



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

-

>

>

Á

РОЗДІЛ 1. ЗАПРОВАДЖЕННЯ МОБІЛЬНОЇ ВАЛІЗИ

1.1 Організація роботи віддалених робочих місць з використанням Мобільної валізи

Крок 1.

Крок 2.

|

Крок 3.

Крок 4.

Крок 5.

Крок 6.

Крок 7.

1.2 Технічне наповнення

5

>

>

>

Á

>

>

5

5

>

>

>

z

è

>

z

†

è

;

>

>

1.3 Визначення переліку послуг

>

>

>

>

>

>

1.4 Перспективи взаємодії ЦНАП з іншими суб'єктами надання послуг

1.5 Оплата послуг, які надаються за допомогою Мобільної валізи

1.)

2.)

у у

3.)

±у

±‡ ¼

±у ±у

5

1.6 Програмне забезпечення

è

Д 5 ; 5 ;

5

1.7 Відповідальність за обладнання, його використання та технічне обслуговування

- >
- >
- >
- >
- >
- >
- >
- >

1.8 Навчання персоналу, який буде користуватися обладнанням

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

Ризики «хибного» виклику.

>

>

>

>

Ризики щодо дієздатності та свідомого ухвалення рішень заявником.

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

Корупційні ризики.

1.10 Контроль за якістю послуг, наданих за допомогою Мобільної валізи

>

>

>

>

1.11 Моніторинг та збір даних для зворотного зв'язку

>

Ry

S

>

>

>

>

>

1.12 Приклади запровадження

; S ±



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

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



**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	<p>З метою забезпечення ефективного інформаційного супроводу необхідно:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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.

Мета кампанії.

Період проведення кампанії.

Бенефіціари.

- >
- >
- >

Стейкхолдери.

- >
- >

Мета інформування.

Основні канали комунікації.

>

>

>

у

>

2.2 План інформаційної кампанії

2.2.1 Перший етап – підготовка

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

2. Ухвалення рішень місцевої ради.

Додатку Д1

3. Передання «Мобільних валіз ЦНАП».

>

>

>

>

Додатку Д1

Додатку Д1

>

Додатку Д1

>

Додатку Д1

>

>

2.2.2 Другий етап – реалізація

Важливо!

Важливо!

Приклад:

Приклад:

Приклад:

- >
- >
- >

Приклади:

22 листопада – Міжнародний день синів

Третього грудня – Міжнародний день людей із інвалідністю

2.2.3 Третій етап – звітування

2.2.4 Четвертий етап – презентація успіхів

>
>
>

± ±

>

>

>

>

>

>

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

<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.

Передання «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

