



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.

Органи виконавчої влади (за списком)

Міністерство цифрової трансформації України є головним органом у системі центральних органів виконавчої влади, що забезпечує формування та реалізацію державної політики, зокрема, у сфері надання електронних та адміністративних послуг, яке відповідно до покладених на нього завдань координує діяльність органів, що утворили центри надання адміністративних послуг, з питань підвищення рівня якості надання електронних та адміністративних послуг, розвитку електронної інформаційної взаємодії таких центрів із суб'єктами надання адміністративних послуг, розширення функцій центрів та переліку послуг, які надаються через них; здійснює моніторинг якості надання електронних та адміністративних послуг (пункт 1, підпункти 10 та 11 пункту 4 Положення про Міністерство цифрової трансформації України, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 18 вересня 2019 року № 856).

Повідомляємо вам, що виконання покладених на Міністерство завдань здійснюється з дотриманням правових засад реалізації прав, свобод і законних інтересів фізичних та юридичних осіб у сфері надання адміністративних послуг що визначені Законом України «Про адміністративні послуги» (далі – Закон) та у відповідності принципам верховенства права, у тому числі законності та юридичної визначеності; оперативності та своєчасності; доступності та зручності для суб'єктів звернень (пункти 1, 5 та 10 частини першої статті 4 Закону).

Так, відповідно до абзаців першого та п'ятого частини четвертої статті 7 Закону затверджено постанову Кабінету Міністрів України від 11 серпня 2021 року № 864 «Питання організації моніторингу якості надання адміністративних послуг». На виконання та відповідно до підпункту 3 пункту 2 постанови № 864 Мінцифри **затверджено Наказ «Про затвердження Основних вимог до якості обслуговування суб'єктів звернення»,**



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

Підписувач Шелест Олександр Володимирович
Сертифікат 3ED5083160DBC59B04000000566D05001D3D1000
Дійсний з 11.11.2020 15:35:50 по 11.11.2022 15:35:50

К
Державна податкова служба України
3648/5 від 17.01.2022



1/04-4-372 від 17.01.2022

zareestrovaniy v Ministerstvi yustitsii Ukraini 23 grudnya 2021 roku za № 1664/37286 (далі – Наказ).

Наказом затверджено Основні вимоги які поширюються на всі офлайн-фронт-офіси суб'єктів надання адміністративних послуг незалежно від місцезнаходження та підпорядкування та є обов'язковими для виконання їх працівниками, які обслуговують суб'єктів звернення при організації надання послуги шляхом особистого прийому суб'єкта звернення або його представника (законного представника) в приміщенні такого офлайн-фронт-офісу.

Вимоги розроблено з урахуванням багаторічної практики надання послуг центрами надання адміністративних послуг та з використанням результатів досліджень щодо досвіду обслуговування клієнтів, зокрема, з метою створення рівних умов надання послуг для різних груп населення та недопущення дискримінації щодо суб'єктів звернення за будь-якими ознаками.

Таким чином понад 7 тисяч державних закладів надаватимуть українцям сервіс за новими стандартами враховуючи процедуру обслуговування суб'єктів звернення та осіб, які звернулися до офлайн-фронт-офісу для отримання інформації, консультації та з інших питань, вирішення яких належить до повноважень такого офлайн-фронт-офісу, зокрема порядок дій в типових ситуаціях, способи реагування в нетипових ситуаціях, вимоги до зовнішнього вигляду, робочого місця та поведінки персоналу, що впливають на оцінку суб'єктом звернення якості обслуговування.

Слід доповнити, що Наказ Мінцифри погоджений усіма заінтересованими органами виконавчої влади та Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини ГС ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю України» ВГО «Коаліція захисту прав осіб з інвалідністю внаслідок інтелектуальних порушень» ВСГО «Конфедерація громадських організацій осіб з інвалідністю».

З текстом наказу можна ознайомитись за посиланням: <https://center.diia.gov.ua/library/osnovni-vimogi-do-akosti-obslugovuvanna-subektiv-zvernenna>.

Наразі Мінцифри вже проведено роботу щодо розробки навчальних матеріалів щодо вимог обслуговування під час надання адміністративних послуг, зокрема привітності та ввічливості, компетентності, мови та лексики конфіденційності, індивідуального підходу, поведінки в нестандартних та конфліктних ситуаціях, акуратності і точності, чіткого виконання посадових обов'язків, недопущення дискримінації, зворотного зв'язку, забезпечення комфортного перебування в офлайн-фронт-офісі, забезпечення фізичної, інформаційної та цифрової безбар'єрності отримання послуг особами з інвалідністю, використання зручних для суб'єктів звернення засобів зв'язку.

Матеріали щодо вимог у формі вебінарів, доступні на Національній вебплатформі центрів надання адміністративних послуг (далі — Платформа Центрів Дія), яка призначена для отримання фізичними та юридичними особами інформації, необхідної для звернення до центрів надання адміністративних послуг та забезпечення постійного підвищення якості надання адміністративних та інших публічних послуг шляхом інформаційної та методичної підтримки

адміністраторів, інших посадових осіб органів, які працюють у центрах надання адміністративних послуг, обміну досвідом, поширення найкращих практик та систематичного процесу навчання працівників центрів і представників суб'єктів надання адміністративних та інших публічних послуг. Вказаний онлайн ресурс доступний за посиланням: <https://center.diia.gov.ua/>.

Зміст матеріалів за вказаними темами корисний не лише з метою проведення навчань, а й під час безпосереднього обслуговування заявників працівниками центрів та суб'єктів надання адміністративних послуг. Інформація доступна до перегляду за посиланнями:

1. [«Складний клієнт: ефективна комунікація»](#)
2. [«Як робити менше, а досягати більше?»](#)
3. [«Як надавати адміністративні послуги](#)
4. [«ЦНАП: державна мова під час надання адмінпослуг»](#)
5. [«Персональні дані: обробка та захист у ЦНАП»](#)
6. [«Інформаційна безпека \(цифрова гігієна\) співробітників ЦНАП»](#)
7. [«Чи можна зупинити торнадо? Нестандартні клієнти в ЦНАП»](#)
8. [«ЦНАП: гендерна рівність та права людини»](#)
9. [«Розуміння гендерної рівності та врахування гендерного підходу в роботі ЦНАПу»](#)
10. [«Вміння ідентифікувати та реагувати на випадки дискримінації, сексуальних домагань, гендерно зумовленого насильства або інших проявів насильницької поведінки щодо адміністраторів ЦНАПів»](#)
11. [«Таємні покупці: небезпечні люди чи помічники ЦНАП?»](#)
12. [«Оцінка якості адмінпослуг: досвід у державному управлінні та бізнесі»](#)
13. [«Потреби осіб з інвалідністю під час отримання адмінпослуг»](#)
14. [«ЦНАП: як надавати послуги особам з інвалідністю?»](#)
15. [«ЦНАП: соцмережі як інструмент для діалогу з громадами»](#)

У зв'язку з цим, просимо довести до відома суб'єктів надання адміністративних послуг, що здійснюють обслуговування під час особистого прийому суб'єктів звернення, щодо необхідності виконання Наказу та враховувати вище зазначену інформацію в подальшій роботі.

Висловлюємо вдячність за ваші зусилля і спільну співпрацю на шляху до покращення якості надання адміністративних послуг та дотримання стратегічного курсу держави щодо створення безбар'єрного простору, а також сприяння у реалізації прав та законних інтересів фізичних та юридичних осіб.

Заступник Міністра

Олександр ШЕЛЕСТ