

<https://nrat.ukrintei.ua/en/yakisni-servisy-u-gromadah-monitoring-rozvytok-ta-cyfrovizacziya/>

ЯКІСНІ СЕРВІСИ У ГРОМАДАХ: МОНІТОРИНГ, РОЗВИТОК ТА ЦИФРОВІЗАЦІЯ



Якісні сервіси у громадах: моніторинг, розвиток та цифрові...

Цей серіал допоможе вам покращувати якість публічних послуг у громаді, ЦНАПі чи фронтофісі – системно, практично й з орієнтацією на потреби людей.

Розпочати



Серія 1. Публічні та адміністративні послуги: спільне і відмінне

Що таке адміністративна послуга і чим вона відрізняється від публічної чи електронної публічної послуги? Ви розберетеся з основними поняттями, побачите, як реінжиніринг змінює логіку надання послуг, і зрозумієте, чому для людей головне – не класифікація, а швидкість, зручність і якість сервісу.



Серія 2. Моніторинг якості послуг: як працюють динамічний і статичний підходи

Як зрозуміти, що відбувається з послугами у вашому ЦНАПі чи громаді? Ви дізнаєтеся, чим динамічний моніторинг відрізняється від статичного, які дані варто збирати, як працюють цифрові інструменти моніторингу і як ці показники допомагають ухвалювати управлінські рішення.



Серія 3. Клієнтоцентричний підхід у державних послугах

Як зробити послуги справді зручними для людей? Ви зрозумієте, чому зворотний зв'язок – це не просто оцінки, а інструмент постійного діалогу з громадянами й громадянками. Також дізнаєтеся, як аналізувати очікування людей, працювати з критичними помилками та будувати культуру постійних покращень.

На платформі «ДіяОсвіта» доступний освітній серіал «Якісні сервіси у громадах: моніторинг, розвиток та цифровізація».

Його створено для підтримки розбудови безбар'єрних просторів. Серіал містить 10 серій, які презентують інструменти, чеклисти та практичні поради, які будуть корисними для управлінцям і просто небайдужим громадянам у їх діяльності з удосконалення сервісів для населення. Зокрема, розглядаються практичні питання поетапного створення безбар'єрного середовища – від оцінки приміщень і їх адаптації до потреб людей з інвалідністю, до етичного надавання послуг, повноцінного запуску цифровізації, упровадження інновацій, аналізу їхньої цінності для громади, управління процесами та підтримки команд. Освітній серіал створено Міністерством цифрової трансформації України у межах «Проєкту підтримки Дія», що Програма розвитку ООН (ПРООН) в Україні реалізує за фінансової підтримки Швеції.

Детальніше:

<https://osvita.diia.gov.ua/courses/high-quality-services-for-communities>,

https://t.me/diia_education/2549

Фото: скріншот

#НРАТ_Усі_новини #НРАТ_ОсвітаОнлайн

2026-08-14

Інформація з офіційного вебпорталу Національного репозитарію академічних текстів