



#мінцифра

Як поєднати слова «ЦНАП», «якість»
і «QR-код»?



У серпні Урядом ухвалено постанову КМУ № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг», яка передбачає реалізацію проекту із пробної зовнішньої оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення якістю надання адмін послуг.

Передбачено такі канали збору оціночних даних:

- 01 Опитування суб'єктів звернення (телефонні дзвінки, Viber, смс-опитування);
- 02 Збір відгуків відвідувачів за допомогою QR-кодів, розміщених у приміщеннях ЦНАП;
- 03 Візити удаваних суб'єктів звернення, які під виглядом звичайних відвідувачів будуть оцінювати якість наданих послуг.



Для чого це потрібно?

- 01 Виявлення реальних проблем громадян під час отримання адміністративних послуг;
- 02 Оперативне реагування на проблемні питання, які можуть бути вирішені на рівні ЦНАП;
- 03 Системний аналіз результатів дослідження якості послуг Мінцифрою для прийняття управлінських рішень;
- 04 Формування рейтингів ЦНАП за рівнем задоволеності відвідувачів.



Хто і як буде реалізовувати цей проект?

У вересні Мінцифрою спільно з ДП «Дія» було проведено публічні закупівлі послуг з оцінки задоволеності суб'єктів звернення.

За результатами тендерних процедур визначено переможця - Компанію 4SERVICE.

*Компанія 4SERVICE GROUP - глобальний дослідний холдинг з управління клієнтським досвідом та розвитку інноваційних послуг, міжнародна компанія з досвідом надання послуг з покращення клієнтського досвіду в Україні та за кордоном з 2001 року.



Яка роль ЦНАП у реалізації цього проекту?

- 01 **Забезпечення розміщення QR-кодів у приміщеннях ЦНАП шляхом надання доступу представникам 4SERVICE для розміщення їх у ЦНАП;**
- 02 **Безперебійна передача інформації щодо номерів телефонів суб'єктів звернення після підключення до системи моніторингу адмін послуг;**
- 03 **Пропонування суб'єктам звернення залишити відгук шляхом сканування QR-коду за допомогою смартфона після їх розміщення;**
- 04 **Оперативне реагування на відгуки керівників ЦНАП або працівників ЦНАП, яких визначено відповідальними за опрацювання відгуків.**

Куди буде потрапляти інформація з відгуку, залишеного через QR-код?

Інформація буде надходити до програмного забезпечення компанії 4SERVICE і надаватись відповідно таких рівнів доступу:

Рівень 1

Керівники ЦНАП або відповідальна особа за опрацювання відгуків, які зможуть бачити відгуки щодо свого ЦНАП;

Рівень 2

Уповноважені особи з ОДА або на рівні КМДА, які зможуть бачити відгуки щодо ЦНАП у відповідній області або м.Києві;

Рівень 3

Уповноважені працівники Мінцифри та ДП “Дія”, які зможуть бачити відгуки щодо усіх ЦНАП по Україні.

Крім цього, керівникам ЦНАП та/або відповідальним особам буде налаштовано надходження повідомлень у Telegram, у разі отримання нового відгуку щодо відповідного ЦНАП.

Як користуватись програмним забезпеченням компанії 4SERVICE?

- 01 В пошуковому полі браузера вводите посилання: <https://voicer.digital/admin>
- 02 Для входу у систему роботи із відгуками вказуєте свій логін (електрона пошта) та Пароль (будуть надані керівникам і відповідальним особам додатково)
- 03 Натискаєте кнопку “Увійти”