

Щоквартальний звіт про проведення навчальних вебінарів для надавачів послуг у 2025 році

У межах виконання завдання щодо проведення навчальних програм, курсів та тренінгів для надавачів послуг у 2025 році забезпечено системне підвищення професійної компетентності адміністраторів та керівників центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) з питань інклюзії, безбар'єрності, клієнтоорієнтованості, ефективної комунікації та організації доступного простору.

Навчальні заходи проводилися щоквартально за участі Міністерства цифрової трансформації України, центральних органів виконавчої влади, міжнародних партнерів та громадських організацій.

I квартал:

06.03.2025 залучено працівників ЦНАП до навчального семінару «Створення віддалених робочих місць адміністраторів ЦНАП: практичні кроки організації мережі», у межах якого розглянуто ключові підходи до організації мережі віддалених робочих місць (ВРМ) для центрів надання адміністративних послуг. Під час заходу опрацьовано методичні рекомендації щодо впровадження та функціонування мережі ВРМ, здійснено огляд існуючої мережі ВРМ ЦНАП та визначено оптимальні моделі її розвитку з урахуванням потреб громад і доступності послуг для населення.

<https://www.youtube.com/watch?v=zvekFNnnAtk>

20.03.2025 відбувся вебінар «Основи ефективної комунікації з ветеранами та ветеранками», присвячений формуванню навичок коректної, чутливої та клієнтоорієнтованої взаємодії з ветеранами війни та ветеранками під час надання адміністративних послуг. У межах навчання розглянуто кращі практики побудови довірливих відносин, розуміння специфічних потреб цієї цільової групи та забезпечення якісної підтримки під час обслуговування у ЦНАП.

https://www.youtube.com/watch?v=EYcoPQZY_fc

II квартал:

09.04.2025 залучено працівників ЦНАП до навчального семінару «Гендерна чутливість та інклюзивність під час надання послуг у ЦНАП», під

час якого обговорено подолання бар'єрів у доступі до послуг, принципи інклюзивного сервісу та практичні кейси з діяльності ЦНАП.

<https://www.youtube.com/live/FEJHsDIQisU>

25.06.2025 залучено працівників ЦНАП до вебінару «Безбар'єрність у дії: як створити зручний простір для всіх», спрямований на формування навичок коректної комунікації з особами з інвалідністю та забезпечення доступності адміністративних будівель.

<https://surl.lt/xydojb>

Також 25.06.2025 залучено працівників ЦНАП до вебінару «Основи інклюзії та безбар'єрності. Учасники отримали практичні рекомендації щодо застосування принципів безбар'єрності у щоденній роботі.

<https://surl.lt/xydojb>

III квартал:

27.08.2025 залучено працівників ЦНАП до вебінару «Як досягти сервісу, що відповідає очікуванням клієнтів», присвячений формуванню клієнтоорієнтованого сервісу та управлінню клієнтським досвідом.

<https://curly.click/r/cfac>

03.09.2025 відбувся вебінар «Комунікація ЦНАП: інструменти інформування та зворотного зв'язку», у якому взяли участь керівники та адміністратори ЦНАП, фахівці органів місцевого самоврядування, відповідальні за комунікації. Захід був спрямований на вдосконалення інформування громадян та налагодження ефективного зворотного зв'язку.

<https://surl.li/ivazzm>

IV квартал:

12.11.2025 залучено працівників ЦНАП до вебінару «Залучення партнерського фінансування для проєктів безбар'єрності», присвячений пошуку грантових ресурсів та взаємодії з партнерами.

<https://youtube.com/live/tjCALUn52Ks?feature=share>

19.11.2025 залучено працівників ЦНАП до вебінару «Практичні рішення для проєктів безбар'єрності», спрямований на опрацювання практичних кроків з реалізації проєктів доступності.

<https://youtube.com/live/BAUZuhOdiv0?feature=share>

17.12.2025 відбувся вебінар «Особливості надання послуги скринінгу здоров'я», організований спільно з Міністерством охорони здоров'я України.

<https://www.youtube.com/watch?v=4TKU-ik5xUE&t=906s>

Загалом упродовж 2025 року навчальними заходами охоплено понад 180 адміністраторів та керівників ЦНАП, що сприяло підвищенню якості надання адміністративних послуг, формуванню безбар'єрного, інклюзивного та клієнтоорієнтованого середовища у центрів надання адміністративних послуг Чернівецької області.