варто підготувати коротку презентацію, яку ви зможете використовувати під час виступів на заходах.

Презентація має містити:

- Інформацію про те, що у вашій громаді запрацював ЦНАП. Найкраще проілюструвати фотографією ЦНАПу та навести певну кількість наданих послуг.
- Опис проблеми, а саме – приміром, що окремим категоріям жителів доволі важко відвідати ЦНАП через вік чи стан здоров'я.
- Презентацію рішення. Можна проілюструвати фотографією, де очільники громади підписують меморандум, та фотографіями власне валізи.
- Особисту історію: приклад надання послуги одному з жителів із короткою інформацією про цю людину. Варто проілюструвати фотографією отримання послуги (не забудьте дістати дозвіл у людини на використання її фото в презентації).
- Статистику отриманих послуг удома.
- Подальші кроки. Перелік інших цифрових інструментів, які планує запуснути ваша громада.

Маючи готову презентацію, вам буде легше підготувати виступ, якщо раптово трапиться нагода розказати про позитивний приклад вашої громади.

Особливість підготовки «історії успіху» полягає в тому, що вона розрахований на зовнішню аудиторію читачів, а не членів громади чи найближчих сусідів. Тому для



Організація роботи пересувного віддаленого робочого місця адміністратора
центру надання адміністративних послуг («Мобільна валіза ЦНАП»)
МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

них варто додати інформацію про саму громаду і пояснення, чому цей інструмент був актуальним.

Приклади історій успіху можна переглянути на сайті Асоціації міст України:
<https://www.auc.org.ua/successes>

2.3 Календарний план проведення інфокампанії

Етап
підготовки

Етап
реалізації



1.

Підписання
Меморандуму



- Пост у соціальних мережах
- Публікація на сайті громади

2.

Ухвалення
рішень
місцевою
радою



- Публікація на сайті громади

3.

Передача
«Мобільних
валіз ЦНАП»



- Пост у соціальних мережах
- Публікація на сайті громади
- Розсилання інформації в ЗМІ та партнерські організації
- Розміщення плакатів

4.

Надання
першої
послуги



- Пост у соціальних мережах

5.

Надання
перших
5 послуг



- Пост у соціальних мережах

Етап презентації

Етап звітування

6.

**Надання
перших
20 послуг**



- ▶ Публікація в місцевому ЗМІ
- ▶ Підготовка презентації про успіх
- ▶ Підготовка історії успіху

7.

**Перший
квартал
від запуску
послуги**



- ▶ Пост у соціальних мережах
- ▶ Публікація на сайті громади

8.

**Пів року
від запуску
послуги**



- ▶ Пост у соціальних мережах
- ▶ Публікація на сайті громади

9.

**Перший рік
від запуску
послуги**



- ▶ Пост у соціальних мережах
- ▶ Публікація на сайті громади