



Міністерство
цифрової трансформації
України

Сучасні інструменти задоволення потреб мешканців громад

Людмила Рабчинська



В усьому світі люди прагнуть до справедливості, яка існує тільки тоді, коли **державна служить народу**, а не навпаки.



Барак Обама, 44-й президент США



Для всебічного задоволення потреб громадян держава має керуватися основоположним принципом **"людина в першу чергу"**.



Benjamin Chiang, EY Government & Public Sector Leader, Singapore

Очікування споживачів під час взаємодії з надавачами послуг

Багатоканальність

47% – електронна пошта

23% – телефонні дзвінки

23% – вебчати

2% – соціальні мережі

Дослідження FinancesOnline, 2021 рік

Оперативний зворотний зв'язок

42% респондентів очікують на відповідь протягом 60 хв.

24% респондентів очікують на відповідь протягом 30 хв.

57% із них розраховують на таку саму швидкість вночі та на вихідних

Дослідження Convince & Convert, 2021 рік

Захист даних

87% респондентів відмовлялися від онлайн-операцій через побоювання витоку персональних даних на сайті

Дослідження McKinsey, 2020 рік

Існуючі інструменти е-демократії

01. Публічні консультації на сайтах державних органів

02. Громадські бюджети участі

03. Звернення громадян

до будь-якого органу чи за допомогою Урядового контактного центру

04. Петиції

до Президента України

до Верховної Ради України

до Кабінету Міністрів України

до органів місцевого самоврядування

Проблеми наявних інструментів

- Відсутність єдиної екосистеми
- Неможливість простежити вплив на важливі рішення

Платформа Взаємодія

01.

Єдина екосистема для взаємодії громадян та держави, що відповідає 3-м складовим електронної участі, що визначені методологією ООН

02.

Усі важливі інструменти громадської участі (близько 14) в єдиному місці у зручному та впізнаваному інтерфейсі

03.

Реальний вплив на ухвалення рішень органами завдяки реінжинірингу процесів



Взаємодія

національна онлайн-платформа
е-демократії

Інструменти платформи Взаємодія

Запуск у II половині 2021 року

Е-петиції до органів місцевого самоврядування

Е-конкурси

Інформаційні модулі: база представників громадськості й експертів, публічні звіти топчиновників, громадська експертиза, контакти органів виконавчої влади, рекомендації та найкращі практики тощо.

Запуск у 2022 році

Е-звернення та е-запити

Е-петиції до КМУ (реінжиніринг)

Е-консультації

Е-голосування за членів громадських рад

Е-конкурси

Громадський бюджет

Задоволеність обслуговуванням

під час отримання адміністративних послуг

Особисте звернення

73%
опитуваних зверталися до держустанов протягом останніх 2-х років

65%
з них задоволені обслуговуванням

77%
задоволені обслуговуванням у ЦНАП – найвищий рівень

Онлайн-звернення

28%
опитуваних користувалися електронними державними послугами за останні 2 роки

92%
становить загальний рівень задоволеності онлайн-послугами для ФОПів на Порталі Дія у 2021 році

Дія Центри

Незабаром

1 438

сучасних ЦНАП
у кожній громаді

у середньому

510

адмінпослуг
у кожному ЦНАП

щонайменше

90%

рівень задоволеності
сервісами



Що отримують мешканці?

Основні послуги

Адміністративні послуги

Консультації щодо онлайн-послуг

Комп'ютери з доступом до інтернету

Оплата комунальних послуг

Консультації щодо бізнесу (Дія.Бізнес)

Супутні послуги

Безоплатна правова допомога

Банківські послуги

Приймальна громадян головою тергромади

Пошта

Коворкінг-зона

Кав'ярня

Електронний документообіг

Система е-документообігу та інформаційні системи

1 січня 2021 року



- Інформаційна система (ІС)
- Система е-документообігу (СЕД)

↑201%

приріст ЦНАПів,
що працюють
з інформаційною системою

↑3%

приріст ЦНАПів, що
користуються системою
електронного документообігу

1 квітня 2021 року

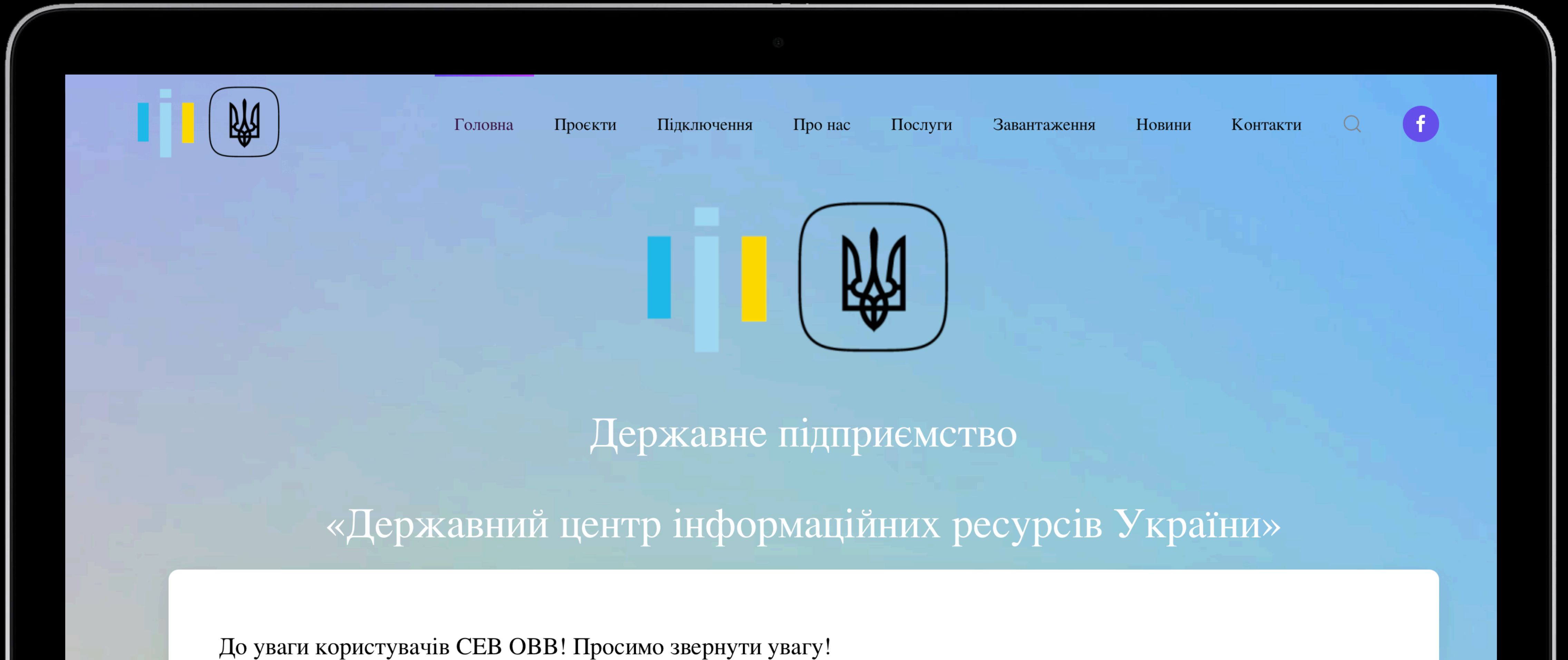


- Інформаційна система (ІС)
- Система е-документообігу (СЕД)

СЕВ ОВВ

Близько 600 ЦНАП

під'єднані до системи електронної взаємодії органів виконавчої влади



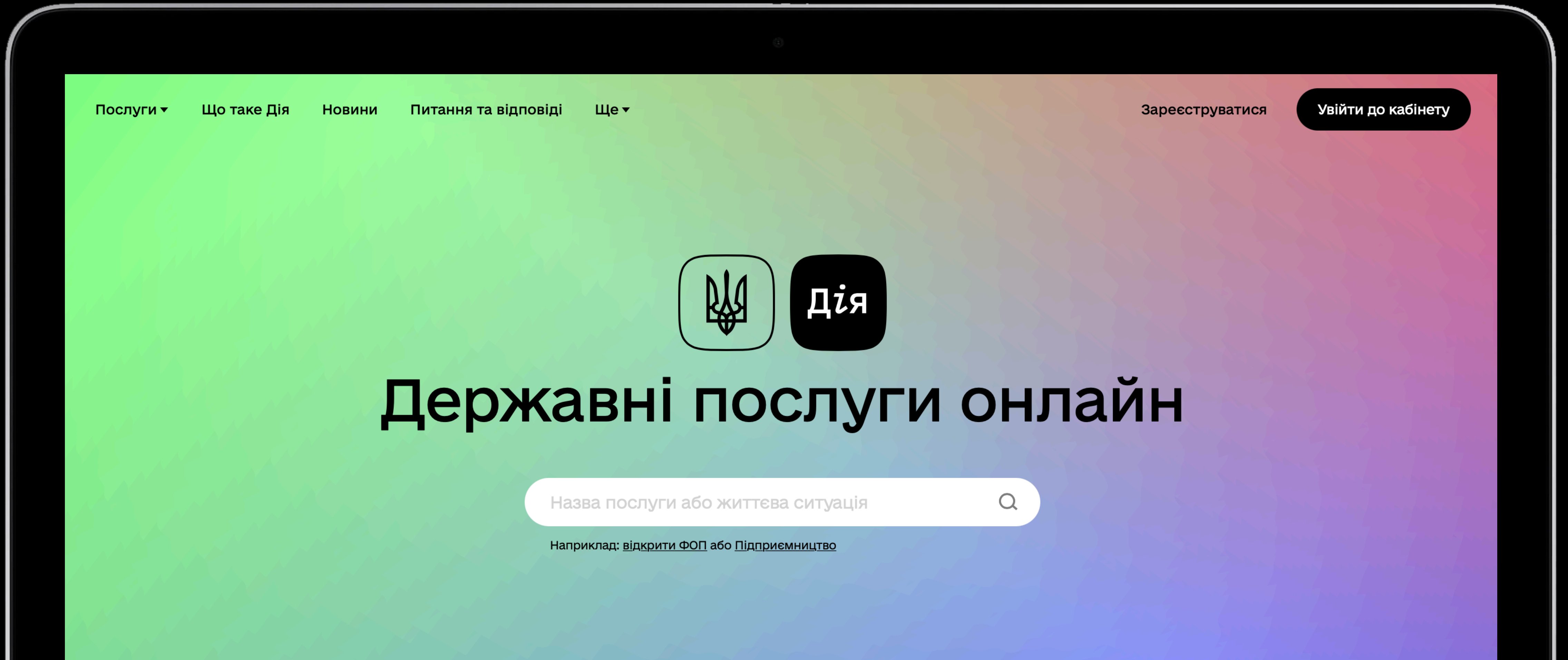
Портал Дія

865

ЦНАП працюють із порталом Дія

5 047

адміністратори надають послуги через портал Дія



Система моніторингу

50 000

транзакцій за тиждень з 301 точок
доступу до адмінпослуг

The screenshot shows a web application interface with a dark theme. At the top, there is a navigation bar with the 'Дія' logo, a share icon, and menu items: 'Набори даних', 'Розпорядники', 'Аналітика', 'Питання та відповіді', and 'Дія.Відкриті Дані'. On the right side of the navigation bar, there is a search icon, a 'Зареєструватись' button, and a 'Увійти' button. Below the navigation bar, there is a breadcrumb trail: 'Головна сторінка | Розпорядники | Харківська обласна державна адміністрація | Моніторинг функціонування Центрів надання адміністративних послуг (адміністративні дані) за 2019 рік'. The main heading is 'Моніторинг функціонування Центрів надання адміністративних послуг (адміністративні дані) за 2019 рік'. Below the heading, there is a sub-navigation bar with tabs: 'Набір даних' (underlined), 'Групи', 'Активність', and 'Пропозиції'. The main content area is divided into two columns. The left column contains the text 'Набір містить Моніторинг функціонування Центрів надання адміністративних послуг (адміністративні дані) за 2019 рік' and a section titled 'Дані та ресурси'. Below this section, there is a table with one row: 'Моніторинг функціонування Центрів надання ... Популярні' and a 'Завантажити' button with a download icon. The right column contains the text 'Моніторинг функціонування Центрів надання адміністративних послуг (адміністративні дані) за 2019 рік'.

Оцінка якості надання адмінпослуг

01.

Розміщення QR-кодів

02.

CATI – телефонне опитування

03.

Viber та SMS-опитування

04.

Удаваний суб'єкт звернення
(таємний покупець)

Що можна вдосконалити у процесі отримання послуг?

- Реалізувати можливість підпису з MobileID
- Додати відправку документа іншим підписантам
- Реалізувати можливість підписати декілька файлів одночасно
- Все влаштовує
- Інше

Гід з державних послуг

2 038

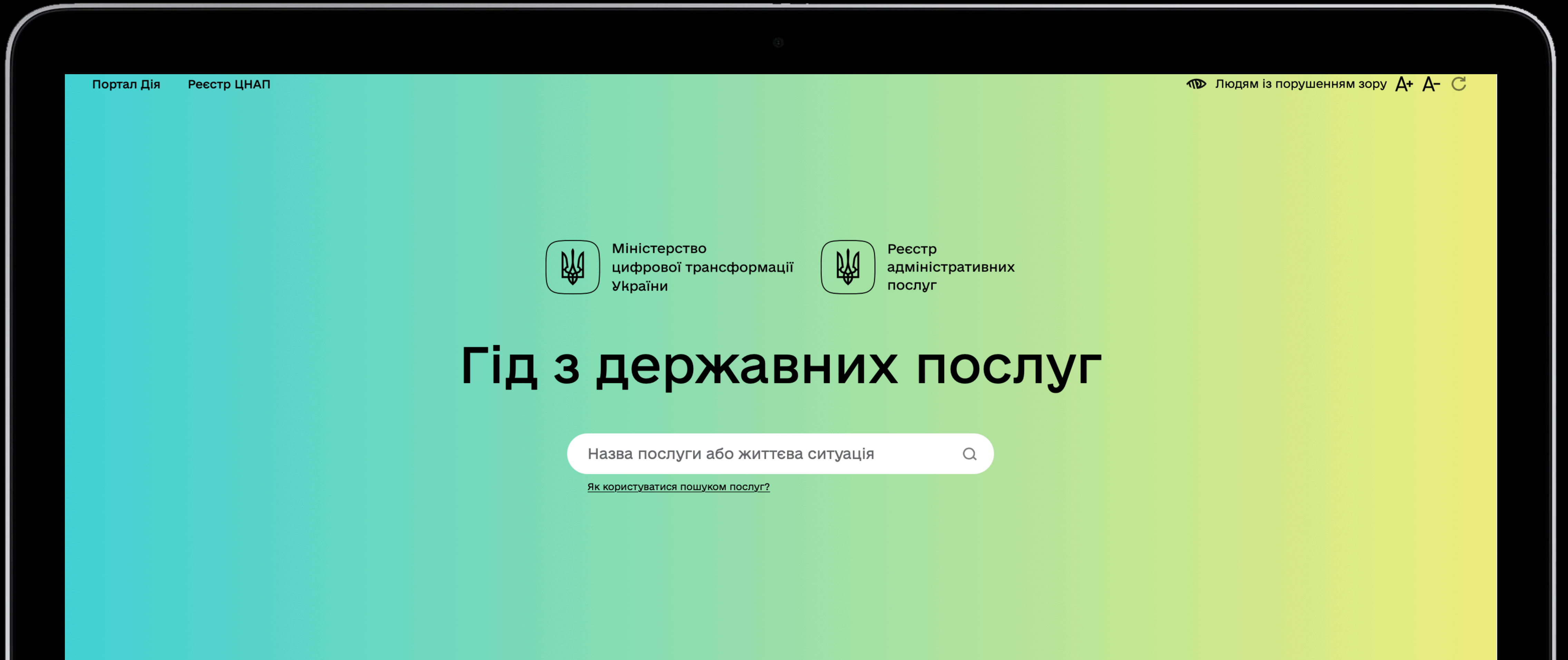
послуг у Реєстрі

1 810

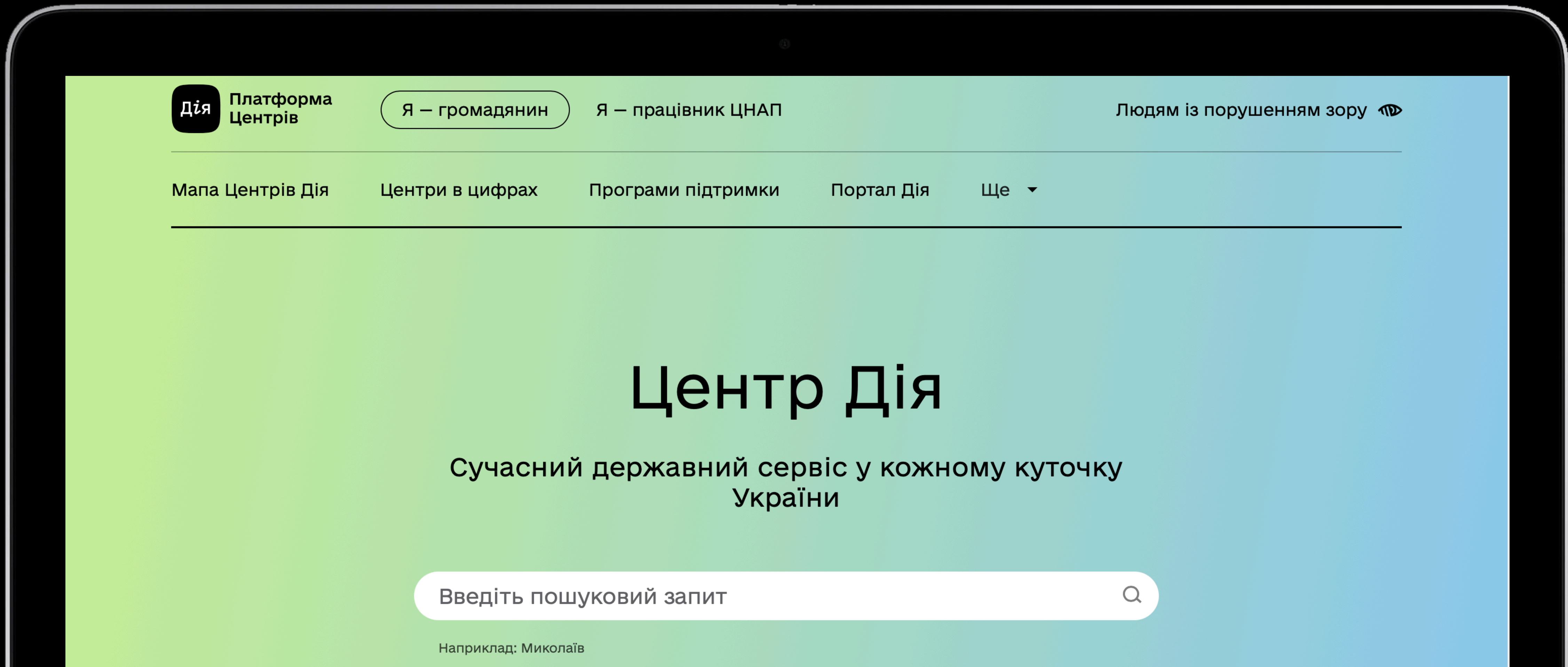
послуг на Гіді

639

послуг ОМС




Платформа Центрів Дія



Дія Платформа
Центрів

Я – громадянин

Я – працівник ЦНАП

Людам із порушенням зору 

Мапа Центрів Дія

Центри в цифрах

Програми підтримки

Портал Дія

Ще ▾

Центр Дія

Сучасний державний сервіс у кожному куточку
України

Введіть пошуковий запит



Наприклад: Миколаїв

Платформа Центрів Дія

Для громадян

Інформація про роботу Центрів та доступні адмінпослуги

Мапа Центрів Дія

Онлайн-запис до Центру

Дашборди ефективності Центрів

Інформація про працевлаштування у ЦНАП

Для адміністраторів

Модуль дистанційного навчання

Роз'яснення та рекомендації щодо роботи

Бібліотека корисних матеріалів

Актуальні шаблони та зразки документів



Перевага держави, в центрі якої – людина, полягає в тому, що це приносить користь не лише громадянам. При правильній реалізації цей підхід є корисним ще й для законодавців, міністрів і урядовців.

