



МІНІСТЕРСТВО ЦИФРОВОЇ ТРАНСФОРМАЦІЇ УКРАЇНИ

Мінцифри

вул. Ділова, 24, м. Київ, 03150, тел. (044) 207-17-30

E-mail: hello@thedigital.gov.ua, сайт: www.thedigital.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 43220851

від _____ 20__ р. № _____ На № _____ від _____ 20__ р.

Керівникам центрів (територіальних підрозділів центрів) надання адміністративних послуг

Про розміщення друкованих матеріалів, що містять гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники, представниками маркетингової компанії ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз» та проведення навчальних вебінарів

Шановні керівники центрів надання адміністративних послуг!

Відповідно до Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856, Мінцифри як головний орган у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики у сфері надання адміністративних послуг, відповідно до покладених на нього завдань здійснює моніторинг якості надання електронних та адміністративних послуг.

Відповідно до підпункту 2 пункту 5 постанови Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг» (далі – постанова № 864), якою затверджено Порядок проведення моніторингу якості надання адміністративних послуг та оприлюднення інформації про результати моніторингу якості надання адміністративних послуг (далі - Порядок), Мінцифри передбачено завдання до 30 грудня 2021 року провести пробну зовнішню оцінку рівня задоволеності суб'єктів звернення.

У відповідності до пунктів 25-26 та 28 Порядку зовнішня оцінка рівня задоволеності суб'єктів звернення проводиться стосовно суб'єктів надання адміністративних послуг та центрів надання адміністративних послуг суб'єктами моніторингу, визначеними підпунктами 1-3 пункту 6 цього Порядку, технічним



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

Підписувач Рабчинська Людмила Сергіївна
Сертифікат 3ED5083160DBC59B04000000556D0500A23C1000
Дійсний з 11.11.2020 13:01:59 по 11.11.2022 13:01:59



1/06-3-11534 від 18.10.2021

адміністратором Порталу Дія та органами, які беруть участь у проведенні моніторингу безпосередньо або шляхом проведення закупівлі таких послуг.

Так, з метою проведення пробної оцінки рівня задоволеності, технічним адміністратором порталу «Дія» Державним підприємством «Дія» відповідно до Закону України «Про публічні закупівлі» проведено процедуру закупівлі таких послуг: послуги з перевірки удаваним суб'єктом звернення та послуги з опитування суб'єктів звернення та зі збору їх відгуків і пропозицій та оголошено переможця процедур закупівлі - ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз».

Тому, в період з жовтня по грудень 2021 року Мінцифри та ДП «Дія» спільно з компанією ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз» буде проведено дослідження рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг в центрах надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП).

Також, починаючи з 19 жовтня 2021 року представниками компанії ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз» буде здійснюватися розміщення друкованих матеріалів, що містять гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг відповідно до вимог пункту 27 Порядку.

З метою навчання користуванню відповідним програмним забезпеченням Мінцифри спільно з компанією ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз» буде проведено навчальні вебінари для керівників ЦНАП, а саме:

- **20 жовтня 2021 року о 15:00** відбудеться вебінар на тему: «Як поєднати слова «ЦНАП», «якість» і «QR-код»?», на якому будуть обговорені питання запровадження пробної зовнішньої оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення та опрацювання відгуків за допомогою програмного забезпечення підрядної організації. Трансляція вебінару здійснюватиметься за посиланням: <https://youtu.be/B9TSkLxeQM4>

- **27 жовтня 2021 року о 15:00** відбудеться вебінар на тему: «Таємні покупці - небезпечні люди чи наші помічники?», де будуть обговорені питання оцінки рівня задоволеності якістю надання адміністративних послуг методом «Таємний покупець», опрацювання анкет за допомогою програмного забезпечення підрядної організації та впливу результатів такого дослідження на якість обслуговування в ЦНАП. Трансляція вебінару здійснюватиметься за посиланням: <https://youtu.be/8PznminRRz8>

Вся актуальна інформація щодо моніторингу якості надання адміністративних послуг, в тому числі записи вищезазначених вебінарів, буде розміщена на Платформі Центрів Дія за посиланням <https://center.dii.gov.ua/>

Враховуючи викладене, та з метою належного виконання норм постанови № 864 під час проведення Мінцифри пробної зовнішньої оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення у 2021 році просимо забезпечити

безперешкодний доступ представників компанії ТОВ «Форсервіс ЮА Сейлз» для розміщення в ЦНАП (його територіальних, підрозділах, віддалених робочих місцях адміністратора та мобільних ЦНАП за наявності) друкованих матеріалів, що містять гіпертекстові посилання та QR-коди на форми-опитувальники (анкети) з питаннями щодо оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адміністративних послуг та взяти участь у вищезазначених навчальних вебінарах.

Заздалегідь дякуємо за співпрацю.

З повагою

Заступник Міністра

Людмила РАБЧИНСЬКА