

ІНСТРУКЦІЯ КОРИСТУВАЧА

**до комп'ютерної програми “Модуль оцінки рівня задоволеності суб'єктів
звернення”**

ЗМІСТ

ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ	3
1 Загальний опис системи	5
2 Реєстрація та авторизація в Системі	5
3 Інструкція користувача Мінцифри	12
3.1. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	12
3.2. Інструкція по роботі з модулем управління та налаштування суб'єктів моніторингу	15
3.3. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу	26
3.4. Інструкція по роботі з модулем конфігуратора форм опитування	30
3.5. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	38
3.6. Інструкція по роботі з модулем створення та делегування завдань	46
3.7. Інструкція по роботі з модулем надання доступів	52
3.8. Інструкція по роботі з модулем генерації QR-кодів, постерів та посилань на форми	53
3.9. Інструкція по роботі з модулем масових розсилок	55
3.10. Інструкція по роботі з розділом користувачі	58
4 Інструкції користувачів мережі СНАП	60
4.1. Інструкція користувача ЦОВВ	60
4.1.1. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	60
4.1.2. Інструкція по роботі з модулем управління та налаштування суб'єктів моніторингу	64
4.1.3. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкта моніторингу	75
4.1.4. Інструкція по роботі з модулем конфігуратора форм опитування	79
4.1.5. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	88
4.1.6. Інструкція по роботі з модулем створення та делегування завдань	96
4.1.7. Інструкція по роботі з модулем надання доступів	101
4.1.8. Інструкція по роботі з модулем генерації QR-кодів, постерів та посилань на форми	102
4.1.9. Інструкція по роботі з модулем масових розсилок	106
4.2. Інструкція користувача СНАП регіональної установи	109
4.2.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу	109
4.2.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів	114
4.2.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	114
4.2.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	122
4.3. Інструкція користувача СНАП (керівник)	124
4.3.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу	124
4.3.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів	126
4.3.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	127

4.3.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	134
4.4. Інструкція користувача ЦНАП (працівник)	136
4.4.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу	136
4.4.2. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	138
4.4.3. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	146
5 Інструкції користувачів мережі ЦНАП	148
5.1. Інструкція користувача ОДА	148
5.1.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу	148
5.1.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів	152
5.1.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	153
5.1.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	161
5.2. Інструкція користувача ЦНАП (керівник)	164
5.2.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу	164
5.2.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів	166
5.2.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	167
5.2.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	174
5.3. Інструкція користувача ЦНАП (працівник)	177
5.3.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу	177
5.3.2. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення	179
5.3.3. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності	187

ТЕРМІНИ ТА СКОРОЧЕННЯ

Абревіатури чи скорочення	Визначення
ДП Дія, Технічний адміністратор	Технічний адміністратор Державне підприємство Дія
КЕП	Удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням засобу кваліфікованого електронного підпису і базується на кваліфікованому сертифікаті електронного підпису
УЕП	Удосконалений електронний підпис, що створюється з використанням кваліфікованого сертифіката електронного підпису, виданого кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг та не містить відомостей про те, що особистий ключ зберігається в засобі кваліфікованого електронного підпису
Користувач	Особа, яка успішно пройшла процедуру автентифікації, має активну сесію автентифікації та отримала доступ до функціональності Системи відповідно до налаштованої ролі
Електронний підпис	Електронні дані, що додаються до інших електронних даних або логічно з ними пов'язуються і використовуються підписувачем як підпис
КП	Комп'ютерна програма
КП “Модуль оцінки” або Система	Комп'ютерна програма “Модуль оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення”
ОДА	Обласна державна адміністрація
Фронт-офіс	Орган, установа, структурний підрозділ, робоче місце, призначені для прийому, інформування та консультування суб'єктів звернення, прийняття від них заяв та документів, видачу результатів надання адміністративних послуг, а у випадках, визначених законодавством, також безпосереднє надання адміністративних послуг зазначеним суб'єктам
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
СНАП	Суб'єкт надання адміністративних послуг

ТП	Територіальний підрозділ
ВРМ	Віддалене робоче місце адміністратора ЦНАП
МЦ	Мобільний ЦНАП
ЦОВВ	Центральний орган виконавчої влади
JSON	JavaScript Object Notation (текстовий формат обміну даними між комп'ютерами)

1 Загальний опис системи

Комп'ютерна програма для модернізації єдиного державного вебпорталу електронних послуг з метою розширення функціоналу системи онлайн-моніторингу та оцінки якості послуг в частині розробки її складової “Модуль оцінки рівня задоволеності суб'єктів звернення” (надалі - КП “Модуль оцінки” або Система) є комплексною інформаційно-аналітичною системою, розробленою для підвищення якості надання адміністративних послуг шляхом збору, обробки, аналізу та управління зворотним зв'язком від суб'єктів звернення (громадян), які взаємодіють із центрами надання адміністративних послуг (ЦНАП) та іншими суб'єктами, що надають державні послуги. Основною метою Системи є забезпечення ефективного моніторингу та оцінки якості наданих послуг, що дозволяє своєчасно виявляти проблеми та впроваджувати заходи для їх усунення, підвищуючи рівень задоволеності громадян та сприяючи оптимізації процесів у державних установах.

2 Реєстрація та авторизація в Системі

Реєстрація та авторизація користувачів у КП “Модуль оцінки” передбачає процес автентифікації через сервіс ID.GOV.UA з використанням кваліфікованого електронного підпису (КЕП/УЕП). Користувачі проходять ідентифікацію за допомогою своїх даних, обирають роль та зазначають місце роботи із доступних у довіднику. Після цього інформація разом із запитом на доступ надсилається адміністратору або відповідальній особі для підтвердження. У разі схвалення запиту, користувач отримує відповідні права доступу до системи. При повторних входах Система ідентифікує користувача за номером РНОКПП, дозволяючи обрати роль, якщо користувач має кілька ролей.

Для виконання першої реєстрації потрібно слідувати наступним крокам:

- 1) **Перейдіть на сторінку Авторизація та натисніть “Увійти через id.gov.ua” (Рисунок 1):**

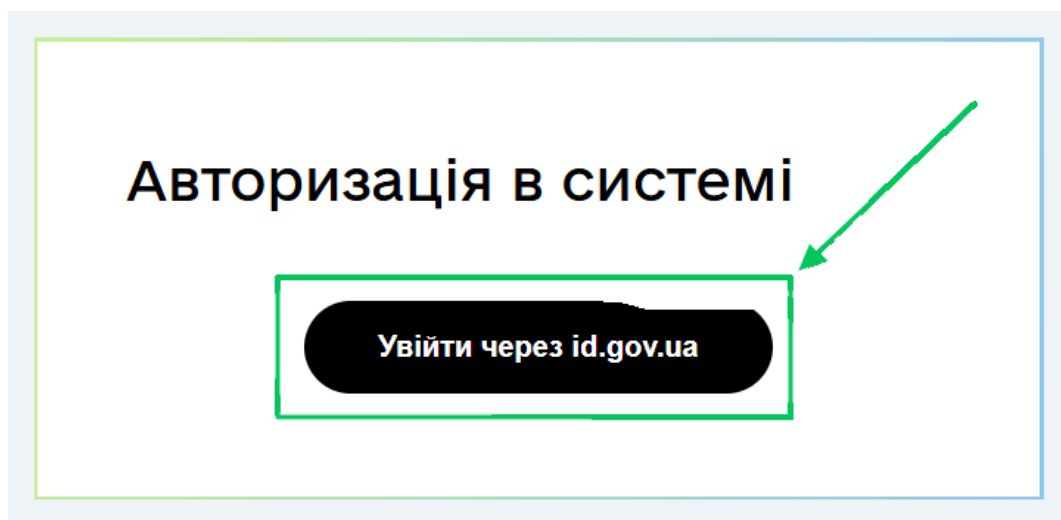


Рисунок 1 - Авторизація та вхід

2) Оберіть один з варіантів підтвердження (Рисунок 2):



Рисунок 2 - Підтвердження реєстрації або входу

3) Оберіть необхідне та натисніть продовжити (Рисунок 3):

- 1) Оберіть відповідний АЦСК;
- 2) Оберіть тип носія (для токена), або завантажте чи перетягніть файл з ключем;
- 3) Введіть пароль для ключа;
- 4) Натисніть на кнопку продовжити.



Рисунок 3 - Варіанти аутентифікації

4) Перевірте особисті дані які підтягнулися та знову натисніть кнопку “Продовжити”:

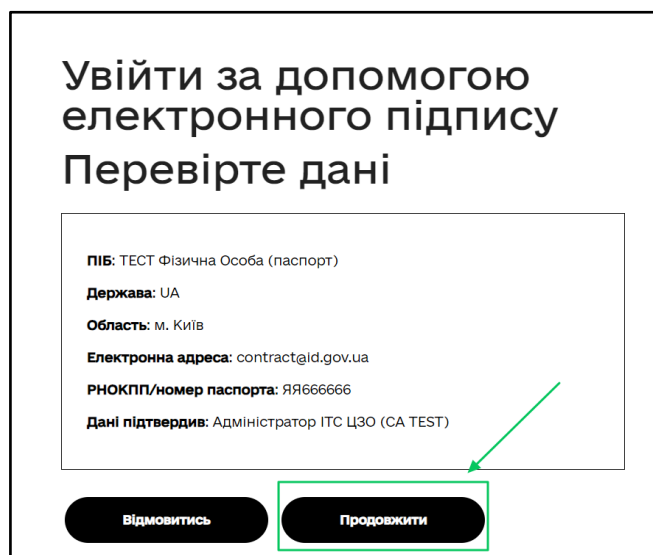


Рисунок 4 - Перевірка даних

5) Заповніть інформацію вказану в полях, та натисніть “Підтвердити дані” (Рисунок 5):

Реєстрація

ПІБ
Фізична Особа (паспорт)

РНОКПП
ЯЯ666666

Електронна пошта
skoloto_12@id.gov.ua

Номер телефону
+380 (93) 958 96 58

Назад **Підтвердити дані**

Рисунок 5 - Додаткова інформація

б) **Оберіть доступні варіанти з випадаючого списку (Рисунок 6):**

Реєстрація

Оберіть мережу

ЦНАП або СНАП

Оберіть установу

Зазначте назву посади

Назад **Підтвердити дані**

Рисунок 6 - Організації

7) Заповніть інформацію щодо місця роботи та натисніть “Підтвердити дані” (Рисунок 7):

Для користувачів ОДА - ОДА, якщо Ви особа, визначена відповідальною за роботу з відгуками та результатами опитування у модулі оцінки від обласної (Київської міської) військової адміністрації:

- зазначте назву посади (пропишіть повну назву вашої посади)
- оберіть регіон
- для завершення реєстрації натисніть “Підтвердити дані”.

Для користувачів ЦНАП - ЦНАП,

якщо ви за посадою керівник ЦНАП

- оберіть посаду керівник
- зазначте назву посади (пропишіть повну назву вашої посади)
- оберіть регіон
- далі оберіть район
- оберіть орган, що утворив центр
- Для завершення реєстрації натисніть “Підтвердити дані”.

Якщо ви особа, визначена відповідальною за роботу з відгуками та результатами опитування у модулі оцінки від ЦНАП (ТП, ВРМ) під час реєстрації

- оберіть посаду працівник
- зазначте назву посади
- оберіть регіон
- далі оберіть район
- оберіть орган, що утворив центр
- оберіть фронт-офіс, за яким Ви закріплені як відповідальна особа за опрацювання відгуків та роботу в Модулі оцінки із випадуючого списку.

У разі, якщо вас призначено відповідальною особою за декілька фронт-офісів (тобто декілька ТП або ВРМ) оберіть усі фронт-офіси, за якими вас визначено відповідальними. Це важливо для закріплення за вами усіх фронт-офісів.

- Для завершення реєстрації натисніть “Підтвердити дані”.

Для користувачів ОМС - якщо Ви староста, і на Вас покладено обов'язки з надання адміністративних послуг у вашому старостинському окрузі

- оберіть посаду

- зазначте назву посади
 - оберіть регіон
 - далі оберіть район
 - оберіть орган, що утворив центр
 - оберіть фронт-офіс із випадуючого списку, у якому ви надаєте послуги як староста
- Для завершення реєстрації натисніть “Підтвердити дані”.

Реєстрація
Оберіть мережу

ЦНАП або СНАП

Оберіть установу
ОМС

Зазначте назву посади
Спеціаліст....

Оберіть регіон
Вінницька область

Оберіть район
Тульчинський

Оберіть орган, що утворив центр
Студенянська сільська рада

Оберіть фронт-офіс

ВРМ; SN02000089;...

Назад **Підтвердити дані**

Рисунок 7 - Підтвердження даних

7) Очікуйте на підтвердження реєстрації (Рисунок 8):

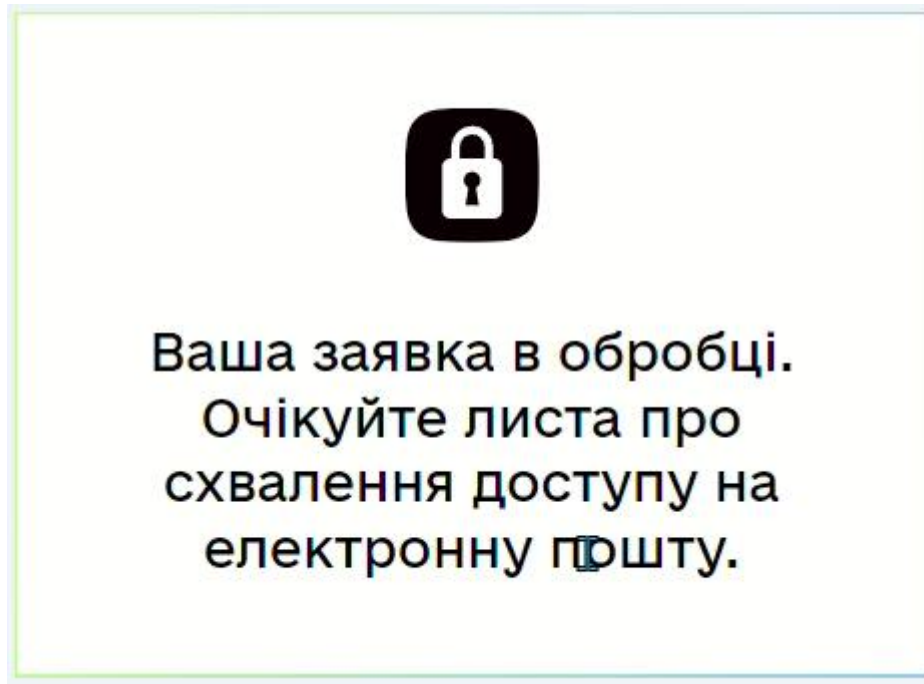


Рисунок 8 - Схвалення доступу

8) Після обробки вам прийде лист на вашу електронну пошту з посиланням для авторизації (Рисунок 9):

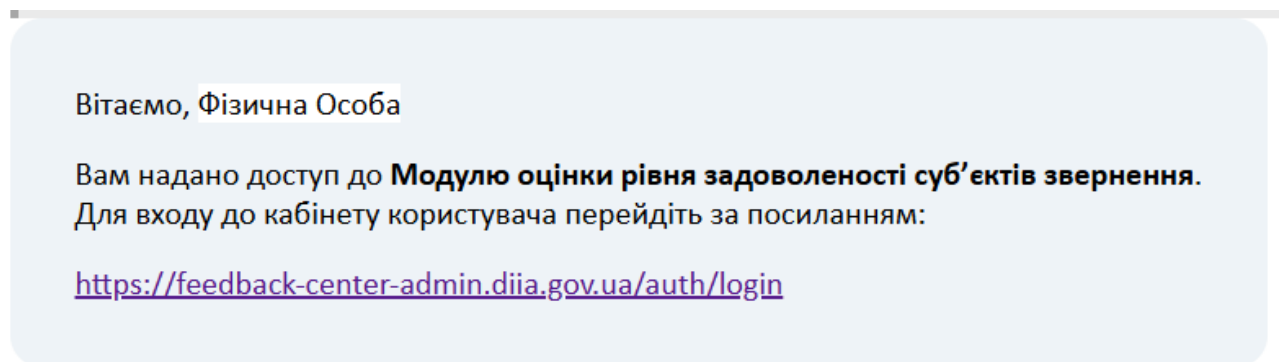


Рисунок 9 - Лист підтвердження реєстрації

9) Після чого Вас буде знову перенаправлено на сторінку Авторизація де буде потрібно натиснути "Увійти через id.gov.ua" (Рисунок 9):

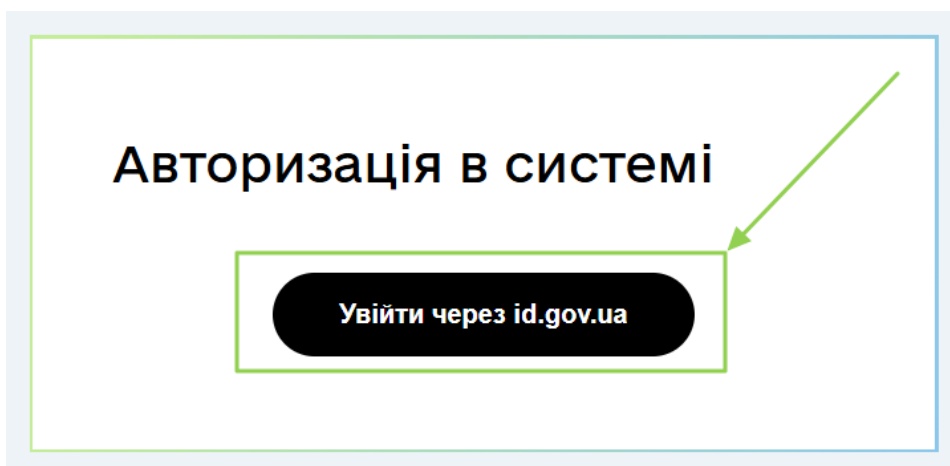


Рисунок 10 - Авторизація та вхід

10) **Оберіть один з варіантів підтвердження (Рисунок 10):**



Рисунок 11 - Підтвердження реєстрації або входу

11) **Завантажте файл з ключами, введіть пароль та натисніть кнопку “Продовжити” (Рисунок 11):**

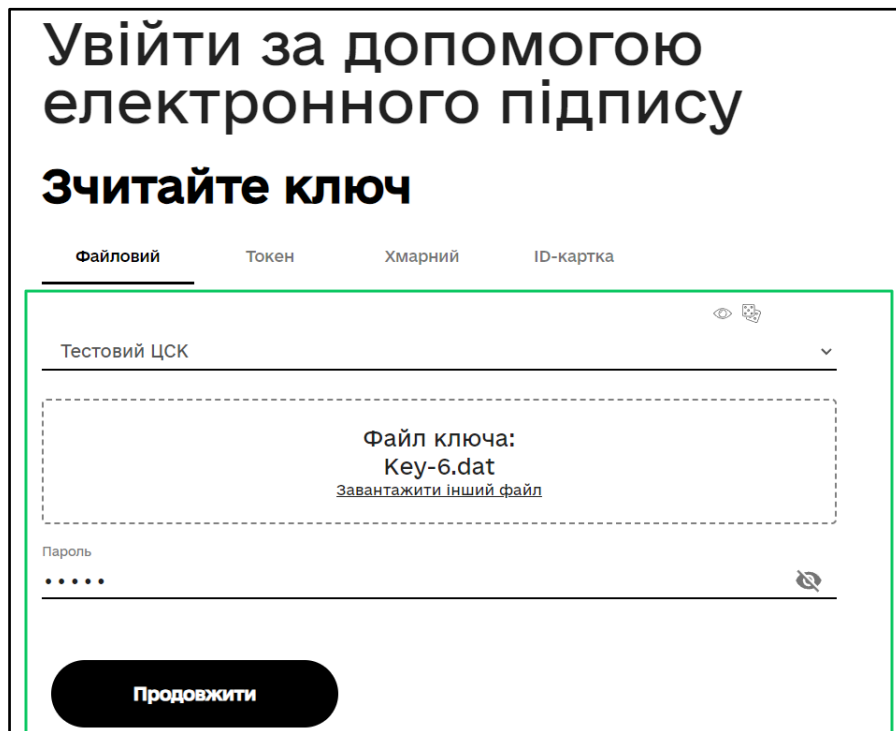


Рисунок 12 - Підтвердження входу

12) Далі відкривається сторінка з особистим кабінетом, в якому користувач може перейти в розділ профіль, змінити дані або увімкнути/відключити сповіщення (Рисунок 13):



Рисунок 13 - Профіль користувача

3 Інструкція користувача Мінцифри

3.1. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

Модуль аналітики та звітності в КП "Модуль оцінки" забезпечує користувачам доступ до повного набору аналітичних інструментів для перегляду та аналізу результатів опитувань щодо якості надання послуг. Він надає можливість відображати ключові показники та діаграми в режимі реального часу, що дозволяє користувачам оперативно реагувати на зміни у якості обслуговування.

Модуль також підтримує інтеграцію зі сторонніми Системами для автоматичного отримання даних і може бути налаштований відповідно до рівня доступу кожного користувача, що забезпечує персоналізований підхід до аналізу даних. Система дозволяє експортувати звіти у форматах Excel і JSON для подальшого аналізу або публікації на зовнішніх ресурсах.

1) **Перейдіть в розділ “Аналітика і звітність” особистого кабінету (Рисунок 13):**

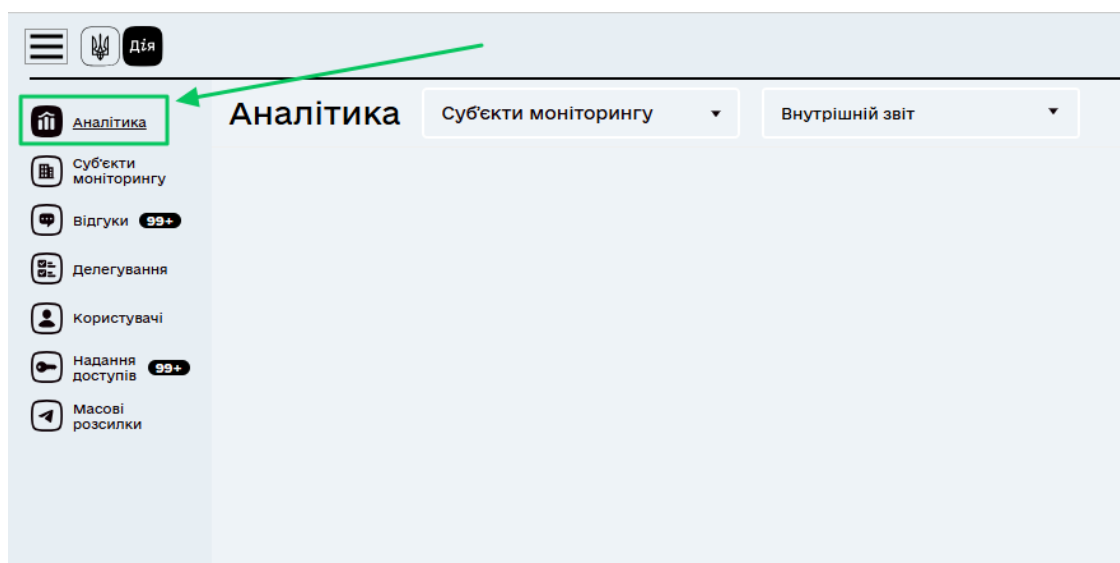


Рисунок 14 - Розділ аналітика

2) **Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” де обираємо необхідну організацію (Рисунок 14):**

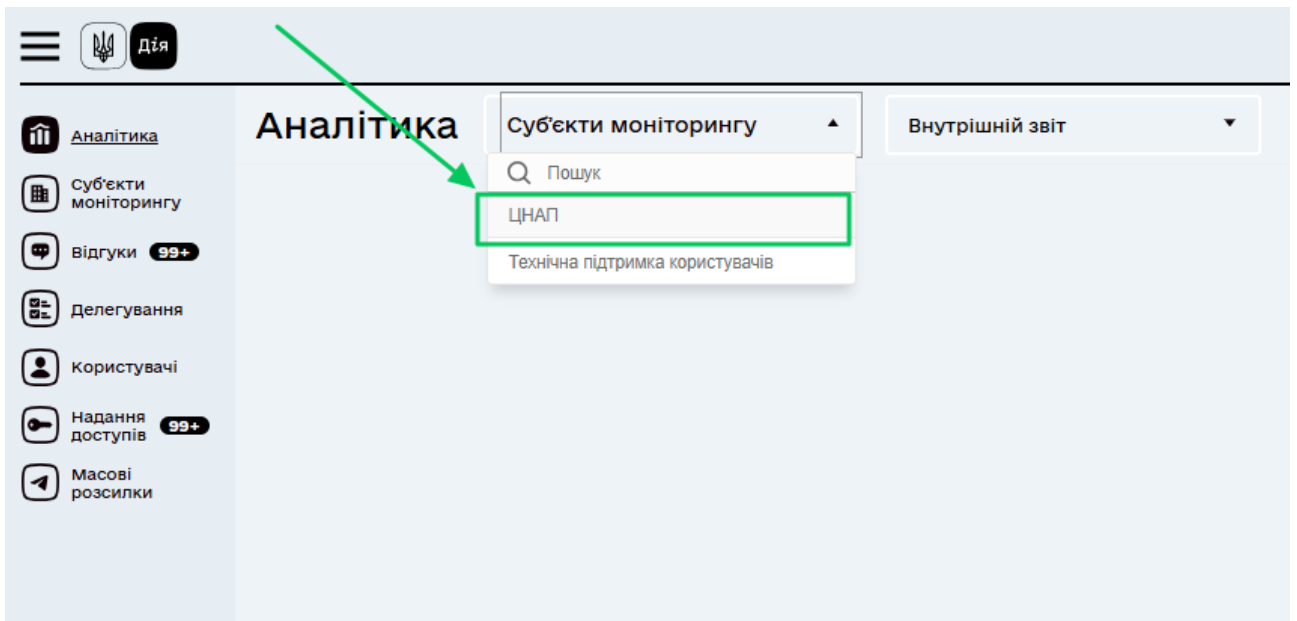


Рисунок 15 - Суб'єкти моніторингу

3) **Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 15):**

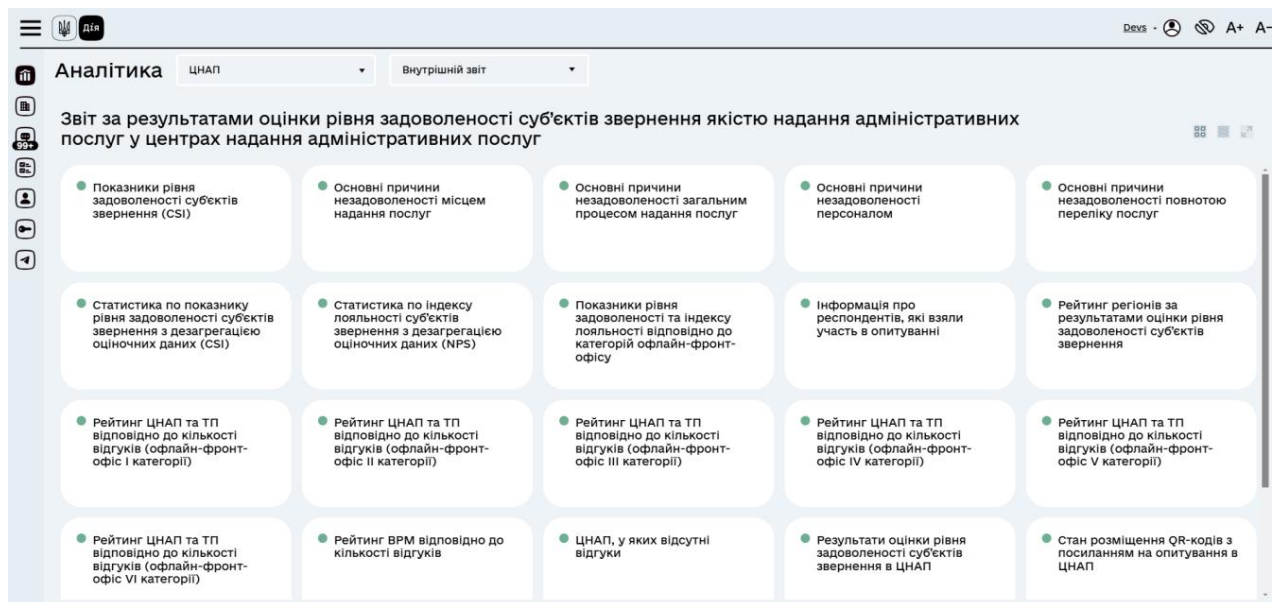


Рисунок 16 - Варіанти звітів

4) **Відображається наповнення звіту (Рисунок 16):**

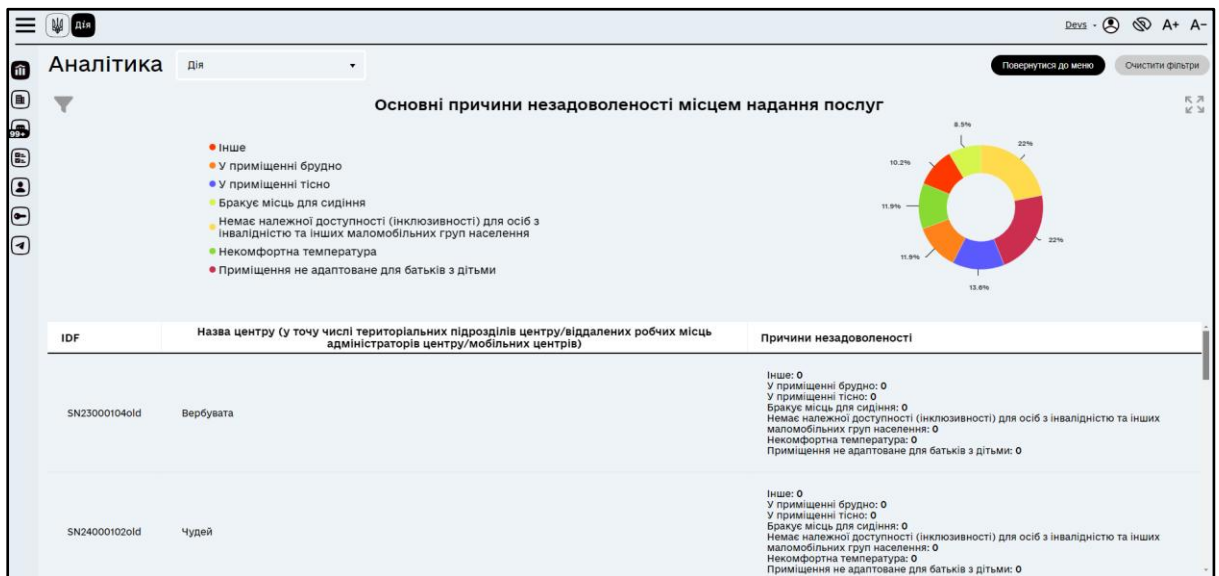


Рисунок 17 - Звіт

Зверніть увагу! Після переходу в розділ “Аналітика”, список розділів меню, закривається, для того, щоб їх відкрити потрібно натиснути на кнопку “Меню” в лівому верхньому куті екрану як зображено (Рисунок 17):

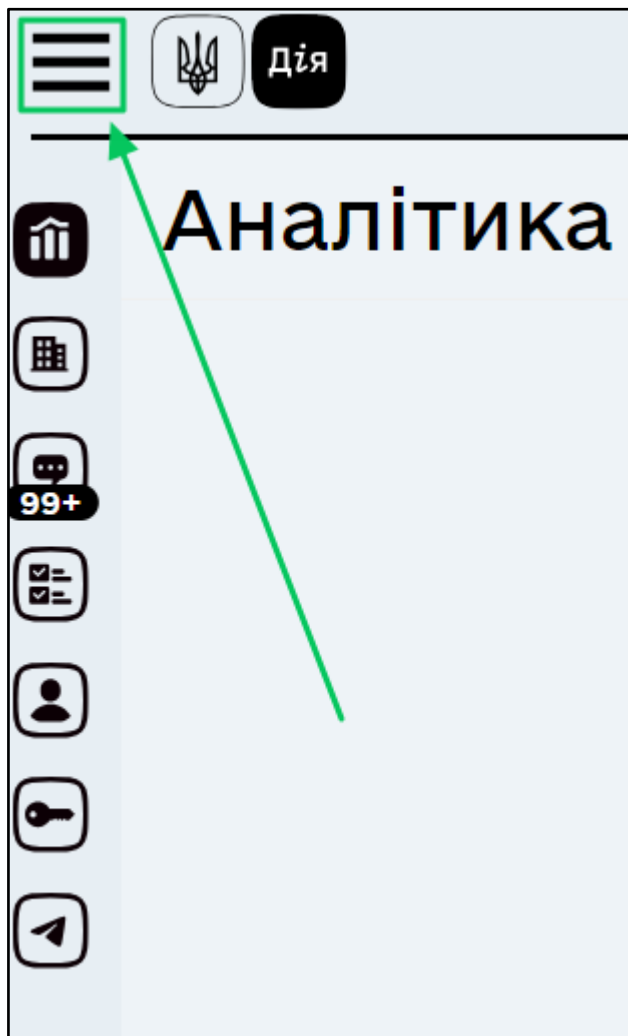


Рисунок 18 - Кнопка меню

3.2. Інструкція по роботі з модулем управління та налаштування суб'єктів моніторингу

Модуль управління та налаштування суб'єктів моніторингу у КП "Модуль оцінки" призначений для гнучкого керування організаційними одиницями та їхніми підрозділами, включаючи фронт-офіси. Він дозволяє створювати нові організації, редагувати існуючі, а також налаштовувати їхню структуру на різних рівнях: від регіонального до локального. Модуль забезпечує призначення відповідальних осіб для кожного підрозділу, підтримуючи інтеграцію з іншими модулями системи, такими як управління користувачами та аналітика.

Система автоматично надсилає сповіщення відповідальним особам при надходженні відгуків і дозволяє відстежувати історію змін у структурі організації. Крім того, модуль підтримує ієрархічну навігацію по структурі організацій, що полегшує управління різними рівнями доступу та контролю за діяльністю в межах системи.

В розділі Суб'єкти моніторингу можливо додати організації з якими потім можна буде взаємодіяти, для цього натискаємо “На суб'єкти моніторингу”:

1) **Оберіть в особистому кабінеті розділ “Суб'єкти моніторингу” (Рисунок 18):**

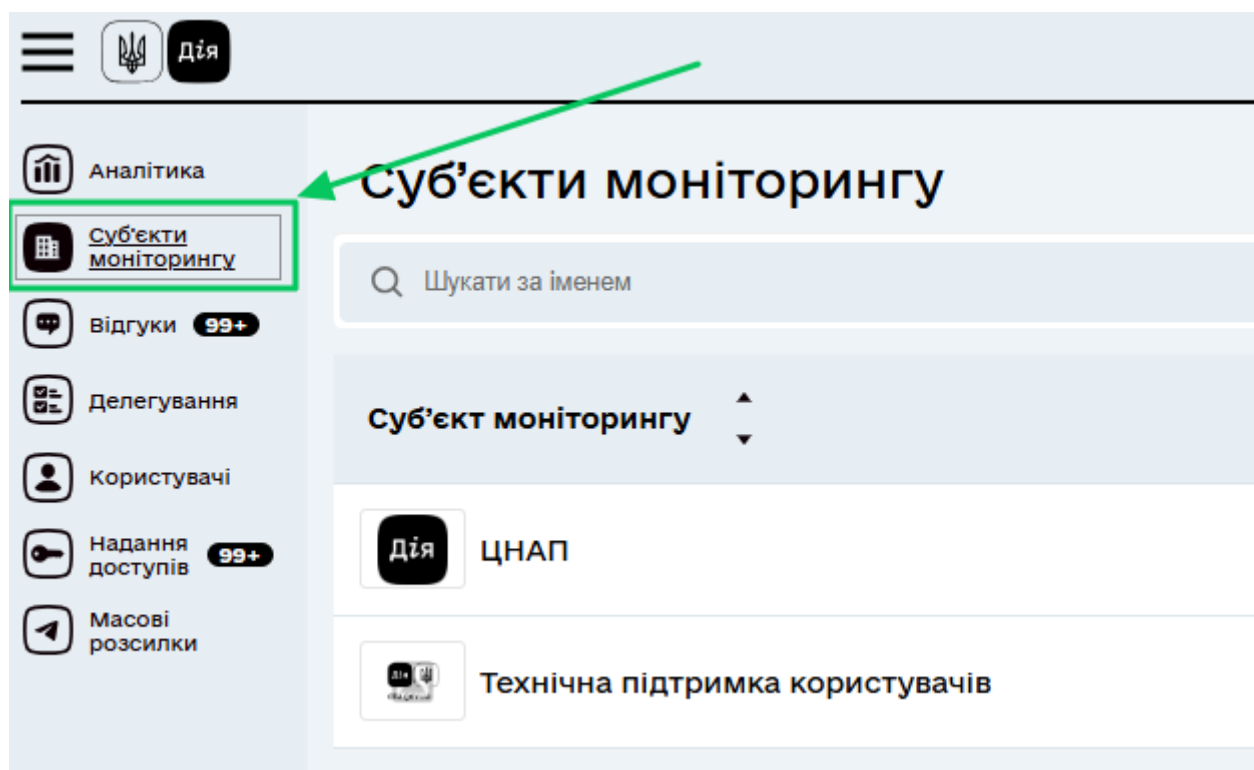


Рисунок 19 - Суб'єкти моніторингу

2) **Для додавання суб'єкту моніторингу натисніть на кнопку “Додати суб'єкт моніторингу” (Рисунок 19):**

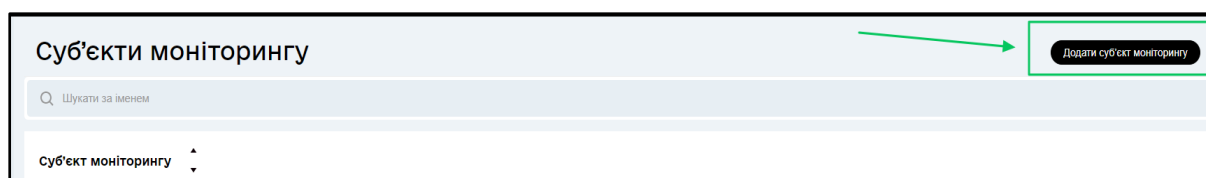


Рисунок 20 - Додавання суб'єкту моніторингу

3) **В розділі що відкрився ми можемо додати картинку, ввести назву суб'єкту, ввести сайт суб'єкту, ввести головний домен суб'єкту, а також вибрати мови які будуть використовуватись (Рисунок 20):**

Додати суб'єкт моніторингу

Вибрати файл

JPG GIF або PNG. Максимальний розмір 800K

Введіть назву суб'єкта моніторингу

Введіть сайт суб'єкта моніторингу

Введіть домен суб'єкту моніторингу

Багатомовна

Вибір мов
▼

Зберегти суб'єкт моніторингу

Рисунок 21 - Меню створення суб'єкту моніторингу

4) Після збереження ми можемо побачити створений суб'єкт моніторингу (Рисунок 21):



Рисунок 22 - Створений суб'єкт моніторингу

В розділі налаштування можливо додати додаткову необхідну інформацію:

5) Для подальшого редагування потрібно натиснути на піктограму “Олівець” (Рисунок 22):



Рисунок 23 - Редагування

6) Після переходу відкриється меню редагування (Рисунок 23):

Інформація про суб'єкт моніторингу

ЦНАП

Основна інформація | Дизайн | Документи | Статуси делегованих завдань | Шаблони | Канали комунікації | Поля реєстру відгуків | Налаштування | Теги та категорії відгуків | Стилі QR | Постери

Вибрати файл

JPG GIF або PNG. Максимальний розмір 800К

Введіть назву суб'єкта моніторингу

ЦНАП

Введіть сайт суб'єкта моніторингу

Введіть домен суб'єкту моніторингу*

diiia-tsnar

Багатомовна

Вибір мов

Зберегти зміни

Рисунок 24 - Налаштування суб'єкту моніторингу

Розділ “Основна інформація” (Рисунок 24):

- 1) Ми можемо додати основний логотип компанії;
- 2) Вводимо назву суб'єкту;
- 3) Вводимо адресу вебсайту;
- 4) Вводимо головний домен;
- 5) Вибираємо мови;
- 6) Зберігаємо зміни.

Інформація про суб'єкт моніторингу

ЦНАП

Основна інформація | Дизайн | Документи | Статуси делегованих завдань

Вибрати файл 1

JPG GIF або PNG. Максимальний розмір 800К

Введіть назву суб'єкта моніторингу

ЦНАП 2

Введіть сайт суб'єкта моніторингу 3

Введіть домен суб'єкту моніторингу*

diiia-tsnar 4

Багатомовна

Вибір мов 5

Зберегти зміни 6

Рисунок 25 - Основна інформація

Розділ “Дизайн” (Рисунок 25):

- 1) Вибираємо кольори для оформлення;
- 2) Завантажте зображення, які потім будуть використовуватись для налаштування форм;
- 3) Завантажте шрифти (не є обов’язковим);
- 4) Після натискання “Зберегти” відбувається збереження налаштувань.

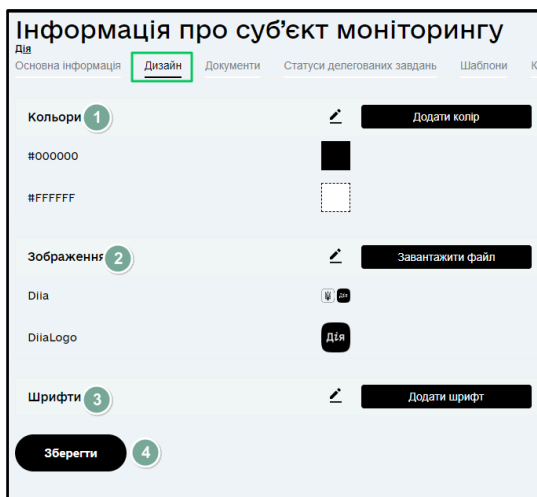


Рисунок 26 - Дизайн

Розділ “Документи” (Рисунок 26):

В розділі документи можливо додати файли які будуть стосуватися створеного суб'єкта моніторингу, для цього натискаємо “Додати документ”:

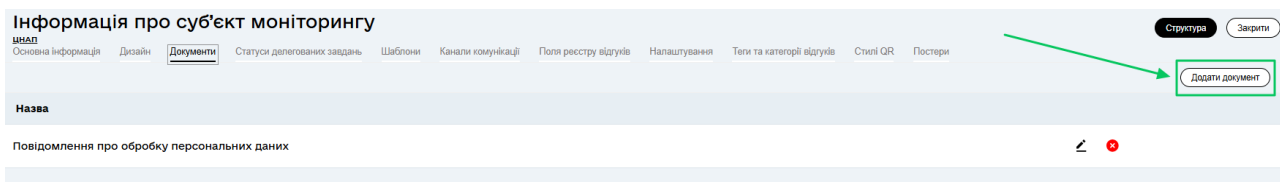


Рисунок 27 - Документи

Далі (Рисунок 27):

- 1) Вводимо назву документа;
- 2) Завантажуємо файл;

3) Натискаємо зберегти.

Додавання документа

Локалізація

Введіть назву документа

тест

Файл: не завантажено

Максимальний розмір файлу 100 МВ
Формат .pdf

Завантажити файл

Зберегти

Рисунок 28 - Додавання документів

Розділ “Статуси делегованих завдань” (Рисунок 28):

В цьому розділі можливо налаштувати шаблони статусів делегованих завдань. Для цього:

- 1) Натисніть “Додати статус”
- 2) Введіть назву статусу
- 3) Натисніть “Зберегти”

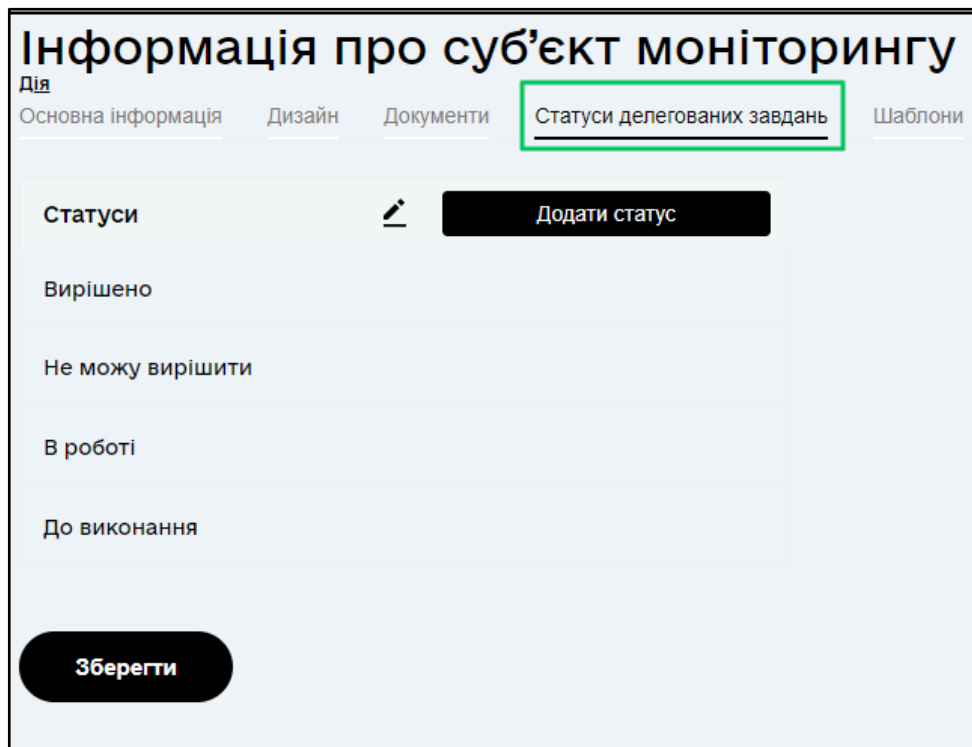


Рисунок 29 - Статуси делегованих завдань

Розділ **"Шаблони"** дозволяє користувачам створювати та зберігати шаблони відповідей для чату із суб'єктами звернення. Це значно спрощує та прискорює процес комунікації, дозволяючи заздалегідь підготувати стандартні відповіді на типові питання або запити. У цьому розділі користувач може ввести текст шаблону, присвоїти йому назву, а потім додати його до системи. Надалі цей шаблон можна використовувати під час ведення чату, обираючи необхідний варіант зі списку заздалегідь підготовлених відповідей (Рисунок 29).

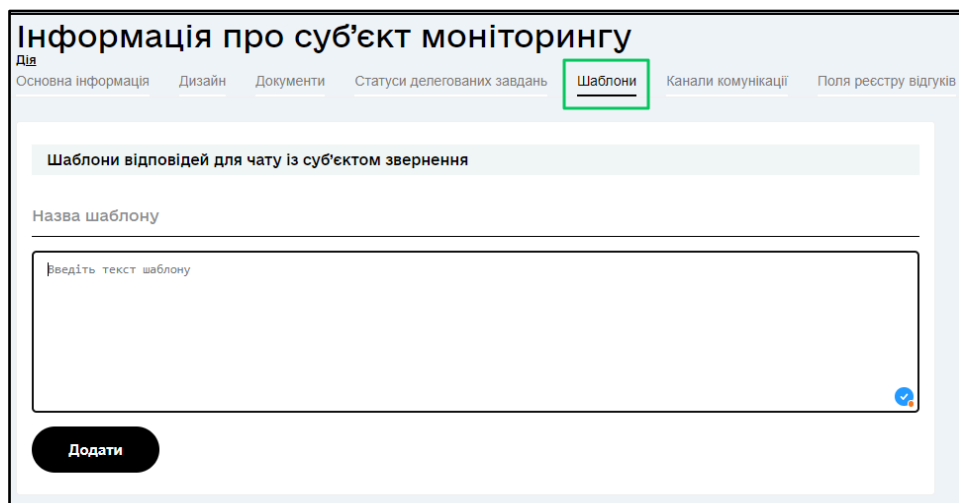


Рисунок 30 - Шаблони

Розділ **"Канали комунікацій"** дозволяє налаштовувати та керувати різними джерелами комунікації із суб'єктами звернення. Тут можна додавати, редагувати або видаляти канали комунікації, через які Система буде взаємодіяти з користувачами. Наприклад, можна налаштувати канали для отримання відгуків через QR-коди, масові розсилки повідомлень або обробку запитів через кол-центр (Рисунок 30).

Додати "Канал комунікації":

- 1) Натисніть "Додати канал";
- 2) Введіть назву каналу;
- 3) Натисніть "Зберегти".

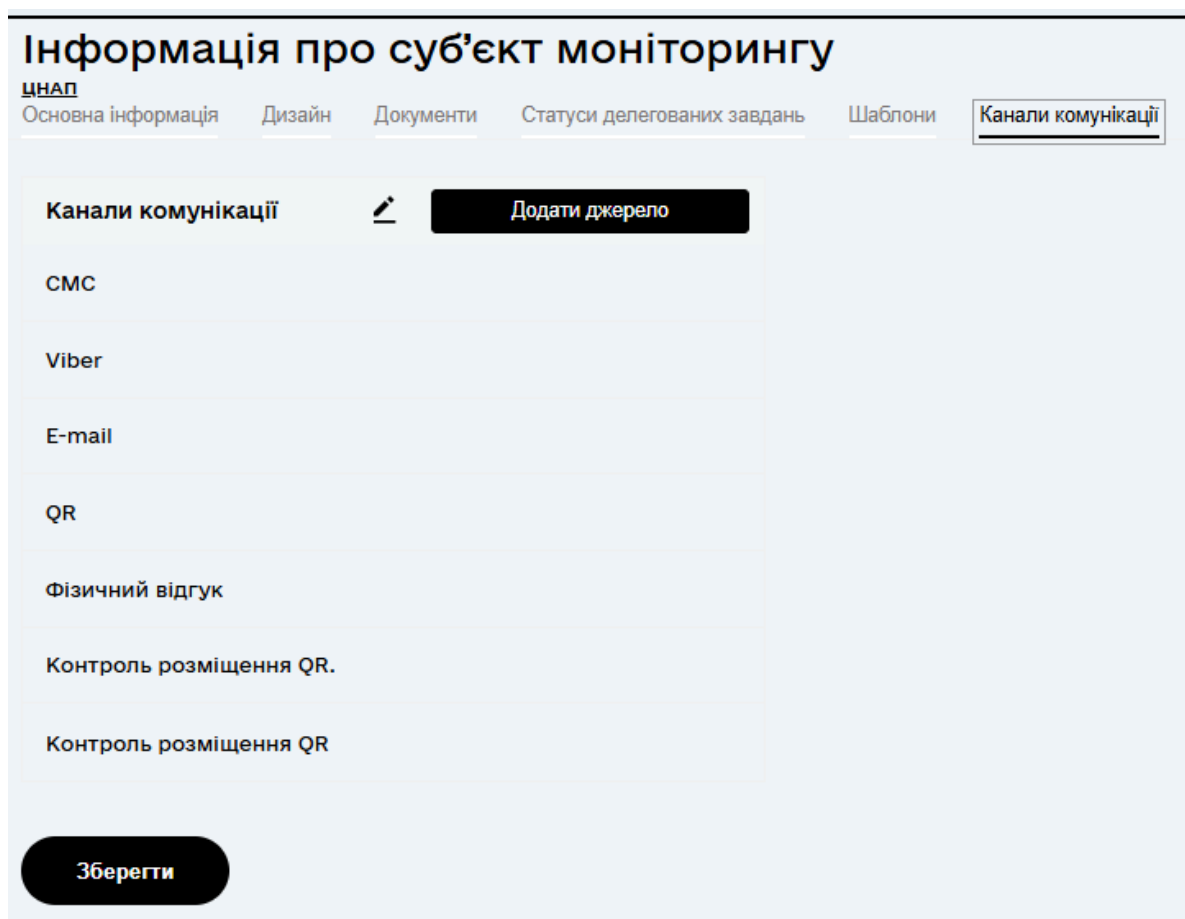


Рисунок 31 - Канали комунікацій

Розділ **"Поля реєстру відгуків"** призначений для налаштування полів реєстру відгуків, що будуть доступні в розділі "Відгуки". Для налаштування відображення полів увімкніть перемикач біля поля яке потрібно додати на сторінку відгуків (Рисунок 30).

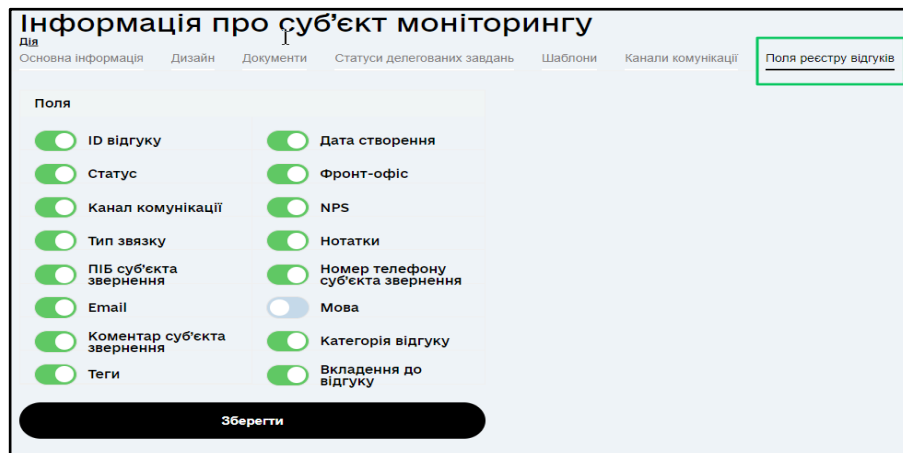


Рисунок 32 - Поля реєстру відгуків

Розділ “Налаштування”

- 1) Відправка SMS повідомлень: Цей параметр дозволяє увімкнути або вимкнути функцію відправки SMS-повідомлень для організації.
- 2) Підключення категорій: Увімкнення або вимкнення розділу категоризації відгуків в картці відгуку, це дозволяє використовувати категорії для класифікації та групування різних елементів або завдань у системі.
- 3) Підключення делегування: Цей параметр дозволяє Увімкнення або вимкнення розділ делегування завдань в картці відгуку, що надає можливість передавати завдання іншим користувачам.
- 4) Підключення сентимент аналізу: Дозволяє активувати або деактивувати функцію аналізу сентименту, яка за допомогою ШІ визначає емоційний тон (позитивний, негативний або нейтральний) у відгуках або повідомленнях (*працює за умови інтеграції з ШІ*).
- 5) Статуси для автоматичного закриття або переходу в певні стани: У цьому розділі можна налаштувати статуси, при яких чат автоматично закривається, якщо не надходять повідомлення від користувача, або коли завдання не створено в певні строки.
- 6) Відправка сповіщень: Налаштування розкладу для автоматичної відправки сповіщень користувачам у визначений час та дні тижня.
- 7) Сповіщення про прострочені та неопрацьовані відгуки: У цьому розділі можна ввімкнути або вимкнути сповіщення для різних рівнів ієрархії в організації щодо відгуків, які не були вчасно оброблені.
- 8) Налаштування статистики статусів у розділі відгуки: Цей параметр дозволяє налаштувати, які статуси будуть відображені в статистиці для відгуків, а також автоматичні дії, що можуть виконуватися при зміні статусу (наприклад, закриття відгуку через відсутність відповіді) (Рисунок 32).



Рисунок 33 - Налаштування

Розділ “Теги та категорії відгуків” (Рисунок 33):

Призначений для налаштування тегів та категорій, що будуть використовуватись для категоризації відгуків в картці відгуку. Для того, щоб додати новий тег або категорію:

- 1) Натисніть на позначку “+”;

2) Введіть назву тегу або категорію.

Додані теги та категорії зберігаються автоматично



Рисунок 34 - Теги так категорії Відгуків

- 1) Для редагування натисніть олівець;
- 2) Для видалення натисніть червоний хрестик (Рисунок 34).

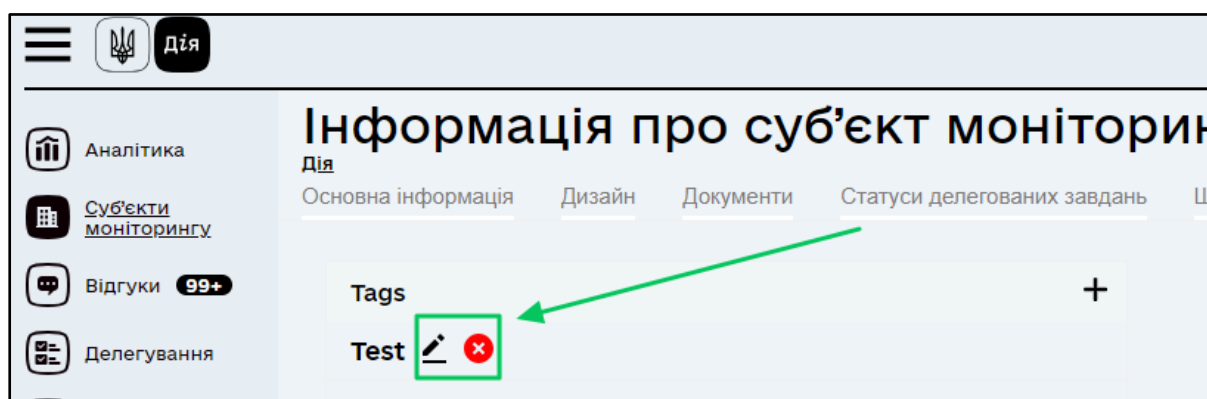


Рисунок 35 - Редагування та видалення тегів

7) Для видалення суб'єкту моніторингу потрібно натиснути на червоний хрестик, після підтвердження суб'єкт моніторингу буде видалено з системи (Рисунок 35):

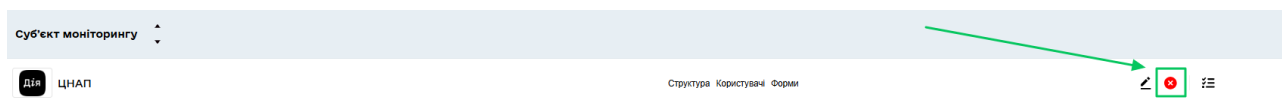


Рисунок 36 - Видалення суб'єкту моніторингу

3.3. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу

Модуль "Структура суб'єкту моніторингу" в КП "Модуль оцінки" відповідає за відображення та управління організаційною структурою суб'єкта моніторингу, включаючи ієрархію підрозділів та відповідальних осіб. Він забезпечує можливість детального перегляду всіх рівнів організації, від головного офісу до найменших структурних підрозділів, з можливістю їхнього редагування, додавання нових елементів або видалення непотрібних.

Модуль дозволяє управляти ролями користувачів у межах організації, надавати або обмежувати доступ до певних функцій системи відповідно до посадових обов'язків. Завдяки цьому модулю, Система надає централізований і зручний інтерфейс для управління складною організаційною структурою та підтримання актуальної інформації про всі підрозділи та їх керівників.

1) Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу "Суб'єкти моніторингу" (Рисунок 36):

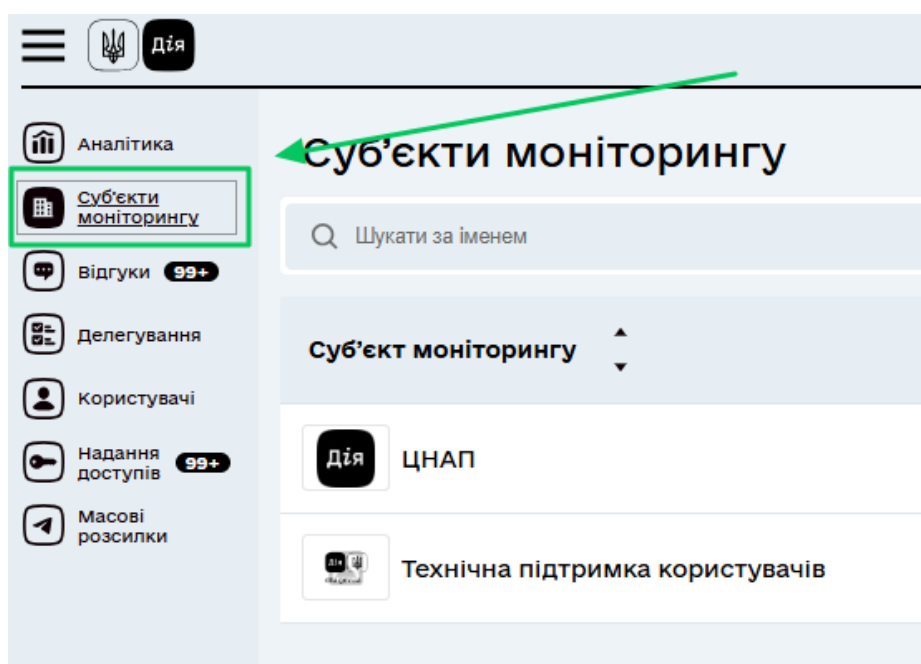


Рисунок 37 - Суб'єкти моніторингу

2) Далі натиснути на розділ "Структура" (Рисунок 37):

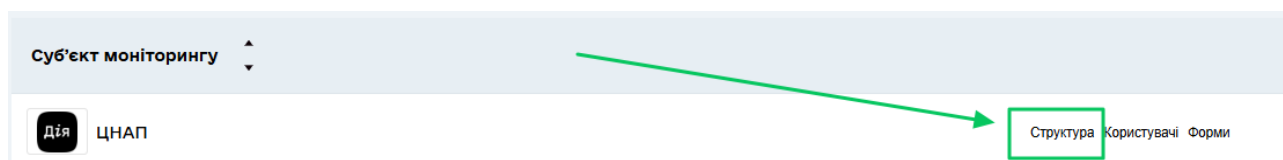


Рисунок 38 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 38):

- 1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації;
- 2) Відкрити дерево структури;
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу;
- 4) Додати новий рівень ієрархії.



Рисунок 39 - Ієрархія та функції розділу

3) Для додавання нового рівня ієрархії необхідно натиснути на кнопку “додати рівень ієрархії” (Рисунок 39):

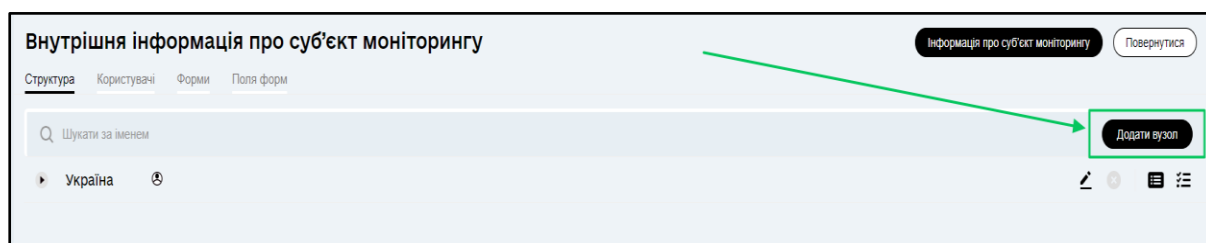


Рисунок 40 - Додавання рівня ієрархії

У розділі який відкрився потрібно зробити наступні кроки (Рисунок 40):

- 1) Ввести назву рівня ієрархії;
- 2) Ввести код рівня ієрархії (необов'язково);
- 3) Прив'язати рівень ієрархії (дія виконується в тому випадку, якщо рівень потрібно прив'язати до батьківського рівня ієрархії, що знаходиться на рівень вище);
- 4) Вводимо адресу рівня ієрархії (якщо рівень це фронт-офіс, для інших рівнів не є обов'язковим);
- 5) Включаємо таймер закінчення терміну дії (за необхідності);
- 6) Натискаємо кнопку зберегти.

Створити новий рівень ієрархії

[ЦНАП](#) > New node

Введіть назву рівня 1

Введіть код рівня 2

Батьківський рівень ієрархії 3

Фронт-офіс

Другий відповідальний у фронт-офісі

Фронт-офіс

Введіть адресу 4

Увімкнути таймер простроченості 5

Зберегти 6

Рисунок 41 - Створення рівня ієрархії

4) Після збереження у структурі з'являється новий рівень ієрархії (Рисунок 41):



Рисунок 42 - Новий рівень ієрархії

5) Для редагування рівня ієрархії натисніть на піктограму “Олівець” (Рисунок 42):



Рисунок 43 - Редагування рівня ієрархії

б) У вікні яке відкрилось внесіть зміни та натисніть зберегти (Рисунок 43):

Рисунок 44 - Вікно редагування рівня ієрархії

7) Для видалення рівня ієрархії, потрібно натиснути на червоний хрестик, після підтвердження рівень буде видалено (Рисунок 44):

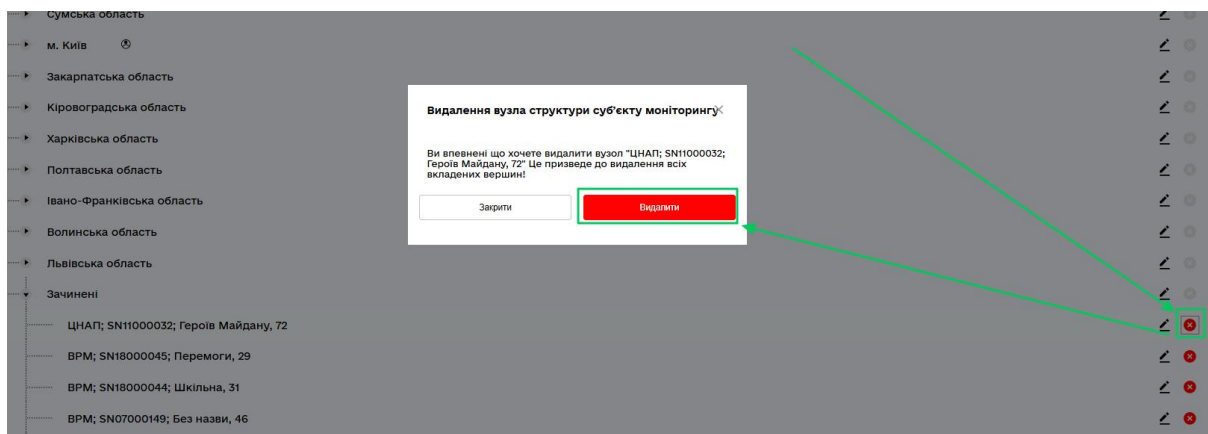


Рисунок 45 - Видалення рівня ієрархії

3.4. Інструкція по роботі з модулем конфігуратора форм опитування

Модуль "Конфігуратор форм опитування" у КП "Модуль оцінки" є ключовим компонентом системи, що забезпечує створення, налаштування та управління інтерактивними формами для збору зворотного зв'язку, опитувань, анкет та інших форм, необхідних для взаємодії з користувачами.

Модуль підтримує широкий спектр функціональних можливостей, включаючи багатосторінкові форми, локалізацію, налаштування стилів дизайну, умовні переходи та валідацію введених даних. Користувачі можуть зберігати налаштовані форми для подальшого використання, а також архівувати не актуальні форми. Результати опитувань зберігаються у централізованій базі даних з можливістю подальшого аналізу та експорту у форматі Excel.

1) Оберіть в особистому кабінеті розділ "Суб'єкти моніторингу" (Рисунок 45):

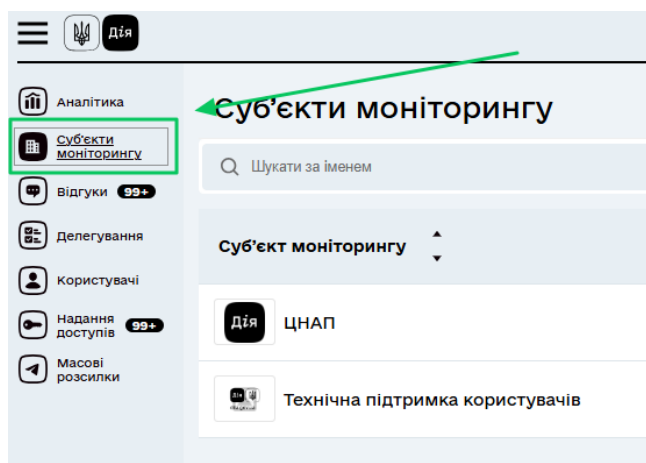


Рисунок 46 - Суб'єкти моніторингу

2) В полі з назвою суб'єкту моніторингу натисніть на розділ “Форми” (Рисунок 46):



Рисунок 47 - Форми

Створення форми для суб'єкта моніторингу складається з двох етапів. На першому нам потрібно створити поля (контент) який буде наповнювати форму.

На другому етапі, потрібно створити саму форму, наповнити її раніше створеними полями, та опублікувати.

Спочатку розглянемо перший етап “Створення полів форми”

3) Перейдіть в розділ “Поля форм” (Рисунок 47):

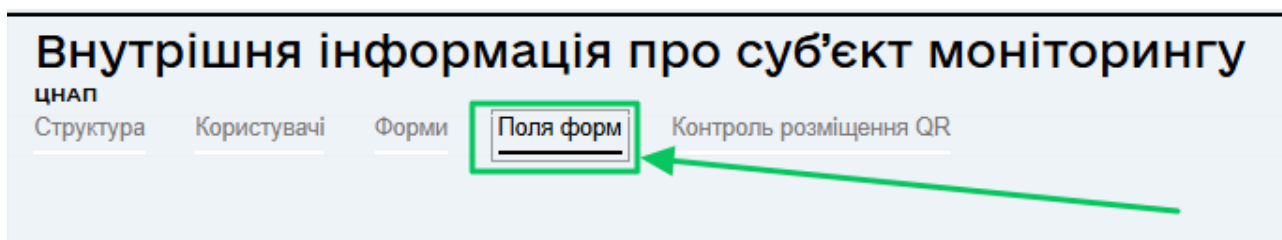


Рисунок 48 - Поля форм

4) Для переходу в меню з варіантами полів, потрібно натиснути на “+” біля напису “Список полів суб'єкту моніторингу” (Рисунок 48):

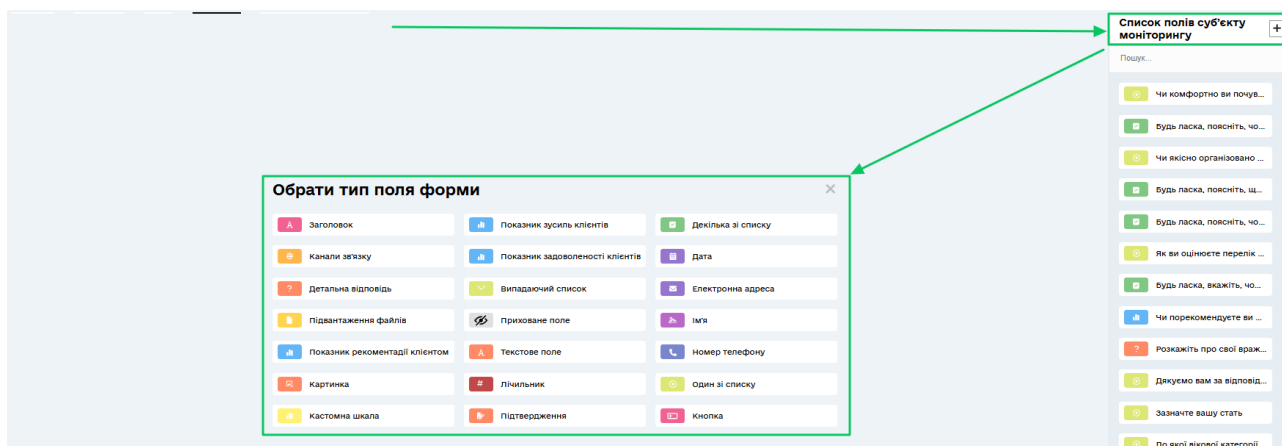


Рисунок 49 - Перелік полів

Тут з'являються наступні типи полів:

- **Заголовок:** Текстовий блок, що використовується для додавання заголовків і підзаголовків у форму;

- **Канали зв'язку:** Поле для введення або вибору каналів комунікації (наприклад, телефон, email);
- **Детальна відповідь:** Текстове поле для надання розгорнутої відповіді або коментаря;
- **Підвантаження файлів:** Поле для завантаження файлів користувачами;
- **Показник рекомендації клієнтом:** Поле для вимірювання задоволеності клієнтів, наприклад, шкала від 0 до 10;
- **Картинка:** Поле для завантаження та відображення зображень у формі;
- **Кастомна шкала:** Поле для створення шкали оцінки з можливістю налаштування значень;
- **Показник зусиль клієнтів:** Поле для оцінки зусиль, які клієнт докладає для вирішення питання;
- **Показник задоволеності клієнтів:** Поле для оцінки загальної задоволеності клієнтів послугою і продуктом;
- **Випадаючий список:** Поле для вибору одного варіанту з наданого списку;
- **Приховане поле:** Поле, яке не відображається користувачеві, але може зберігати дані для внутрішнього використання;
- **Текстове поле:** Поле для введення текстової інформації;
- **Лічильник:** Поле для відображення числового значення, яке автоматично змінюється;
- **Дата:** Поле для вибору дати за допомогою календар;
- **Електронна адреса:** Поле для введення електронної пошти;
- **Ім'я:** Поле для введення імені користувача;
- **Номер телефону:** Поле для введення номера телефону;
- **Декілька зі списку:** Поле для вибору кількох варіантів зі списку;
- **Один зі списку:** Поле для вибору одного варіанту зі списку;
- **Підтвердження:** Поле для отримання підтвердження від користувача (наприклад, згода з умовами);
- **Кнопка:** Елемент для додавання кнопки, яка може виконувати певні дії, такі як відправлення форми.
- **Для створення поля, потрібно натиснути на один з доступних варіантів (наприклад заголовок Рисунок 49):**

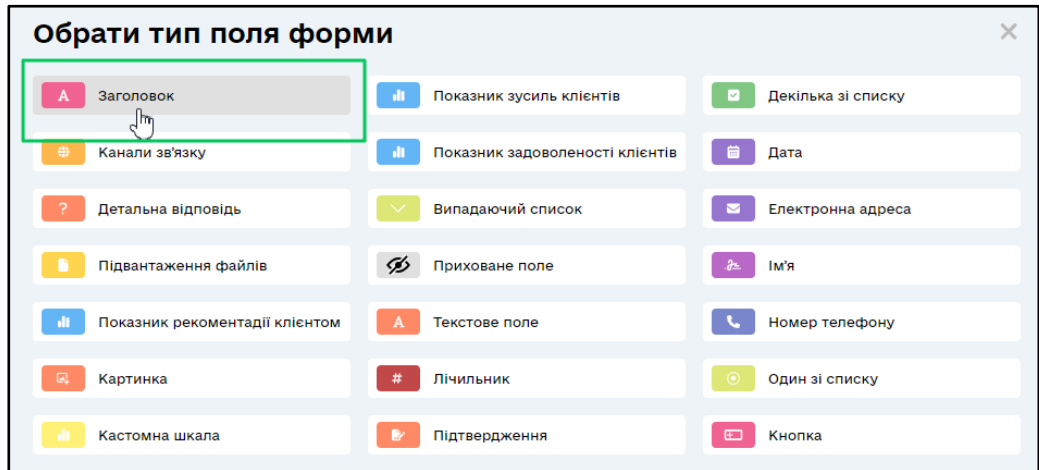


Рисунок 50 - Додавання поля

- 5) Внесіть необхідну інформацію, після чого натисніть зберегти (Рисунок 50):

Заголовок

Введіть заголовок форми

Test

Test

Показувати адресу локації

Зберегти

Рисунок 51 - Заповнення поля

- 6) В списку полів суб'єкту моніторингу з'являється нове поле (Рисунок 51):

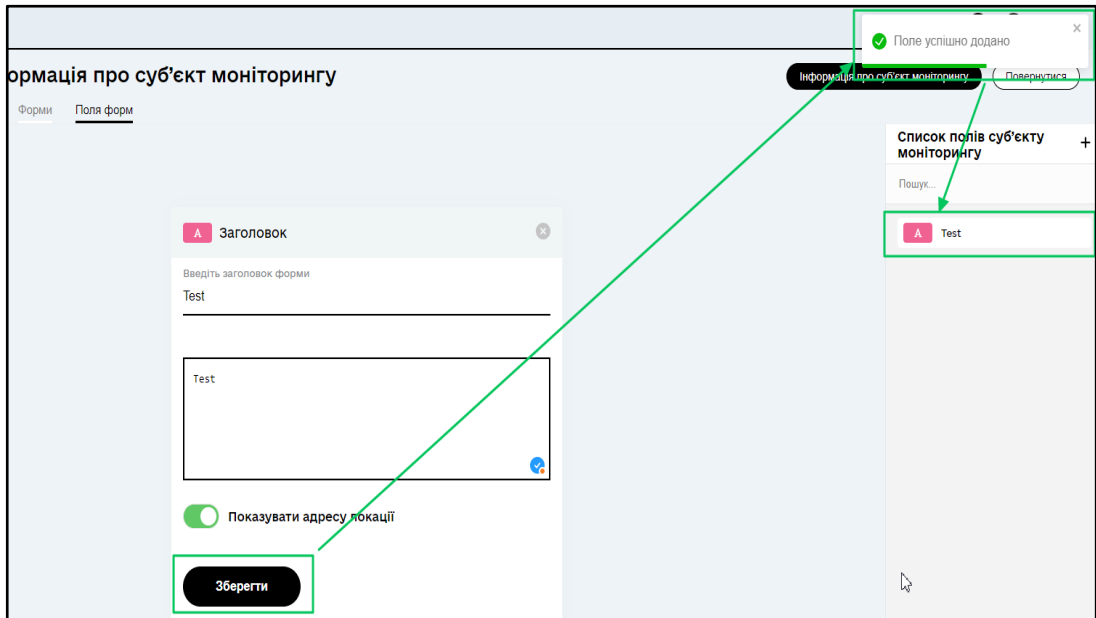


Рисунок 52 - Список полів

7) За таким самим принципом створіть стільки полів, скільки необхідно для майбутньої форми, або декількох (одне поле може використовуватись для різних форм опитування (Рисунок 52):

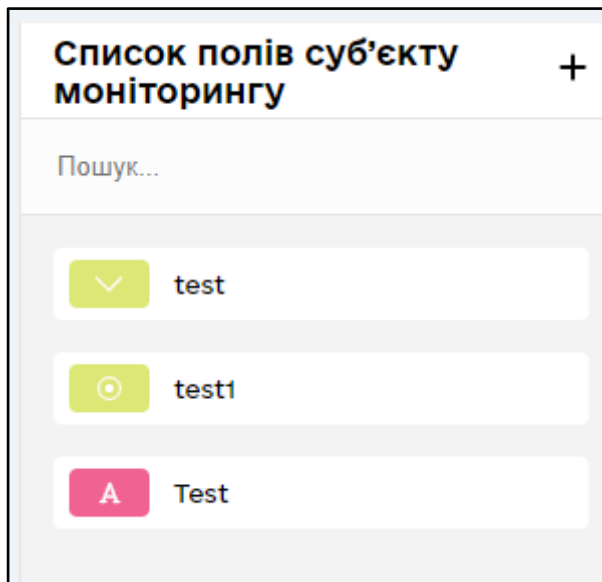


Рисунок 53 - Список полів

8) За необхідності, якщо якийсь поле не потрібно, можна його видалити (Рисунок 53):

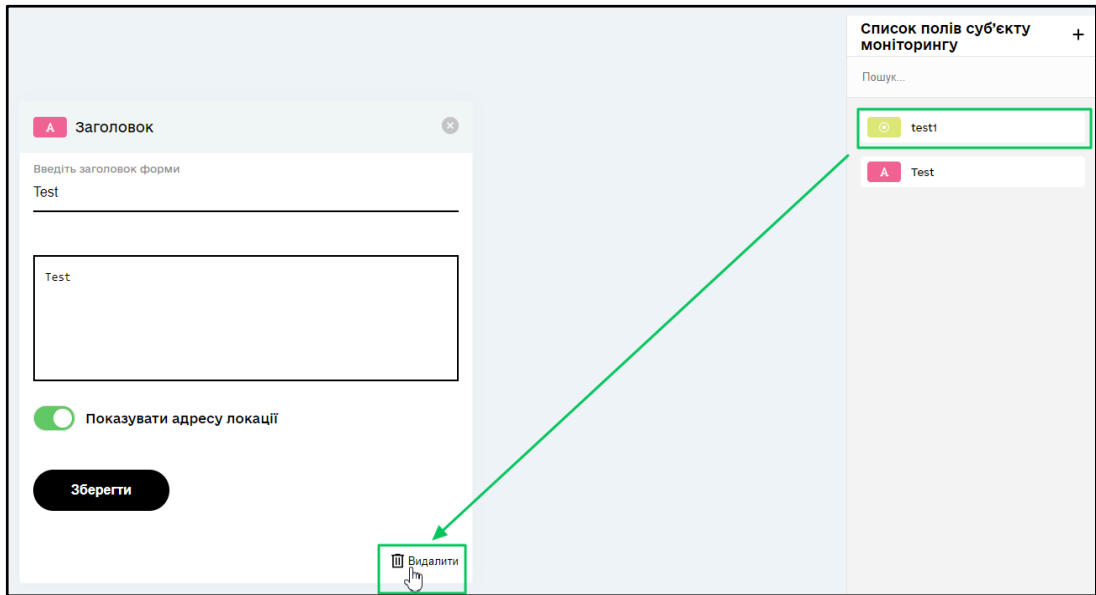


Рисунок 54 - Видалення поля

Після створення полів форми переходимо до створення форми опитування.

9) **Перейдіть в розділ “Форми” та натисніть кнопку “Додати форму” (Рисунок 54):**

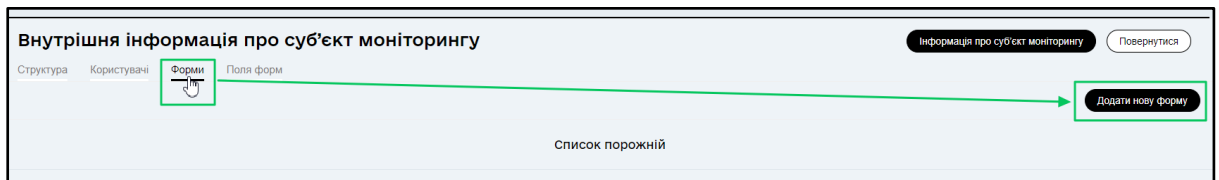


Рисунок 55 - Додавання форми

10) **Спочатку потрібно додати загальну інформацію (Рисунок 55):**

Рисунок 56 - Поля налаштування форми

11) **Оберіть який формат буде у форми (односторінкова/багатосторінкова) для обрання формату форми з різними сторінками потрібно увімкнути Перемикач “Форма з кроками” після чого натисніть на кнопку зберегти (Рисунок 56):**

Рисунок 57 - Формат форми

12) **Після збереження перейдіть в розділ “Контент форми” оберіть “Локалізацію” з доступних (Рисунок 57):**

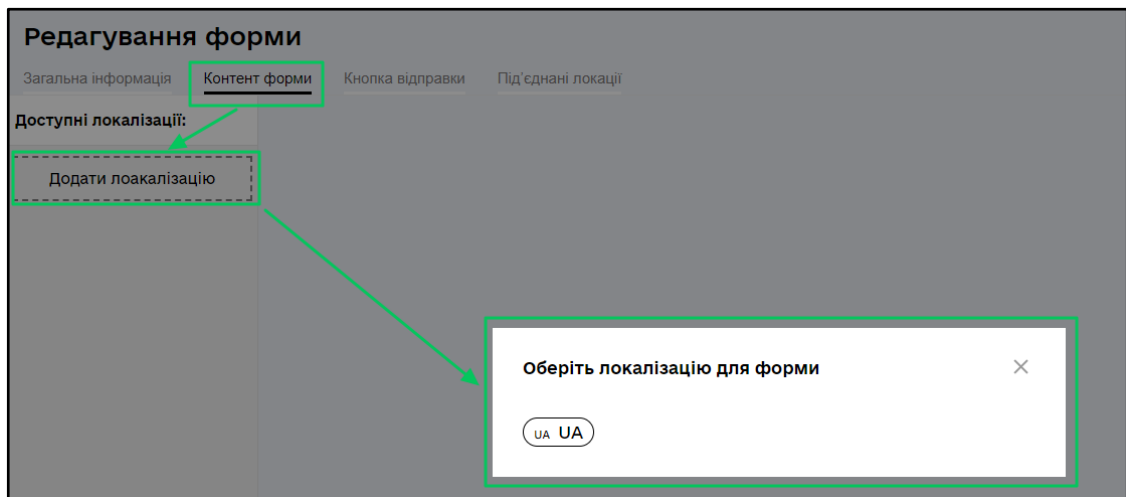


Рисунок 58 - Локалізація

13) Після додавання локалізації з'являється стовпчик в якому потрібно додавати та формувати сторінки форми для цього натисніть кнопку (Рисунок 58):

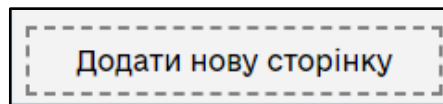


Рисунок 59 - Додати нову сторінку

14) Після чого формується форма шляхом додавання полів. Якщо форма покрокова, має бути стільки сторінок, скільки кроків, якщо форма не є покроковою, достатньо однієї сторінки (кроки зберігаються автоматично (Рисунок 59):

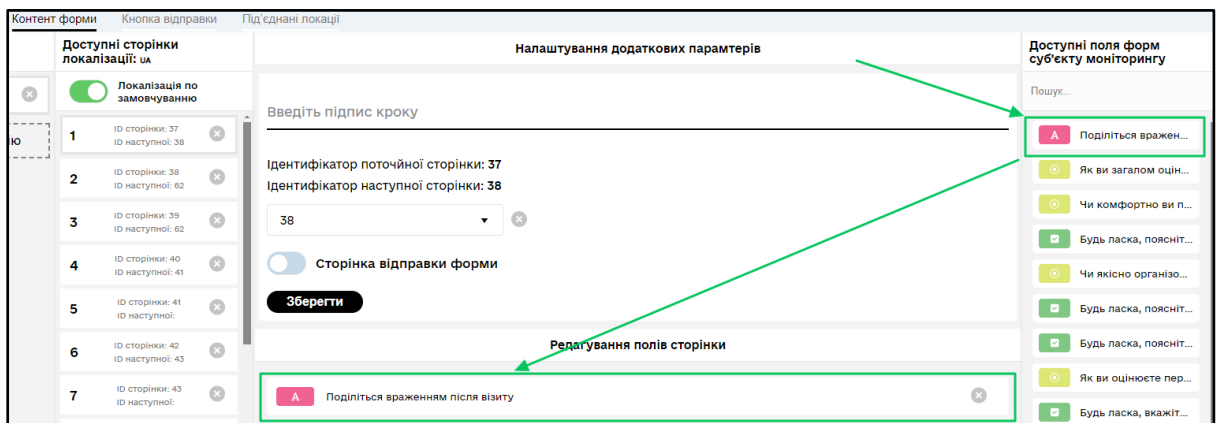


Рисунок 60 - Створення форми

15) Створену форму або форми можливо подивитись в розділі "форми". Якщо форму потрібно видалити натисніть на кнопку "Видалити" (Рисунок 60):

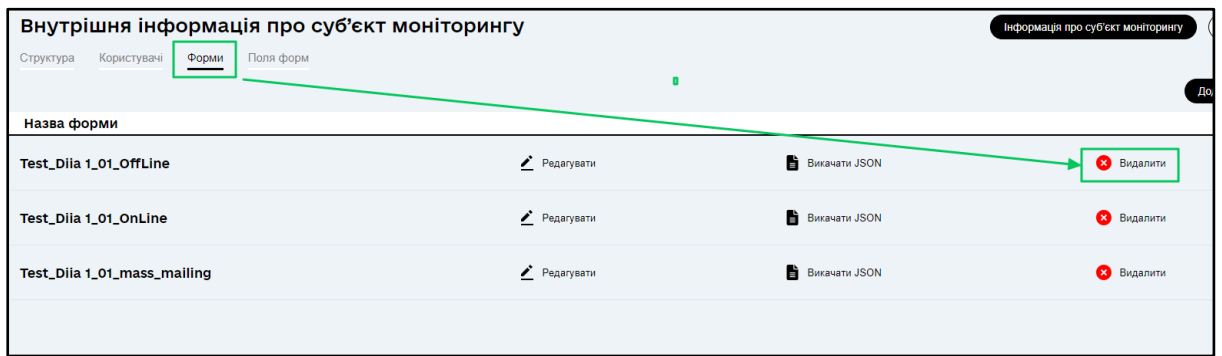


Рисунок 61 - Видалення форми

16) Кінцевим етапом роботи з формами є їх прив'язка до відповідних фронт-офісів в структурі організації. Для цього в “Редагуванні форми” оберіть розділ “Під'єднанні фронт-офіси” оберіть необхідні фронт-офіси у випадяючому списку та підключіть їх (Рисунок 61):

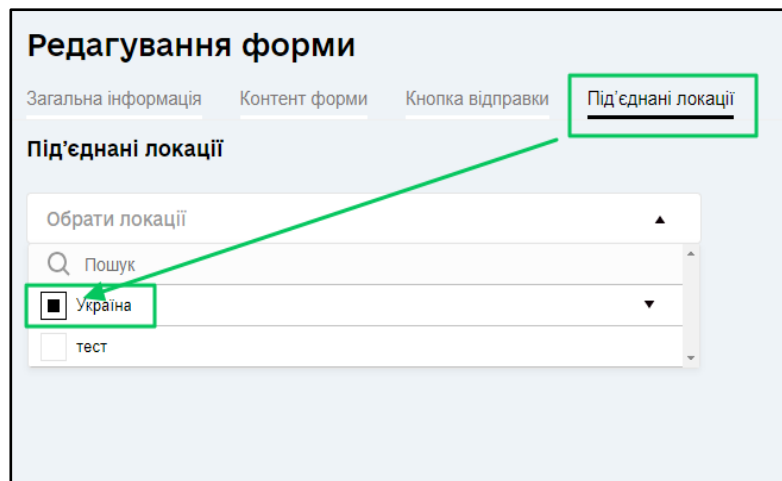


Рисунок 62 - Публікація форми

Важливо! Для кожного суб'єкта можливо створити декілька форм, при цьому їх можливо підключати лише до фронт-офісів одного суб'єкту моніторингу. Поля для наповнення форми можливо використовувати для різних форм (якщо потрібно створити їх декілька).

3.5. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення

Модуль "Обробки відгуків від суб'єктів звернення" в КП "Модуль оцінки" призначений для управління процесом отримання та обробки відгуків від громадян, які взаємодіють із центрами надання адміністративних послуг. У цьому модулі користувачі мають можливість у режимі реального часу переглядати відгуки, надавати відповіді суб'єктам звернення через вбудований чат, використовуючи автоматизовані шаблони відповідей.

Модуль також дозволяє категоризувати відгуки, присвоювати їм статуси, такі як "В роботі" або "Вирішено", і фіксувати історію обробки кожного відгуку для забезпечення прозорості процесу. Додатково передбачено автоматичне інформування відповідальних осіб через месенджери про нові або прострочені відгуки, що підвищує ефективність їх опрацювання та моніторинг поточного стану роботи.

1. Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ "Відгуки" (Рисунок 62):

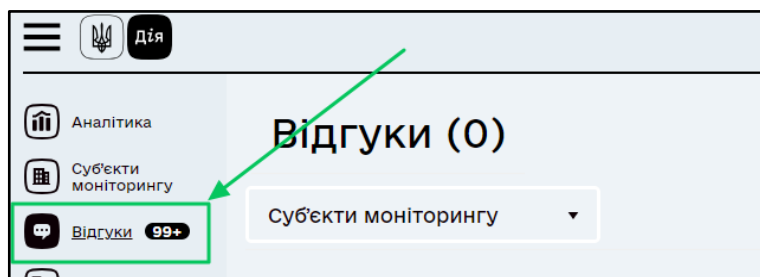


Рисунок 63 - Розділ відгуки

2. У розділі "Суб'єкти моніторингу" обираємо необхідний (Рисунок 63):

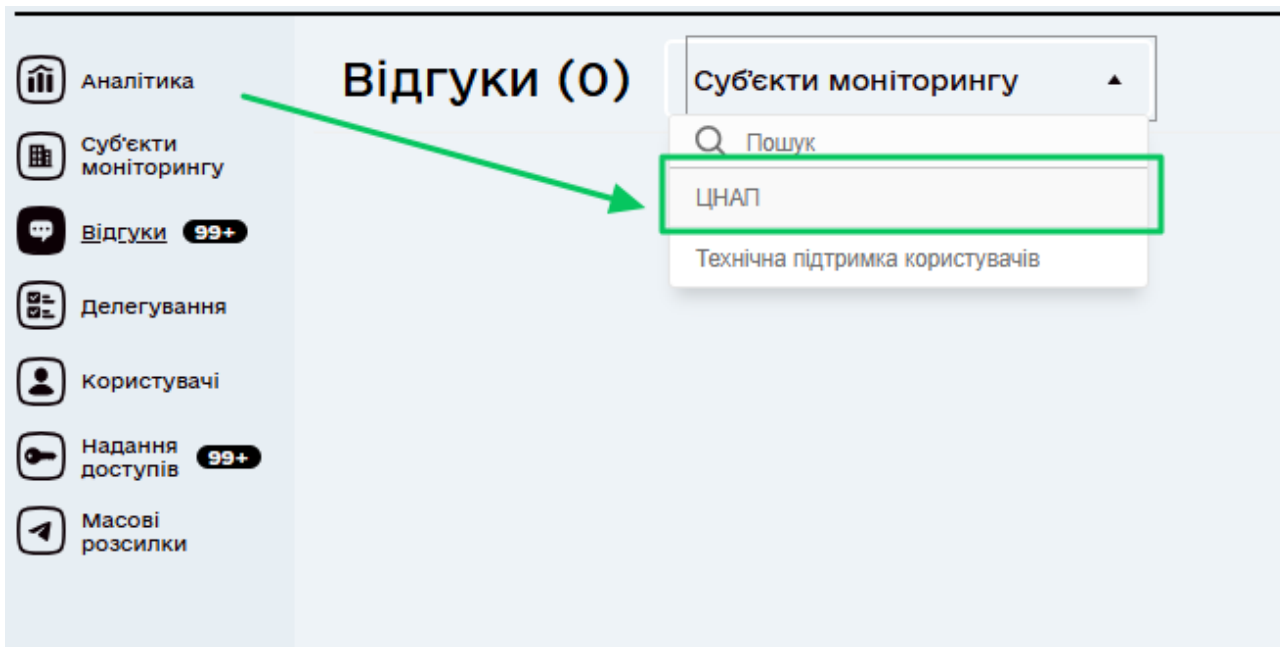


Рисунок 64 - Суб'єкти моніторингу

3. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 64):

1. Кількість відгуків;
2. Суб'єкт моніторингу;

3. ID відгуку;
4. Поле пошуку;
5. Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);
6. Поля з відгуками;

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку	Нотатки	ПІБ суб'єкта звернення	Номер телефону звернення
182550	19.11.2024 18:09:25	Переглянuto	ВРМ; SNOB00001; Михайла Грушевського, 27	Контроль розміщення QR						
182549	19.11.2024 18:02:10	Переглянuto	ЦНАП; SN21000127; Першого травня, 96	Контроль розміщення QR.						

Рисунок 65 - Наповнення розділу відгуки

4. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук (Рисунок 65):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку
182557	20.11.2024 12:37:07	Переглянuto	ВРМ; SN02; Май, кка.	QR	10/10		Добре

Рисунок 66 - Перехід в меню відгуку

5. Відкривається картка відгуку (Рисунок 66):

Відгук: №182543
ЦНАП > СМІС

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку: 182543
 Дата та час створення відгуку: 14.11.2024 15:19:46
 Дата обробки: 19.11.2024 15:39:39
 Фронт-офіс: ВРМ; СМІС
 Відповідальний за відгук: [імя]

Телефон: +38 [номер]

Питання та відповіді

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?
Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?
Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим?
 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
 Категорично не рекомендую (0) Об'єктивно рекомендую (10)

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.
Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу
 Т О

06. Зазначте вашу статю.

Опрацювання відгуку

Статус розгляду: Переглянуто

Нотатки

Теги: [Обрати тег для відгуку]

Категорія відгуку: [Обрати категорію відгуку]

Делегування: Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа

Рисунок 67 - Меню відгуку

- Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 67):

- 1) ID відгуку;

- 2) Дату та час створення відгуку;
- 3) Дату обробки;
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук;
- 5) ПІБ відповідального за відгук;
- 6) Дані особи яка залишила відгук;
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку.

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 1
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 2
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 3
Фронт-офіс	BPM; SN: ; Г., и, 4
Відповідальний за відгук	Devs 5
Телефон	+380 6

Питання та відповіді 7

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 🔑

Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 🔑

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Категорично не рекомендую Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємець

Рисунок 68 - Інформація про відгук

В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу) (Рисунок 68):

- 1) Статус розгляду;
- 2) Теги;
- 3) Категорія відгуку;
- 4) Делегування;
- 5) Додати задачу.

Опрацювання відгуку

Статус розгляду **1**

Переглянуто

Нотатки ✎

Зберегти

Теги **2**

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку **3**

Обрати категорію відгука

Делегування **4**

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

оберіть відповідального

Статус завдання *

оберіть статус

Додати задачу **5**

Рисунок 69 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 69):

- 1) Поточний чат;
- 2) Вся історія чатів;
- 3) Поле для вводу тексту;
- 4) Кнопку завершити діалог;
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл.

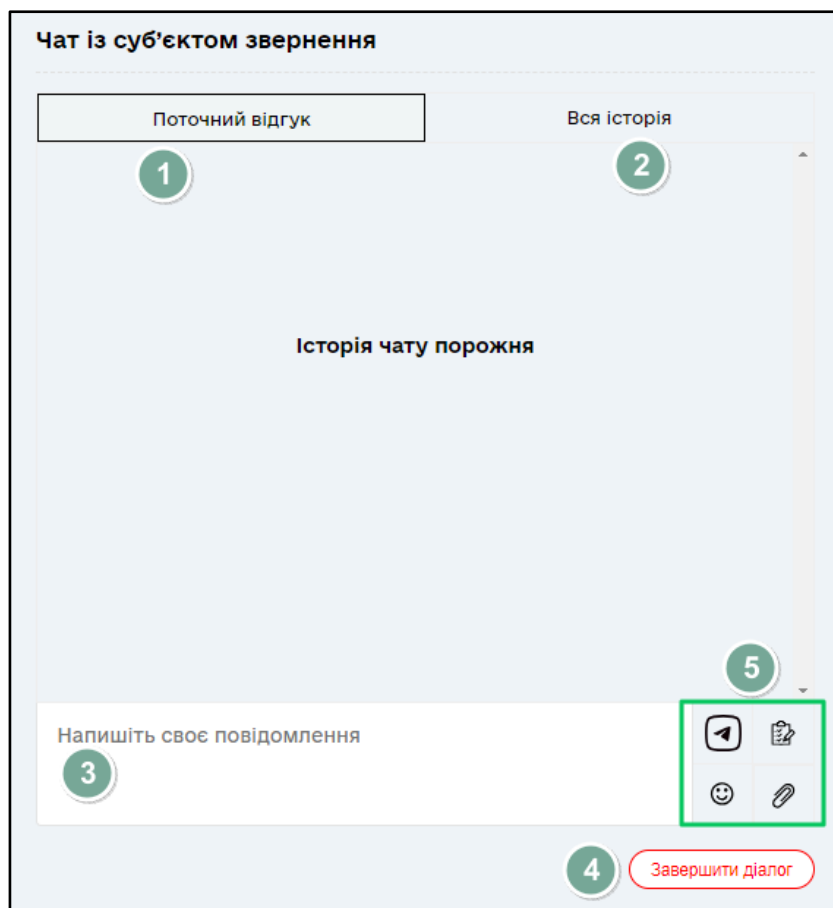


Рисунок 70 - Чат із суб'єктом звернення

Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або

декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

1. Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як зображено на Рисунку 70:

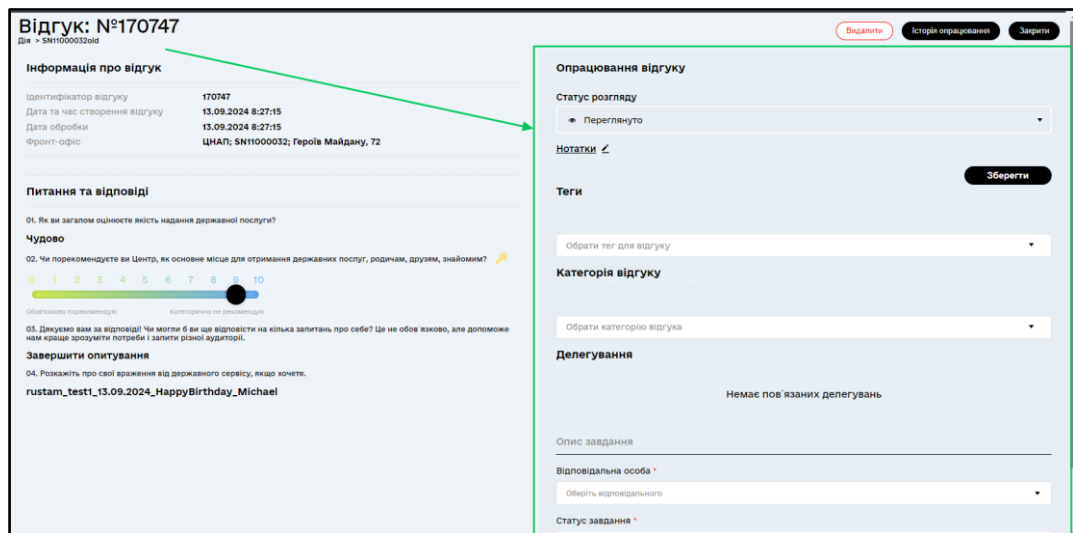


Рисунок 71 - Категоризація та тегування

2. Далі з випадваючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 71):

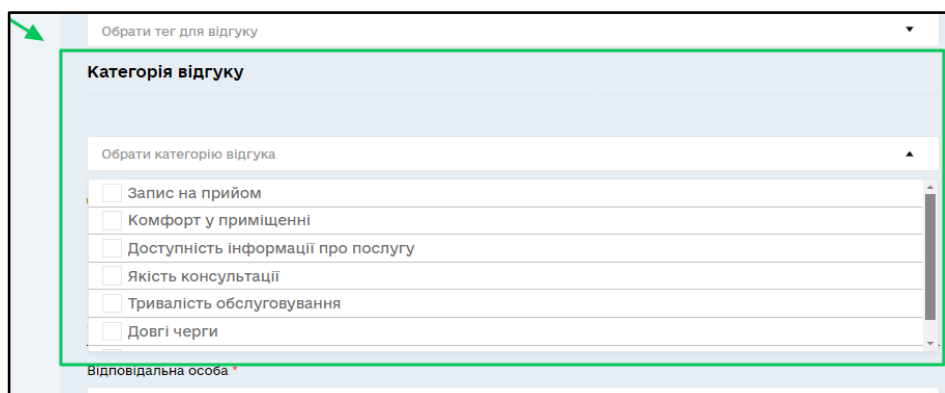


Рисунок 72 - Перелік категорій

3. Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 72):

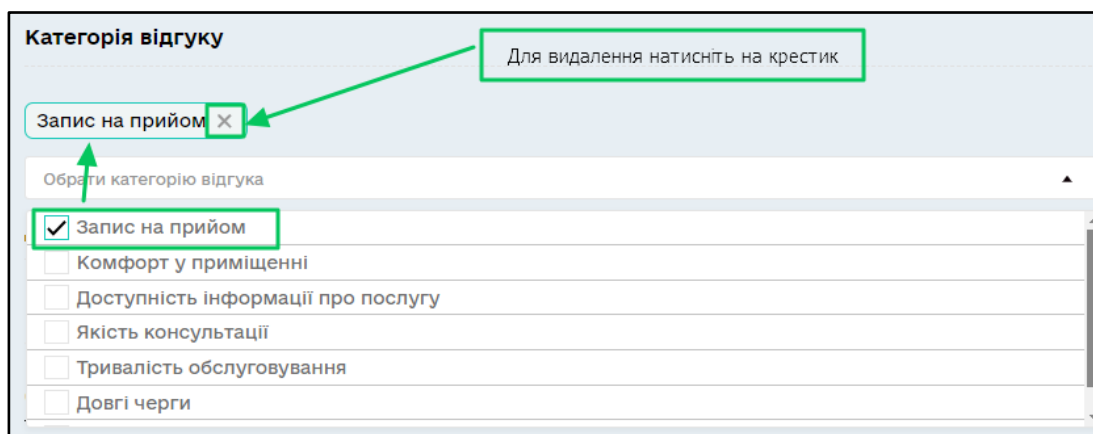


Рисунок 73 - Видалення категорії з відгуку

Статус розгляду

1. В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 73):

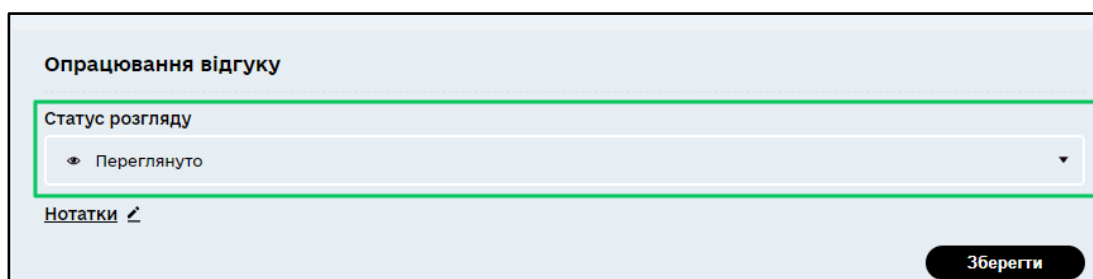


Рисунок 74 - Статуси розгляду

2. Існують наступні статуси відгуку

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання

- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);
- “Переглянуто” - проставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - проставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було проставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

3.6. Інструкція по роботі з модулем створення та делегування завдань

Модуль "Створення та делегування завдань" у КП "Модуль оцінки" призначений для ефективного управління робочими процесами, пов'язаними з обробкою відгуків суб'єктів звернення. Він забезпечує можливість створення нових завдань (тікетів), призначення відповідальних осіб, та відстеження прогресу виконання завдань.

Модуль також дозволяє делегувати завдання іншим виконавцям, встановлювати пріоритети, керувати статусами (наприклад, "Нове", "В роботі", "Виконано"), та додавати коментарі, що сприяє кращій комунікації між виконавцями й керівниками. Інтеграція з іншими модулями системи дозволяє створювати завдання на основі отриманих відгуків, а також відправляти сповіщення про нові завдання відповідним користувачам.

1. Делегування завдань створюється в меню відгуку. Для цього переходимо в розділ “Відгуки” та обираємо “Суб’єкт моніторингу” як зображено на Рисунку 74:

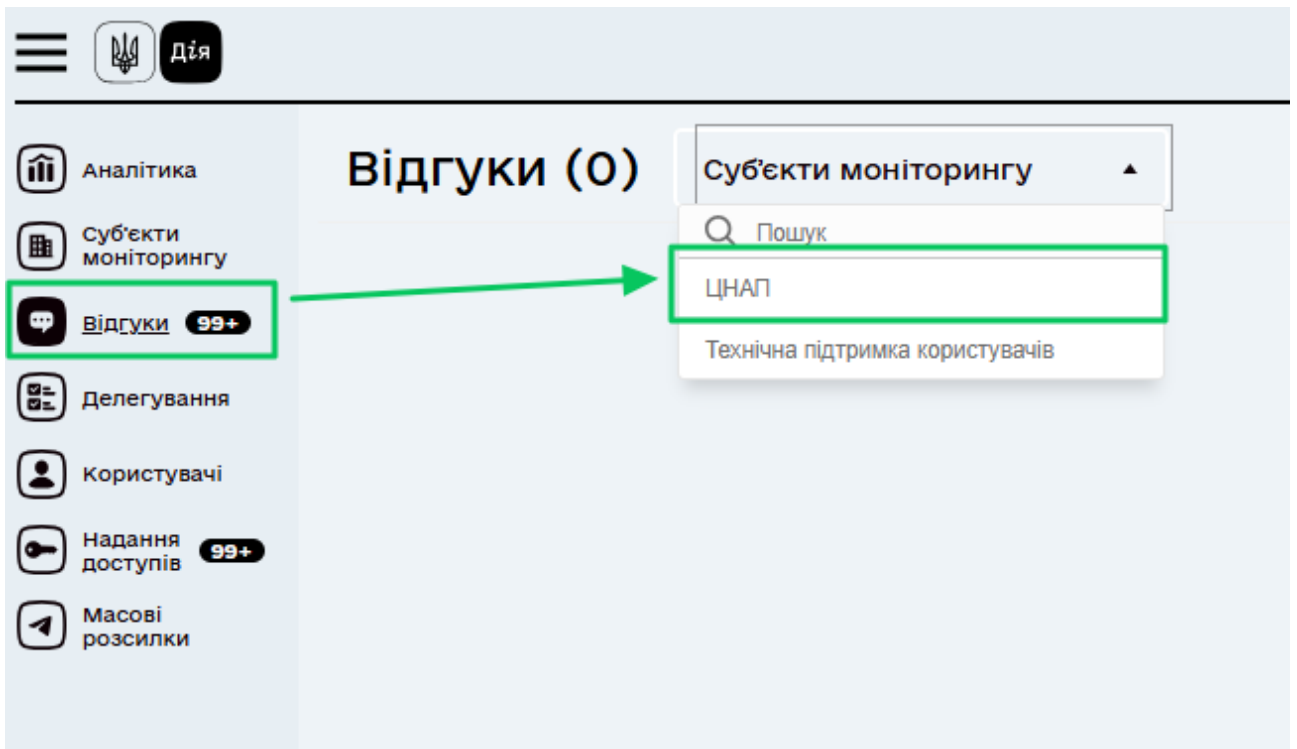


Рисунок 75 - Вибір суб'єкта моніторинг

2. Далі натискаємо на поле з відгуком (Рисунок 75):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS
170745	12.09.2024 15:29:30	переглянуто	ЦНАП; SN11000032; Героїв Майдану, 72	Відгук QR	9/10
170744	10.09.2024 15:27:52	переглянуто	ЦНАП; SN12000038; Центральна, 36	Контроль розміщення QR.	

Рисунок 76 - Перегляд відгуку

3. Після переходимо в розділ делегування (Рисунок 76):

Відгук: №170745
Дія > SM11000032old

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку: 170745
Дата та час створення відгуку: 12.09.2024 15:29:30
Дата обробки: 12.09.2024 16:49:16
Фронт-офіс: ЦНАП; SM11000032; Героїв Майдану, 72
Відповідальний за відгук: Devs

Питання та відповіді

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?
Прийнятно

02. Чи комфортно ви почувалися в приміщенні?
Прийнятно

03. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Немає належної доступності (інклюзивності) для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення

04. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Приміщення не адаптоване для батьків з дітьми

05. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
У приміщенні тісно

06. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
У приміщенні брудно

07. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Некомфортна температура

08. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Бракує місць для сидіння

09. Чи якісно організовано процес надання послуги?
Чудово

10. Як виконали свою роботу працівники, які вас обслуговували?
Чудово

Опрацювання відгуку

Статус розгляду: Переглянуто

Нотатки

Теги: Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку: Обрати категорію відгуку

Делегування

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *
Оберіть відповідального

Статус завдання *
Оберіть статус

Додати задачу

Рисунок 77 - Розділ делегування

4. В розділ делегування (Рисунок 77):

- 1) Пишемо що потрібно зробити;
- 2) Обираємо відповідальну особу;
- 3) Обираємо статус завдання;
- 4) Натискаємо “Додати задачу”.

Делегування

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

1

Відповідальна особа * 2
Оберіть відповідального

Статус завдання * 3
Оберіть статус

Додати задачу 4

Рисунок 78 - Процес делегування

5. Делеговані завдання ми можемо подивитись в розділі делегування (Рисунок 78) :

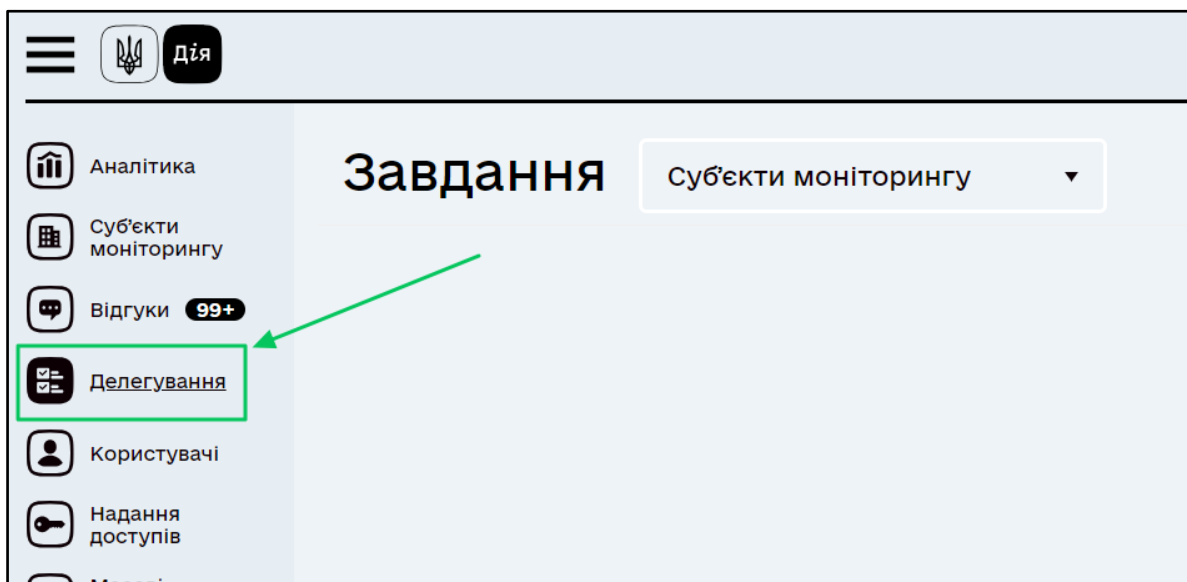


Рисунок 79 - Делеговані завдання

6. Обираємо суб'єкт моніторингу з випадаючого списку (Рисунок 79):

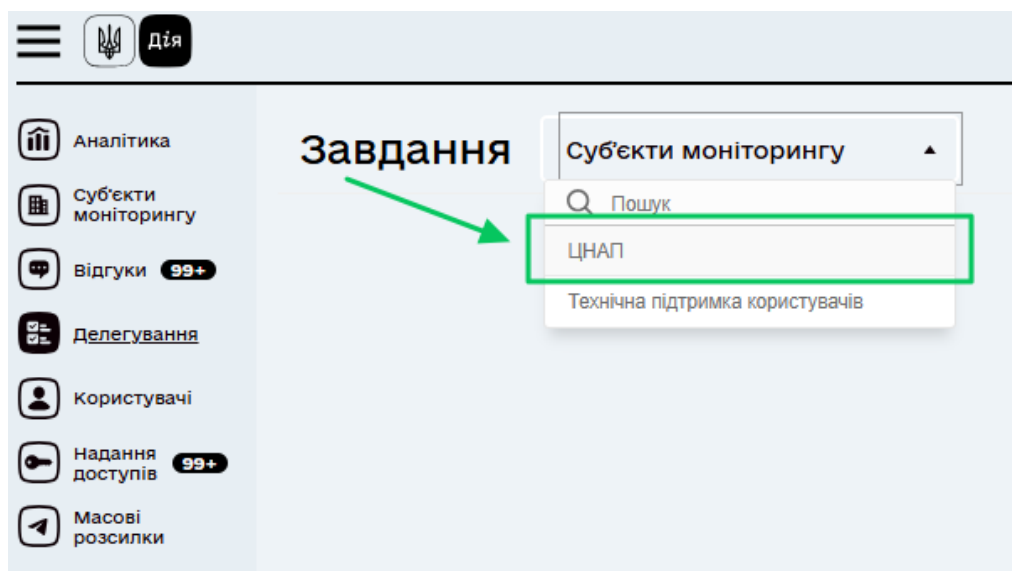


Рисунок 80 - Вибір суб'єкта моніторингу

7. В розділі що відкрився ми бачимо три підрозділи (Рисунок 80):

- 1 “Всі завдання”;
- 2 “Мої завдання”;
- 3 “Завдання делеговані мною”;

Завдання ЦНАП

1 2 3

Всі завдання Мої завдання Завдання делеговані мною

№	Назва	Фронт-офіс
7438	test 2024-11-18 #1	ЦНАП; SN12000012; Шкільна, 15-б
7432	Опрацювати відгук	ЦНАП; SN24000091; Головна, 52
7431	Написати відповідь	ЦНАП; SN12000038; Центральна, 36

Рисунок 81 - Підрозділи делегування

8. За необхідності ми можемо відфільтрувати (Рисунок 81):

- 1) За “Фронт-офісом”;
- 2) За “Датою створення”;
- 3) За “Статусом”.

№	Назва	Фронт-офіс	Дата створення	Статус
7430	sdvbsberbh	Агрономічне	28.08.2024 11:12 PM	Не можу вирішити
7429	erg3	Агрономічне	28.08.2024 09:39 PM	Не можу вирішити

Рисунок 82 - Фільтрація завдань

9. Для обробки делегованого завдання натискаємо по полю з завданням (Рисунок 82):

Завдання ЦНАП

Всі завдання Мої завдання Завдання делеговані мною

№	Назва	Фронт-офіс	Дата створення
7432	Опрацювати відгук	ЦНАП; SN24000091; Головна, 52	10.09.2024 03:05 PM
7431	Написати відповідь	ЦНАП; SN12000038; Центральна, 36	10.09.2024 01:27 PM

Рисунок 83 - Перегляд завдання

10. В вікні яке відкрилось ми бачимо наступне (Рисунок 83):

- 1 Опис делегування;
- 2 Суб'єкт моніторингу;
- 3 Посилання на відгук;
- 4 Відповідальна особа;
- 5 Статус делегування;
- 6 Пріоритет делегування;
- 7 Коментар;
- 8 Зберегти.

Редагування завдання

Введіть опис делегування
Опрацювати відгук **1**

Суб'єкт моніторингу * **2**

ЦНАП ▼

Вузол *

ЦНАП; SN24000091; Головна, 52

[Переглянути відгук](#) **3**

Відповідальна особа * **4**

Фізична Особа ▼

Статус делегування * **5**

Вирішено ▼

Приоритет делегування * **6**

1 ▼

Виконано **7**

Зберегти **8**

Рисунок 84 - Опрацювання завдання

Для опрацювання, заповнюємо необхідні поля та натискаємо “Зберегти”.

3.7. Інструкція по роботі з модулем надання доступів

Реєстрація та авторизація користувачів у системі КП “Модуль оцінки” передбачає процес автентифікації через сервіс ID.GOV.UA з використанням кваліфікованого електронного підпису (КЕП/УЕП). Користувачі проходять ідентифікацію за допомогою своїх даних, обирають роль та зазначають місце роботи із доступних у довіднику. Після цього інформація разом із запитом на доступ надсилається адміністратору або відповідальній особі для підтвердження. Підтвердження робиться в окремому розділі системи.

Для підтвердження доступу, необхідно зайти в розділ надання доступів (Рисунок 84):

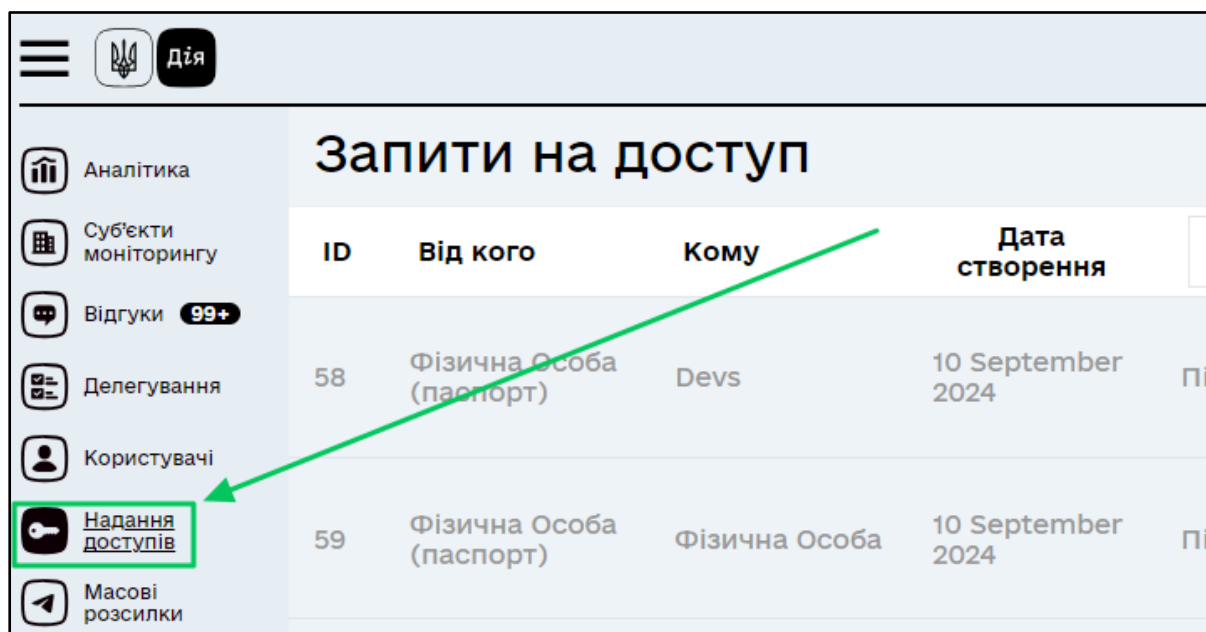


Рисунок 85 - Надання доступів

Відкривається меню в якому ми бачимо запити на підтвердження доступу до системи (також ми можемо відхилити доступи (Рисунок 85)):

ID	Від кого	Кому	Дата створення	Статус	0	Фронт-офіс	Роль	Опрацьовано
58	Фізична Особа (паспорт)	Devs	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа Відхилити
59	Фізична Особа (паспорт)	Фізична Особа	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа Відхилити
48	Фізична Особа	Devs	09 September 2024	Підтверджено		- Україна	ЦНАП - Мінцифри - Керівник	Devs Відхилити

Рисунок 86 - Запити на підтвердження доступу

3.8. Інструкція по роботі з модулем генерації QR-кодів, постерів та посилань на форми

Модуль генерації QR-кодів призначений для створення унікальних QR-кодів, які можуть бути використані для посилання на різні ресурси або форми опитувань. Адміністратори системи можуть генерувати QR-коди, налаштовуючи їхні стилі та прив'язуючи до конкретних організаційних структур або фронт-офісів. Основні функції модуля включають генерацію QR-кодів на основі наданих URL-адрес та інтеграцію з іншими компонентами системи, такими як модуль опитувань і постерів, для автоматичного створення QR-кодів з відповідними посиланнями. Модуль також підтримує роботу через API для автоматизації процесу генерації.

Модуль генерації динамічних коротких посилань дозволяє створювати короткі URL-адреси, які динамічно перенаправляють користувачів на різні ресурси або форми опитувань. Ці посилання можуть автоматично змінювати свій напрямок залежно від заданих параметрів, наприклад, часу, джерела трафіку або інших умов. Модуль інтегрується з іншими компонентами системи, такими як модуль опитувань, що дозволяє використовувати короткі посилання для спрощення доступу до онлайн-форм і збору зворотного зв'язку від користувачів.

1. Переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” (Рисунок 86):

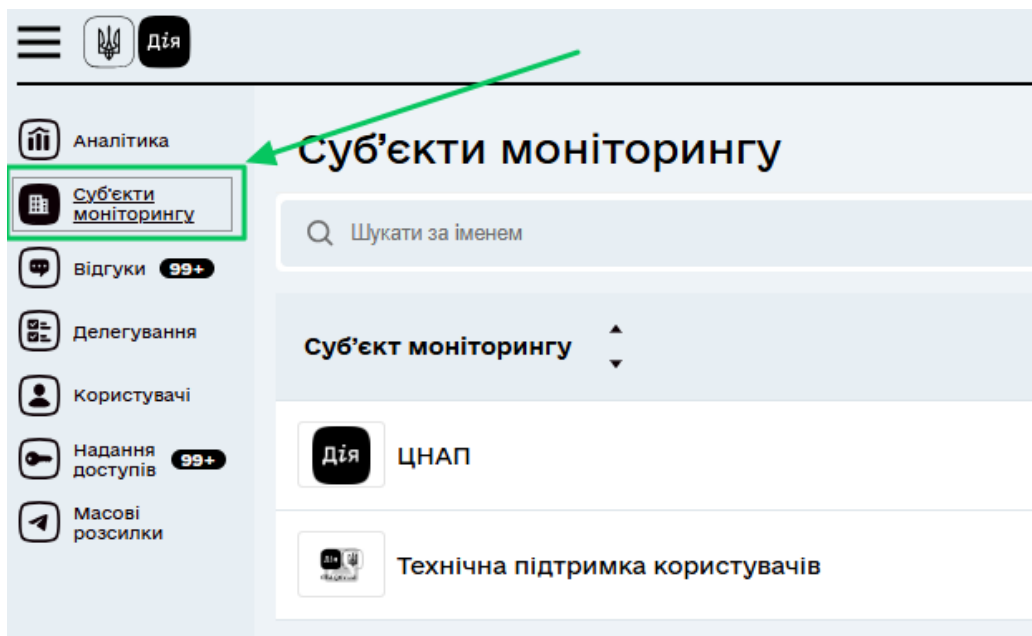


Рисунок 87 - Вибір суб’єкта моніторингу

2. Натискаємо на “Олівець” (Рисунок 87):

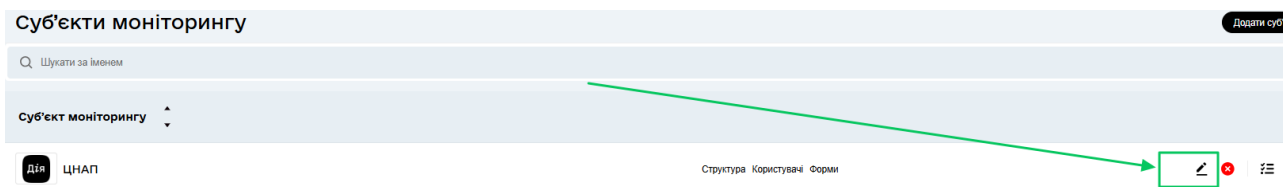


Рисунок 88 - Редагування суб’єкта моніторингу

3. Переходимо в розділ “Постери та QR коди” (Рисунок 88):

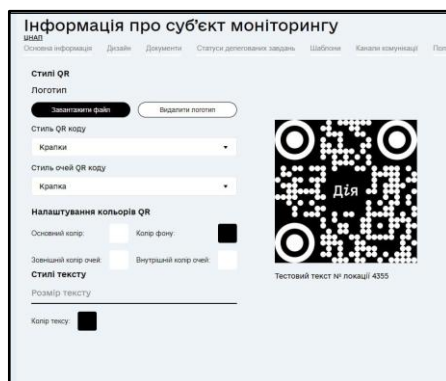


Рисунок 89 - Стили QR коду

В даному розділі:

- 1) Завантажуємо логотип;
- 2) Обираємо стиль;
- 3) Налаштовуємо колір QR;
- 4) Натискаємо зберегти.

В нас створюється QR-Код який ми потім можемо розмістити на постері

Далі в розділі постери, завантажуюємо готовий постер (Рисунок 90)

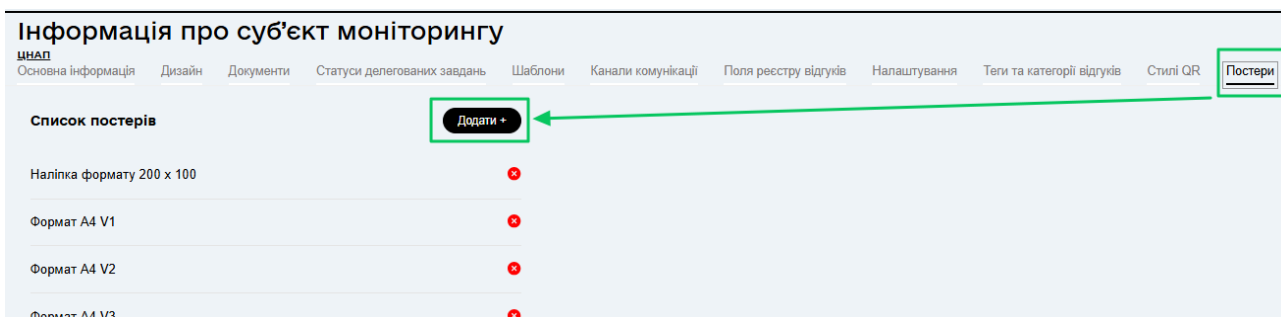


Рисунок 90 - Завантаження постера

Для створення постера в розділі “Постери та QR коди” завантажуюємо PDF макет постера та налаштовуємо розміщення QR на постері (Рисунок 89):



Рисунок 91 - Розміщення QR коду на постері

Для завантаження, в розділі “Структура” користувач натискає обирає “Фронт-Офіс” та натискає завантажити постер.

3.9. Інструкція по роботі з модулем масових розсилок

Модуль Масових Розсилок надає інструменти для створення, управління та проведення масових комунікаційних кампаній через різні канали зв'язку, такі як електронна пошта, SMS, Viber та інші месенджери. Модуль дозволяє використовувати існуючі або спеціально створені форми опитувань для збору зворотного зв'язку. Він інтегрується з іншими частинами Системи, забезпечуючи повну автоматизацію процесів, включаючи відправку повідомлень, збір відгуків та проведення маркетингових кампаній. Отримані відгуки автоматично надходять до кабінетів відповідальних осіб, відповідно до їх ролей та прав доступу, з можливістю фільтрування за каналом комунікації для подальшого опрацювання.

1. Для початку роботи обираємо розділ “Масові розсилки” (Рисунок 90):

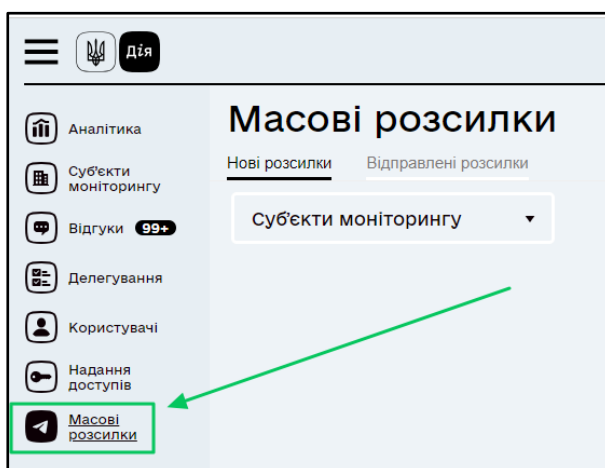


Рисунок 92 - Масові розсилки

2. В розділі що відкрився, присутні такі підрозділи як (Рисунок 91):

- 11) Нові розсилки;
- 12) Відправленні розсилки.

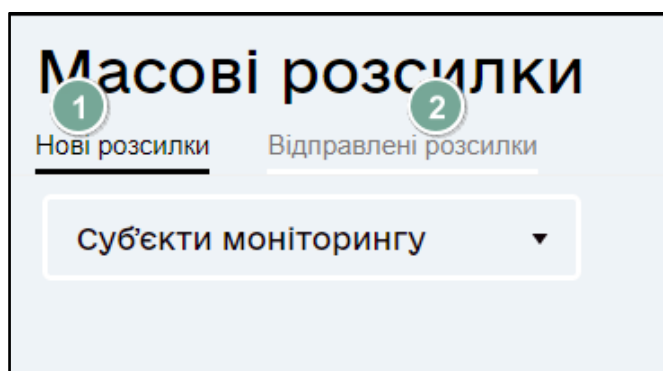


Рисунок 93 - Підрозділи масових розсилок

3. Нові розсилки (Рисунок 92):

- 1) Поле вибору організації;
- 2) Кнопка створити розсилку;
- 3) Редактор шаблонів;
- 4) Фільтри;
- 5) Фронт-Офіси;

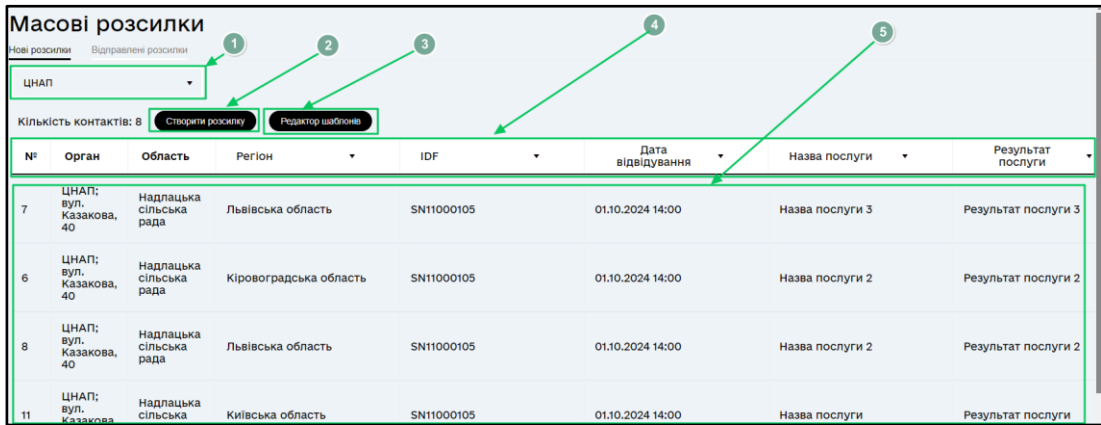


Рисунок 94 - Нові розсилки

3. Відправлені розсилки (Рисунок 93):

- 1) Поле вибору організації;
- 2) Поле вибору каналу комунікації;
- 3) Відправлення сповіщення.

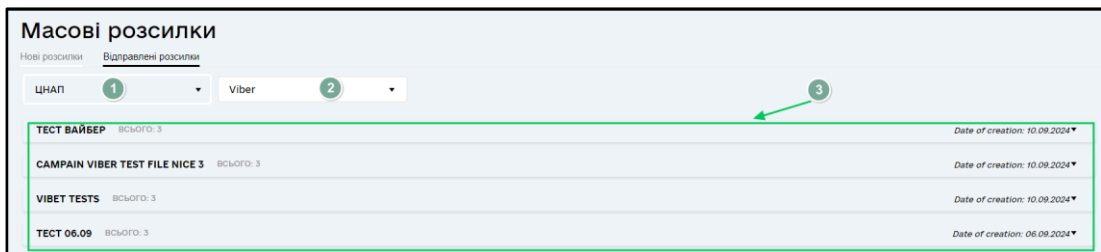


Рисунок 95 - Відправлені розсилки

4. Створення розсилки (Рисунок 94):

- 1) Обираємо організацію;
- 2) Натискаємо створити розсилку.

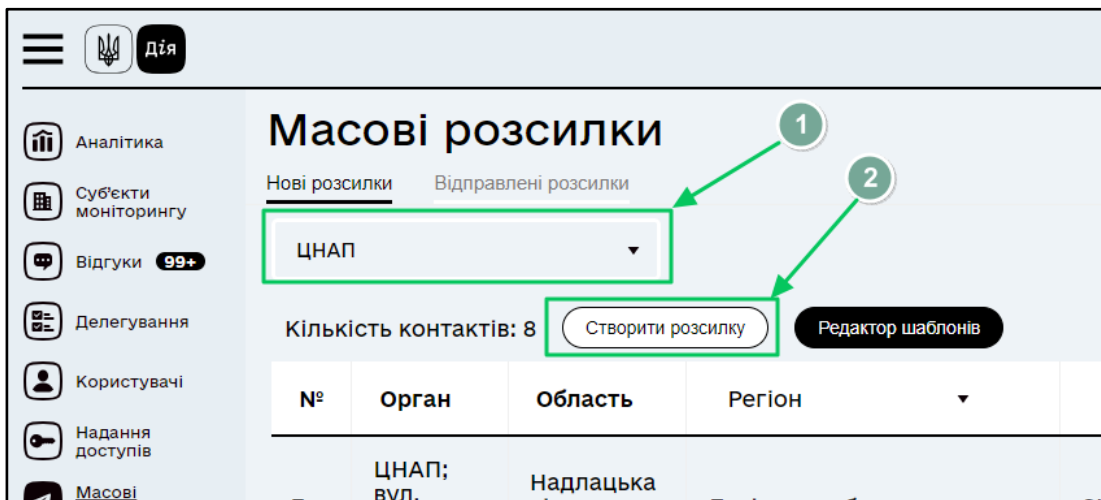


Рисунок 96 - Створення розсилки

- 3) Обираємо тип розсилки як зазначено на Рисунку 95;
- 4) Вводимо назву компанії;
- 5) Обираємо форму;
- 6) Обираємо тип даних;
- 7) Натискаємо “Створити розсилку”.



Рисунок 97 - Налаштування розсилки

Розсилку виконано.

3.10. Інструкція по роботі з розділом користувачі

1. Перейдіть в розділ “Користувачі” (Рисунок 96):

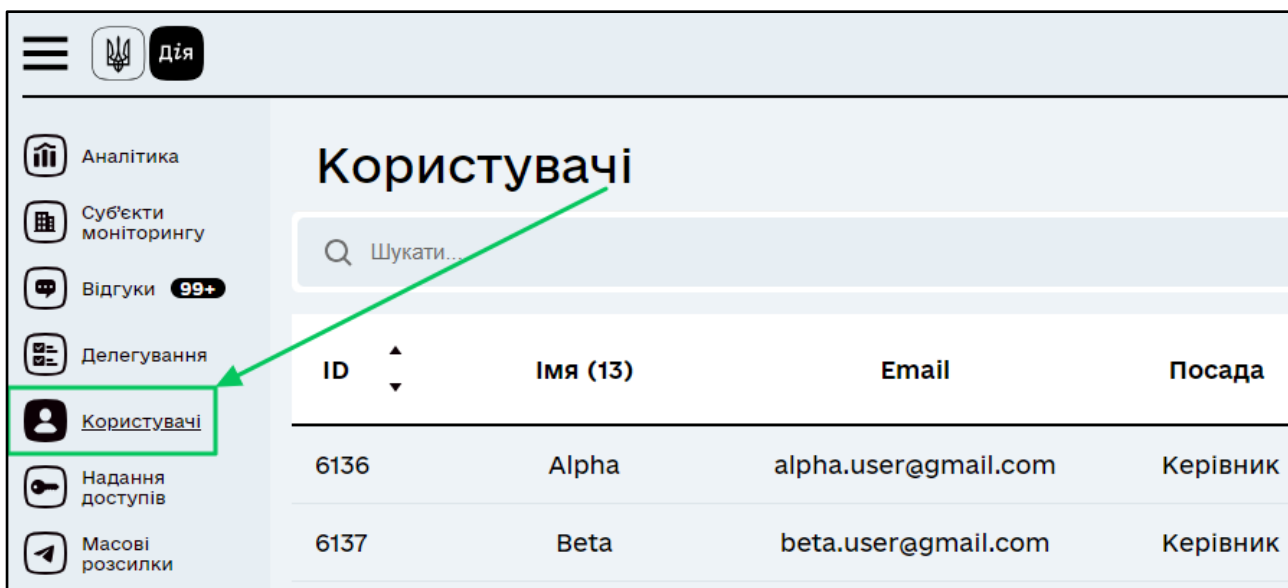


Рисунок 98 - Користувачі

2. В даному розділі доступні наступні функції (Рисунок 97):

- 1) Поле пошуку;
- 2) Поля з користувачами;
- 3) Ролі;
- 4) Дозволи;
- 5) Додати користувача;
- 6) Видалити користувача

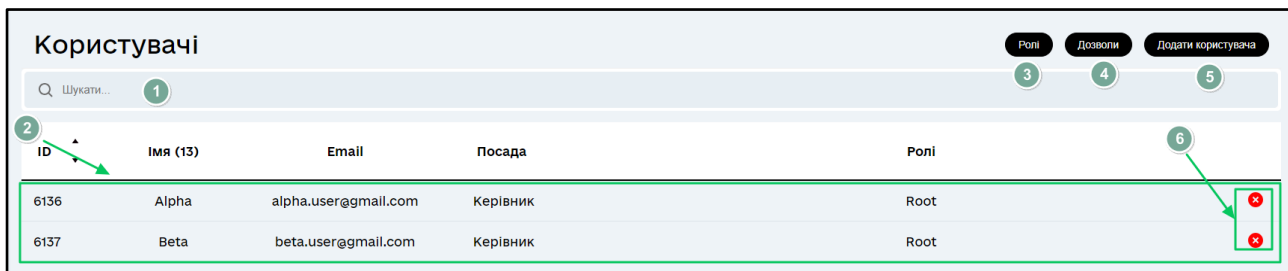


Рисунок 99 - Детальний огляд розділу “Користувачі”

3. Натиснувши на поле з користувачем, відкривається меню редагування в якому знаходяться поля редагування (Рисунок 98):

- 1) Поле редагування ППП;
- 2) Поле редагування електронної пошти;
- 3) Поле редагування номера телефону;
- 4) Поле редагування посади;
- 5) Поле вибору “Ролей” користувача;
- 6) Суб’єкт моніторингу;
- 7) Прикріплені “Фронт-Офіси”;
- 8) Налаштування джерел сповіщень;
- 9) Кнопка “Зберегти”.

Редагувати користувача

Загальна інформація

Ім'я: Alpha **1**

Електронна пошта: alpha.user@gmail.com **2**

Номер телефону: +380 **3**

Посада: Керівник **4**

[Написати листа](#) **5**

Ролі: **5**
Виберіть ролі користувачів

Налаштування доступів **6**

Прикріпити суб'єкт моніторингу: Дія, ЦНАП

Дія: Каскадний режим ЦНАП: Каскадний режим **7**
Прикріпити вузол: Прикріпити вузол

Джерела сповіщень **7**

Дія

ЦНАП

Зберегти **9** **8**

Рисунок 100 - Редагування користувача

4 Інструкції користувачів мережі ЦНАП

4.1. Інструкція користувача ЦОВВ

4.1.1. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

Модуль аналітики та звітності в КП "Модуль оцінки" забезпечує користувачам доступ до повного набору аналітичних інструментів для перегляду та аналізу результатів опитувань щодо якості надання послуг. Він надає можливість відобразити ключові показники та діаграми в режимі реального часу, що дозволяє користувачам оперативно реагувати на зміни у якості обслуговування.

Модуль також підтримує інтеграцію зі сторонніми Системами для автоматичного отримання даних і може бути налаштований відповідно до рівня доступу кожного користувача, що забезпечує персоналізований підхід до аналізу даних. Система дозволяє

експортувати звіти у форматах Excel і JSON для подальшого аналізу або публікації на зовнішніх ресурсах.

1. Перейдіть в розділ “Аналітика” особистого кабінету (Рисунок 99):

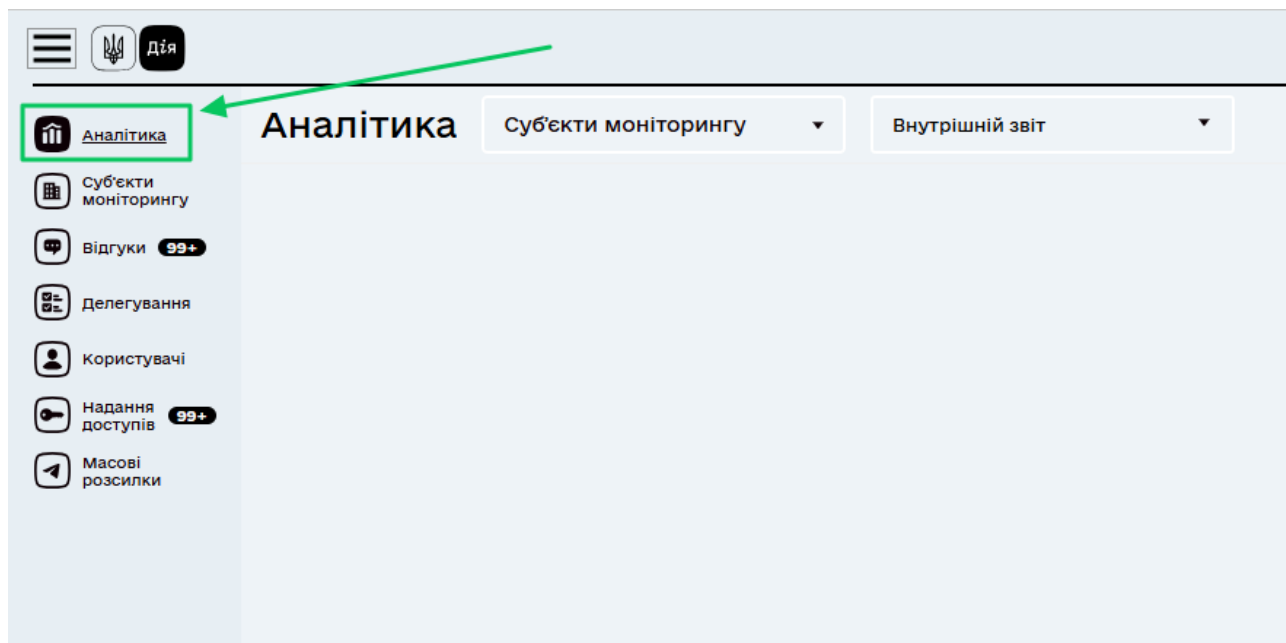


Рисунок 101 - Розділ Аналітика

2. Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” де обираємо необхідну організацію (Рисунок 100):

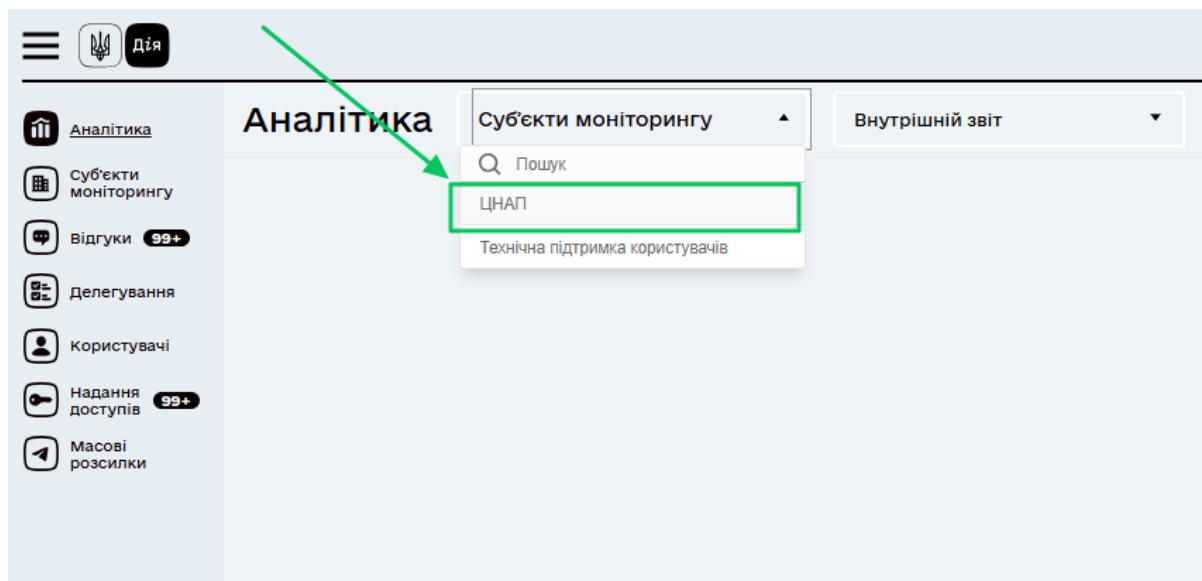


Рисунок 102 - Вибір суб'єкта моніторингу

3. Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 101):

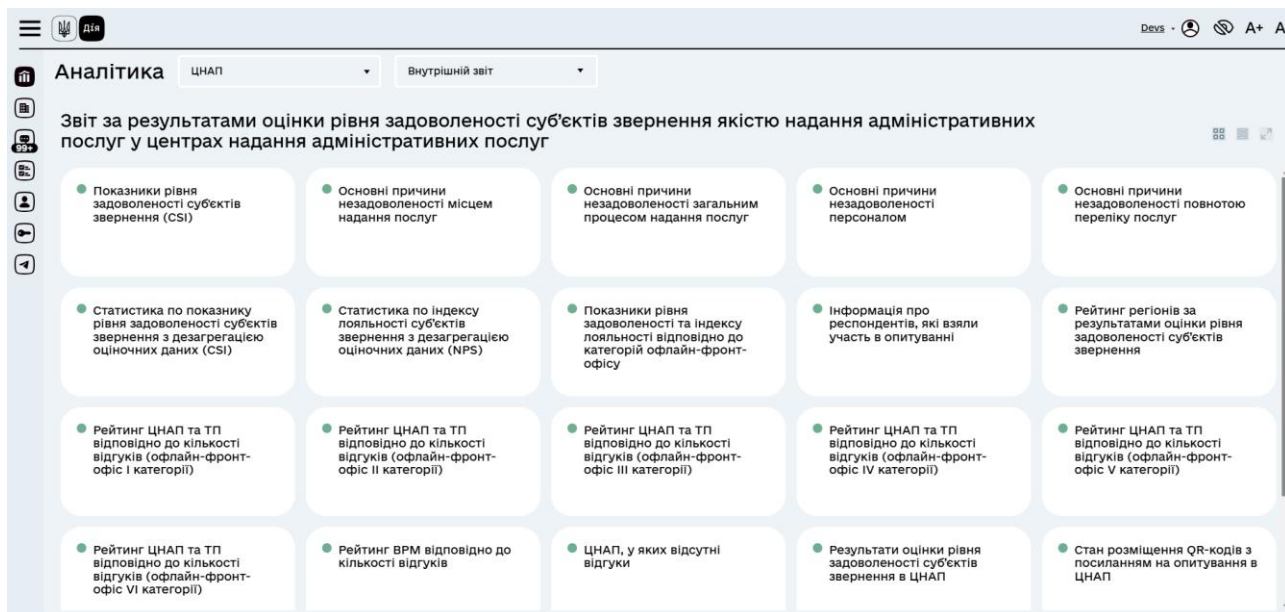


Рисунок 103 - Перелік аналітичних звітів

4. Відображається наповнення звіту (Рисунок 102):

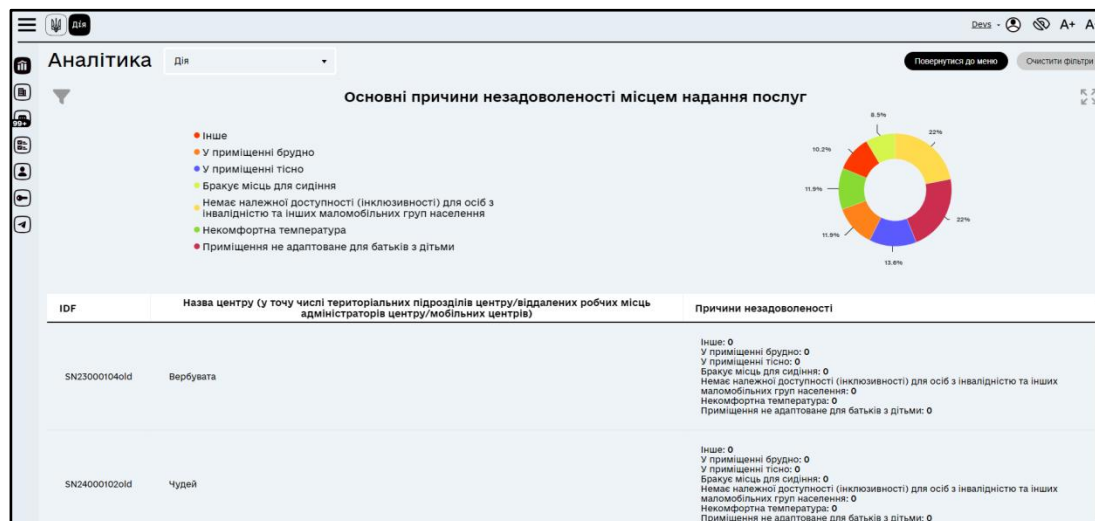


Рисунок 104 - Перегляд звіту

Зверніть увагу! Після переходу в розділ “Аналітика”, список розділів меню, закривається, для того, щоб їх відкрити потрібно натиснути на кнопку “Меню” в лівому верхньому куті екрану як зображено на Рисунку 103:

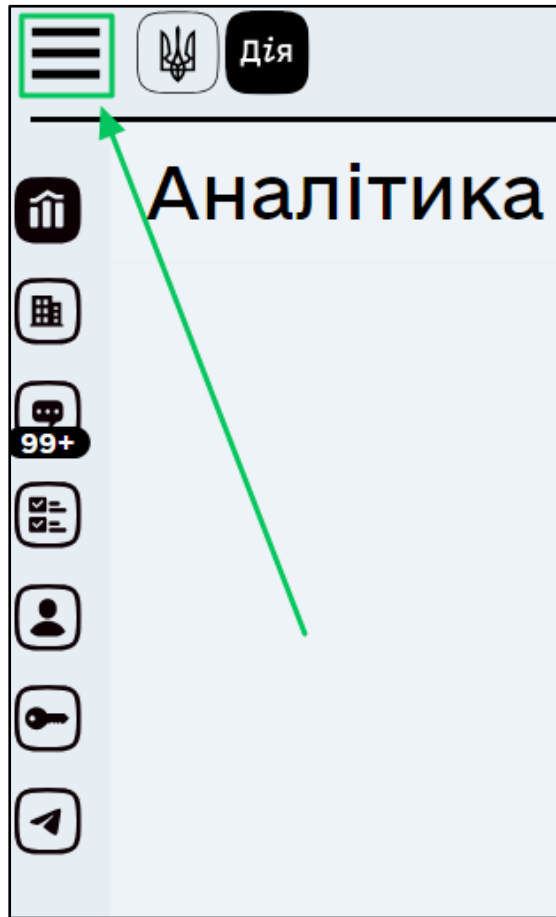


Рисунок 105 - Список розділів меню

4.1.2. Інструкція по роботі з модулем управління та налаштування суб'єктів моніторингу

Модуль управління та налаштування суб'єктів моніторингу у КП "Модуль оцінки" призначений для гнучкого керування організаційними одиницями та їхніми підрозділами, включаючи фронт-офіси. Він дозволяє створювати нові організації, редагувати існуючі, а також налаштовувати їхню структуру на різних рівнях: від регіонального до локального. Модуль забезпечує призначення відповідальних осіб для кожного підрозділу, підтримуючи інтеграцію з іншими модулями системи, такими як управління користувачами та аналітика.

Система автоматично надсилає сповіщення відповідальним особам при надходженні відгуків і дозволяє відстежувати історію змін у структурі організації. Крім того, модуль підтримує ієрархічну навігацію по структурі організацій, що полегшує управління різними рівнями доступу та контролю за діяльністю в межах системи.

1. **Оберіть в особистому кабінеті розділ “Суб’єкти моніторингу” (Рисунок 104):**

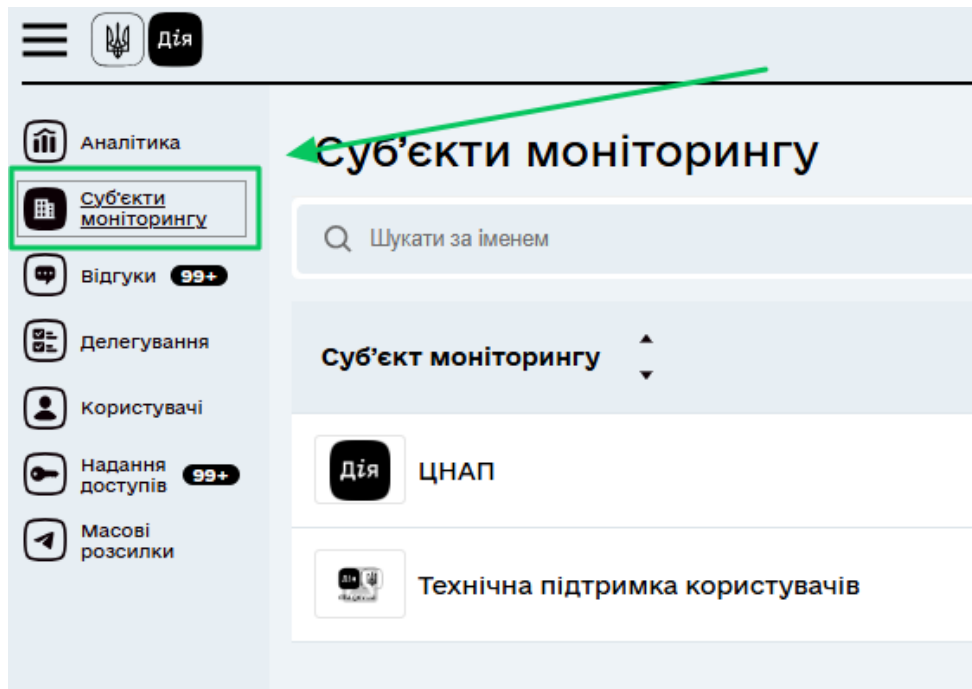
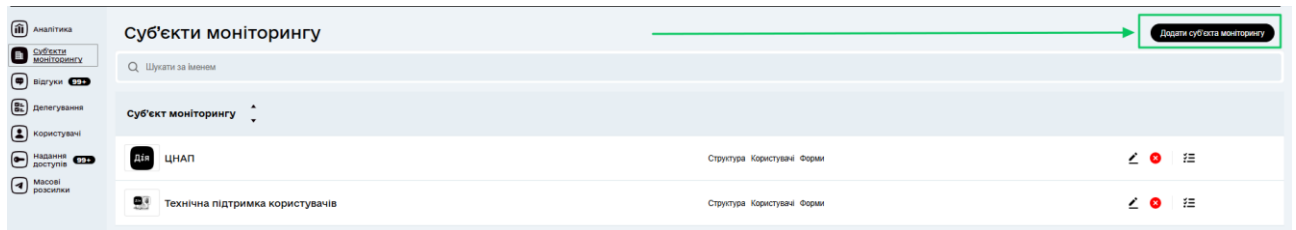


Рисунок 106 - Вибір суб'єкта моніторингу

2. Для додавання суб'єкту моніторингу натисніть на кнопку “Додати суб'єкт моніторингу”:



3. В розділі що відкрився ми можемо додати картинку, ввести назву суб'єкту, ввести сайт суб'єкту, ввести головний домен суб'єкту, а також вибрати мови які будуть використовуватись (Рисунок 105):

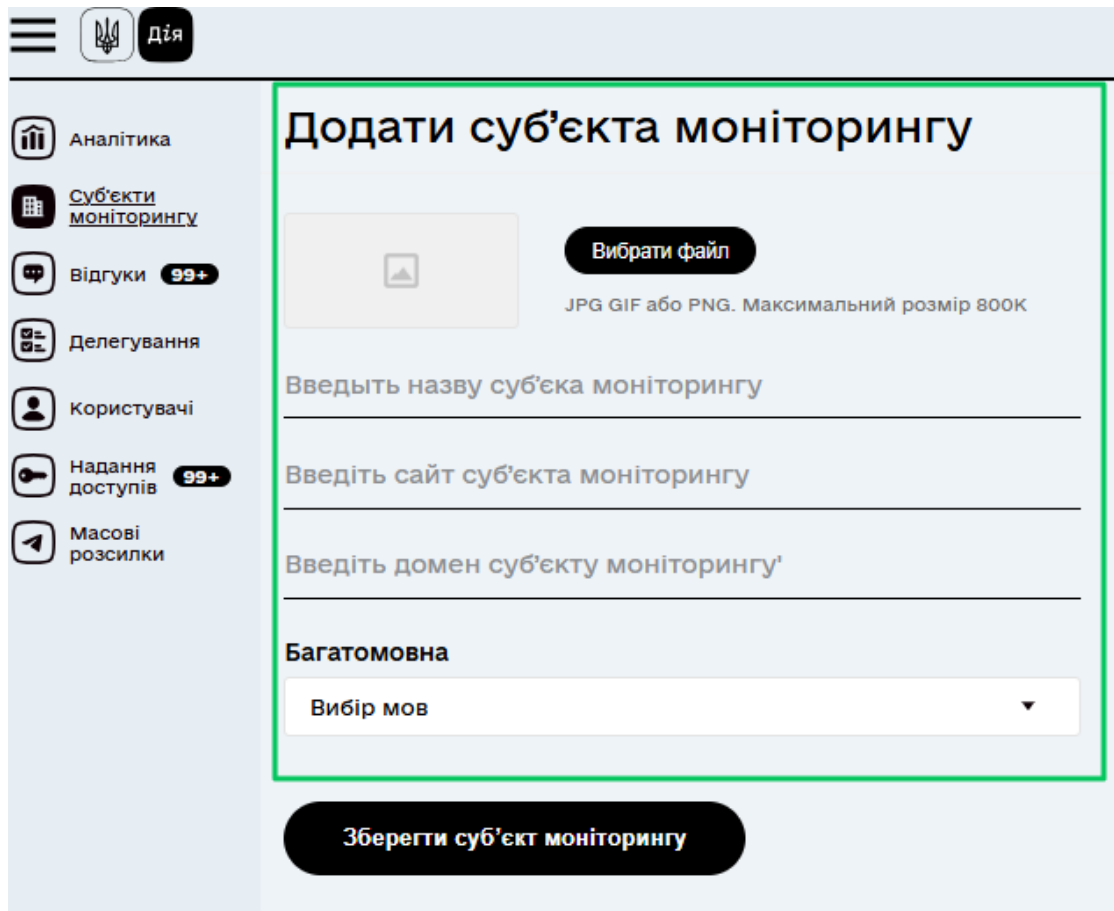


Рисунок 107 - Додати суб'єкт моніторингу

4. Після збереження ми можемо побачити створений суб'єкт моніторингу (Рисунок 106):

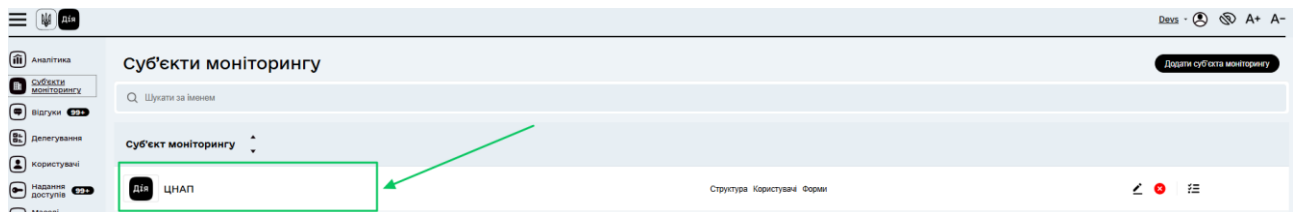


Рисунок 108 - Створений суб'єкт моніторингу

8) Для подальшого редагування потрібно натиснути на "Олівець" (Рисунок 107):

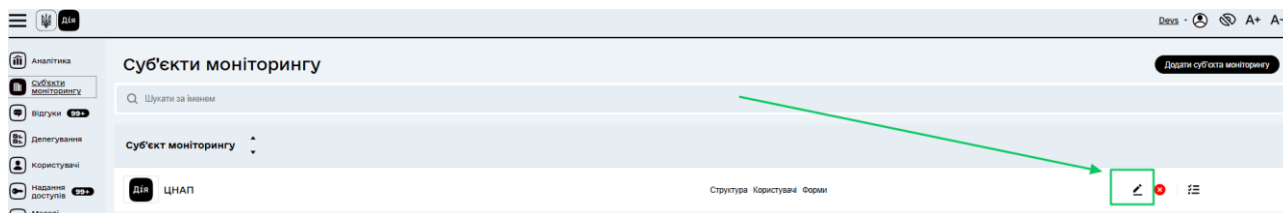


Рисунок 109 - Редагування суб'єкта моніторингу

9) Після переходу відкриється меню редагування (Рисунок 108):

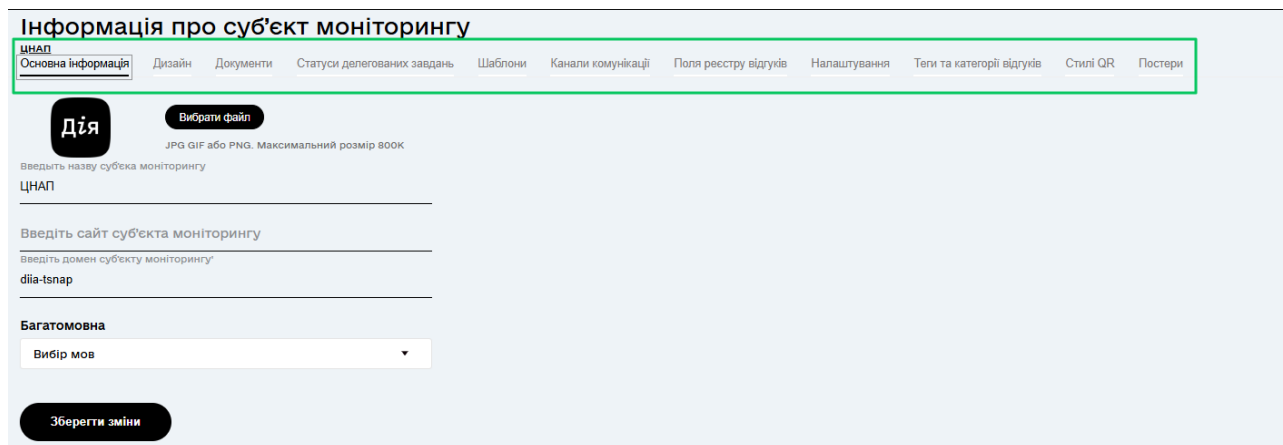


Рисунок 110 - Налаштування суб'єкту моніторингу

Розділ “Основна інформація” (Рисунок 109):

- 1) Ми можемо додати основний логотип компанії;
- 2) Вводимо назву суб'єкту;
- 3) Вводимо адресу вебсайту;
- 4) Вводимо головний домен;
- 5) Вибираємо мови;
- 6) Зберігаємо зміни.

Інформація про суб'єкт моніторингу

ЦНАП
Основна інформація Дизайн Документи Статуси делегованих завдань

Дія **Вибрати файл** 1
JPG GIF або PNG. Максимальний розмір 800к

Введіть назву суб'єкта моніторингу 2
ЦНАП

Введіть сайт суб'єкта моніторингу 3
Введіть домен суб'єкту моніторингу* 4
diia-tsnap

Багатомовна 5
Вибір мов

Зберегти зміни 6

Рисунок 111 - Основна інформація

Розділ “Дизайн” (Рисунок 110):

- 1) Вибираємо кольори для оформлення;
- 2) Завантажте зображення які потім будуть використовуватись для налаштування форм;
- 3) Завантажте шрифти (не є обов'язковим);
- 4) Після натискання “Зберегти” відбувається збереження налаштувань.

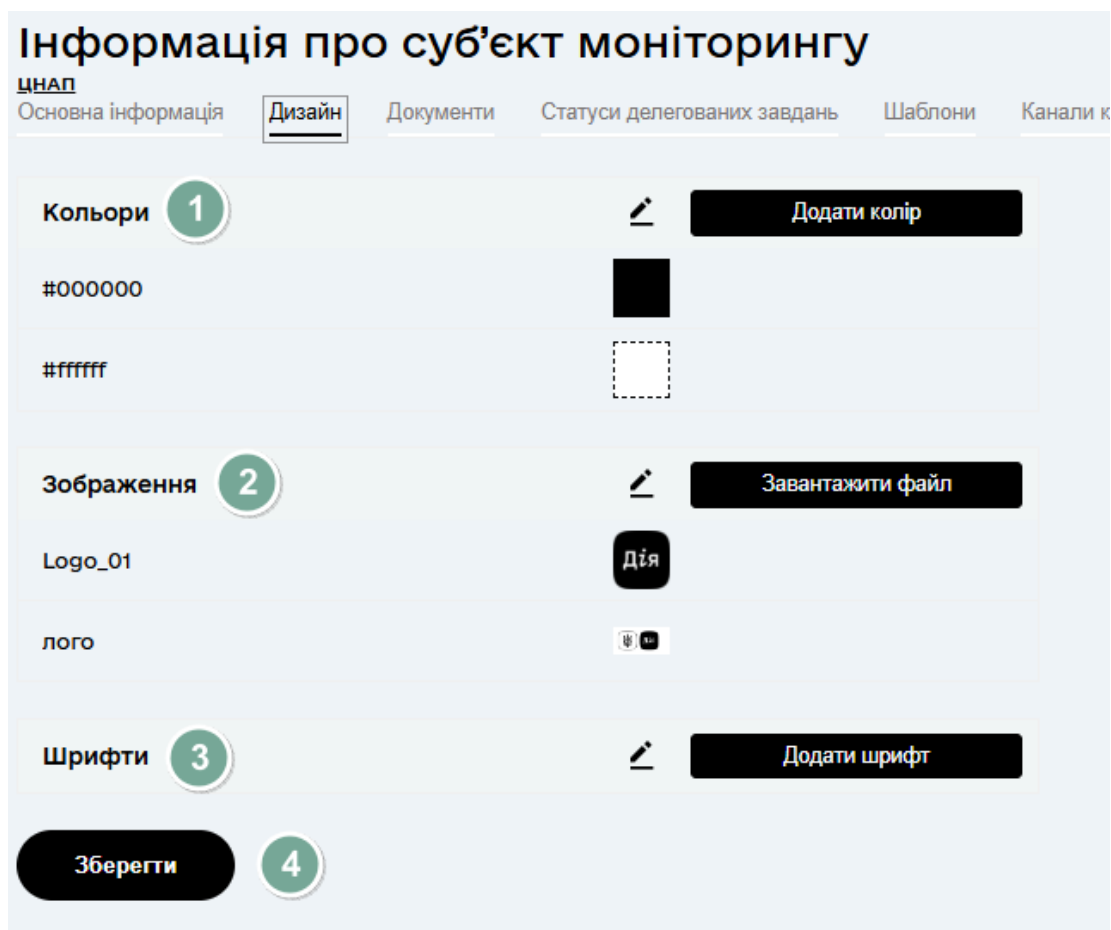


Рисунок 112 - Дизайн

Розділ “Документи (Рисунок 111)”

В розділі документи можливо додати файли які будуть стосуватися створеного суб'єкта моніторингу, для цього натискаємо “Додати документ”:

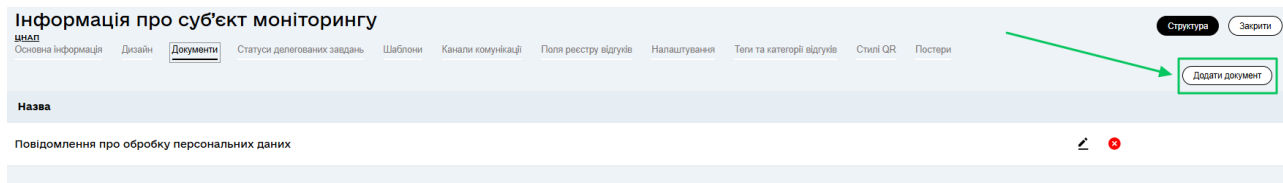


Рисунок 113 - Документи

Далі

(Рисунок

111):

- 1) Вводимо назву документа;
- 2) Завантажуємо файл;
- 3) Натискаємо зберегти.

Додавання документа

Локалізація

Введіть назву документа 1

Файл: не завантажено

Максимальний розмір файлу 100 MB
Формат .pdf

Завантажити файл 2

Зберегти 3

Рисунок 114 - Додавання документів

Розділ “Статуси делегованих завдань” (Рисунок 113).

В цьому розділі можливо налаштувати шаблони статусів делегованих завдань. Для цього:

- 1) Натисніть “Додати статус”;
- 2) Введіть назву статусу;
- 3) Натисніть “Зберегти”.

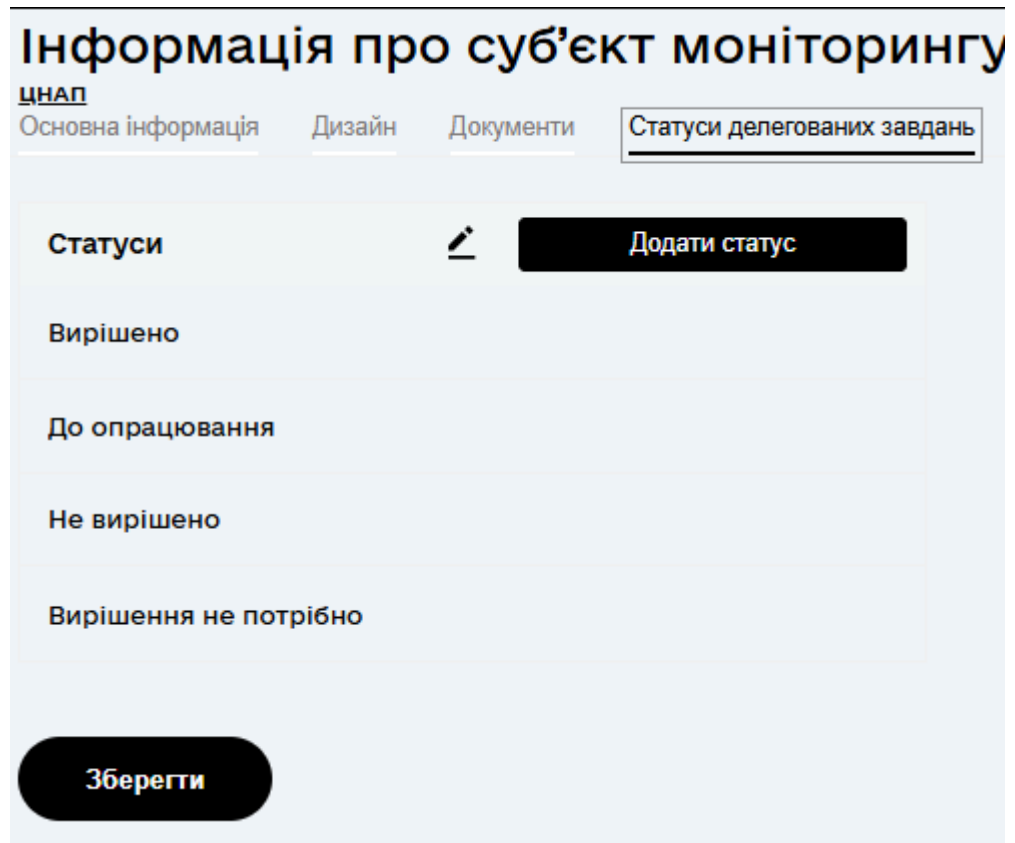


Рисунок 115 - Статуси делегованих завдань

Розділ **"Шаблони"** дозволяє користувачам створювати та зберігати шаблони відповідей для чату із суб'єктами звернення. Це значно спрощує та прискорює процес комунікації, дозволяючи заздалегідь підготувати стандартні відповіді на типові питання або запити. У цьому розділі користувач може ввести текст шаблону, присвоїти йому назву, а потім додати його до системи. Надалі цей шаблон можна використовувати під час ведення чату, обираючи необхідний варіант зі списку заздалегідь підготовлених відповідей (Рисунок 114).

Інформація про суб'єкт моніторингу

ЦНАП
Основна інформація Дизайн Документи Статуси делегованих завдань **Шаблони** Канали комунікації Поля реєстру відгуків

Шаблони відповідей для чату із суб'єктом звернення

Назва шаблону

Введіть текст шаблону

Додати

Рисунок 116 - Шаблони

Розділ "**Канали комунікацій**" дозволяє налаштовувати та керувати різними джерелами комунікації із суб'єктами звернення. Тут можна додавати, редагувати або видаляти канали комунікації, через які Система буде взаємодіяти з користувачами. Наприклад, можна налаштувати канали для отримання відгуків через QR-коди, масові розсилки повідомлень або обробку запитів через кол-центр (Рисунок 115).

Додати "Канал комунікації":

- 1) Натисніть "Додати канал"
- 2) Введіть назву каналу
- 3) Натисніть "Зберегти"

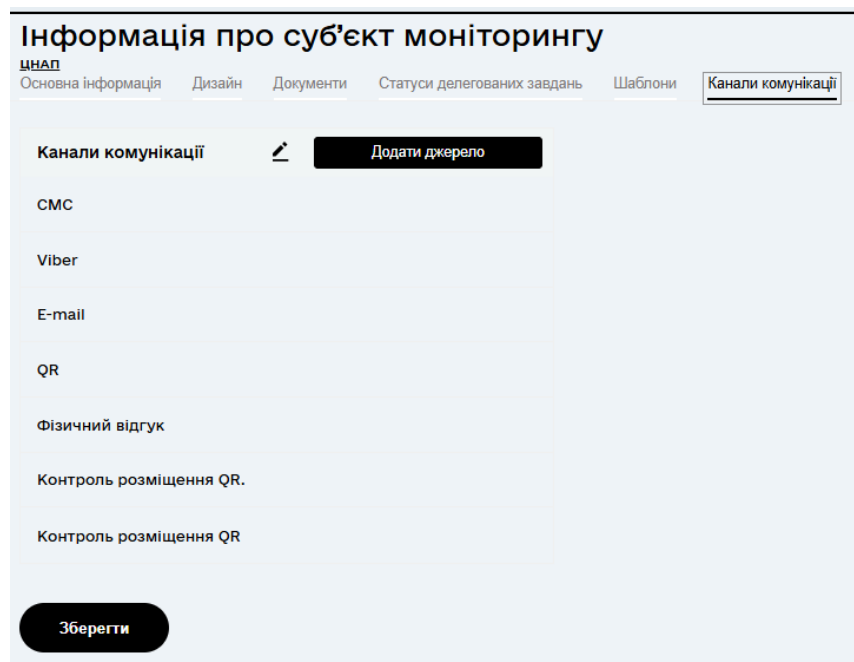


Рисунок 117 - Канали комунікацій

Розділ **“Поля реєстру відгуків”** призначений для налаштування полів реєстру відгуків, що будуть доступні в розділі **“Відгуки”**. Для налаштування відображення полів увімкніть перемикач біля поля яке потрібно додати на сторінку відгуків (Рисунок 116).

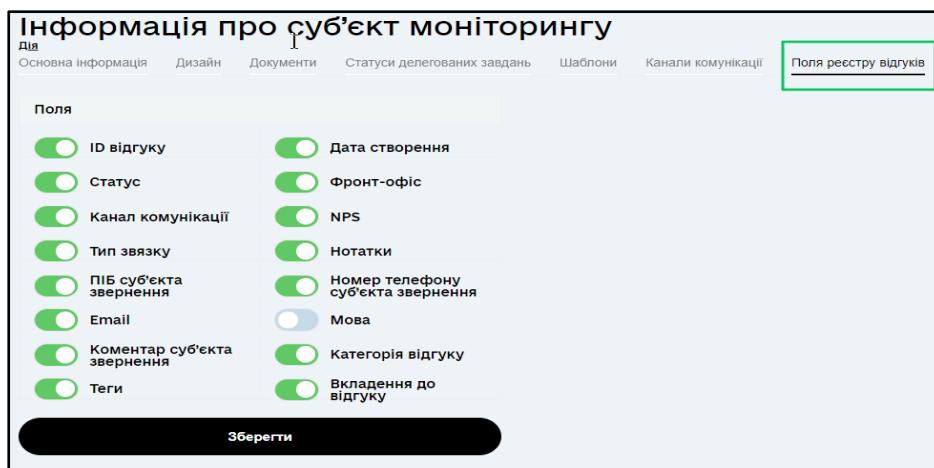


Рисунок 118 - Поля реєстру відгуків

Розділ **“Налаштування”**

1) Відправка SMS повідомлень: Цей параметр дозволяє увімкнути або вимкнути функцію відправки SMS-повідомлень для організації.

- 2) Підключення категорій: Увімкнення або вимкнення розділу категоризації відгуків в картці відгуку, це дозволяє використовувати категорії для класифікації та групування різних елементів або завдань у системі.
- 3) Підключення делегування: Цей параметр дозволяє Увімкнення або вимкнення розділ делегування завдань в картці відгуку, що надає можливість передавати завдання іншим користувачам.
- 4) Підключення сентимент аналізу: Дозволяє активувати або деактивувати функцію аналізу сентименту, яка за допомогою ШІ визначає емоційний тон (позитивний, негативний або нейтральний) у відгуках або повідомленнях (*працює за умови інтеграції з ШІ*).
- 5) Статуси для автоматичного закриття або переходу в певні стани: У цьому розділі можна налаштувати статуси, при яких чат автоматично закривається, якщо не надходять повідомлення від користувача, або коли завдання не створено в певні строки.
- 6) Відправка сповіщень: Налаштування розкладу для автоматичної відправки сповіщень користувачам у визначений час та дні тижня.
- 7) Сповіщення про прострочені та неопрацьовані відгуки: У цьому розділі можна ввімкнути або вимкнути сповіщення для різних рівнів ієрархії в організації щодо відгуків, які не були вчасно оброблені.
- 8) Налаштування статистики статусів у розділі відгуки: Цей параметр дозволяє налаштувати, які статуси будуть відображені в статистиці для відгуків, а також автоматичні дії, що можуть виконуватися при зміні статусу (наприклад, закриття відгуку через відсутність відповіді) (Рисунок 117).

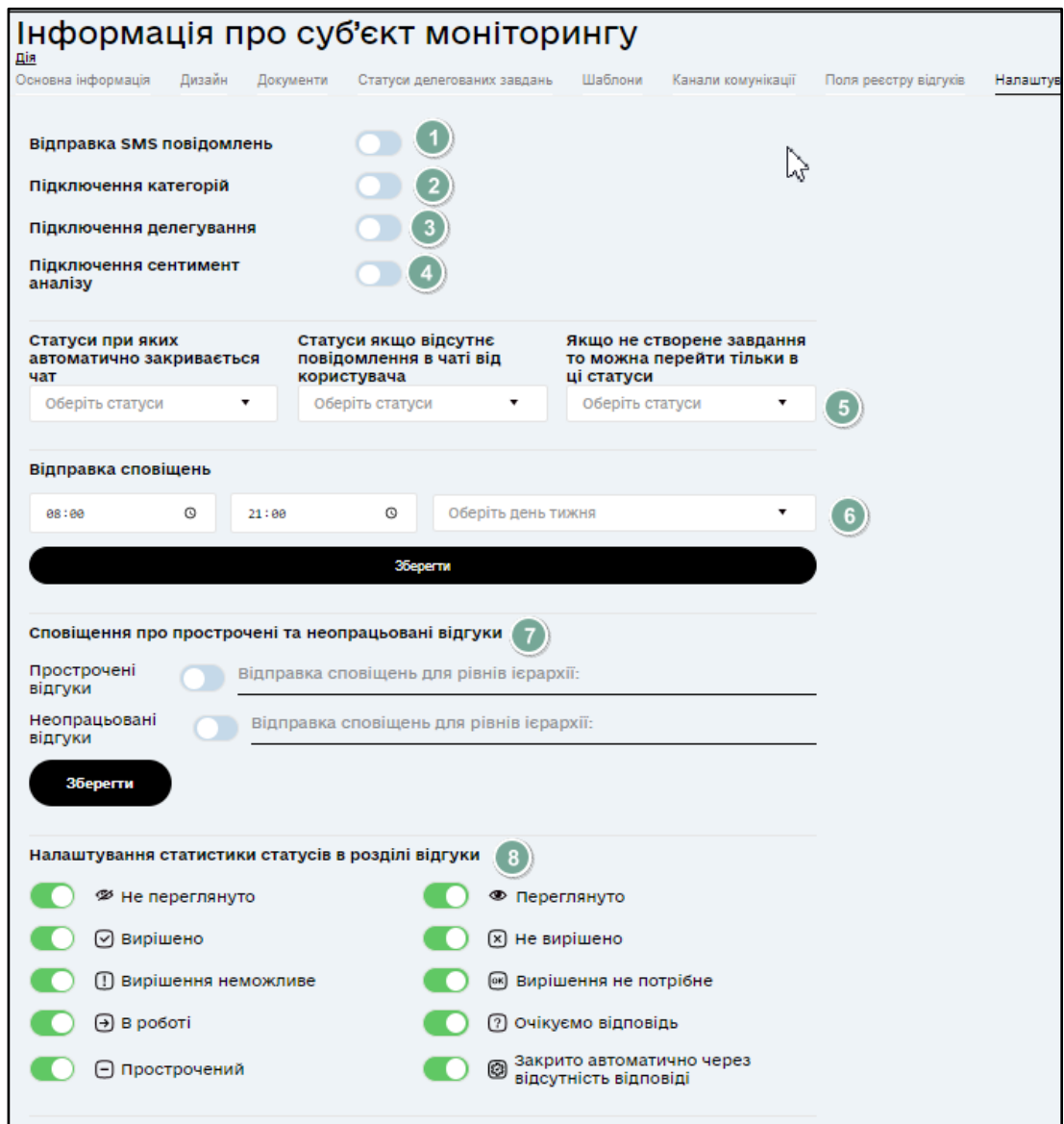


Рисунок 119 - Налаштування

Розділ “Теги та категорії відгуків” (Рисунок 118) Призначений для налаштування тегів та категорій, що будуть використовуватись для категоризації відгуків в картці відгуку. Для того, щоб додати новий тег або категорію:

1) Натисніть на позначку “+”

2) Введіть назву тегу або категорії

Додані теги та категорії зберігаються автоматично



Рисунок 120 - Теги та категорії Відгуків

- 3) Для редагування натисніть олівець
- 4) Для видалення натисніть червоний хрестик (Рисунок 119)

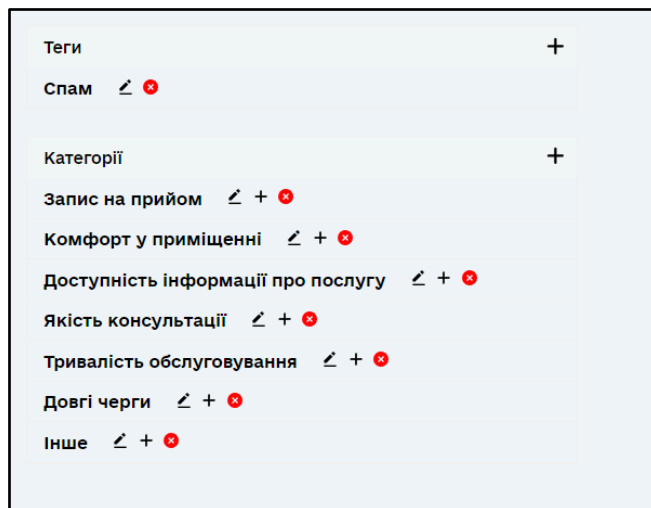


Рисунок 121 - Редагування та видалення тегів

10) Для видалення суб'єкту моніторингу потрібно натиснути на червоний хрестик, після підтвердження суб'єкт моніторингу буде видалено з системи (Рисунок 120):

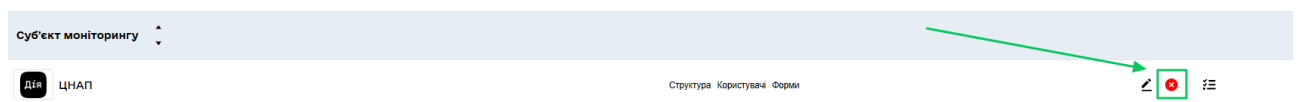


Рисунок 122 - Видалення суб'єкту моніторингу

4.1.3. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкта моніторингу

Модуль "Структура суб'єкту моніторингу" в КП "Модуль оцінки" відповідає за відображення та управління організаційною структурою суб'єкта моніторингу, включаючи ієрархію підрозділів та відповідальних осіб. Він забезпечує можливість детального перегляду всіх рівнів організації, від головного офісу до найменших структурних підрозділів, з можливістю їхнього редагування, додавання нових елементів або видалення непотрібних.

Модуль дозволяє управляти ролями користувачів у межах організації, надавати або обмежувати доступ до певних функцій системи відповідно до посадових обов'язків. Завдяки цьому модулю, Система надає централізований і зручний інтерфейс для управління складною організаційною структурою та підтримання актуальної інформації про всі підрозділи та їх керівників.

8) Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу "Суб'єкти моніторингу" (Рисунок 121):

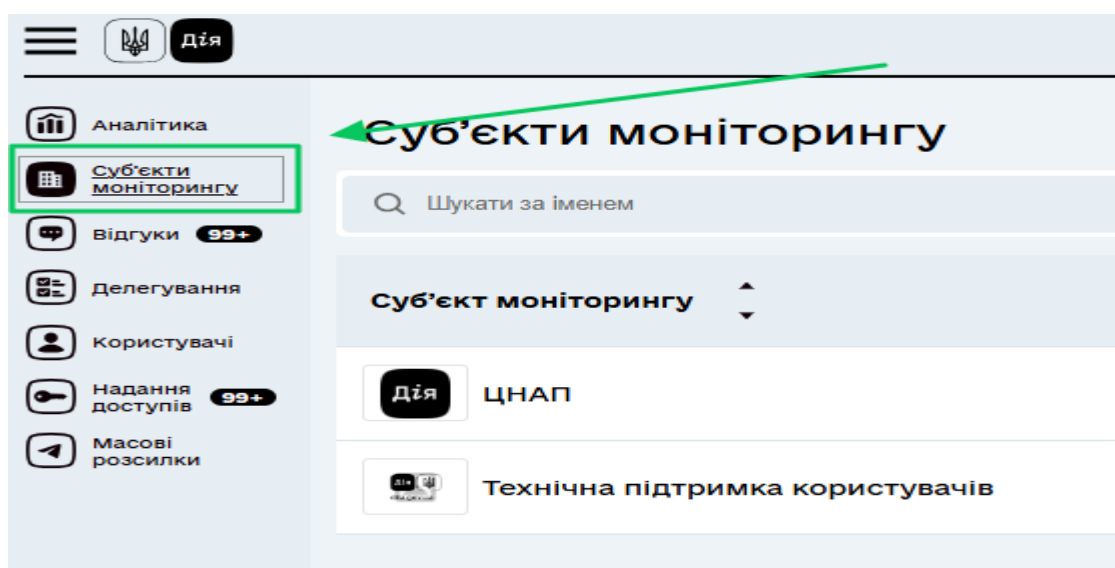


Рисунок 123 - Суб'єкти моніторингу

9) Далі натиснути на розділ "Структура" (Рисунок 122):

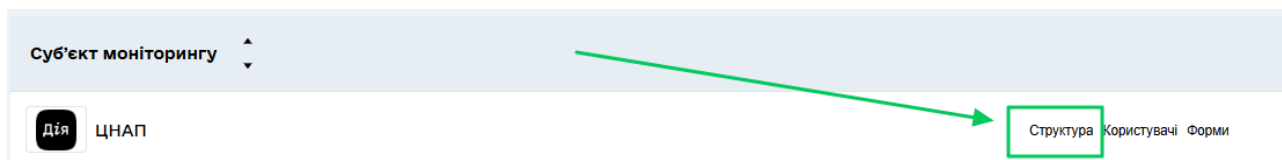


Рисунок 124 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 123):

1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації;

- 2) Відкрити дерево структури;
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу;
- 4) Додати новий рівень ієрархії.



Рисунок 125 - Ієрархія та функції розділу

10) Для додавання нового рівня ієрархії необхідно натиснути на кнопку “додати рівень ієрархії” (Рисунок 124):



Рисунок 126 - Додавання рівня ієрархії

У розділі який відкрився потрібно зробити наступні кроки (Рисунок 125):

- 1) Ввести назву рівня ієрархії;
- 2) Ввести код рівня ієрархії (необов'язково);
- 3) Прив'язати рівень ієрархії (Дія виконується в тому випадку, якщо рівень потрібно прив'язати до батьківського рівня ієрархії, що знаходиться на рівень вище);
- 4) Вводимо адресу рівня ієрархії (якщо рівень це фронт-офіс, для інших рівнів не є обов'язковим);
- 5) Вмикаємо таймер закінчення терміну дії (За необхідності);
- 6) Натискаємо кнопку “Зберегти”.

Створити новий рівень ієрархії

[ЦНАП](#) > New node

Введіть назву рівня 1

Введіть код рівня 2

Батьківський рівень ієрархії 3

Фронт-офіс

Другий відповідальний у фронт-офісі

Фронт-офіс

Введіть адресу 4

Увімкнути таймер простроченості 5

Зберегти 6

Рисунок 127 - Створення рівня ієрархії

11) Після збереження у структурі з'являється новий рівень ієрархії (Рисунок 126):



Рисунок 128 - Новий рівень ієрархії

12) Для редагування рівня ієрархії натисніть на “Олівець” (Рисунок 127):



Рисунок 129 - Редагування рівня ієрархії

13) У вікні яке відкрилось внесіть зміни та натисніть зберегти (Рисунок 127):

Редагувати фронт-офіс

Введіть назву рівня
Запорізька область

Введіть код рівня
dc1e0b1f

Батьківський рівень ієрархії
Всі

Другий відповідальний у фронт-офісі
Фронт-офіс

Введіть адресу

Підключити прострочення для фронт-офісу

Фронт-офіс

Відповідальний
Ідентифікатор відповідального

Зберегти

Рисунок 130 - Вікно редагування рівня ієрархії

14) Для видалення рівня ієрархії, потрібно натиснути на червоний хрестик, після підтвердження рівень буде видалено (Рисунок 129):

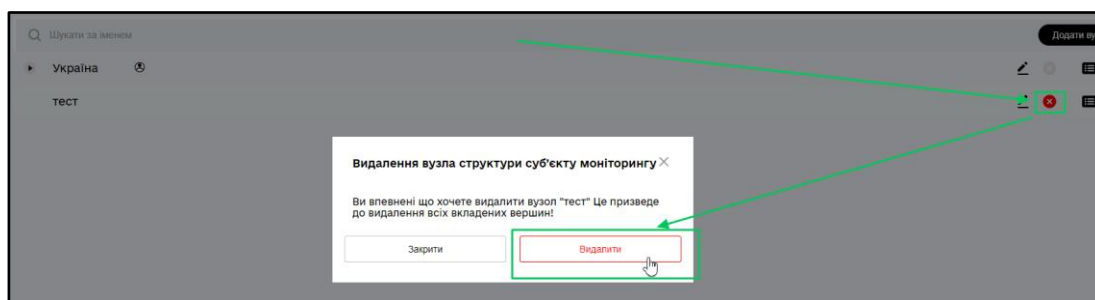


Рисунок 131 - Видалення рівня ієрархії

4.1.4. Інструкція по роботі з модулем конфігуратора форм опитування

Модуль "Конфігуратор форм опитування" у КП "Модуль оцінки" є ключовим компонентом системи, що забезпечує створення, налаштування та управління інтерактивними формами для збору зворотного зв'язку, опитувань, анкет та інших форм, необхідних для взаємодії з користувачами.

Модуль підтримує широкий спектр функціональних можливостей, включаючи багатосторінкові форми, локалізацію, налаштування стилів дизайну, умовні переходи та валідацію введених даних. Користувачі можуть зберігати налаштовані форми для подальшого використання, а також архівувати не актуальні форми. Результати опитувань зберігаються у централізованій базі даних з можливістю подальшого аналізу та експорту у форматі Excel.

1) Оберіть в особистому кабінеті розділ “Суб’єкти моніторингу” (Рисунок 130):

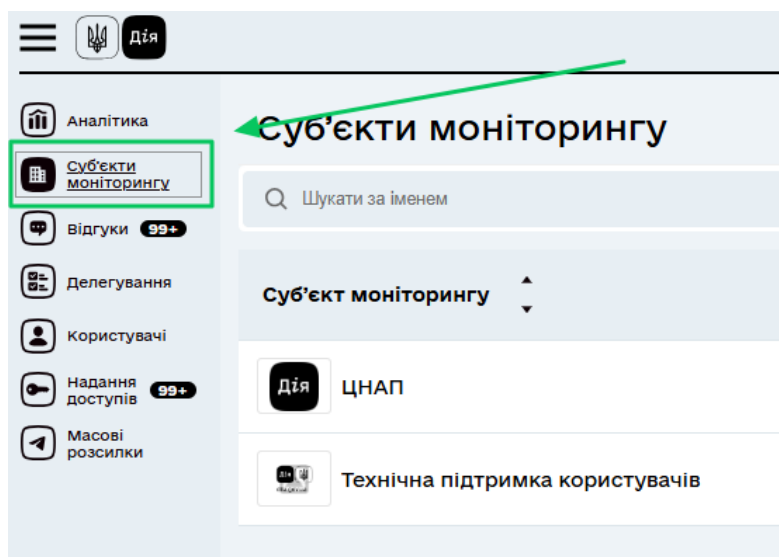


Рисунок 132 - Суб’єкти моніторингу

2) В полі з назвою суб’єкту моніторингу натисніть на розділ “Форми” (Рисунок 131):

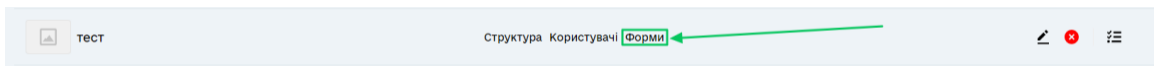


Рисунок 133 - Форми

Створення форми для суб'єкта моніторингу складається з двох етапів. На першому нам потрібно створити поля (контент) який буде наповнювати форму.

На другому етапі, потрібно створити саму форму, наповнити її раніше створеними полями, та опублікувати.

Спочатку розглянемо перший етап “Створення полів форми”

3) Перейдіть в розділ “Поля форм” (Рисунок 132):

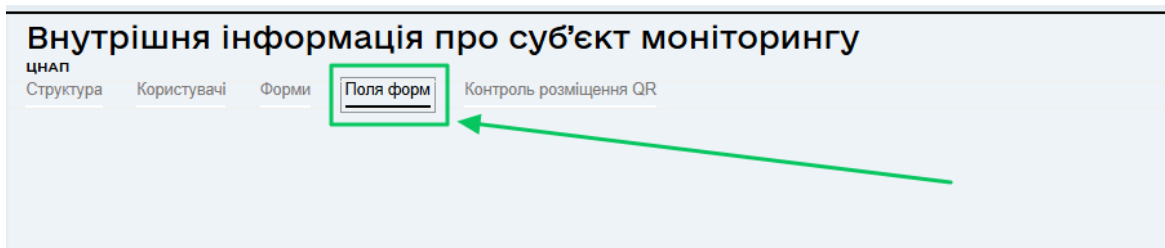


Рисунок 134 - Поля форм

4) Для переходу в меню з варіантами полів, потрібно натиснути на “+” біля напису “Список полів суб'єкту моніторингу” (Рисунок 131):

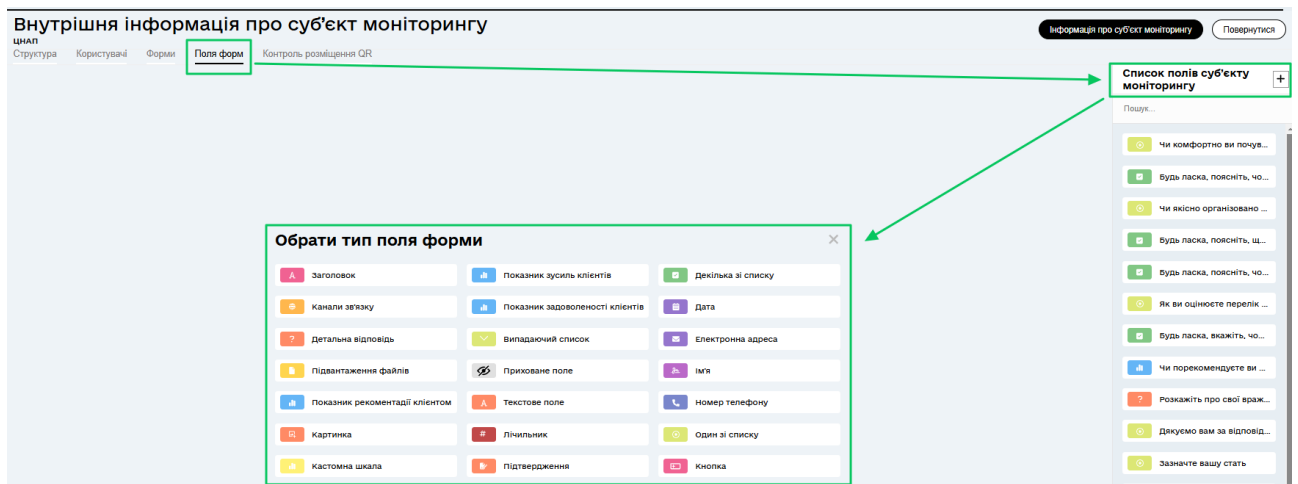


Рисунок 135 - Перелік полів

Тут з'являються наступні типи полів:

- **Заголовок:** Текстовий блок, що використовується для додавання заголовків і підзаголовків у форму.

- **Канали зв'язку:** Поле для введення або вибору каналів комунікації (наприклад, телефон, email).
- **Детальна відповідь:** Текстове поле для надання розгорнутої відповіді або коментаря.
- **Підвантаження файлів:** Поле для завантаження файлів користувачами.
- **Показник рекомендації клієнтом:** Поле для вимірювання задоволеності клієнтів, наприклад, шкала від 0 до 10.
- **Картинка:** Поле для завантаження та відображення зображень у формі.
- **Кастомна шкала:** Поле для створення шкали оцінки з можливістю налаштування значень.
- **Показник зусиль клієнтів:** Поле для оцінки зусиль, які клієнт докладає для вирішення питання.
- **Показник задоволеності клієнтів:** Поле для оцінки загальної задоволеності клієнтів послугою і продуктом.
- **Випадаючий список:** Поле для вибору одного варіанту з наданого списку.
- **Приховане поле:** Поле, яке не відображається користувачеві, але може зберігати дані для внутрішнього використання.
- **Текстове поле:** Поле для введення текстової інформації.
- **Лічильник:** Поле для відображення числового значення, яке автоматично змінюється.
- **Дата:** Поле для вибору дати за допомогою календаря.
- **Електронна адреса:** Поле для введення електронної пошти.
- **Ім'я:** Поле для введення імені користувача.
- **Номер телефону:** Поле для введення номера телефону.
- **Декілька зі списку:** Поле для вибору кількох варіантів зі списку.
- **Один зі списку:** Поле для вибору одного варіанту зі списку.

Підтвердження: Поле для отримання підтвердження від користувача (наприклад, згода з умовами).

Кнопка: Елемент для додавання кнопки, яка може виконувати певні дії, такі як відправлення форми.

4) Для створення поля, потрібно натиснути курсором на один з доступних варіантів (наприклад заголовок Рисунок 134):

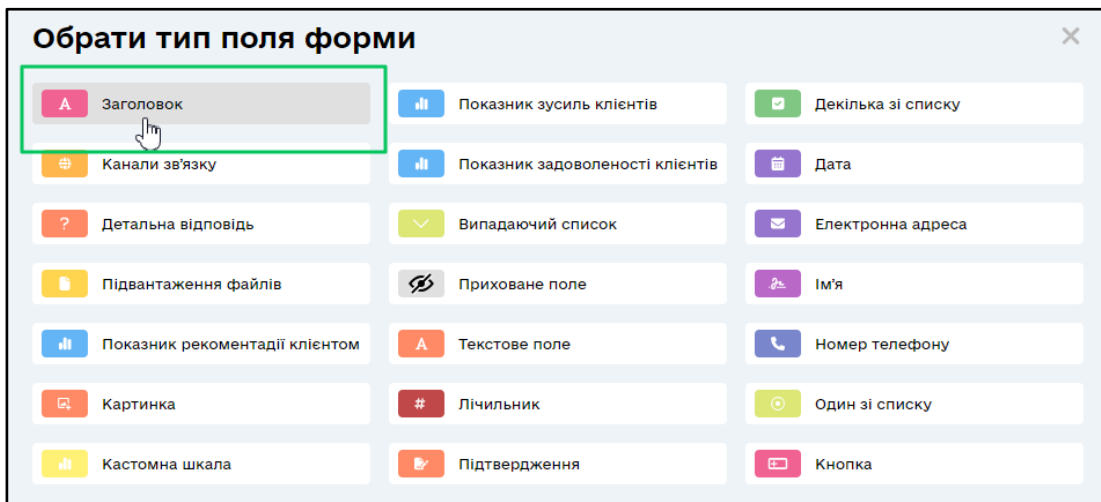


Рисунок 136 - Додавання поля

5) Внесіть необхідну інформацію після чого натисніть зберегти (Рисунок 135):

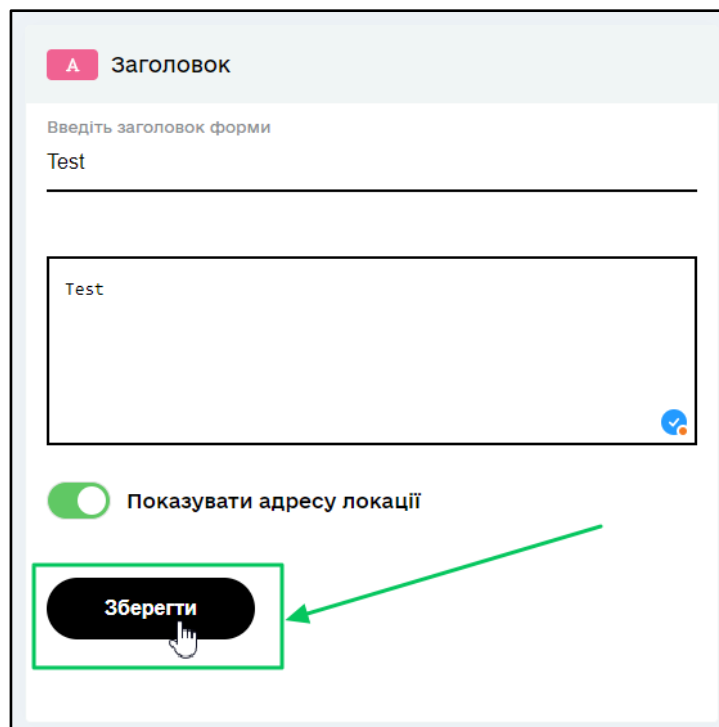


Рисунок 137 - Заповнення поля

6) В списку полів суб'єкту моніторингу з'являється нове поле (Рисунок 136):

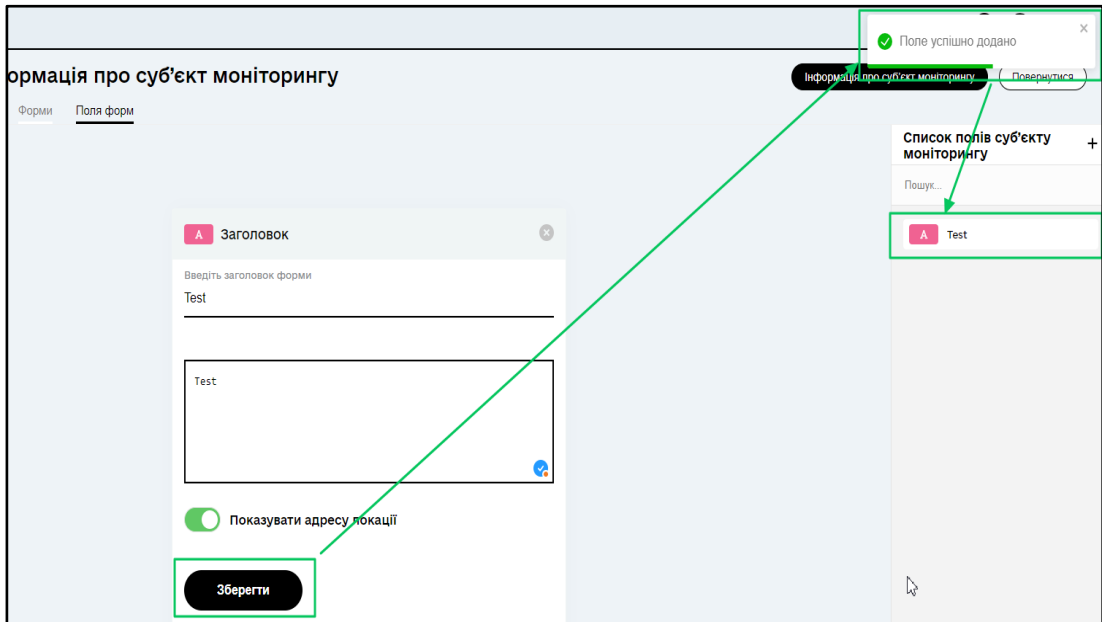


Рисунок 138 - Список полів

7) За таким самим принципом створіть стільки полів, скільки необхідно для майбутньої форми, або декількох (одне поле може використовуватись для різних форм (Рисунок 136):

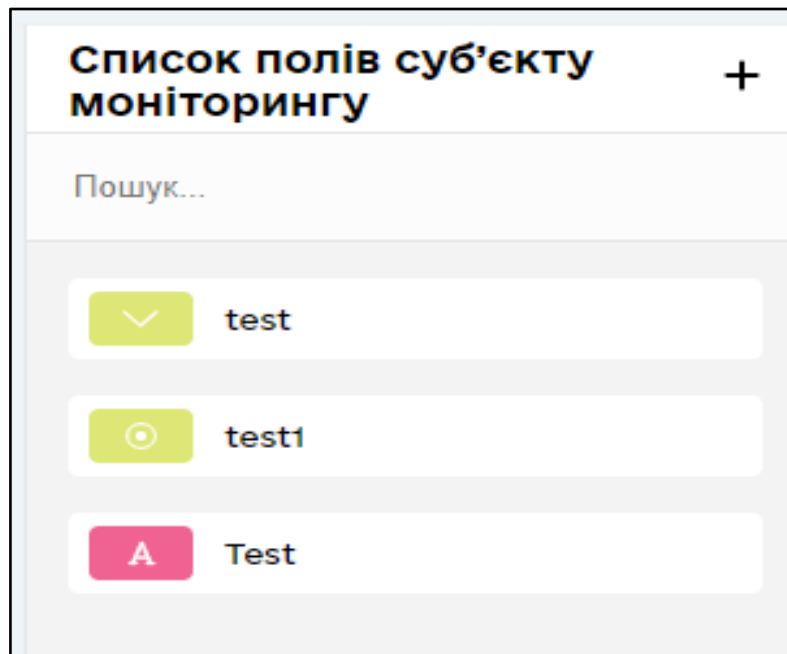


Рисунок 139 - Список полів

8) За необхідності, якщо якийсь поле не потрібно можна його видалити (Рисунок 138):

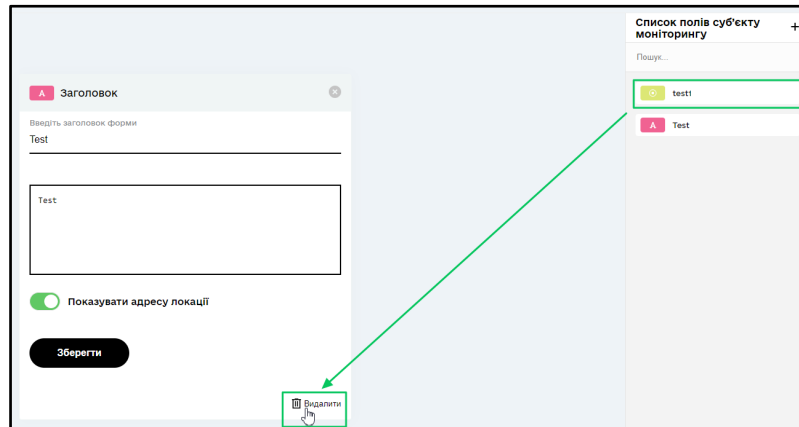


Рисунок 140 - Видалення поля

Після створення полів форми переходимо до створення форми опитування.

9) Перейдіть в розділ “Форми” та натисніть кнопку “Додати форму” (Рисунок 139):

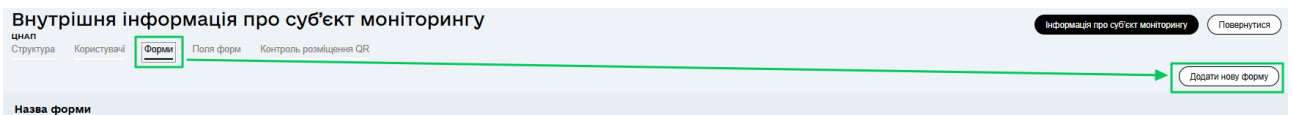


Рисунок 141 - Додавання форми

10) Спочатку потрібно додати загальну інформацію (Рисунок 140):

Рисунок 142 - Поля налаштування форми

11) Оберіть який формат буде у форми (односторінкова/багатосторінкова) для обрання формату форми з різними сторінками потрібно увімкнути перемикач “Форма з кроками” після чого натисніть на кнопку зберегти Рисунок 141):

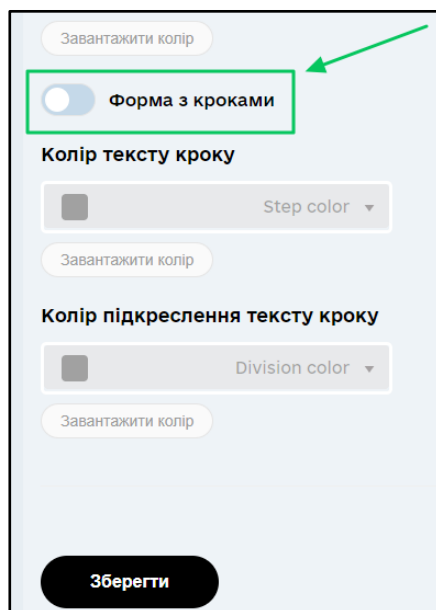


Рисунок 143 - Формат форми

12) Після збереження перейдіть в розділ “Контент форми” виберіть “Локалізацію” з доступних (Рисунок 142):

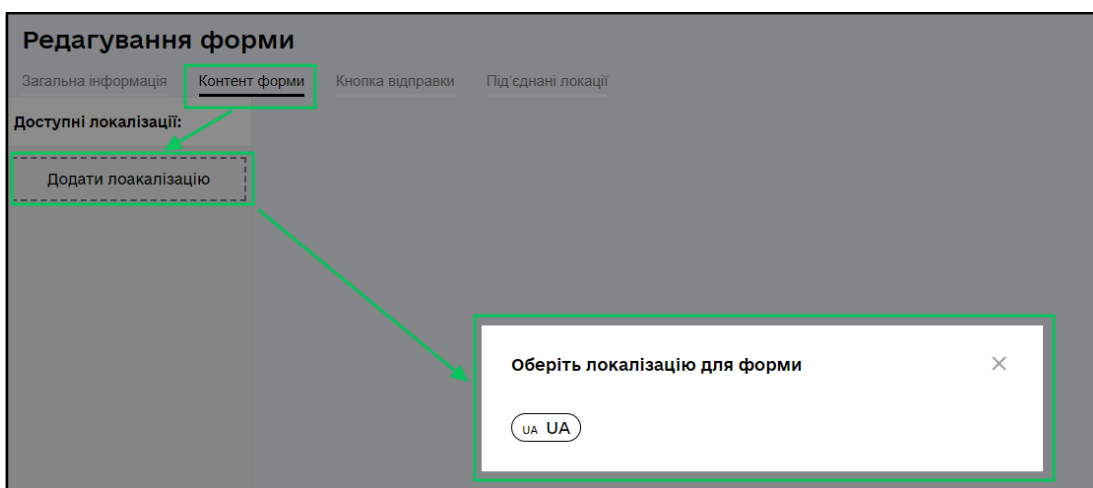


Рисунок 144 - Локалізація

13) Після додавання локалізації з'являється стовпчик в якому потрібно додавати та формувати сторінки форми для цього натисніть кнопку (Рисунок 143):

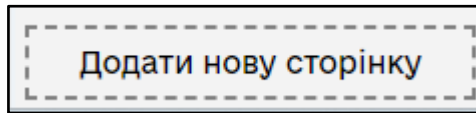


Рисунок 145 - Додати нову сторінку

14) Після чого формується форма шляхом додавання полів. Якщо форма покрокова, має бути стільки сторінок, скільки кроків, якщо форма не є покроковою, достатньо однієї сторінки (кроки зберігаються автоматично Рисунок 144):

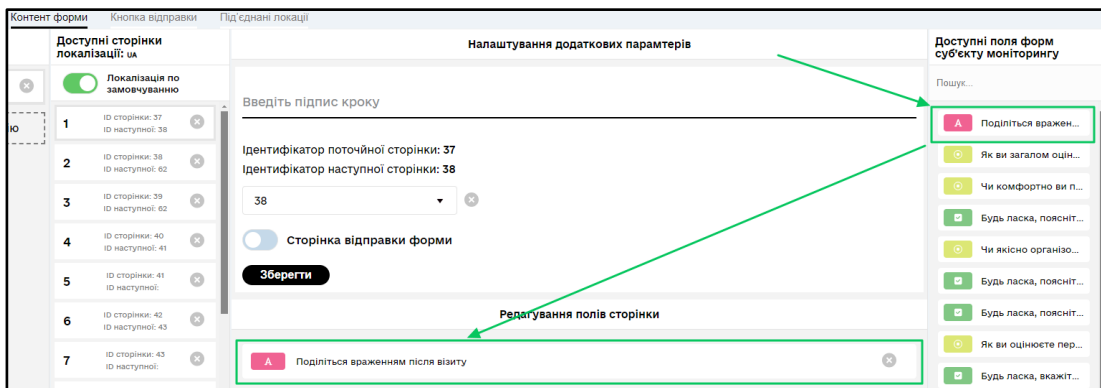


Рисунок 146 - Створення форми

15) Створену форму або форми можливо подивитись в розділі “форми”. Якщо форму потрібно видалити натисніть на кнопку “Видалити” (Створення 145):

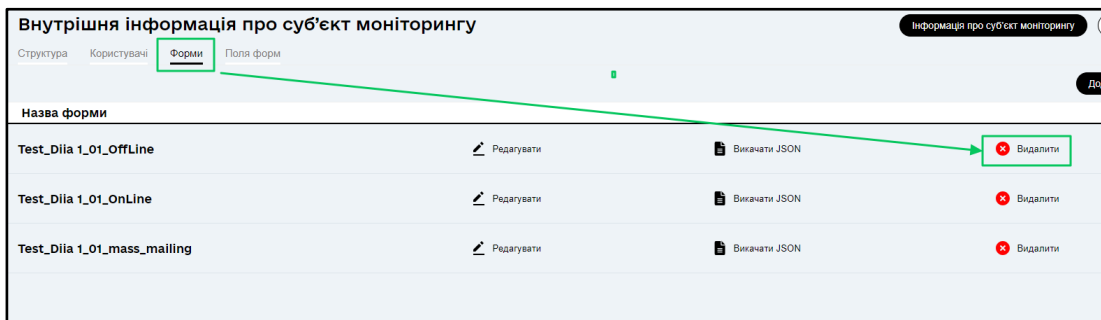


Рисунок 147 - Видалення форми

16) Кінцевим етапом роботи з формами є їх прив'язка до відповідних фронт- офісів в структурі організації. Для цього в “Редагуванні форми” оберіть розділ “Під'єднанні фронт-офіси” оберіть необхідні фронт-офіси у випадуючому списку та підключіть їх (Рисунок 146):

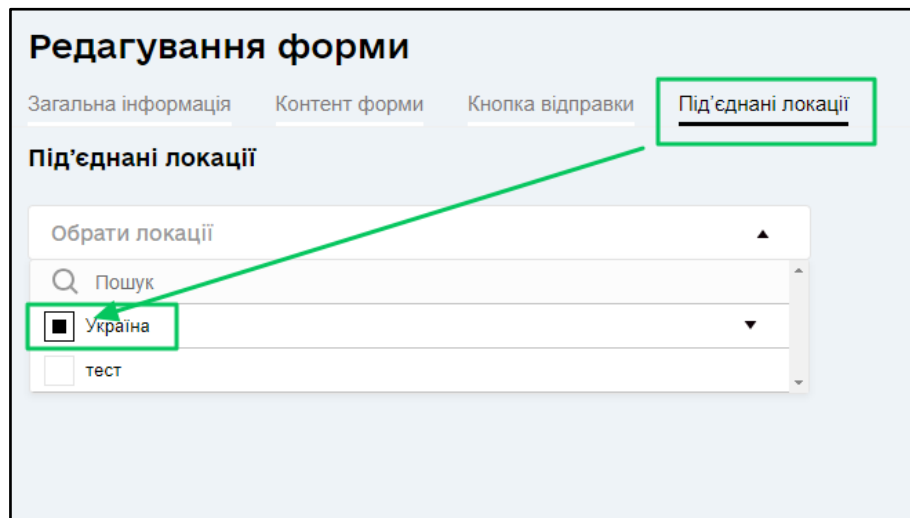


Рисунок 148 - Публікація форми

Важливо! Для кожного суб'єкта можливо створити декілька форм, при цьому їх можливо підключати лише до фронт-офісів одного суб'єкту моніторингу. Поля для наповнення форми можливо використовувати для різних форм (якщо потрібно створити їх декілька).

4.1.5. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення

Модуль "Обробки відгуків від суб'єктів звернення" в КП "Модуль оцінки" призначений для управління процесом отримання та обробки відгуків від громадян, які взаємодіють із центрами надання адміністративних послуг. У цьому модулі користувачі мають можливість у режимі реального часу переглядати відгуки, надавати відповіді суб'єктам звернення через вбудований чат, використовуючи автоматизовані шаблони відповідей.

Модуль також дозволяє категоризувати відгуки, присвоювати їм статуси, такі як "В роботі" або "Вирішено", і фіксувати історію обробки кожного відгуку для забезпечення прозорості процесу. Додатково передбачено автоматичне інформування відповідальних осіб через месенджери про нові або прострочені відгуки, що підвищує ефективність їх опрацювання та моніторинг поточного стану роботи.

6. Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ "Відгуки" (Рисунок 147):

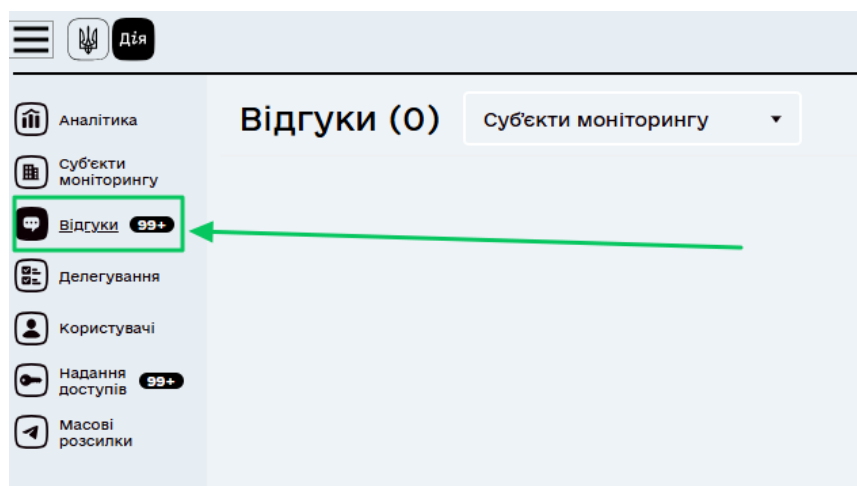


Рисунок 149 - Розділ відгуки

7. У розділі “Суб’єкти моніторингу” обираємо необхідний (Рисунок 148):

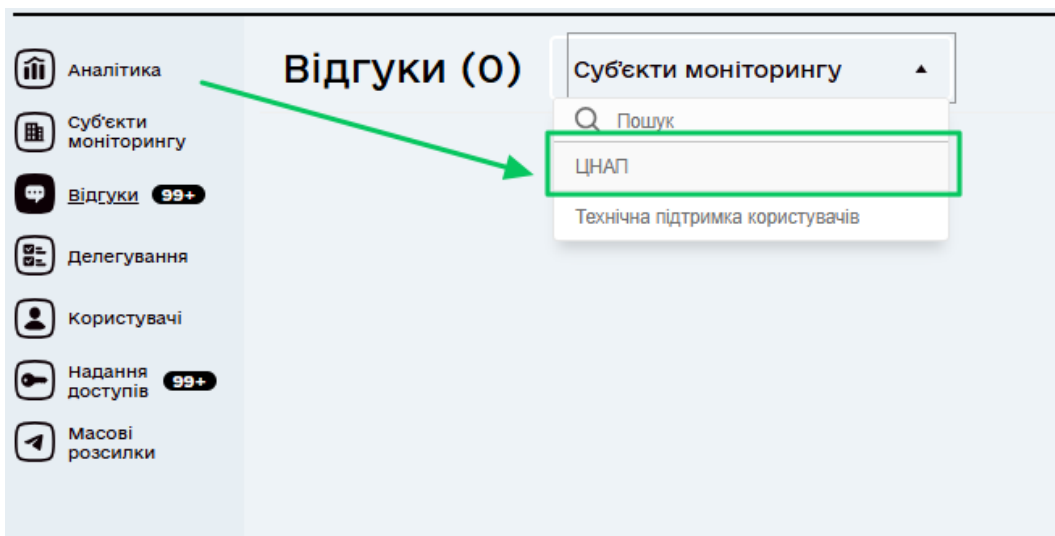


Рисунок 150 - Суб’єкти моніторингу

8. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 149):

- 1 Кількість відгуків;
- 2 Суб’єкт моніторингу;
- 3 ID відгуку;
- 4 Поле пошуку;

5 Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);

6 Поля з відгуками;

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку	Нотатки	ПІБ суб'єкта звернення	Номер телефону суб'єкта звернення
182550	19.11.2024 18:09:25	переглянуто	ВРМ: SN06000001; Михайла Грушевського, 27	Контроль розміщення QR						
182549	19.11.2024 18:02:10	переглянуто	ЦНАП: SN21000127; Першого Травня, 99	Контроль розміщення QR.						

Рисунок 151 - Наповнення розділу відгуки

9. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук (Рисунок 150):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS
163912	31.08.2024 12:33:45	Прострочений	ТП: SN03000141; Василя Стуса, 16	Відгук QR	8/10

Рисунок 152 - Перехід в меню відгуку

10. Відкривається картка відгуку (Рисунок 151):

Відгук: №163912
SN03000141oid

Інформація про відгук
Ідентифікатор відгуку: 163912
Дата та час створення відгуку: 31.08.2024 12:33:45
Дата обробки: 03.09.2024 9:00:01
Фронт-офіс: ТП; SN
Канал комунікації: Девіз

Статус розгляду
Прострочений

Нотатки

Теги
Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку
Обрати категорію відгука

Делегування
Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання
Відповідальна особа *

Чат із суб'єктом звернення
Поточний відгук | Вся історія

Історія чату порожня

Наліпіть своє повідомлення

Відповісти діалог

Рисунок 153 - Меню відгуку

Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 151):

1) ID відгуку;

2) Дату та час створення відгуку;

- 3) Дату обробки;
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук;
- 5) ПІБ відповідального за відгук;
- 6) Дані особи яка залишила відгук;
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку.

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 1
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 2
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 3
Фронт-офіс	BPM; SN. ; Г., и, 4
Відповідальний за відгук	Devs 5

Телефон +380 6

Питання та відповіді 7

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 🔑

Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 🔑

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Категорично не рекомендую Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємець

Рисунок 154 - Інформація про відгук

В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу Рисунок 153):

- 1) Статус розгляду;
- 2) Теги;
- 3) Категорія відгуку;
- 4) Делегування;
- 5) Додати задачу.

Опрацювання відгуку

Статус розгляду **1**

👁️ Переглянуто

Нотатки [↗](#)

Теги **2**

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку **3**

Обрати категорію відгука

Делегування **4**

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Оберіть відповідального

Статус завдання *

Оберіть статус

Додати задачу **5**

Зберегти

Рисунок 155 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 154) :

- 1) Поточний чат
- 2) Вся історія чатів
- 3) Поле для вводу тексту
- 4) Кнопку завершити діалог
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл

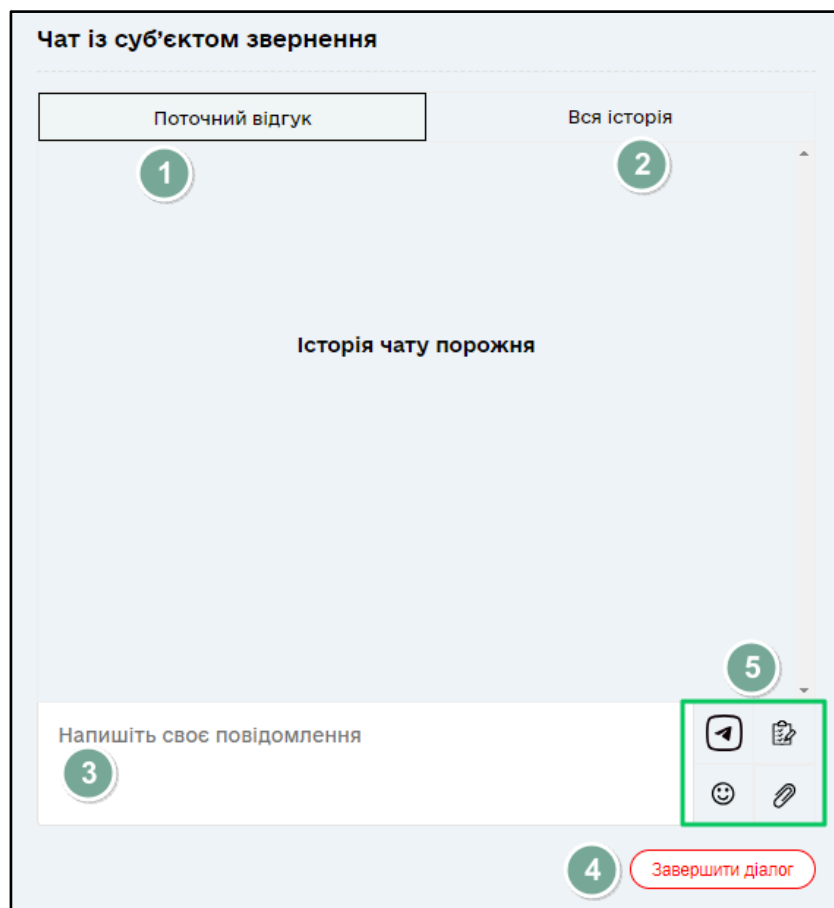


Рисунок 156 - Чат із суб'єктом звернення

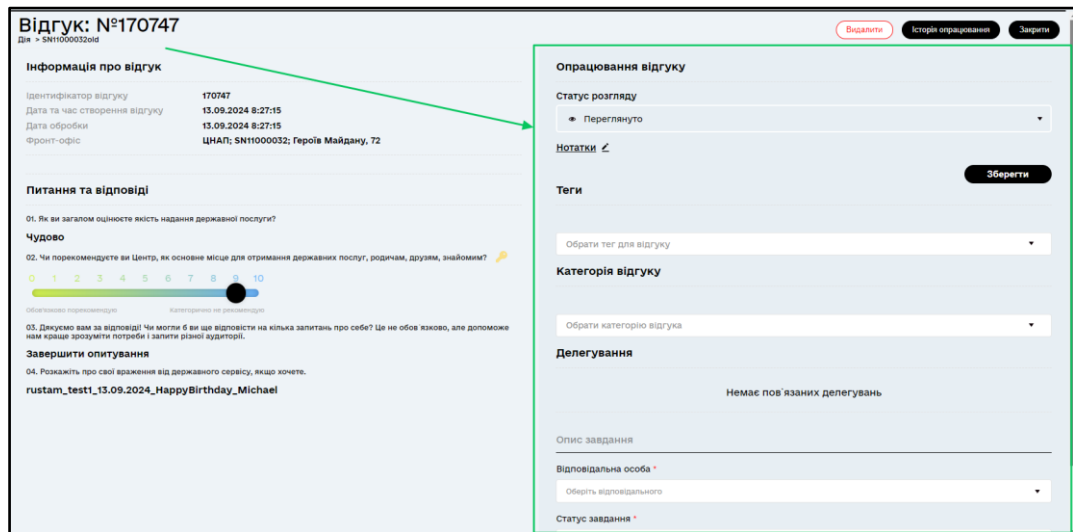
Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також

генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

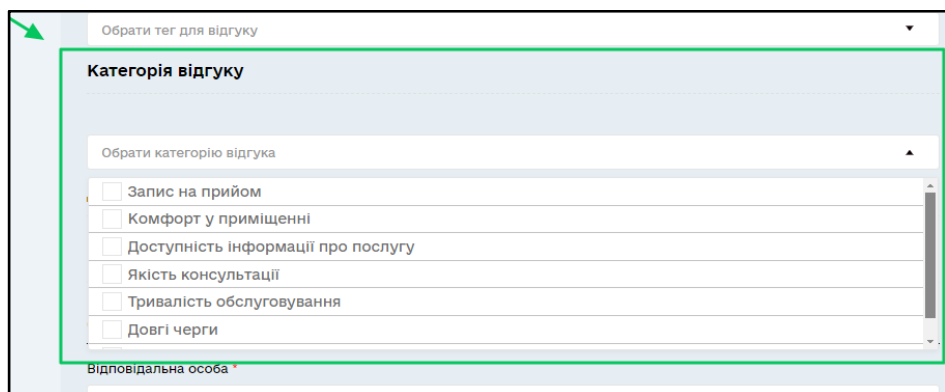
4. Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як на Рисунку 153:



The screenshot shows a feedback card for ID N°170747. The left panel contains the feedback details, including a rating scale from 0 to 10. The right panel, titled 'Опрацювання відгуку' (Processing feedback), contains several dropdown menus for selecting tags, categories, and assignees. A green arrow points from the 'Опрацювання відгуку' section of the card to the 'Обрати категорію відгуку' dropdown menu in the adjacent screenshot.

Рисунок 157 - Категоризація та тегування

5. Далі з випадаючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 156):



The screenshot shows a dropdown menu for selecting a feedback category. The menu is open, displaying a list of categories with checkboxes: 'Запис на прийом', 'Комфорт у приміщенні', 'Доступність інформації про послугу', 'Якість консультації', 'Тривалість обслуговування', and 'Довгі черги'. A green arrow points to the dropdown menu.

Рисунок 158 - Перелік категорій

6. Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 157):

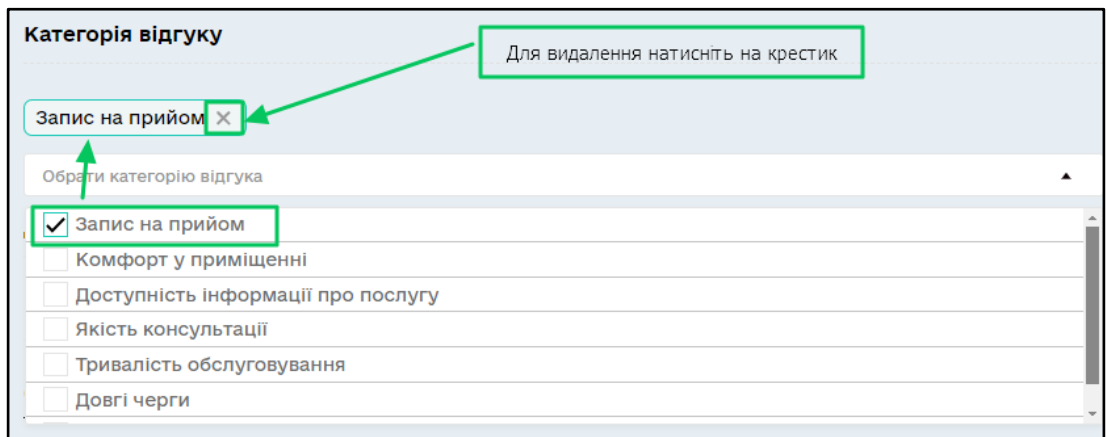


Рисунок 159 - Видалення категорії з відгуку

Статус відгуку

3. В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 158):

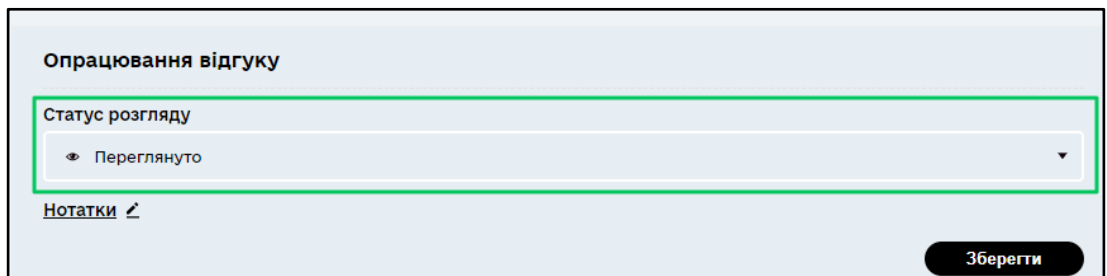


Рисунок 160 - Статуси розгляду

4. Існують наступні статуси відгуку

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання
- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);

- “Переглянуто” - пропоставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - пропоставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було пропоставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

4.1.6. Інструкція по роботі з модулем створення та делегування завдань

Модуль "Створення та делегування завдань" у КП "Модуль оцінки" призначений для ефективного управління робочими процесами, пов'язаними з обробкою відгуків суб'єктів звернення. Він забезпечує можливість створення нових завдань (тікетів), призначення відповідальних осіб, та відстеження прогресу виконання завдань.

Модуль також дозволяє делегувати завдання іншим виконавцям, встановлювати пріоритети, керувати статусами (наприклад, "Нове", "В роботі", "Виконано"), та додавати коментарі, що сприяє кращій комунікації між виконавцями й керівниками. Інтеграція з іншими модулями системи дозволяє створювати завдання на основі отриманих відгуків, а також відправляти сповіщення про нові завдання відповідним користувачам.

11. Делегування завдань створюється в меню відгуку. Для цього переходимо в розділ “Відгуки” та обираємо “Суб’єкт моніторингу” на Рисунку 159:

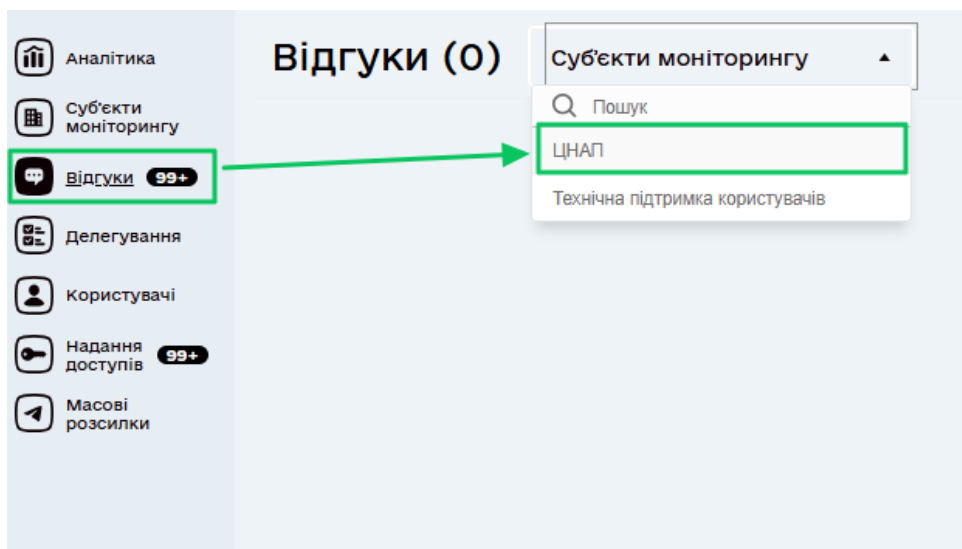
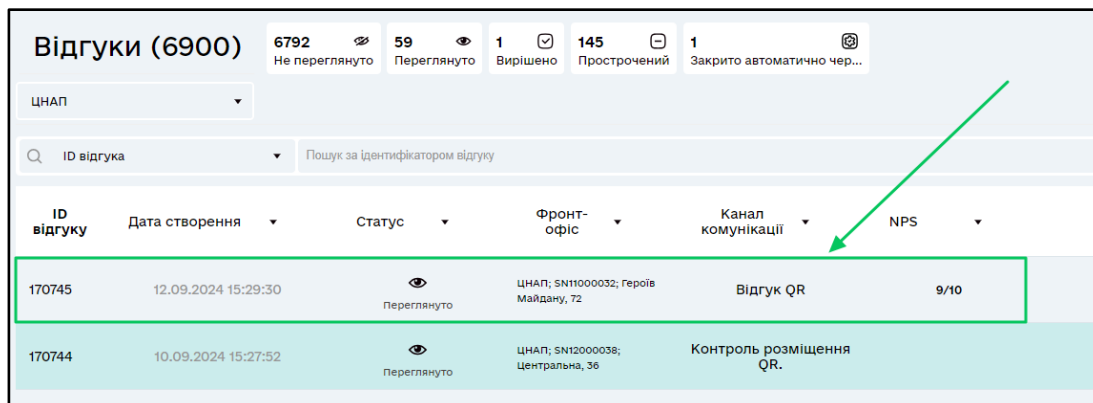


Рисунок 161 - Вибір суб'єкта моніторингу

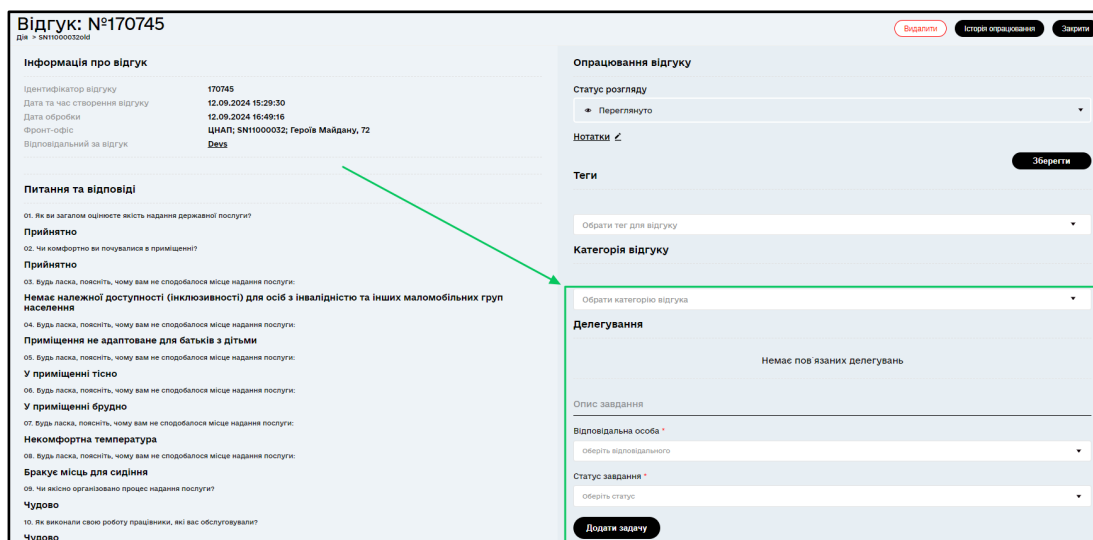
12. Далі натискаємо на поле з відгуком (Рисунок 160):



ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS
170745	12.09.2024 15:29:30	Переглянуто	ЦНАП; SN11000032; Героїв Майдану, 72	Відгук QR	9/10
170744	10.09.2024 15:27:52	Переглянуто	ЦНАП; SN12000038; Центральна, 36	Контроль розміщення QR.	

Рисунок 162 - Перегляд відгуку

13. Після переходимо в розділ делегування (Рисунок 161):



Відгук: №170745
для > SN1100003204

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	170745
Дата та час створення відгуку	12.09.2024 15:29:30
Дата обробки	12.09.2024 16:49:16
Фронт-офіс	ЦНАП; SN11000032; Героїв Майдану, 72
Відповідальний за відгук	Devx

Питання та відповіді

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?
Прийнятно

02. Чи комфортно ви почувалися в приміщенні?
Прийнятно

03. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Немає належної доступності (інклюзивності) для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення

04. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Приміщення не адаптоване для батьків з дітьми

05. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
У приміщенні тісно

06. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
У приміщенні брудно

07. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Некомфортна температура

08. Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Бракує місць для сидіння

09. Чи якісно організовано процес надання послуги?
Чудово

10. Як виконали свою роботу працівники, які вас обслуговували?
Чудово

Опрацювання відгуку

Статус розгляду
Переглянуто

Нотатки

Теги

Категорія відгуку

Обрати категорію відгуку

Делегування

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Статус завдання *

Додати задачу

Рисунок 163 - Розділ делегування

14. Після переходимо в розділ делегування (Рисунок 162):

- 1 Пишемо що потрібно зробити;
- 2 Обираємо відповідальну особу;
- 3 Обираємо статус завдання;
- 4 Натискаємо “Додати задачу”.

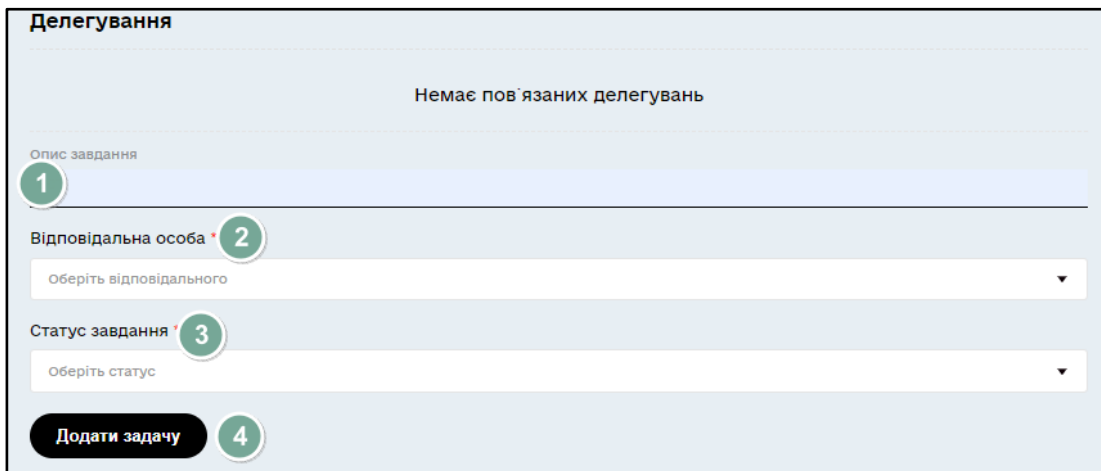


Рисунок 164 - Процес делегування

15. Делеговані завдання ми можемо подивитись в розділі делегування (Рисунок 163) :

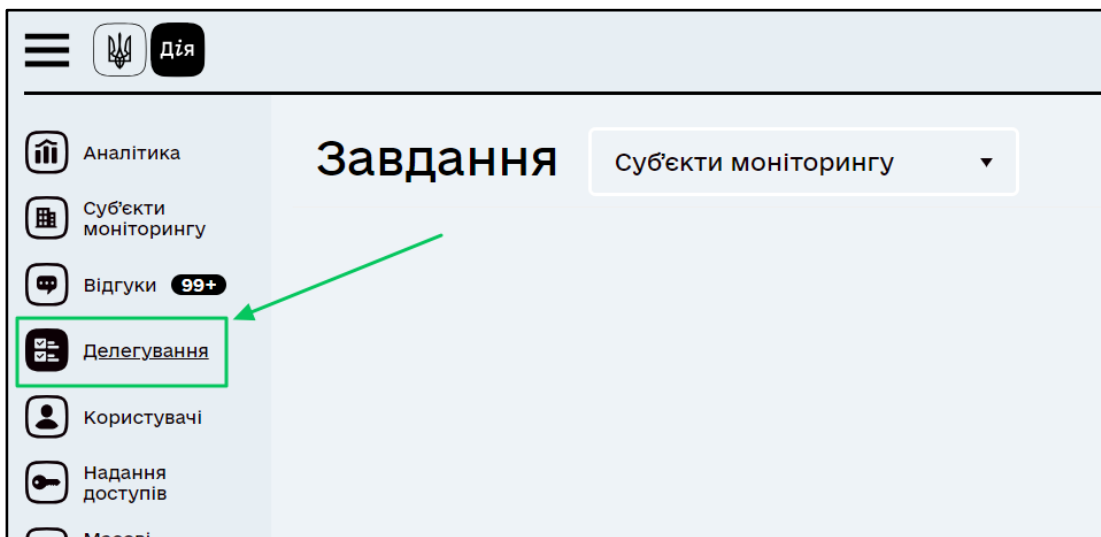


Рисунок 165 - Делеговані завдання

16. Обираємо суб'єкт моніторингу з випадяючого списку (Рисунок 164):

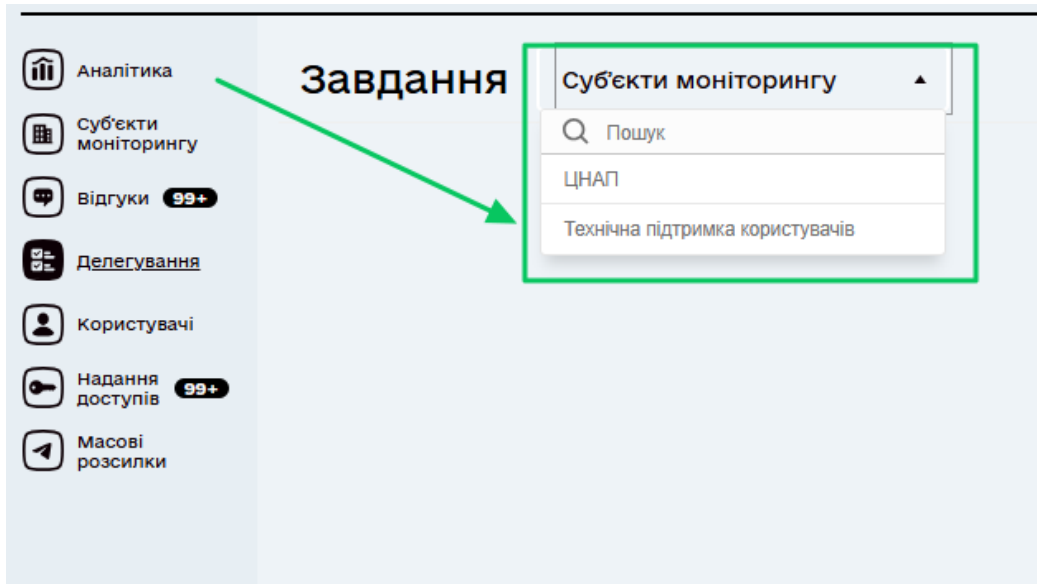


Рисунок 166 - Вибір суб'єкта моніторингу

17. В розділі що відкрився ми бачимо три підрозділи (Рисунок 165):

- 1 "Всі завдання";
- 2 "Мої завдання";
- 3 "Завдання делеговані мною".

№	Назва	Фронт-офіс
7438	test 2024-11-18 #1	ЦНАП; SN12000012; Шкільна,
7432	Опрацювати відгук	ЦНАП; SN24000091; Головна,
7431	Написати відповідь	ЦНАП; SN12000038; Централь

Рисунок 167 - Підрозділи делегування

18. За необхідності ми можемо відфільтрувати (Рисунок 166):

1 За “Фронт-офісом”

2 За “Датою створення”

3 За “Статусом”

№	Назва	Фронт-офіс	Дата створення	Статус
7430	sdvbsberbh	Агрономічне	28.08.2024 11:12 PM	Не можу вирішити
7429	erg3	Агрономічне	28.08.2024 09:39 PM	Не можу вирішити

Рисунок 168 - Фільтрація завдань

19. Для обробки делегованого завдання натискаємо по полю з завданням (Рисунок 167):

Завдання		ЦНАП	
№	Назва	Фронт-офіс	Дата створення
7432	Опрацювати відгук	ЦНАП; SN24000091; Головна, 52	10.09.2024 03:05 PM
7431	Написати відповідь	ЦНАП; SN12000038; Центральна, 36	10.09.2024 01:27 PM

Рисунок 169 - Перегляд завдання

20. В вікні яке відкрилось ми бачимо наступне (Рисунок 168):

1 Опис делегування;

2 Суб'єкт моніторингу;

3 Посилання на відгук;

4 Відповідальна особа;

5 Статус делегування;

6 Пріоритет делегування;

7 Коментар;

8 Зберегти.

Редагування завдання

Введіть опис делегування
Опрацювати відгук 1

Суб'єкт моніторингу * 2

ЦНАП ▼

Вузол *

ЦНАП; SN24000091; Головна, 52

[Переглянути відгук](#) 3

Відповідальна особа * 4

Фізична Особа ▼

Статус делегування * 5

Вирішено ▼

Приоритет делегування * 6

1 ▼

Виконано 7

Зберегти 8

Рисунок 170 - Опрацювання завдання

Для опрацювання, заповнюємо необхідні поля та натискаємо “Зберегти”.

4.1.7. Інструкція по роботі з модулем надання доступів

Реєстрація та авторизація користувачів у системі КП “Модуль оцінки” передбачає процес автентифікації через сервіс ID.GOV.UA з використанням кваліфікованого електронного підпису (КЕП/УЕП). Користувачі проходять ідентифікацію за допомогою своїх даних, обирають роль та зазначають місце роботи із доступних у довіднику. Після цього інформація разом із запитом на доступ надсилається адміністратору або відповідальній особі для підтвердження. Підтвердження робиться в окремому розділі системи.

Для підтвердження доступу, необхідно зайти в розділ надання доступів (Рисунок 169):

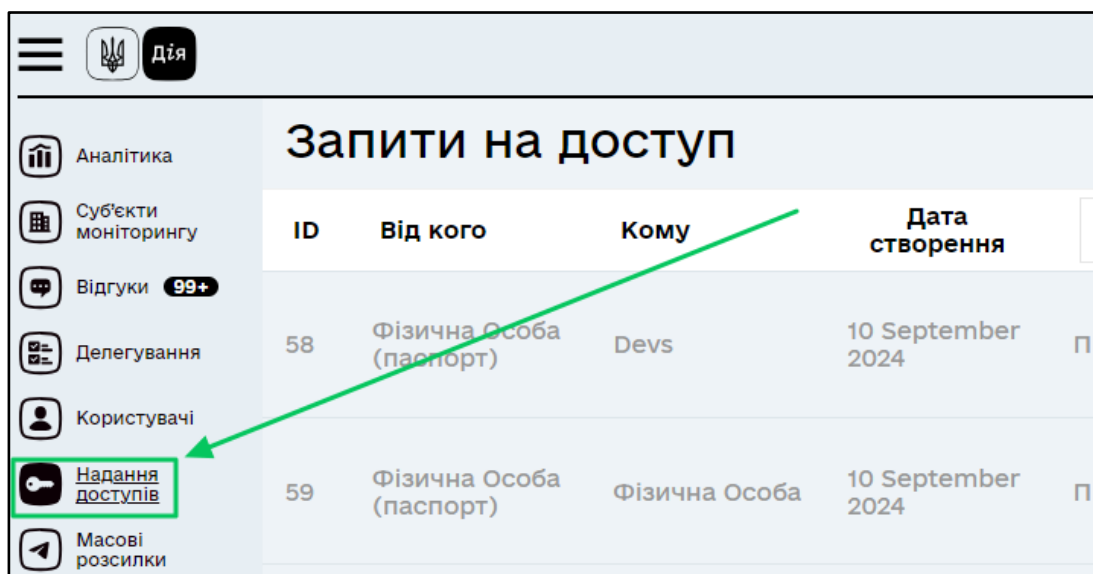


Рисунок 171 - Надання доступів

Відкривається меню в якому ми бачимо запити на підтвердження доступу до системи (також ми можемо прибрати доступи Рисунок 170):

ID	Від кого	Кому	Дата створення	Статус	0	Фронт-офіс	Роль	Опрацьовано
58	Фізична Особа (паспорт)	Devs	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа
59	Фізична Особа (паспорт)	Фізична Особа	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа
48	Фізична Особа	Devs	09 September 2024	Підтверджено		- Україна	ЦНАП - Мінцифри - Керівник	Devs

Рисунок 172 - Запити на підтвердження доступу

4.1.8. Інструкція по роботі з модулем генерації QR-кодів, постерів та посилань на форми

Модуль генерації QR-кодів призначений для створення унікальних QR-кодів, які можуть бути використані для посилання на різні ресурси або форми опитувань. Адміністратори системи можуть генерувати QR-коди, налаштовуючи їхні стилі та прив'язуючи до конкретних організаційних структур або фронт-офісів. Основні функції модуля включають генерацію QR-кодів на основі наданих URL-адрес та інтеграцію з іншими компонентами системи, такими як модуль опитувань і постерів, для автоматичного створення QR-кодів з відповідними посиланнями. Модуль також підтримує роботу через API для автоматизації процесу генерації.

Модуль генерації динамічних коротких посилань дозволяє створювати короткі URL-адреси, які динамічно перенаправляють користувачів на різні ресурси або форми опитувань. Ці посилання можуть автоматично змінювати свій напрямок залежно від заданих параметрів,

наприклад, часу, джерела трафіку або інших умов. Модуль інтегрується з іншими компонентами системи, такими як модуль опитувань, що дозволяє використовувати короткі посилання для спрощення доступу до онлайн-форм і збору зворотного зв'язку від користувачів.

4. Переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” (Рисунок 171):

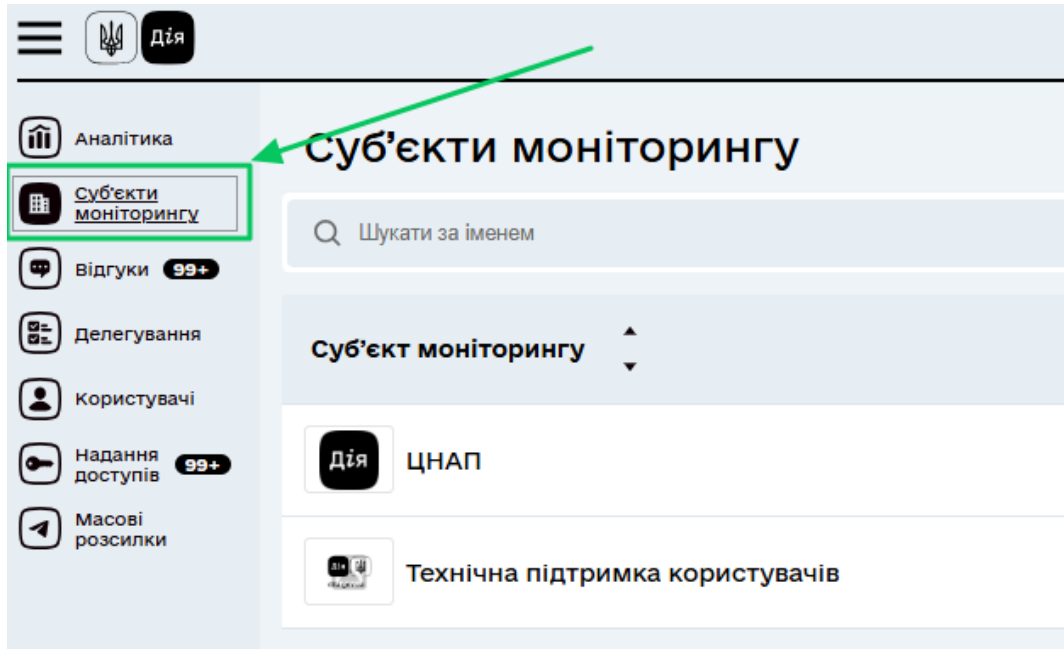


Рисунок 173 - Вибір суб’єкта моніторингу

5. Натискаємо на “Олівець” (Рисунок 172):

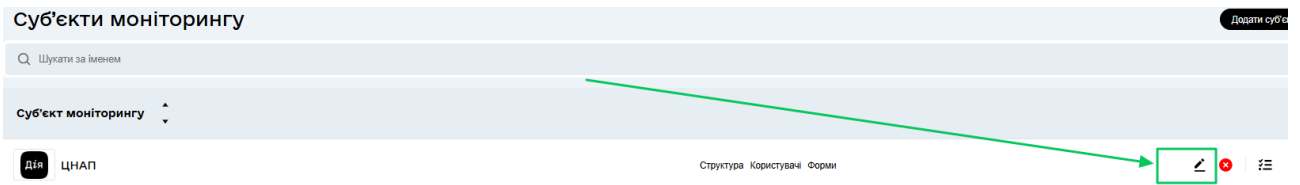


Рисунок 174 - Редагування суб’єкта моніторингу

6. Переходимо в розділ “Стилі QR” (Рисунок 173):

Стилі QR

Логотип

Завантажити файл **1**

Стиль QR коду

Квадрат **2**

Стиль очей QR коду

Квадрат

Налаштування кольорів QR

Основний колір: Колір фону:

Зовнішній колір очей: Внутрішній колір очей: **3**

Стилі тексту
Розмір тексту

16

Колір тексту:

Зберегти зміни **4**



Тестовий текст: № локації 4355

Рисунок 175 - Стилі QR коду

В даному розділі:

- 1) Завантажуємо логотип;
- 2) Обираємо стиль;
- 3) Налаштовуємо колір QR;
- 4) Натискаємо зберегти

В нас створюється QR-Код який ми потім можемо розмістити на постері

Для створення постера в розділі **“Постери”** завантажуюмо PDF макет постера та налаштовуємо розміщення QR на постері (Рисунок 174/175):

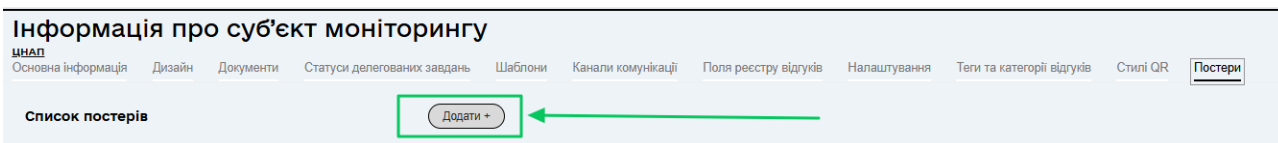


Рисунок 176 - Завантаження постераі



Рисунок 177 - Розміщення QR коду на постері

Для завантаження постеру на друк, в розділі “Структура” перейдіть до до пункту “Перейти до форм зворотнього зв’язку” як показано на Рисунку 175

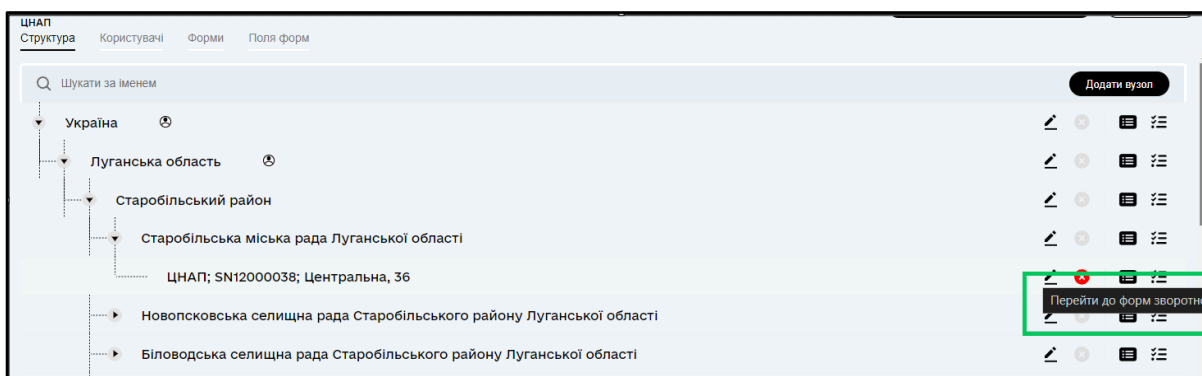


Рисунок 178 - Перелік форм зворотнього зв'язку

У вікні що відкриється натисніть позначку “принтер” та завантажте макет (Рисунок 176)



Рисунок 179 - Завантаження постеру

4.1.9. Інструкція по роботі з модулем масових розсилок

Модуль Масових Розсилок надає інструменти для створення, управління та проведення масових комунікаційних кампаній через різні канали зв'язку, такі як електронна пошта, SMS, Viber та інші месенджери. Модуль дозволяє використовувати існуючі або спеціально створені форми опитувань для збору зворотного зв'язку. Він інтегрується з іншими частинами Системи, забезпечуючи повну автоматизацію процесів, включаючи відправку повідомлень, збір відгуків та проведення маркетингових кампаній. Отримані відгуки автоматично надходять до кабінетів відповідальних осіб, відповідно до їх ролей та прав доступу, з можливістю фільтрування за каналом комунікації для подальшого опрацювання.

3. Для початку роботи обираємо розділ “Масові розсилки” (Рисунок 177):

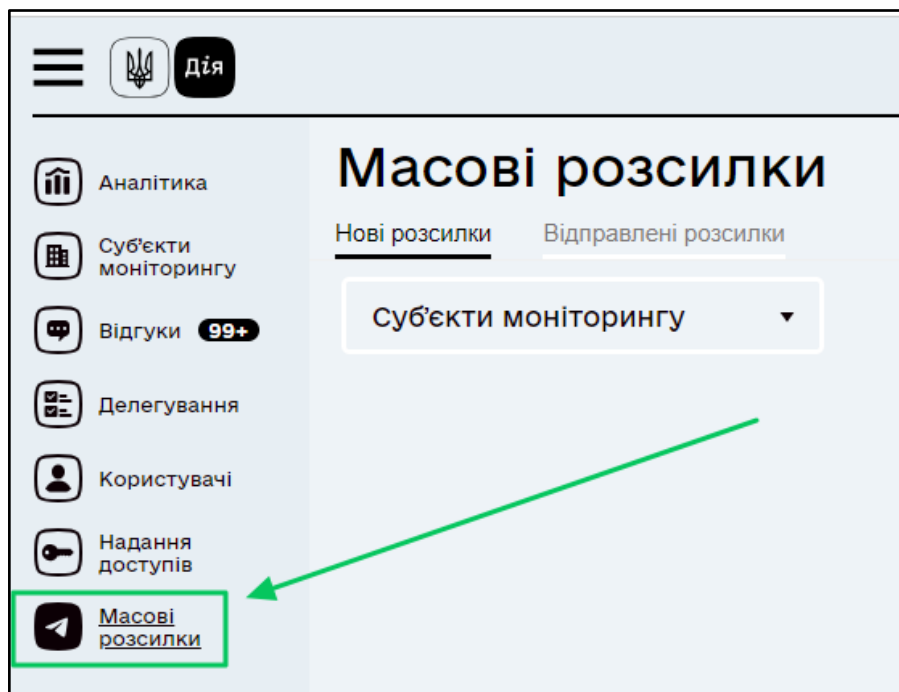


Рисунок 180 - Масові розсилки

4. В розділі що відкрився, присутні такі підрозділи як (Рисунок 178):

- 1) Нові розсилки;
- 2) Відправленні розсилки.

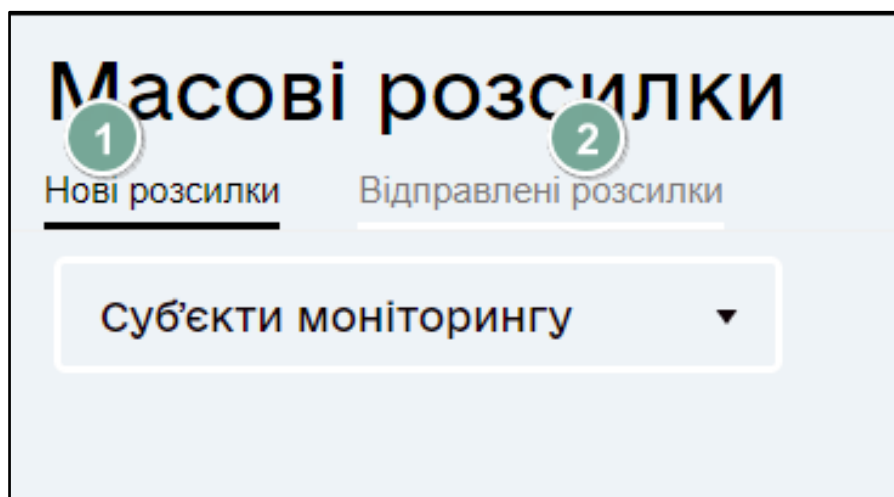


Рисунок 181 - Підрозділи масових розсилок

3. Нові розсилки (Рисунок 179):

- 1) Поле вибору організації;
- 2) Кнопка створити розсилку;
- 3) Редактор шаблонів;
- 4) Фільтри;
- 5) Фронт-Офіси.

№	Орган	Область	Регіон	IDF	Дата відвідування	Назва послуги	Результат послуги
7	ЦНАП; вул. Казакова, 40	Надлацька сільська рада	Львівська область	SN11000105	01.10.2024 14:00	Назва послуги 3	Результат послуги 3
6	ЦНАП; вул. Казакова, 40	Надлацька сільська рада	Кіровоградська область	SN11000105	01.10.2024 14:00	Назва послуги 2	Результат послуги 2
8	ЦНАП; вул. Казакова, 40	Надлацька сільська рада	Львівська область	SN11000105	01.10.2024 14:00	Назва послуги 2	Результат послуги 2
11	ЦНАП; вул. Казакова	Надлацька сільська	Київська область	SN11000105	01.10.2024 14:00	Назва послуги	Результат послуги

Рисунок 182 - Нові розсилки

3. Відправленні розсилки (Рисунок 180):

- 1) Поле вибору організації;
- 2) Поле вибору каналу комунікації;
- 3) Відправлення сповіщення;

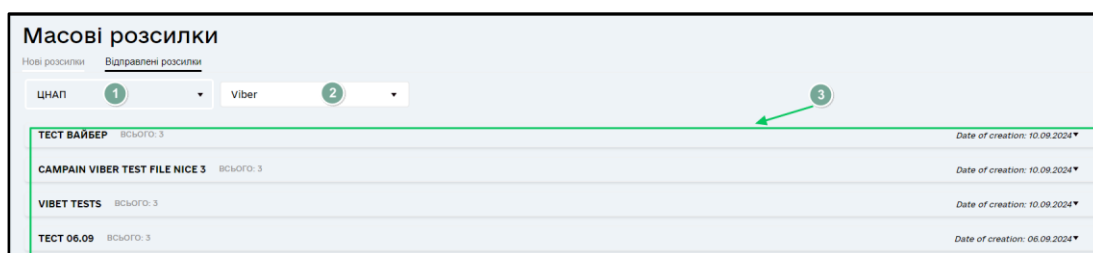


Рисунок 183 - Відправлені розсилки

4. Створення розсилки (Рисунок 181):

- 1) Обираємо організацію;
- 2) Натискаємо створити розсилку.

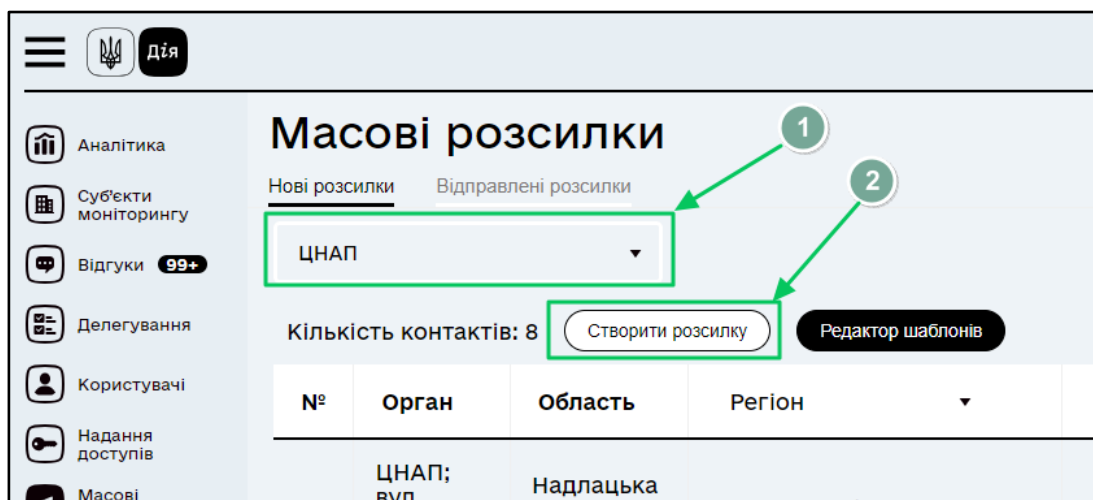


Рисунок 184 - Створення розсилки

- 3) Обираємо тип розсилки Рисунок 182;
- 4) Вводимо назву компанії;
- 5) Обираємо форму;
- 6) Обираємо тип даних;
- 7) Натискаємо “Створити розсилку”.



Рисунок 185 - Налаштування розсилки

Розсилку виконано.

4.2. Інструкція користувача СНАП регіональної установи

4.2.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу

1) Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу “Суб’єкти моніторингу” (Рисунок 183):

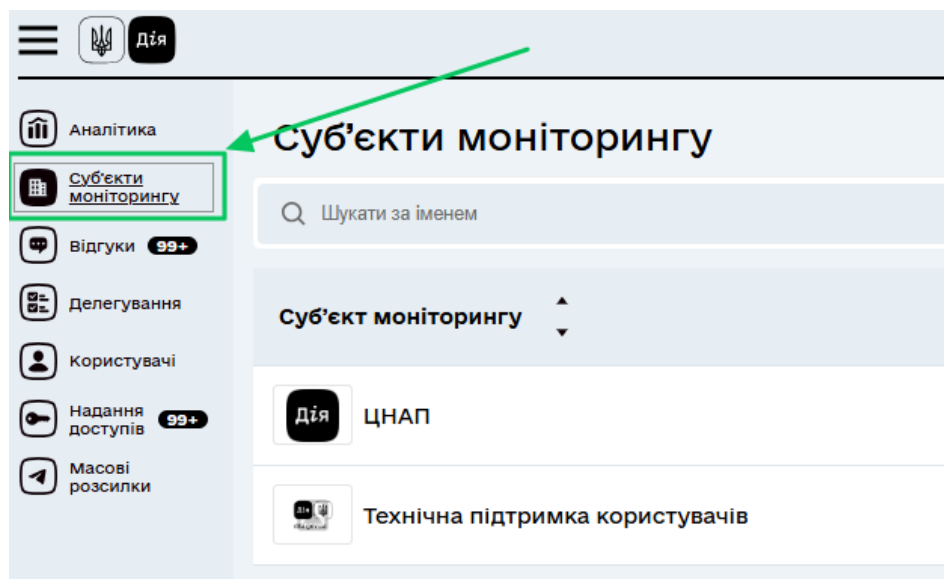


Рисунок 186 - Суб'єкти моніторингу

2) Далі натиснути на розділ “Структура” (Рисунок 184):

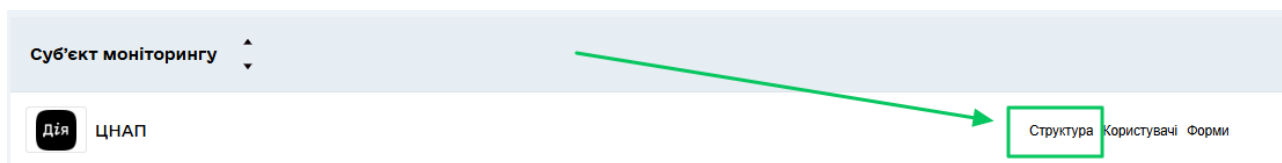


Рисунок 187 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 185):

- 1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації;
- 2) Відкрити дерево структури;
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу;
- 4) Додати новий рівень ієрархії.

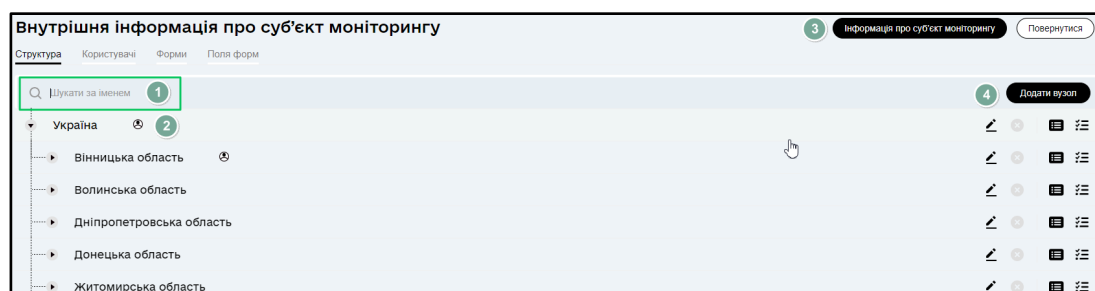


Рисунок 188 - Ієрархія та функції розділу

3) Для додавання нового рівня ієрархії необхідно натиснути на кнопку “додати рівень ієрархії” (Рисунок 186):

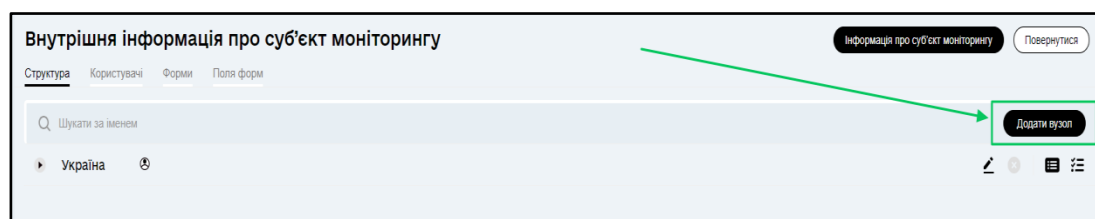


Рисунок 189 - Додавання рівня ієрархії

У розділі який відкрився потрібно зробити наступні кроки (Рисунок 187):

- 1) Ввести назву рівня ієрархії;
- 2) Ввести код рівня ієрархії (необов'язково);
- 3) Прив'язати рівень ієрархії (Дія виконується в тому випадку, якщо рівень потрібно прив'язати до батьківського рівня ієрархії, що знаходиться на рівень вище);

4) Вводимо адресу рівня ієрархії (якщо рівень це фронт-офіс, для інших рівнів не є обов'язковим);

5) Вмикаємо таймер закінчення терміну дії;

6) Натискаємо на кнопку “Зберегти”.

Рисунок 190 - Створення рівня ієрархії

4) Після збереження у структурі з'являється новий рівень ієрархії (Рисунок 188):

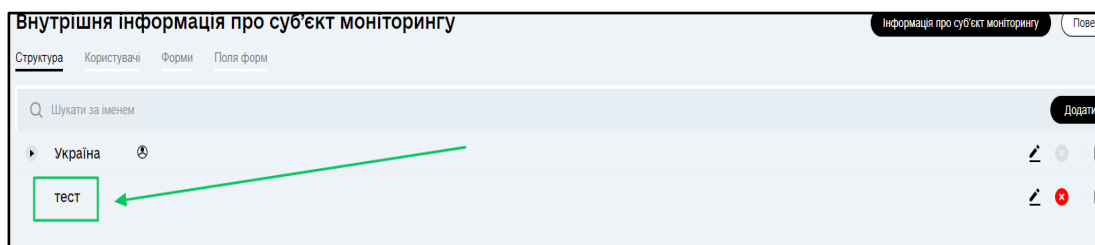


Рисунок 191 - Новий рівень ієрархії

5) Для редагування рівня ієрархії натисніть на “Олівець” (Рисунок 189):



Рисунок 192 - Редагування рівня ієрархії

6) У вікні яке відкрилось внесіть зміни та натисніть зберегти (Рисунок 190):

Рисунок 193 - Вікно редагування рівня ієрархії

7) Для видалення рівня ієрархії, потрібно натиснути на червоний хрестик, після підтвердження рівень буде видалено (Рисунок 191):

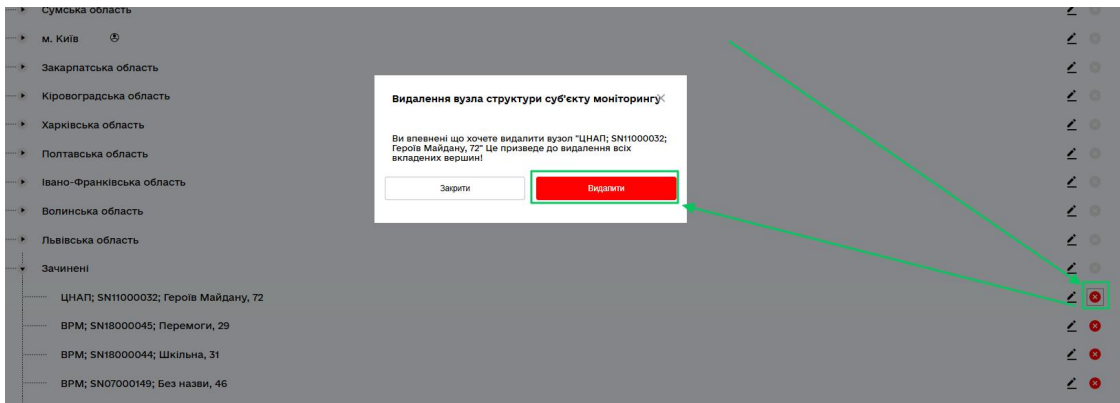


Рисунок 194 - Видалення рівня ієрархії

4.2.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів

Для підтвердження доступу, необхідно зайти в розділ надання доступів (Рисунок 192):

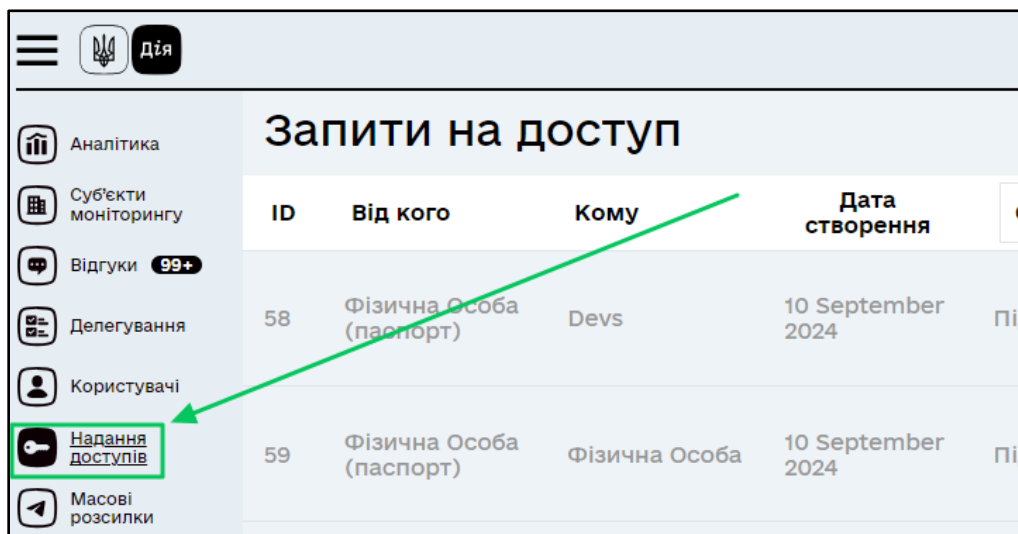


Рисунок 195 - Надання доступів

Відкривається меню в якому ми бачимо запити на підтвердження доступу до системи (також ми можемо прибрати доступи Рисунок 193):

ID	Від кого	Кому	Дата створення	Статус	0	Фронт-офіс	Роль	Опрацьовано	
58	Фізична Особа (паспорт)	Devs	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Держава администрація - Керівник	Фізична Особа	Відкликати
59	Фізична Особа (паспорт)	Фізична Особа	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Держава администрація - Керівник	Фізична Особа	Відкликати
48	Фізична Особа	Devs	09 September 2024	Підтверджено		- Україна	ЦНАП - Мінцифри - Керівник	Devs	Відкликати

Рисунок 196 - Запити на підтвердження доступу

4.2.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення

1. Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ “Відгуки” (Рисунок 194):

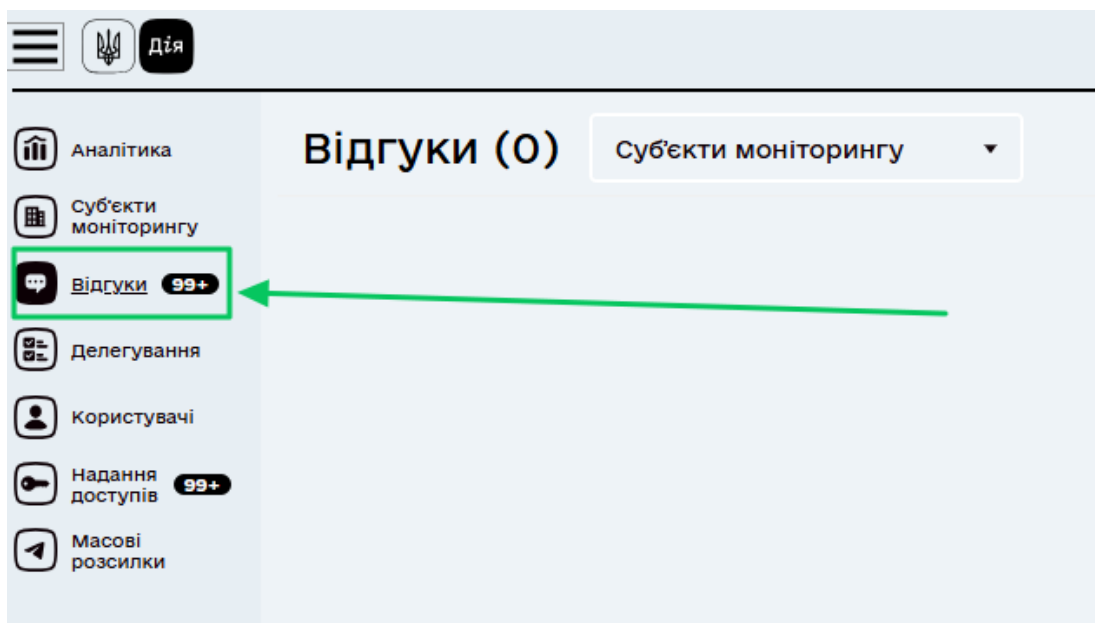


Рисунок 197 - Розділ відгуки

2. У розділі “Суб'єкти моніторингу” обираємо необхідний (Рисунок 195):

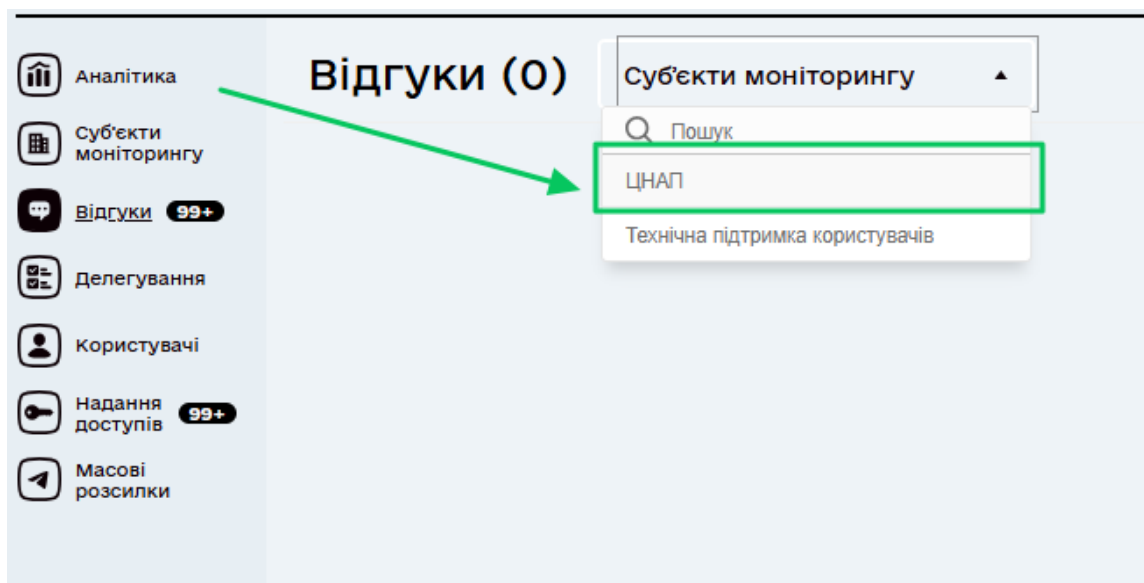


Рисунок 198 - Суб'єкти моніторингу

3. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 196):

- 1 Кількість відгуків;
- 2 Суб'єкт моніторингу;
- 3 ID відгуку;
- 4 Поле пошуку;
- 5 Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);
- 6 Поля з відгуками.

1 Відгуки (18696) ЦНАП 2

Пошук за ідентифікатором відгуку 4 ID відгука 3

5 ID відгуку Дата створення Статус Фронт-офіс Канал комунікації NPS CSI Тип зв'язку Нотатки ПІБ суб'єкта звернення Номер телефону суб'єкта звернення

6 182550	19.11.2024 18:09:25	Переглянуто	ВРМ: SN08000061; Михайла Грушевського, 27	Контроль розміщення QR						
182549	19.11.2024 18:02:10	Переглянуто	ЦНАП: SN21000127; Першого Травня, 98	Контроль розміщення QR.						

Рисунок 199 - Наповнення розділу відгуки

4. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук (Рисунок 197):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку
182557	20.11.2024 12:37:07	Переглянуто	ВРМ: SN02, Май іка.	QR	10/10	Добре	

Рисунок 200 - Перехід в меню відгуку

5. Відкривається картка відгуку (Рисунок 198):

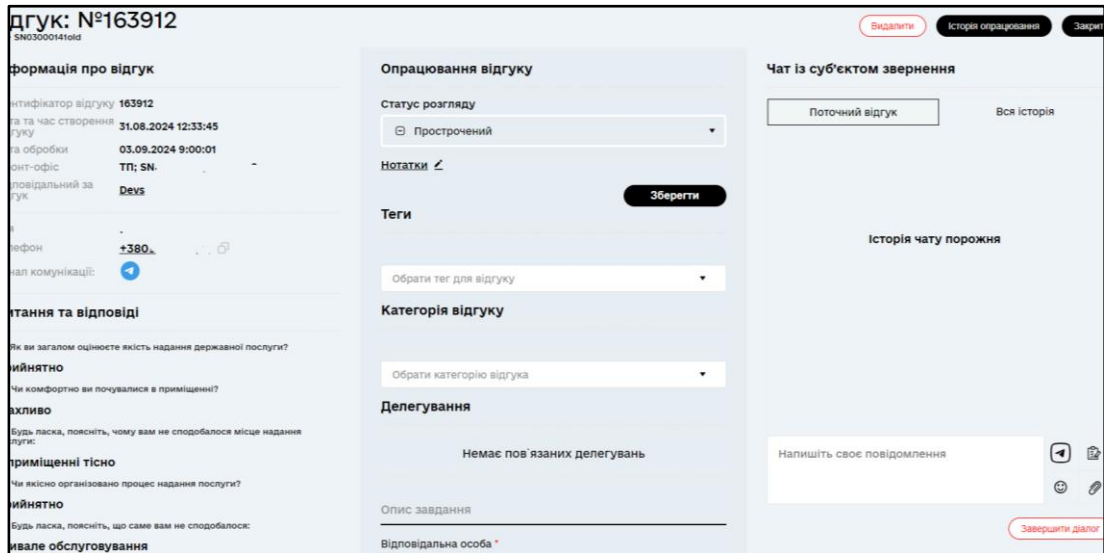


Рисунок 201 - Меню відгуку

Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 199):

- 1) ID відгуку;
- 2) Дату та час створення відгуку;
- 3) Дату обробки;
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук;
- 5) ПІБ відповідального за відгук;
- 6) Дані особи яка залишила відгук;
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку.

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 ¹
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 ²
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 ³
Фронт-офіс	BPM; SN. ; Г., и, ⁴
Відповідальний за відгук	Devs ⁵
Телефон	+380 ⁶


Питання та відповіді ⁷

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 

Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Категорично не рекомендую

Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємця

Рисунок 202 - Інформація про відгук

В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу Рисунок 200):

- 1) Статус розгляду;
- 2) Теги;
- 3) Категорія відгуку;
- 4) Делегування;
- 5) Додати задачу.

Опрацювання відгуку

Статус розгляду **1**

Переглянуто

Нотатки [↗](#)

Теги **2**

Зберегти

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку **3**

Обрати категорію відгука

Делегування **4**

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Оберіть відповідального

Статус завдання *

Оберіть статус

Додати задачу **5**

Рисунок 203 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 201) :

- 1) Поточний чат;
- 2) Вся історія чатів;
- 3) Поле для вводу тексту;
- 4) Кнопку завершити діалог;
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл.

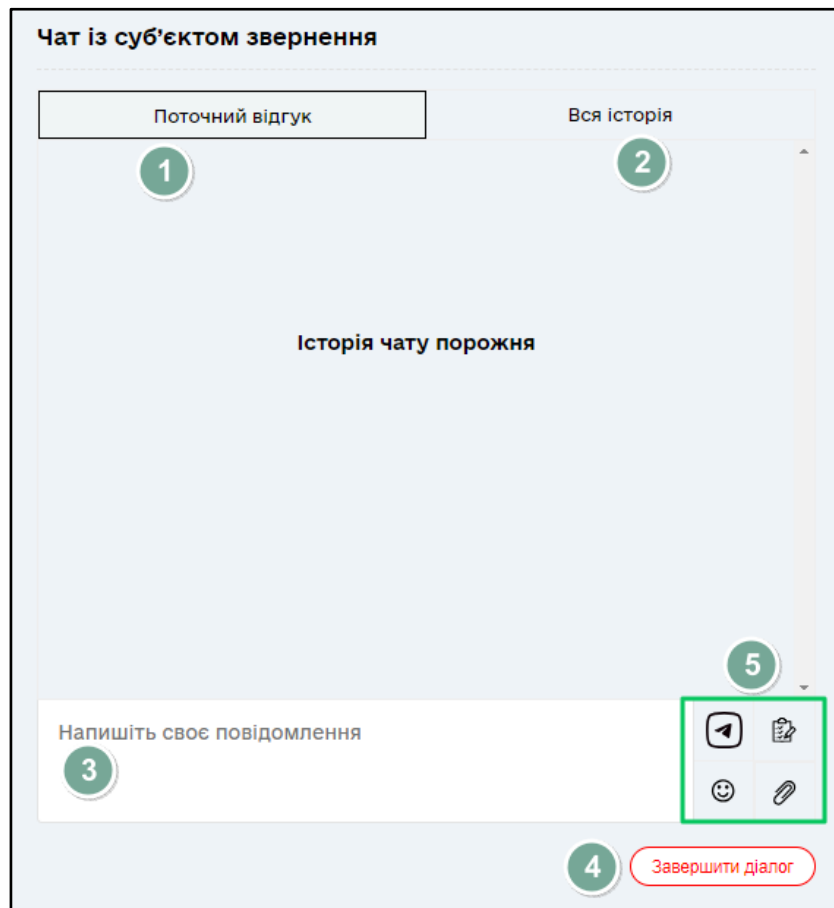


Рисунок 204 - Чат із суб'єктом звернення

Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

6. Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як на Рисунку 202:

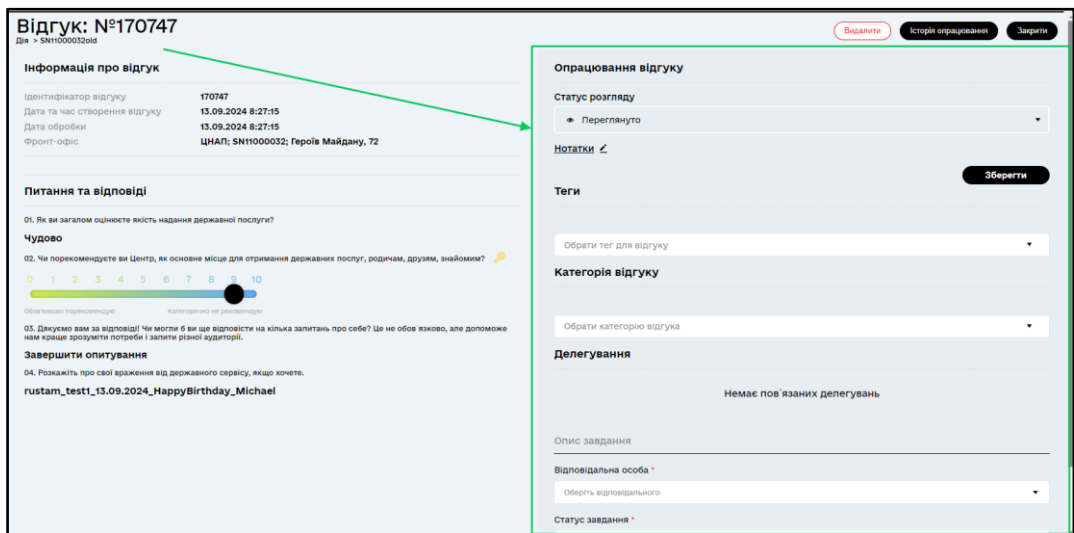


Рисунок 205 - Категоризація та тегування

7. Далі з випадаючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 203):

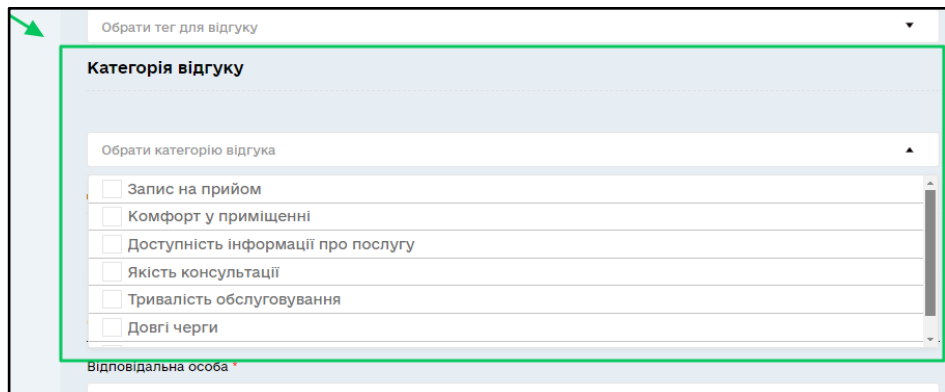


Рисунок 206 - Перелік категорій

8. Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 204):

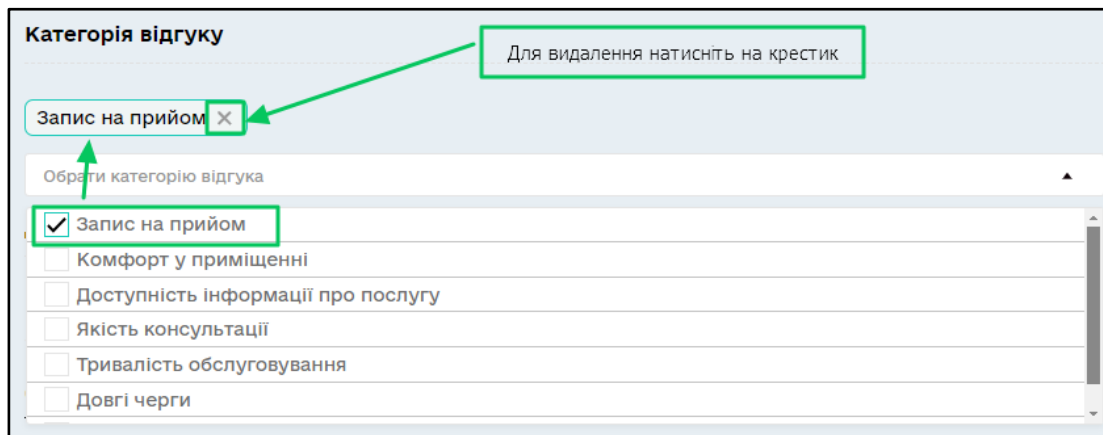


Рисунок 207 - Видалення категорії з відгуку

Статус відгуку

В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 205):

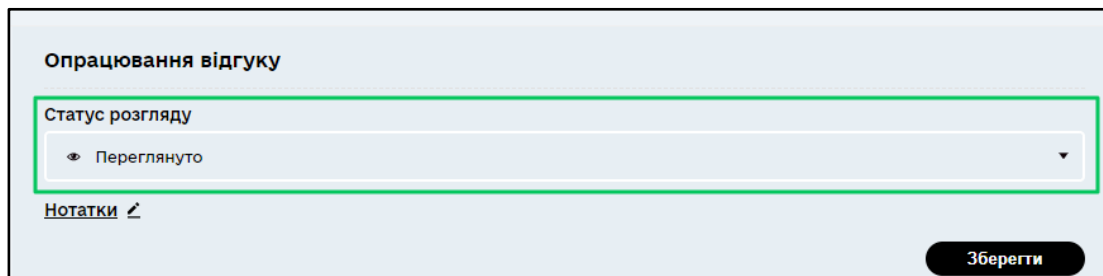


Рисунок 208 - Статуси розгляду

Існують наступні статуси відгуку:

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання
- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);

- “Переглянуто” - проставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - проставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було проставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

4.2.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

1. Перейдіть в розділ “Аналітика” особистого кабінету (Рисунок 206):

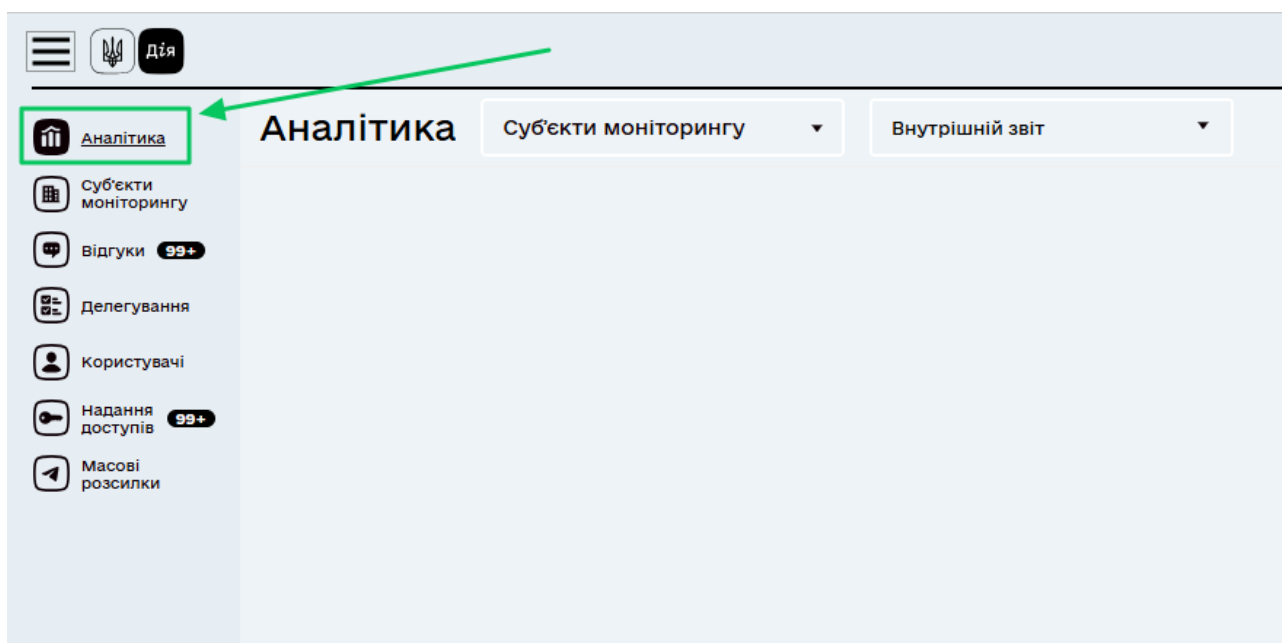


Рисунок 209 - Розділ Аналітика

2. Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” де обираємо необхідну організацію (Рисунок 207):

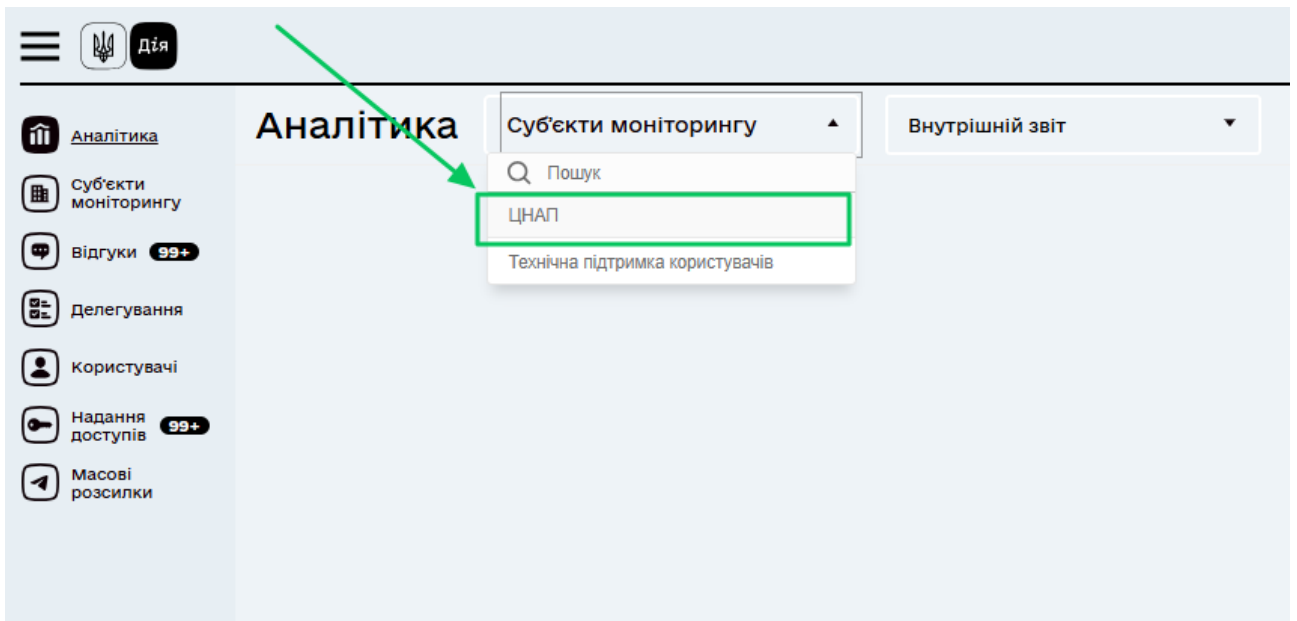


Рисунок 210 - Вибір суб'єкта моніторингу

3. Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 208):

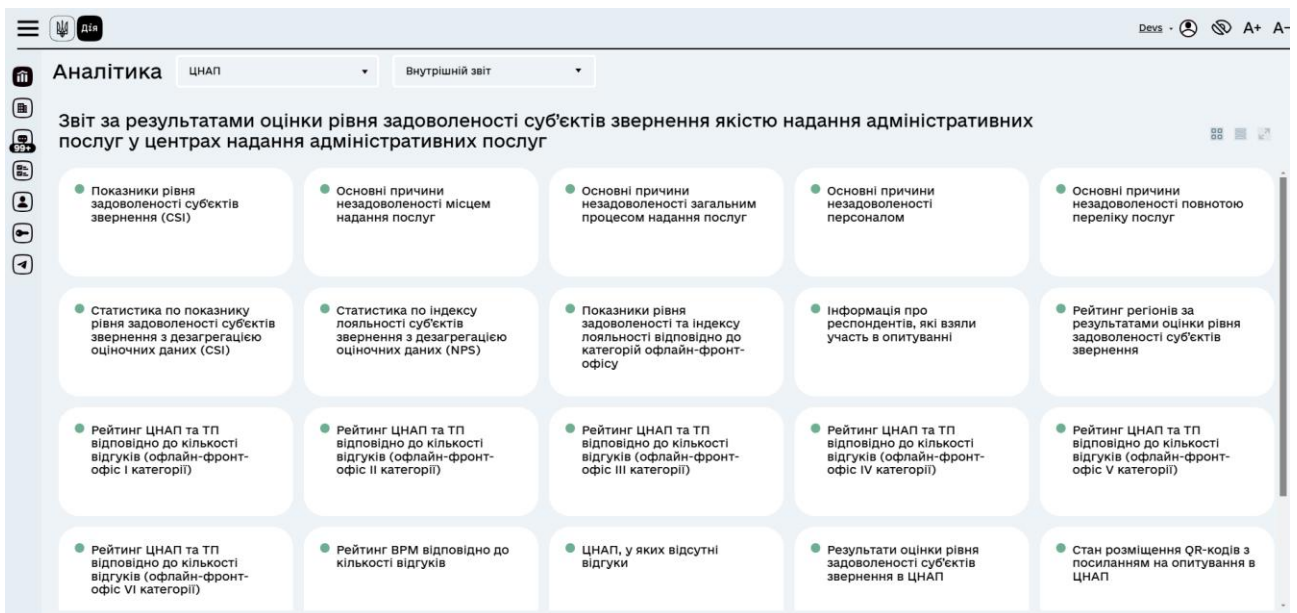


Рисунок 211 - Перелік аналітичних звітів

4. Відображається наповнення звіту (Рисунок 209):

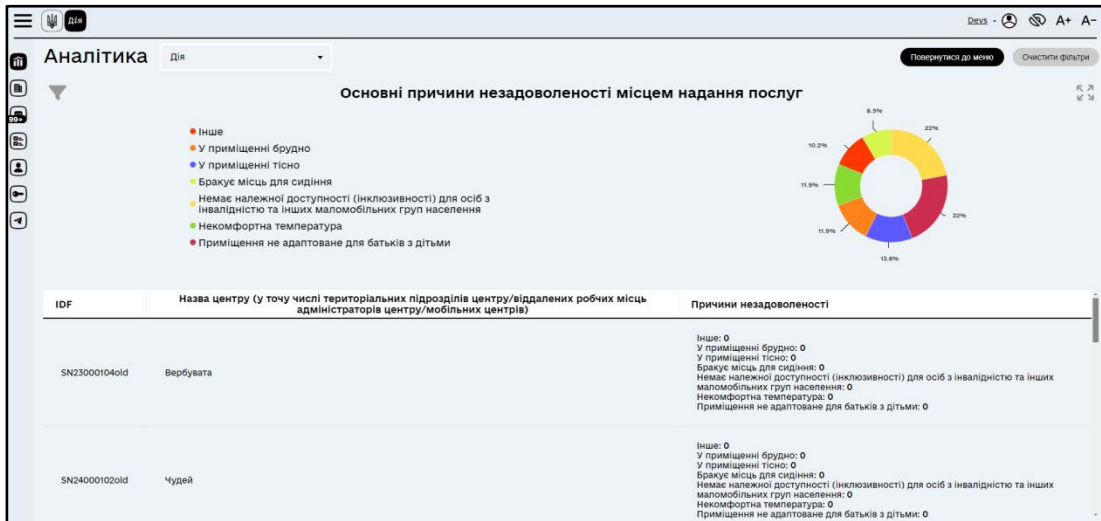


Рисунок 212 - Перегляд звіту

Зверніть увагу! Після переходу в розділ “Аналітика”, список розділів меню, закривається, для того, щоб їх відкрити потрібно натиснути на кнопку “Меню” в лівому верхньому куті екрану як зображено на Рисунку 210.

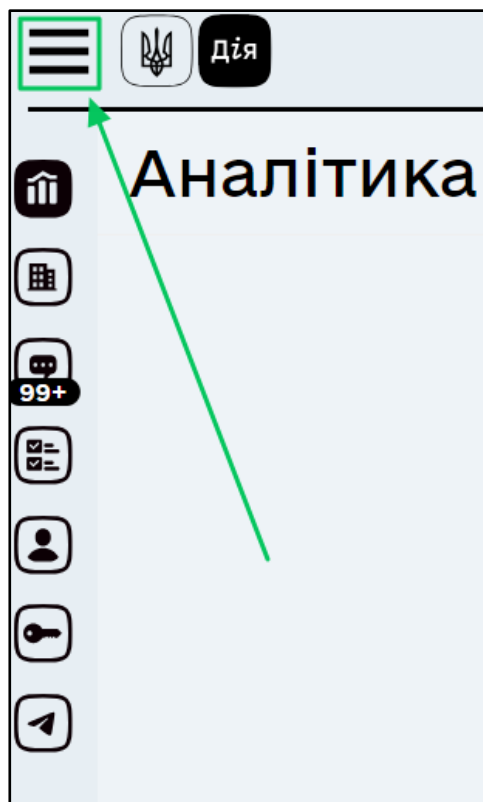


Рисунок 213 - Список розділів меню

4.3. Інструкція користувача СНАП (керівник)

4.3.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу

1. Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу “Суб'єкти моніторингу” (Рисунок 211):

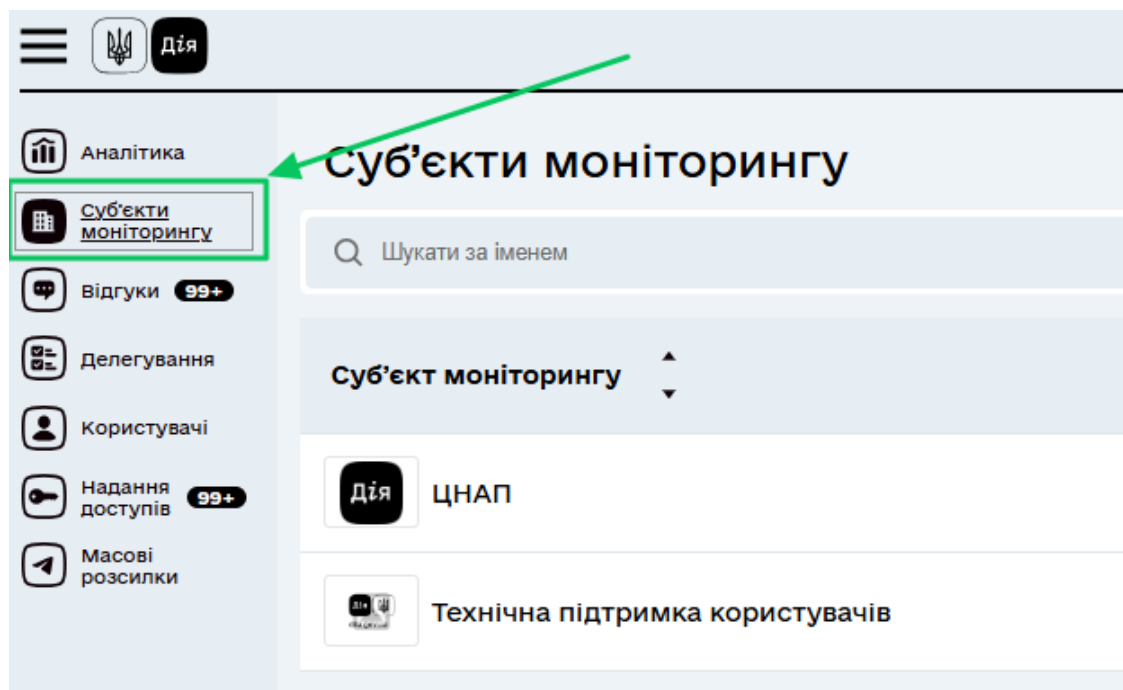


Рисунок 214 - Суб'єкти моніторингу

2. Далі натиснути на розділ “Структура” (Рисунок 212):

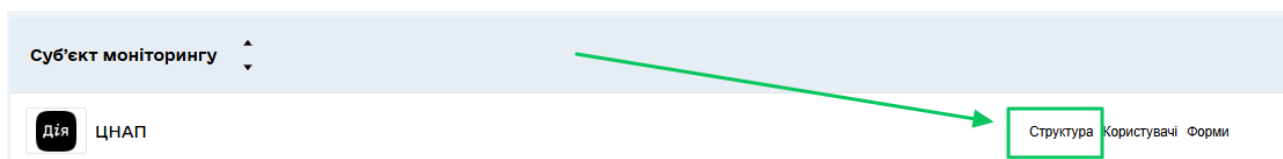


Рисунок 215 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 213):

- 1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації;
- 2) Відкрити дерево структури;
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу;
- 4) Подивитись відповідального.



Рисунок 216 - Ієрархія та функції розділу

Для завантаження постеру на друк, в розділі “Структура” перейдіть до пункт “Перейти до форми зворотнього зв’язку” як зображено на Рисунку 214.

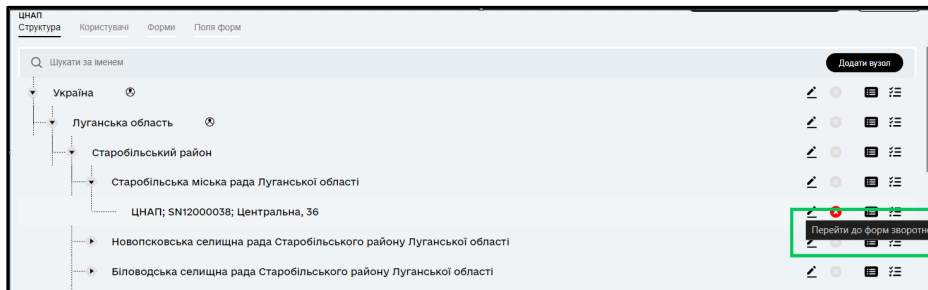


Рисунок 217 - Перехід до форми зворотнього зв’язку

У вікні що відкриється натисніть позначку “принтер” та завантажте макет (Рисунок 215)

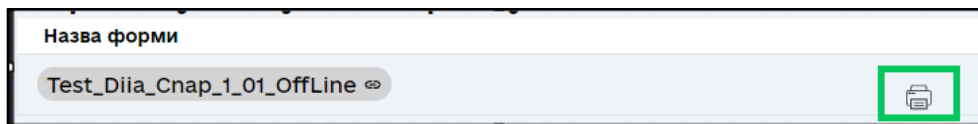


Рисунок 218 - Завантаження макету

4.3.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів

Для підтвердження доступу, необхідно зайти в розділ надання доступів (Рисунок 216):

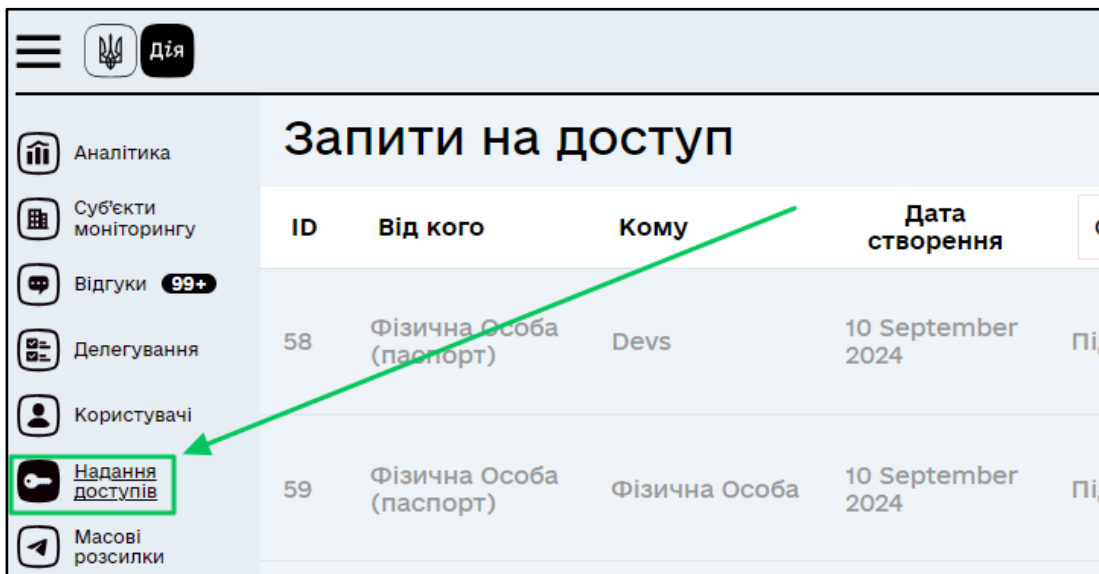


Рисунок 219 - Надання доступів

Відкривається меню в якому ми бачимо запити на підтвердження доступу до системи (також ми можемо прибрати доступи (Рисунок 217)):

ID	Від кого	Кому	Дата створення	Статус	0	Фронт-офіс	Роль	Опрацьовано
58	Фізична Особа (паспорт)	Devs	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа
59	Фізична Особа (паспорт)	Фізична Особа	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа
48	Фізична Особа	Devs	09 September 2024	Підтверджено		- Україна	ЦНАП - Мінцифри - Керівник	Devs

Рисунок 220 - Запити на підтвердження доступу

4.3.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення

1. Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ "Відгуки" (Рисунок 218):

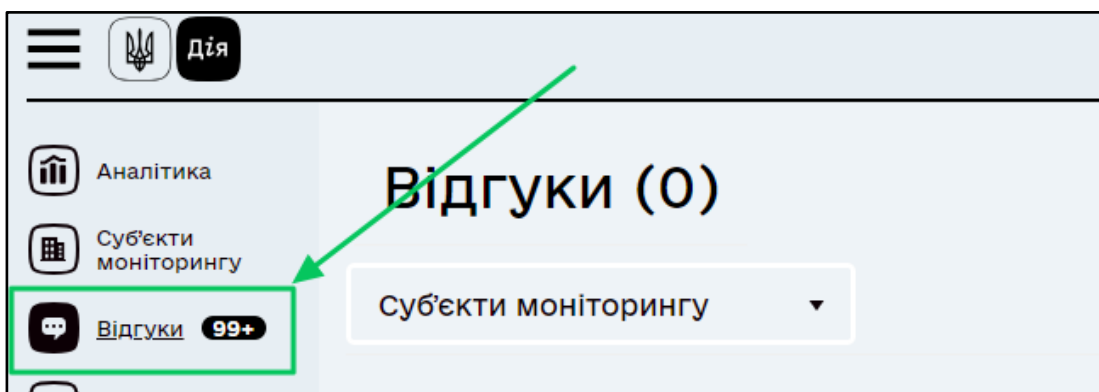


Рисунок 221 - Розділ відгуки

2. У розділі “Суб’єкти моніторингу” обираємо необхідний (Рисунок 219):

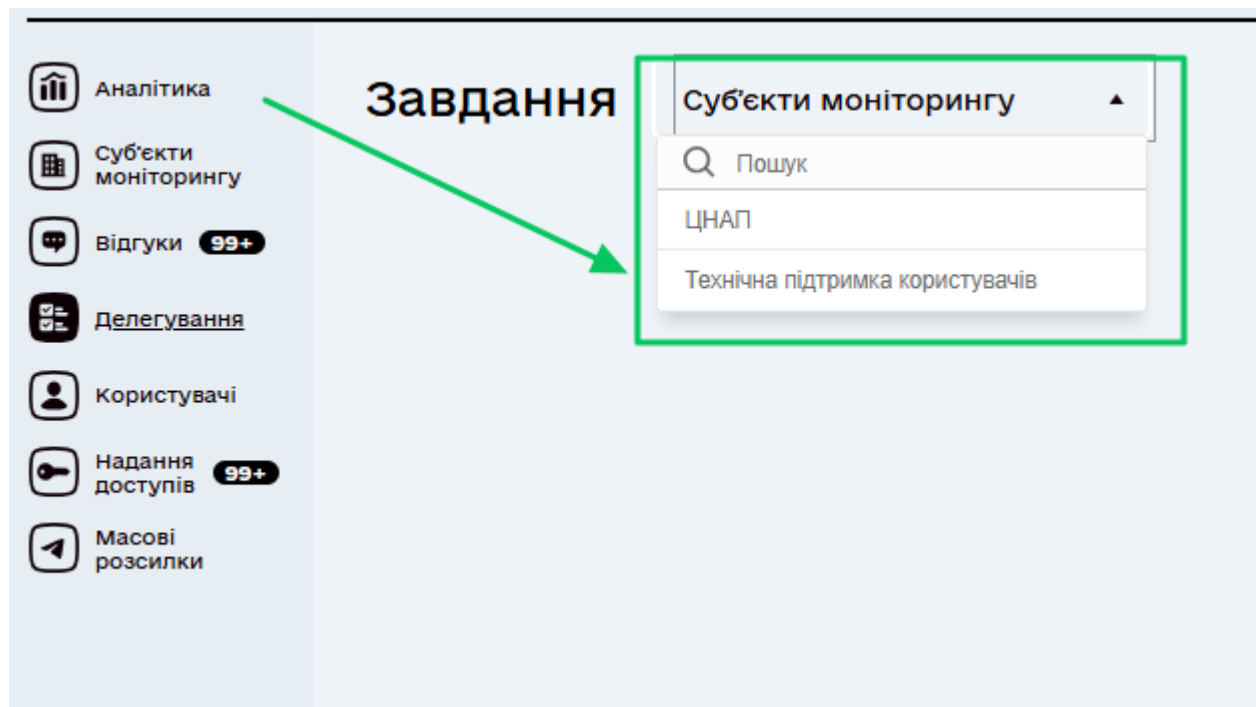


Рисунок 222 - Суб’єкти моніторингу

3. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 220):

- 1 Кількість відгуків;
- 2 Суб’єкт моніторингу;
- 3 ID відгуку;
- 4 Поле пошуку;
- 5 Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);
- 6 Поля з відгуками.

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку	Нотатки	ПІБ суб’єкта звернення	Номер телефону суб’єкта звернення
182550	19.11.2024 18:09:25	Переглянуто	ВРМ: 5108000001; Михайла Грушевського, 27	Контроль розміщення QR						
182549	19.11.2024 18:02:10	Переглянуто	ЦНАП: SN21000127; Першого травня, 98	Контроль розміщення QR.						

Рисунок 223 - Наповнення розділу відгуки

4. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук (Рисунок 221):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку
182557	20.11.2024 12:37:07	Переглянуто	ВРМ: SNO2, Май іка,	QR	10/10	Добре	

Рисунок 224 - Перехід в меню відгуку

5. Відкривається картка відгуку (Рисунок 222):

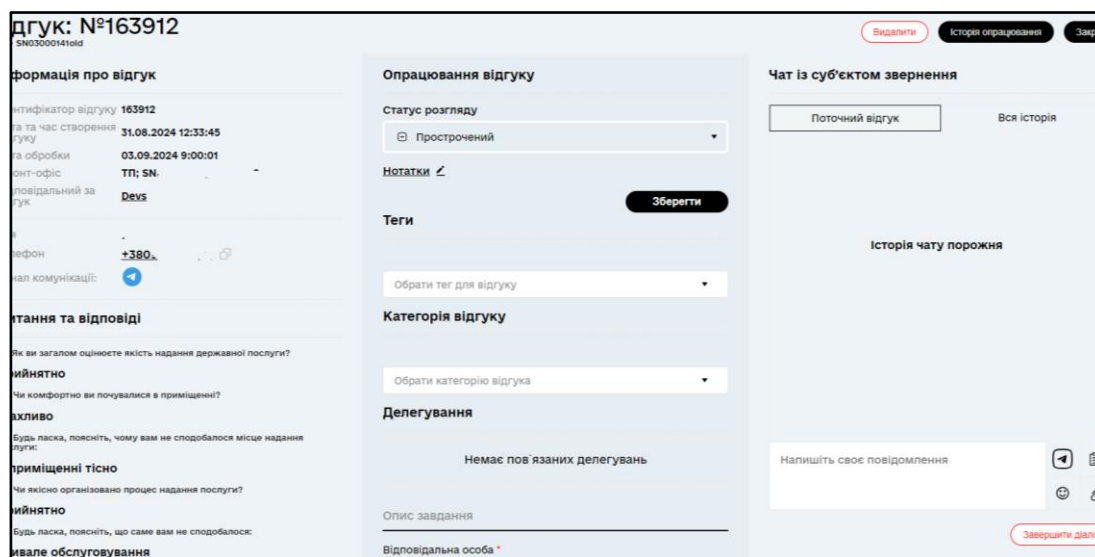


Рисунок 225 - Меню відгуку

Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 223):

- 1) ID відгуку;
- 2) Дату та час створення відгуку;
- 3) Дату обробки;
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук;
- 5) ПІБ відповідального за відгук;
- 6) Дані особи яка залишила відгук;
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку.

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 ¹
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 ²
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 ³
Фронт-офіс	BPM; SN. ; Г., и, ⁴
Відповідальний за відгук	Devs ⁵
Телефон	+380 ⁶


Питання та відповіді ⁷

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 

Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Категорично не рекомендую

Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємець

Рисунок 226 - Інформація про відгук


В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу Рисунок 224):

- 1) Статус розгляду;
- 2) Теги;
- 3) Категорія відгуку;
- 4) Делегування;
- 5) Додати задачу.

Опрацювання відгуку

Статус розгляду **1**

Переглянуто

Нотатки 

Теги **2**

Зберегти

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку **3**

Обрати категорію відгука

Делегування **4**

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Оберіть відповідального

Статус завдання *

Оберіть статус

Додати задачу **5**

Рисунок 227 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 225) :

- 1) Поточний чат;
- 2) Вся історія чатів;
- 3) Поле для вводу тексту;
- 4) Кнопку завершити діалог;
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл.

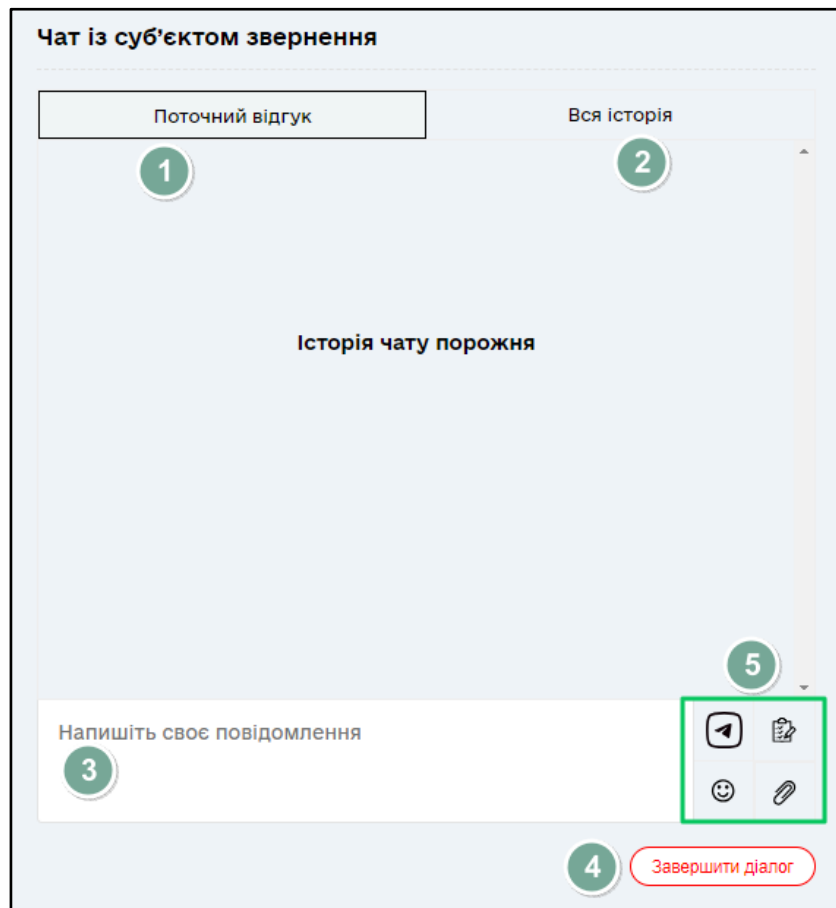


Рисунок 228 - Чат із суб'єктом звернення

Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як на Рисунку 226:

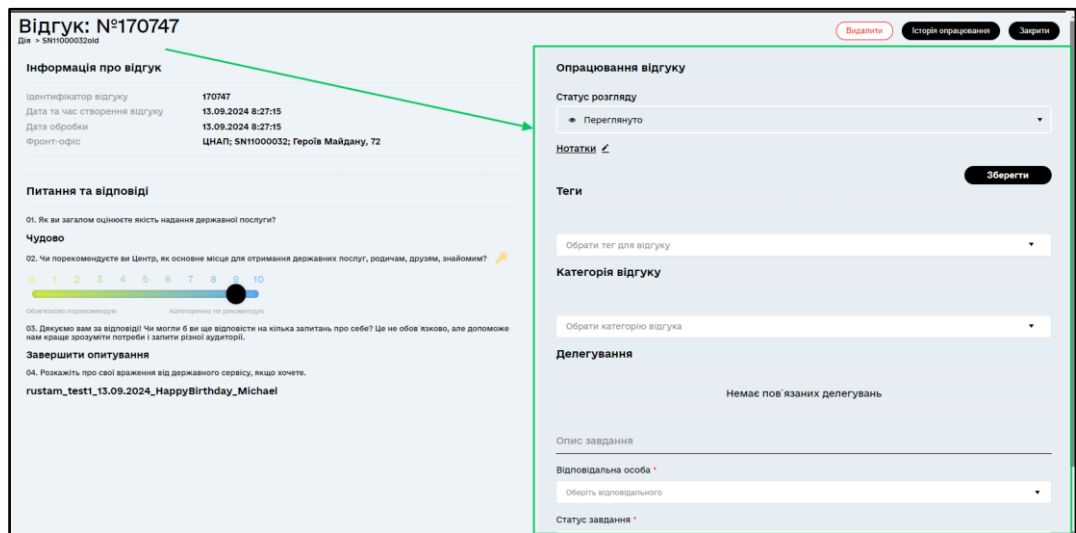


Рисунок 229 - Категоризація та тегування

Далі з випадаючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 227):

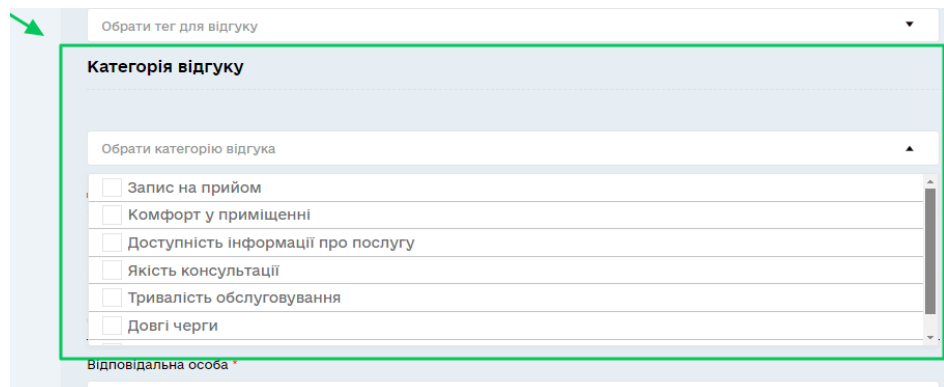


Рисунок 230 - Перелік категорій

Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 228):

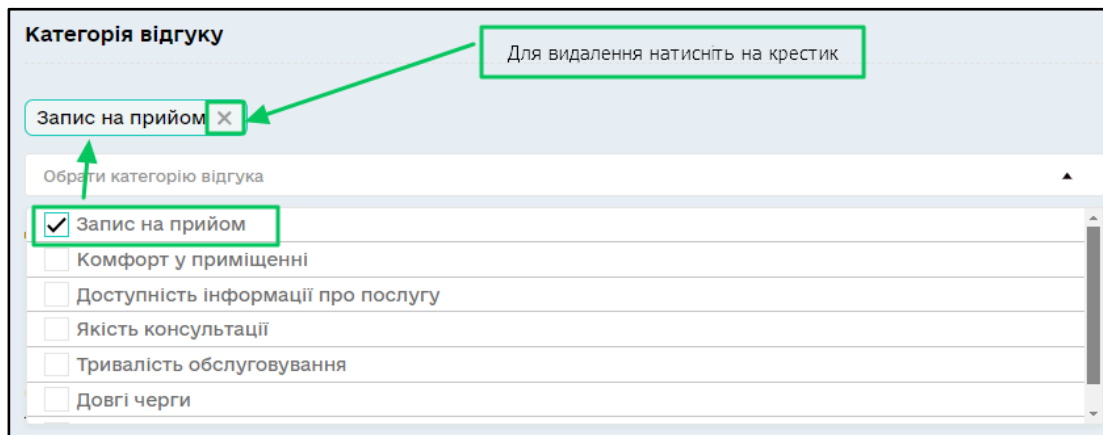


Рисунок 231 - Видалення категорії з відгуку

Статус відгуку

В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 229):

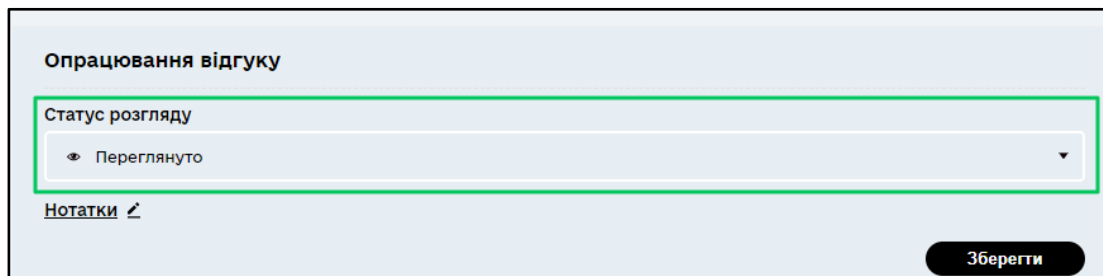


Рисунок 232 - Статуси розгляду

Існують наступні статуси відгуку:

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання
- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);

- “Переглянуто” - проставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - проставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було проставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

4.3.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

- 1) Перейдіть в розділ “Аналітика” особистого кабінету (Рисунок 230):

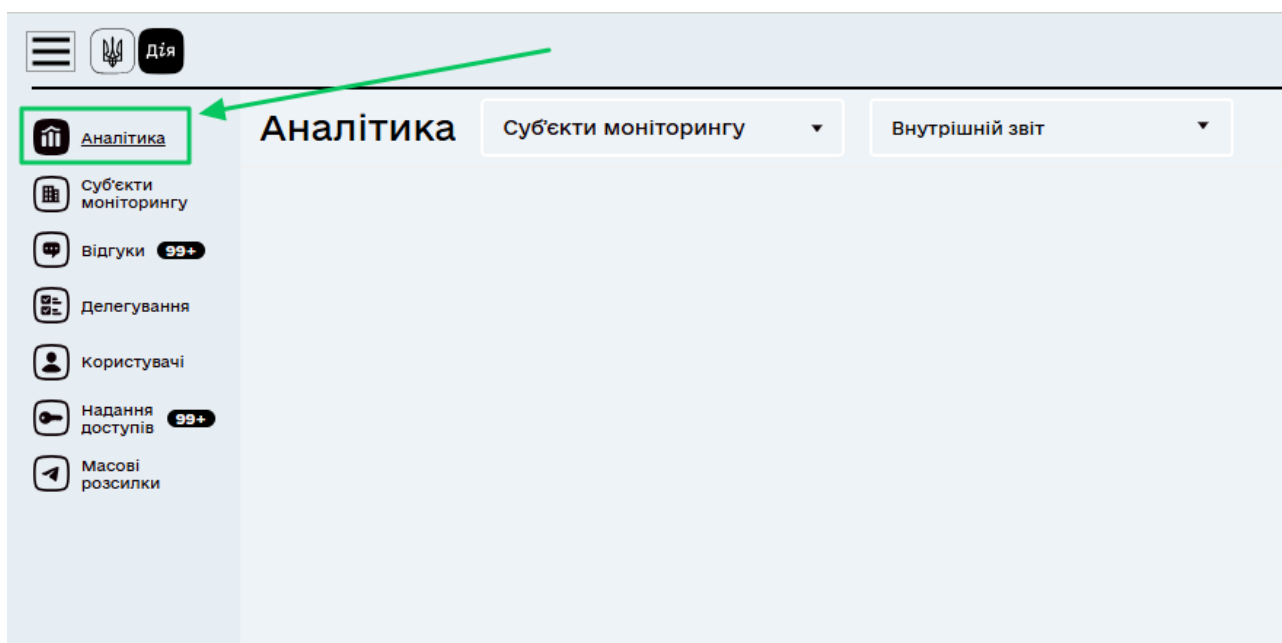


Рисунок 233 - Розділ Аналітика

2) Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” де обираємо необхідну організацію (Рисунок 231):

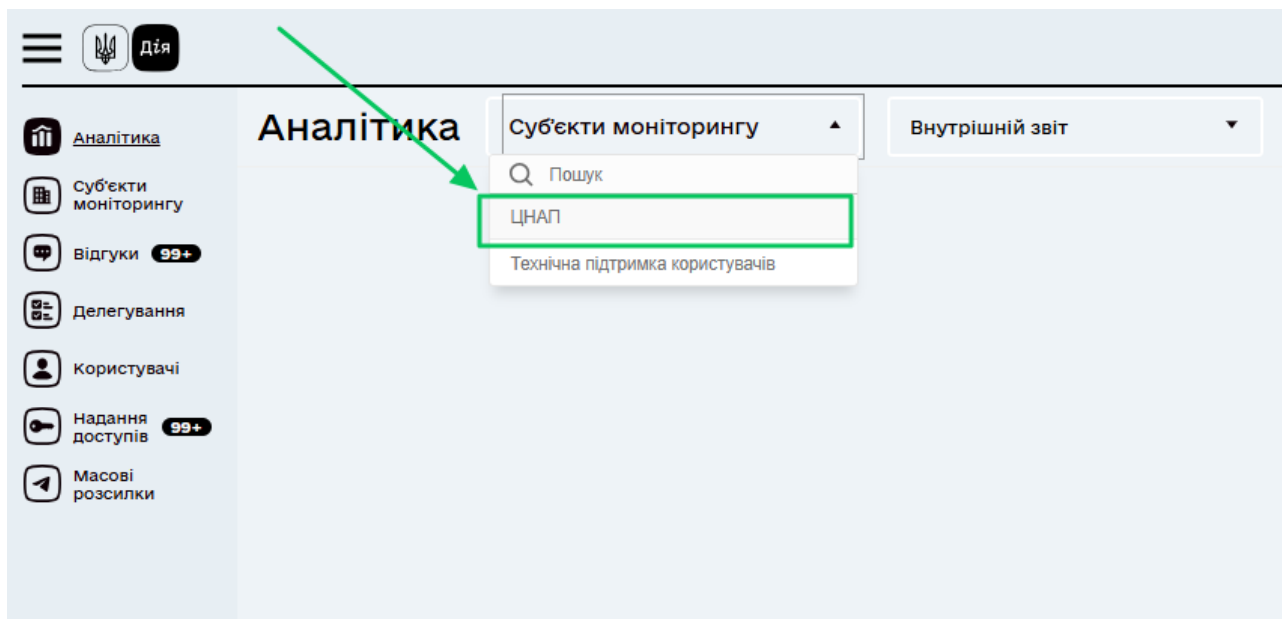


Рисунок 234 - Вибір суб’єкта моніторингу

3) Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 232):

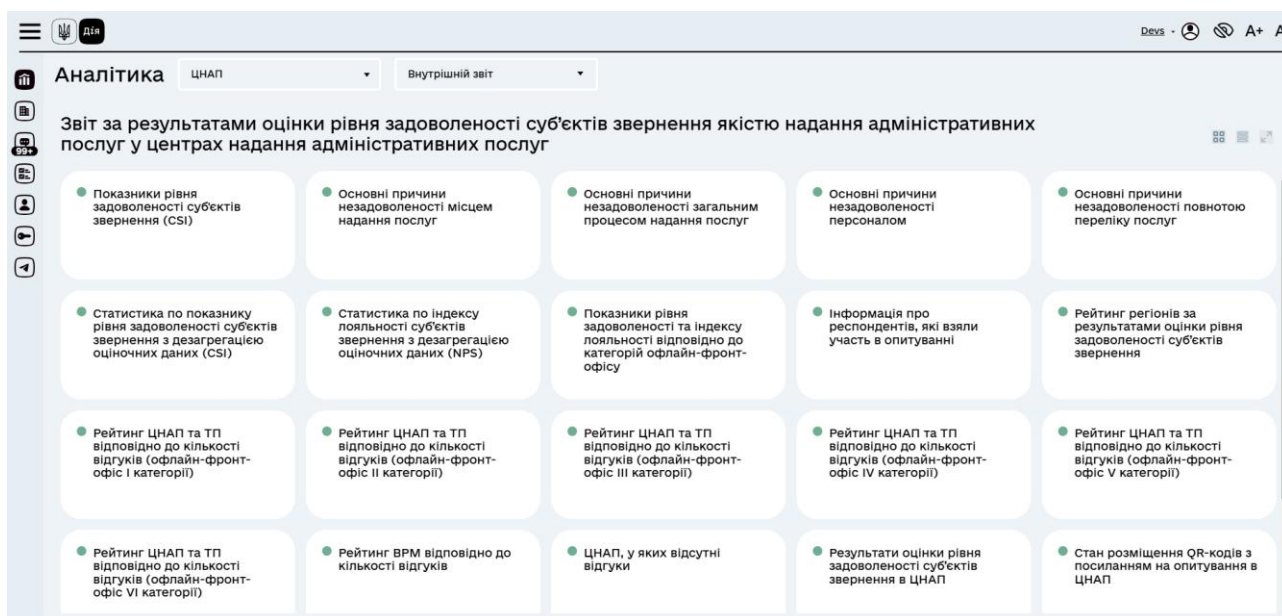


Рисунок 235 - Перелік аналітичних звітів

4) Відображається наповнення звіту (Рисунок 223):

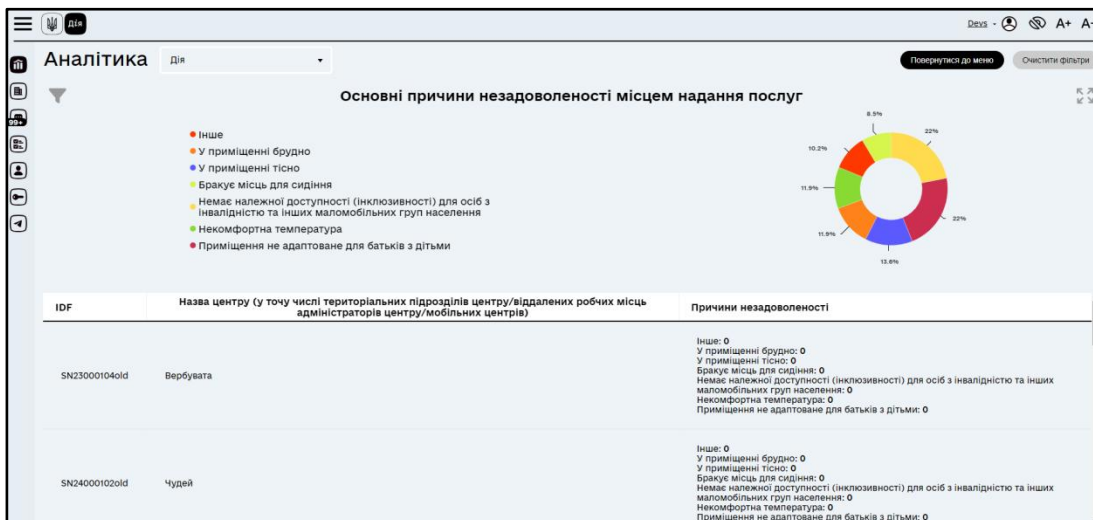


Рисунок 236 - Перегляд звіту

4.4. Інструкція користувача СНАП (працівник)

4.4.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу

1. Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу “Суб’єкти моніторингу” (Рисунок 234):

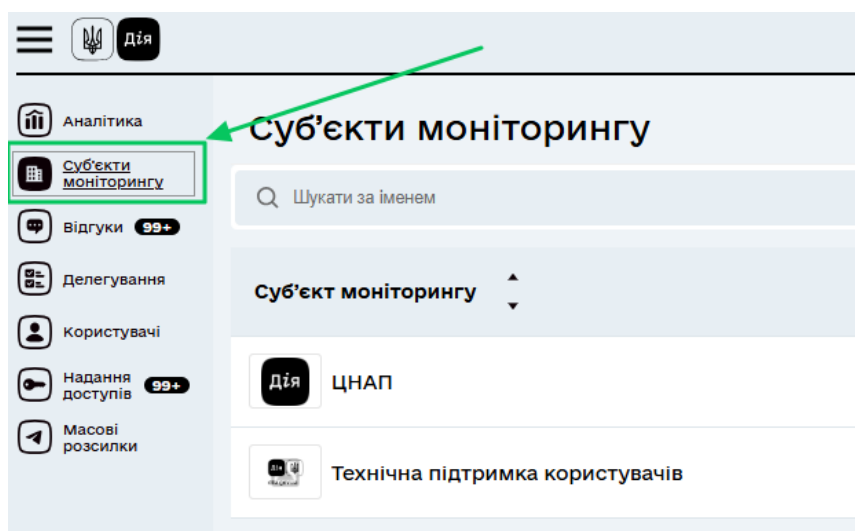


Рисунок 237 - Суб’єкти моніторингу

2. Далі натиснути на розділ “Структура”(Рисунок 234):

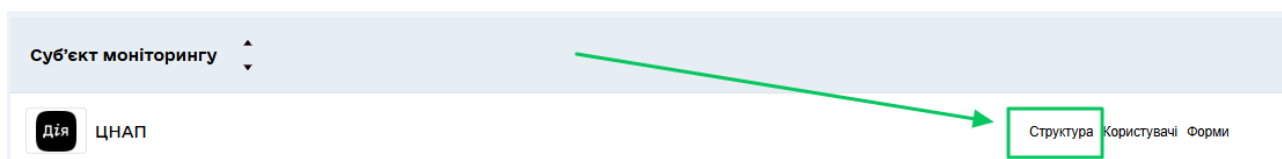


Рисунок 238 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 236):

- 1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації;
- 2) Відкрити дерево структури;
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу;
- 4) Подивитись відповідального.



Рисунок 239 - Ієрархія та функції розділу

Для завантаження постеру на друк, в розділі “Структура” перейдіть до до пункт “Перейти до форми зворотнього зв’язку” як зображено на Рисунку 237

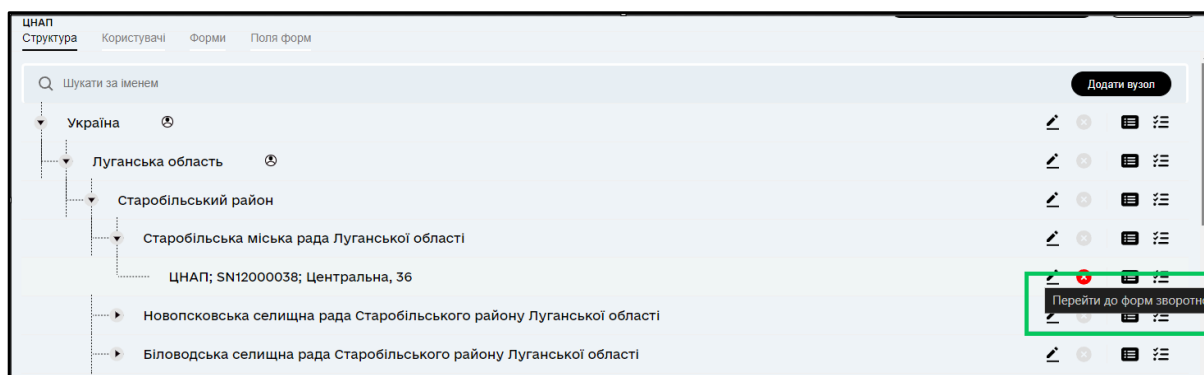


Рисунок 240 - Перехід до форми зворотнього зв’язку

У вікні що відкриється натисніть позначку “принтер” та завантажте макет (Рисунок 238).

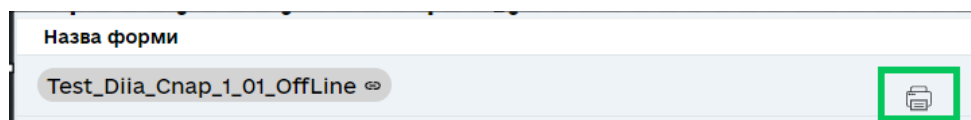


Рисунок 241 - Завантаження макету

4.4.2. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення

1. Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ “Відгуки” (Рисунок 239):

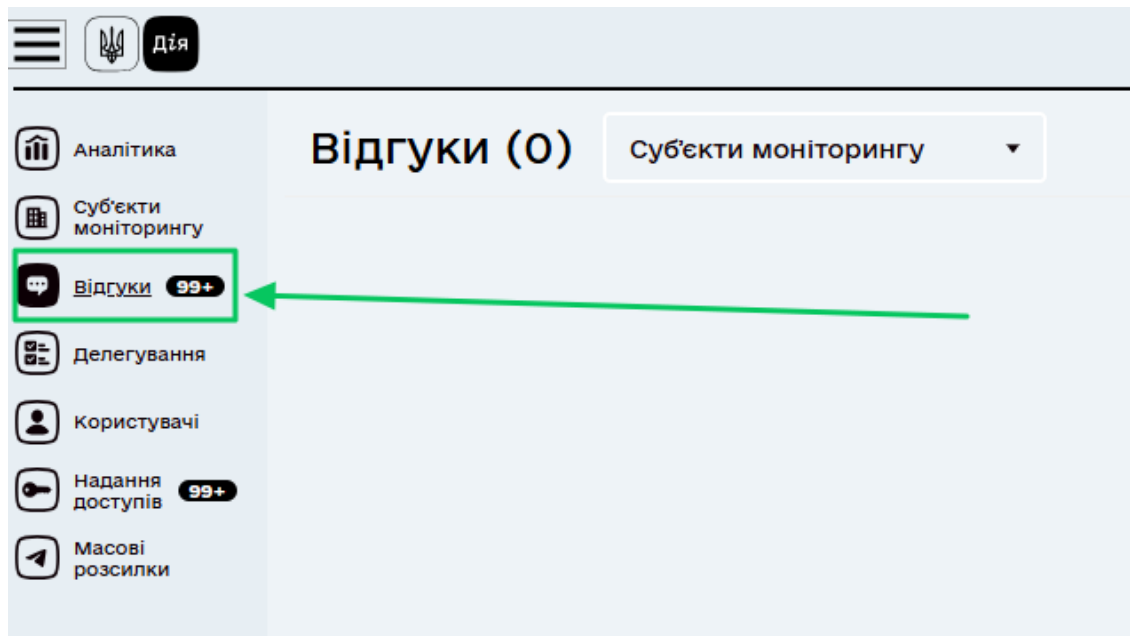


Рисунок 242 - Розділ відгуки

2. У розділі “Суб’єкти моніторингу” обираємо необхідний ((Рисунок 240):

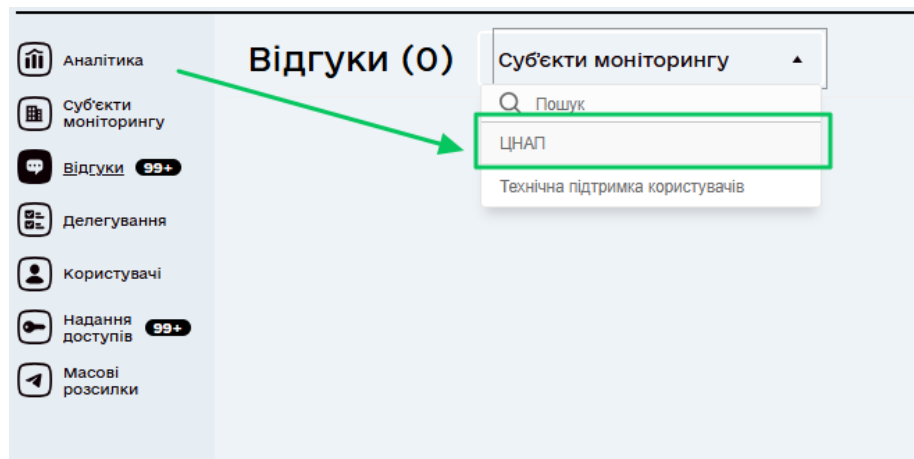


Рисунок 243 - Суб’єкти моніторингу

3. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 241):

- 1 Кількість відгуків;
- 2 Суб’єкт моніторингу;
- 3 ID відгуку;

4 Поле пошуку;

5 Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);

6 Поля з відгуками.

1 Відгуки (18696) ЦНАП 2

Пошук за ідентифікатором відгуку 4 ID відгука 3

5 ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку	Нотатки	ПІБ суб'єкта звернення	Номер телефону суб'єкта звернення
6 182550	19.11.2024 18:09:25	переглянуто	ВРМ: SN20000001; Михайла Грушевського, 27	Контроль розміщення QR						
182549	19.11.2024 18:02:10	переглянуто	ЦНАП: SN21000127; Першого Травня, 98	Контроль розміщення QR.						

Рисунок 244 - Наповнення розділу відгуки

4. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук:

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку
182557	20.11.2024 12:37:07	переглянуто	ВРМ: SN02. Маї ка.	QR	10/10	Добре	

Рисунок 245 - тест

5. Відкривається картка відгуку (Рисунок 243):

Відгук: №163912
SN030001404

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку: 163912
Дата та час створення відгуку: 31.08.2024 12:33:45
Дата обробки: 03.09.2024 9:00:01
Фронт-офіс: ТП: SN.
Пов'язаний запис: Deus

Телефон: +380...
Канал комунікації: [іконка]

Питання та відповіді

Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?
НІЯНТНО

Чи комфортно ви почувалися в приміщенні?
Так

Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
НІЯНТНО

Чи якісно організовано процес надання послуги?
НІЯНТНО

Будь ласка, поясніть, що саме вам не сподобалося:
Неякісне обслуговування

Опрацювання відгуку

Статус розгляду: Прострочений

Нотатки [іконка]

Теги: [іконка]

Категорія відгуку: [іконка]

Делегування: Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання: [іконка]

Відповідальна особа: [іконка]

Чат із суб'єктом звернення

Поточний відгук | Вся історія

Історія чату порожня

Напишіть своє повідомлення [іконка]

Закрити діалог

Рисунок 246 - Перехід в меню відгуку

Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 245):

1) ID відгуку;

2) Дату та час створення відгуку;

- 3) Дату обробки;
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук;
- 5) ПІБ відповідального за відгук;
- 6) Дані особи яка залишила відгук;
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку.

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 1	
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 2	
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 3	
Фронт-офіс	BPM; SN. ; Г. ; и, 4	
Відповідальний за відгук	Devs 5	
Телефон	+380 6	

Питання та відповіді 7

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 🔑

Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 🔑

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Категорично не рекомендую
Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємець

Рисунок 247 - Інформація про відгук

В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу Рисунок 245):

- 1) Статус розгляду;
- 2) Теги;
- 3) Категорія відгуку;
- 4) Делегування;
- 5) Додати задачу;

Опрацювання відгуку

Статус розгляду 1

👁 Переглянуто

Нотатки ↗

Теги 2

Зберегти

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку 3

Обрати категорію відгука

Делегування 4

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Оберіть відповідального

Статус завдання *

Оберіть статус

Додати задачу 5

Рисунок 248 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 246) :

- 1) Поточний чат;
- 2) Вся історія чатів;
- 3) Поле для вводу тексту;
- 4) Кнопку завершити діалог;
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл.

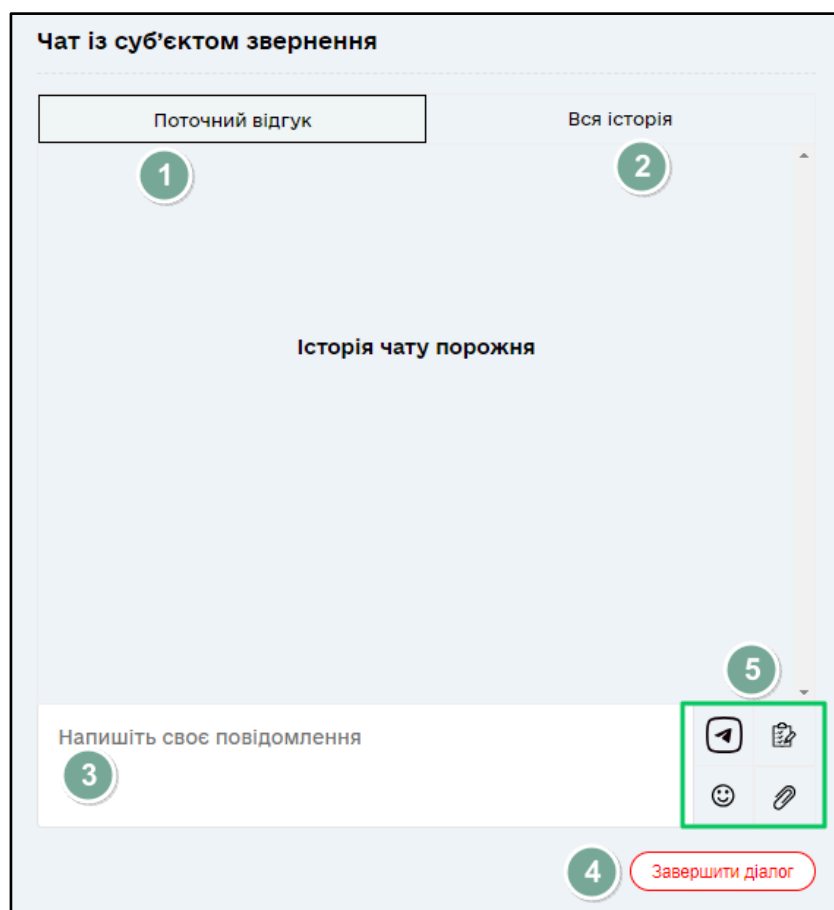


Рисунок 249 - Чат із суб'єктом звернення

Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також

генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як на Рисунок 247:

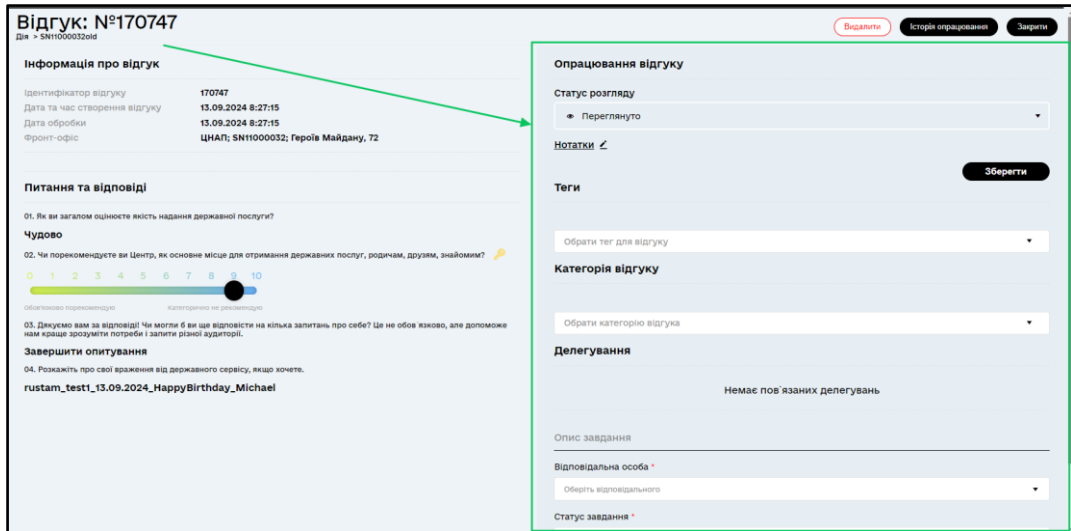


Рисунок 250 - Категоризація та тегування

Далі з випадаючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 248):

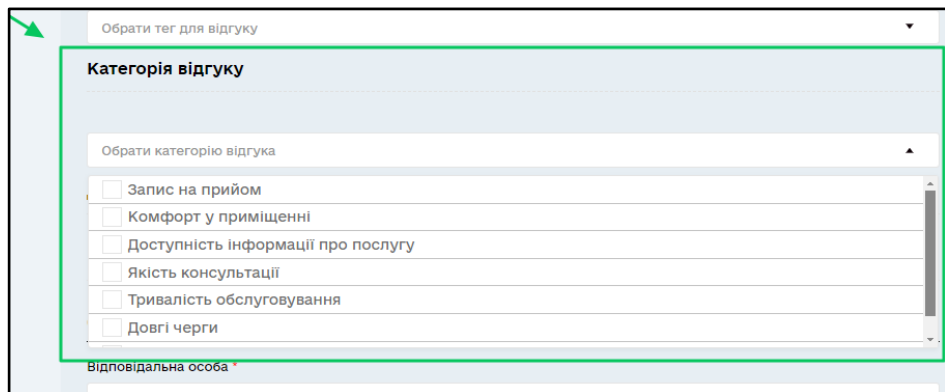


Рисунок 251 - Перелік категорій

Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 249):

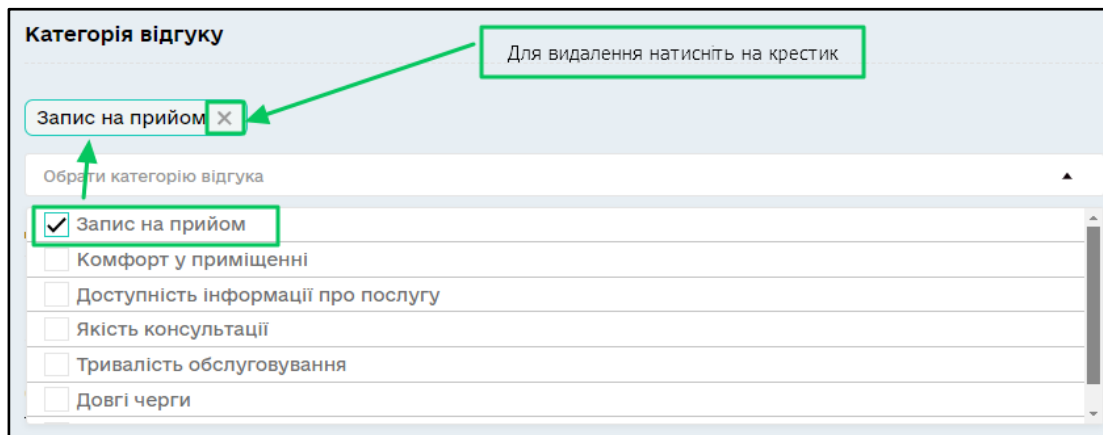


Рисунок 252 - Видалення категорії з відгуку

Статус відгуку

В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 250):

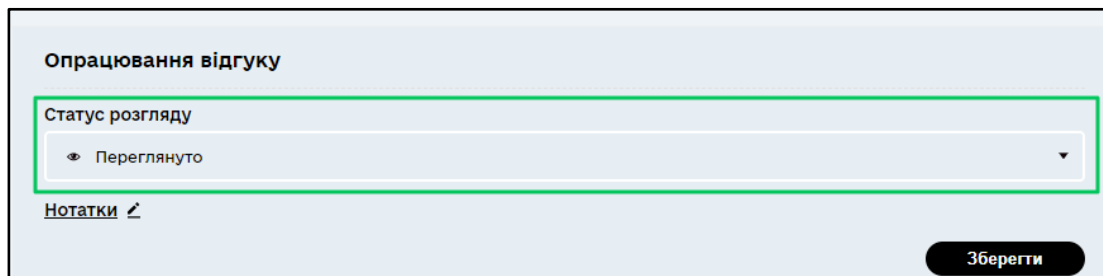


Рисунок 253 - Статуси розгляду

Існують наступні статуси відгуку

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання
- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);

- “Переглянуто” - проставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - проставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було проставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

4.4.3. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

1. Перейдіть в розділ “Аналітика і звітність” особистого кабінету (Рисунок 251):

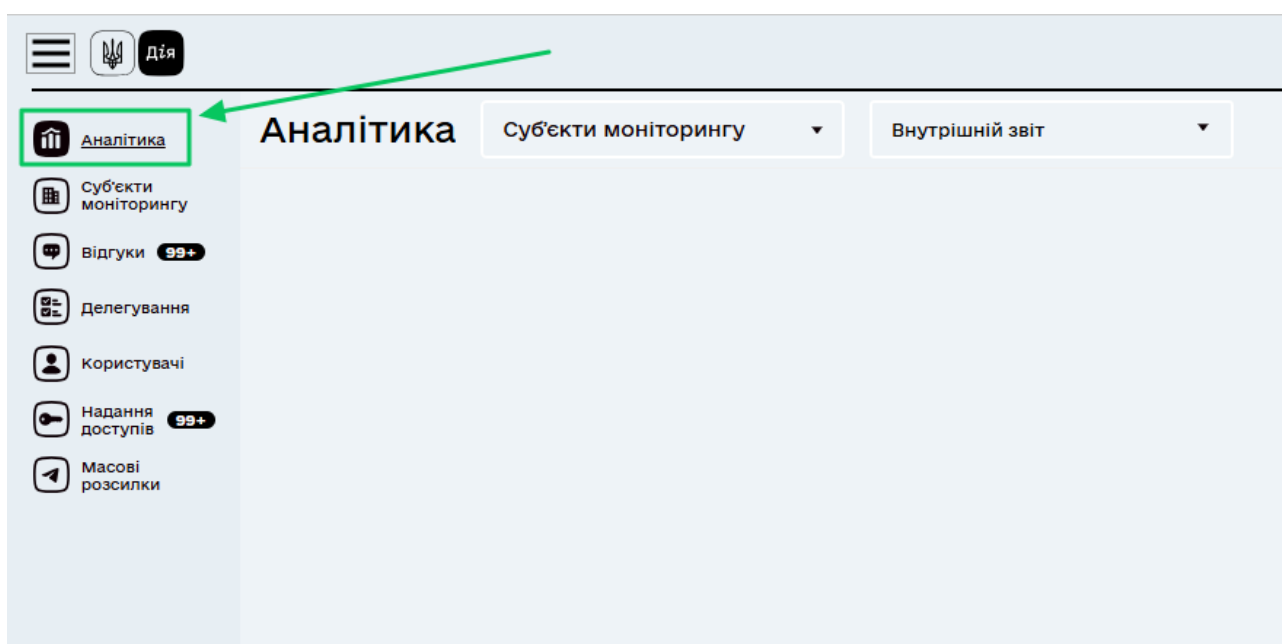


Рисунок 254 - Розділ Аналітика

2. Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” де обираємо необхідну організацію (Рисунок 252):

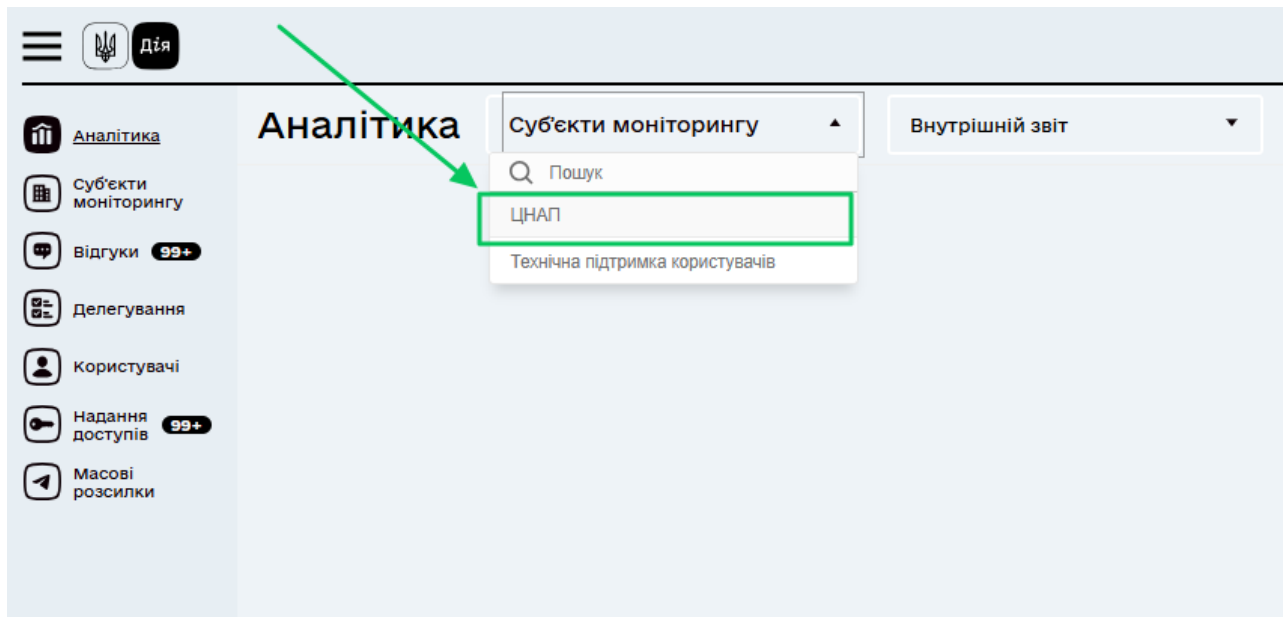


Рисунок 255 - Вибір суб’єкта моніторингу

3. Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 253):

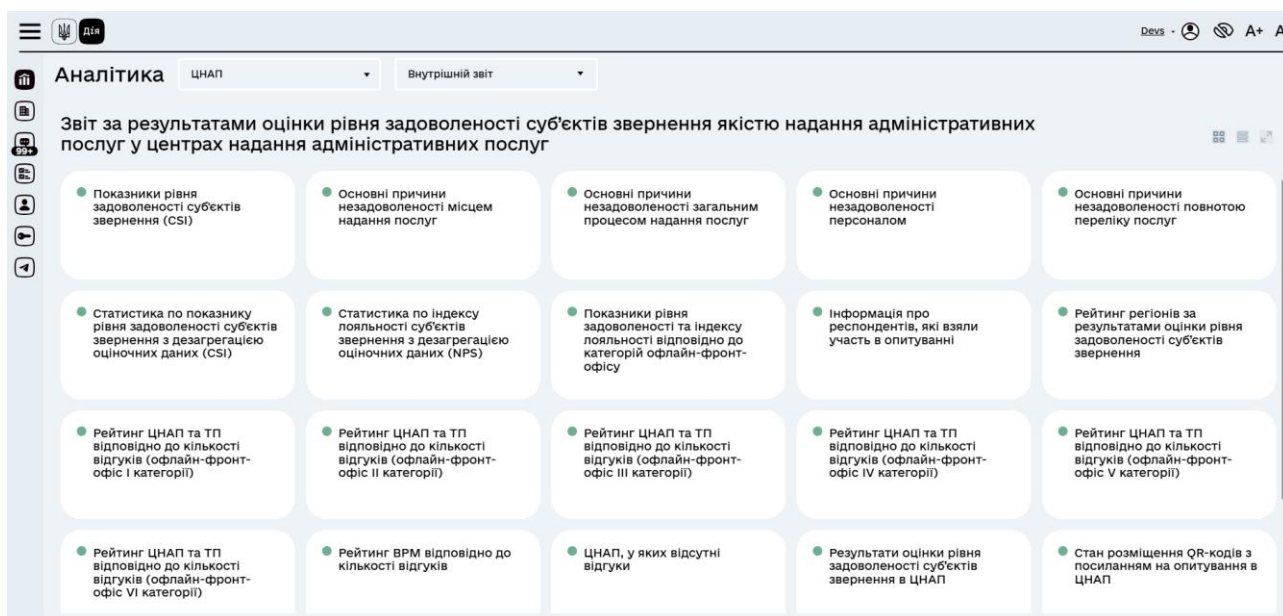


Рисунок 256 - Перелік аналітичних звітів

4. Відображається наповнення звіту (Рисунок 254):

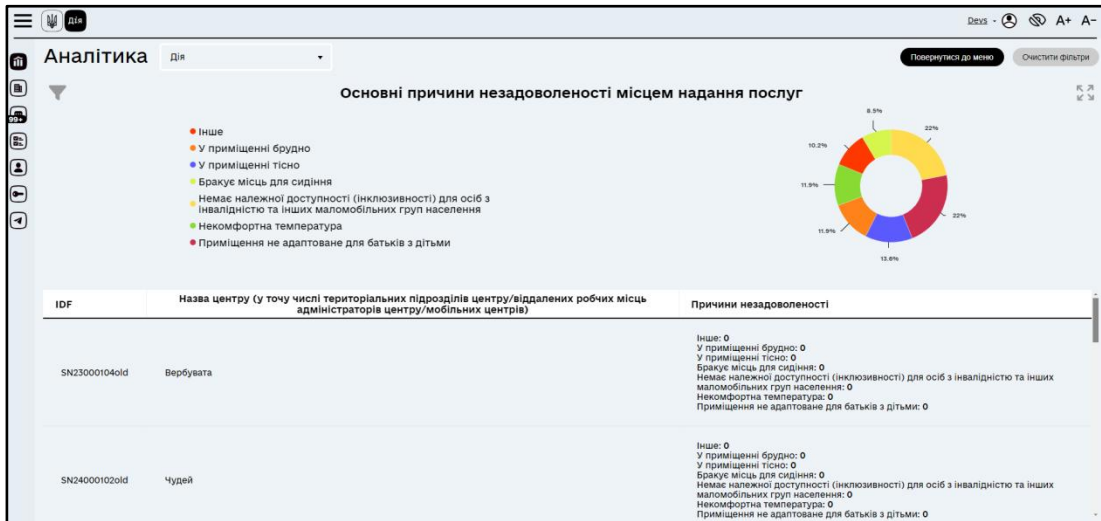


Рисунок 257 - Перегляд звіту

5 Інструкції користувачів мережі ЦНАП

5.1. Інструкція користувача ОДА

5.1.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу

1. Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу “Суб’єкти моніторингу” (Рисунок 255):

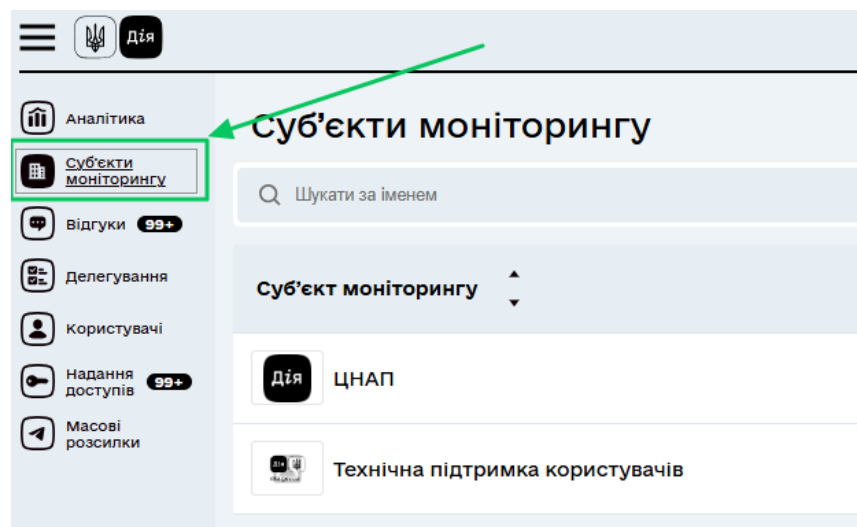


Рисунок 258 - Суб'єкти моніторингу

2. Далі натиснути на розділ “Структура”(Рисунок 256):

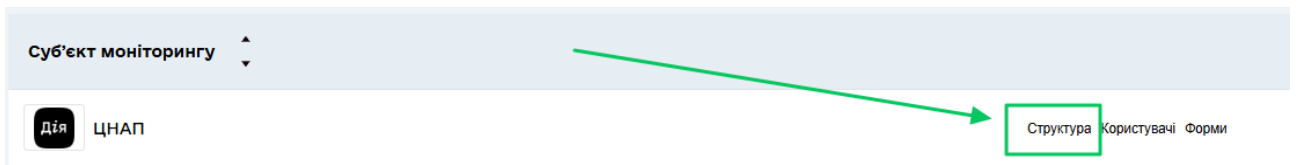


Рисунок 259 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 257):

- 1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації;
- 2) Відкрити дерево структури;
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу;
- 4) Додати новий рівень ієрархії.

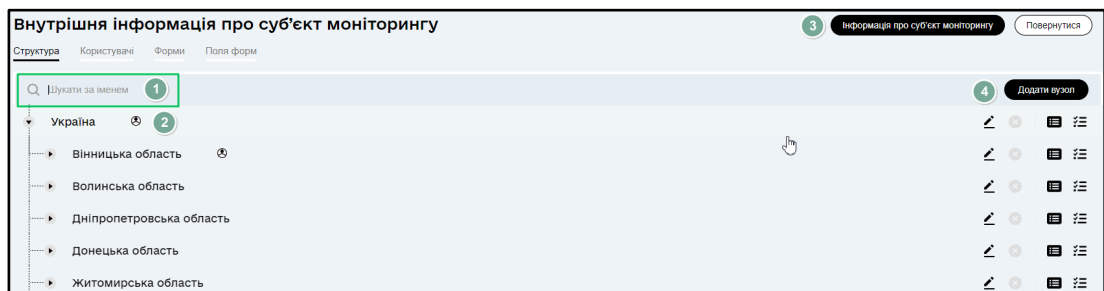


Рисунок 260 - Ієрархія та функції розділу

3. Для додавання нового рівня ієрархії необхідно натиснути на кнопку “додати рівень ієрархії” (Рисунок 258):

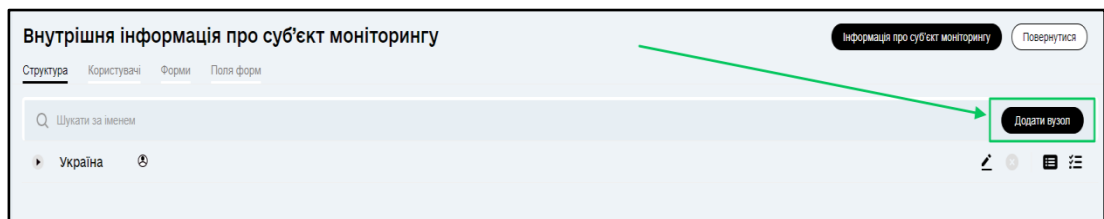


Рисунок 261 - Додавання рівня ієрархії

У розділі який відкрився потрібно зробити наступні кроки (Рисунок 259):

- 1) Ввести назву рівня ієрархії;
- 2) Ввести код рівня ієрархії (необов'язково);
- 3) Прив'язати рівень ієрархії (Дія виконується в тому випадку, якщо рівень потрібно прив'язати до батьківського рівня ієрархії, що знаходиться на рівень вище);

4) Вводимо адресу рівня ієрархії (якщо рівень це фронт-офіс, для інших рівнів не є обов'язковим);

5) Натискаємо кнопку “Зберегти”.

Рисунок 262 - Створення рівня ієрархії

4. Після збереження у структурі з'являється новий рівень ієрархії (Рисунок 260):



Рисунок 263 - Новий рівень ієрархії

5. Для редагування рівня ієрархії натисніть на “Олівець” (Рисунок 261):



Рисунок 264 - Редагування рівня ієрархії

6. У вікні яке відкрилось внесіть зміни та натисніть зберегти (Рисунок 262):

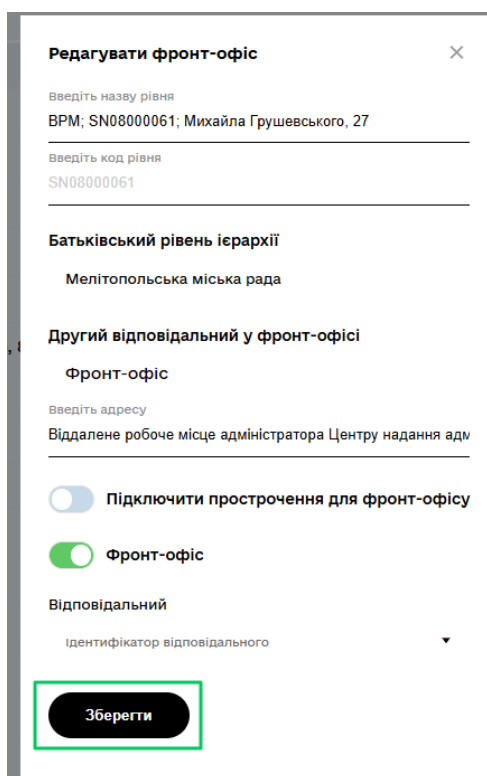


Рисунок 265 - Вікно редагування рівня ієрархії

7. Для видалення рівня ієрархії, потрібно натиснути на червоний хрестик, після підтвердження рівень буде видалено (Рисунок 263):

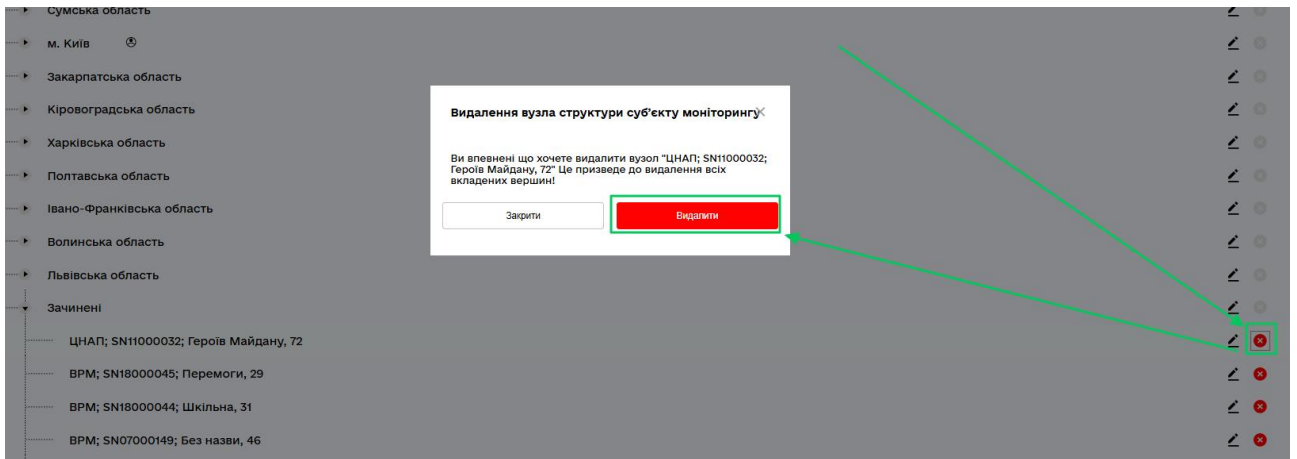


Рисунок 266 - Видалення рівня ієрархії

Для завантаження постеру на друк, в розділі “Структура” перейдіть до до пункт “Перейти до форми зворотнього зв’язку” як зображено на Рисунку 264.

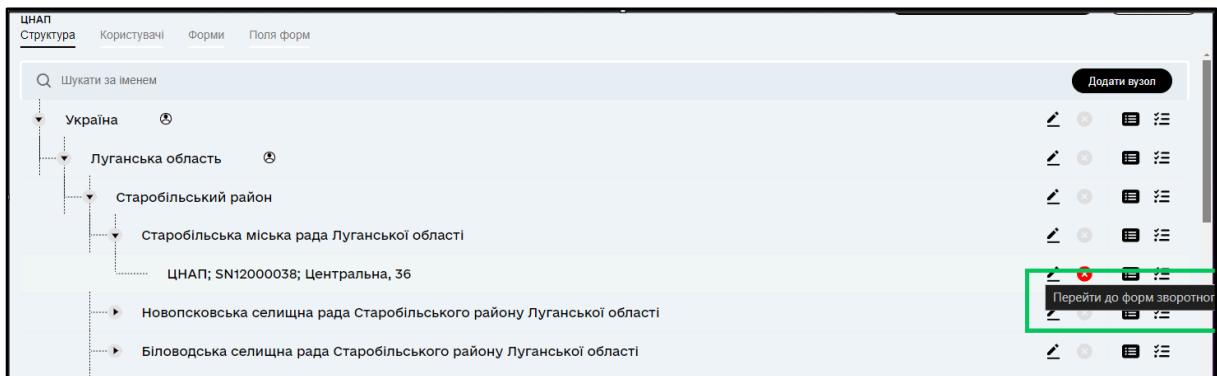


Рисунок 267 - Перехід до форми зворотнього зв’язку

У вікні що відкриється натисніть позначку “принтер” та завантажте макет (Рисунок 265)



Рисунок 268 - Завантаження макету

5.1.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів

Для підтвердження доступу, необхідно зайти в розділ надання доступів (Рисунок 265):

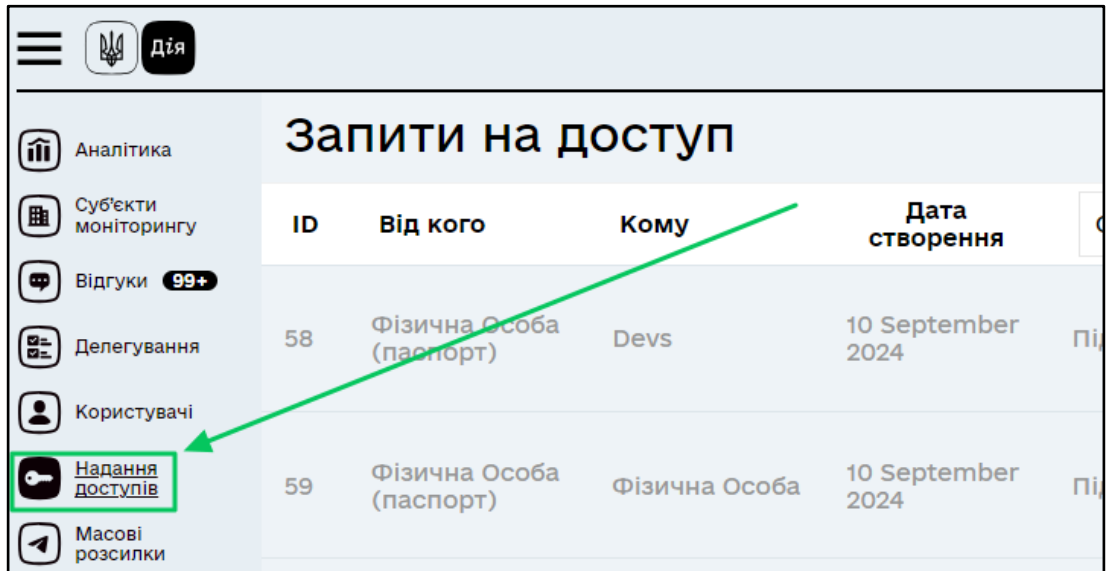


Рисунок 269 - Надання доступів

Відкривається меню в якому ми бачимо запити на підтвердження доступу до системи (також ми можемо прибрати доступи Рисунок 267):

ID	Від кого	Кому	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Роль	Опрацьовано
58	Фізична Особа (паспорт)	Devs	10 September 2024	Підтверджено	- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа Відкликати
59	Фізична Особа (паспорт)	Фізична Особа	10 September 2024	Підтверджено	- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа Відкликати
48	Фізична Особа	Devs	09 September 2024	Підтверджено	- Україна	ЦНАП - Мінцифри - Керівник	Devs Відкликати

Рисунок 270 - Запити на підтвердження доступу

5.1.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення

1. Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ "Відгуки" (Рисунок 268):

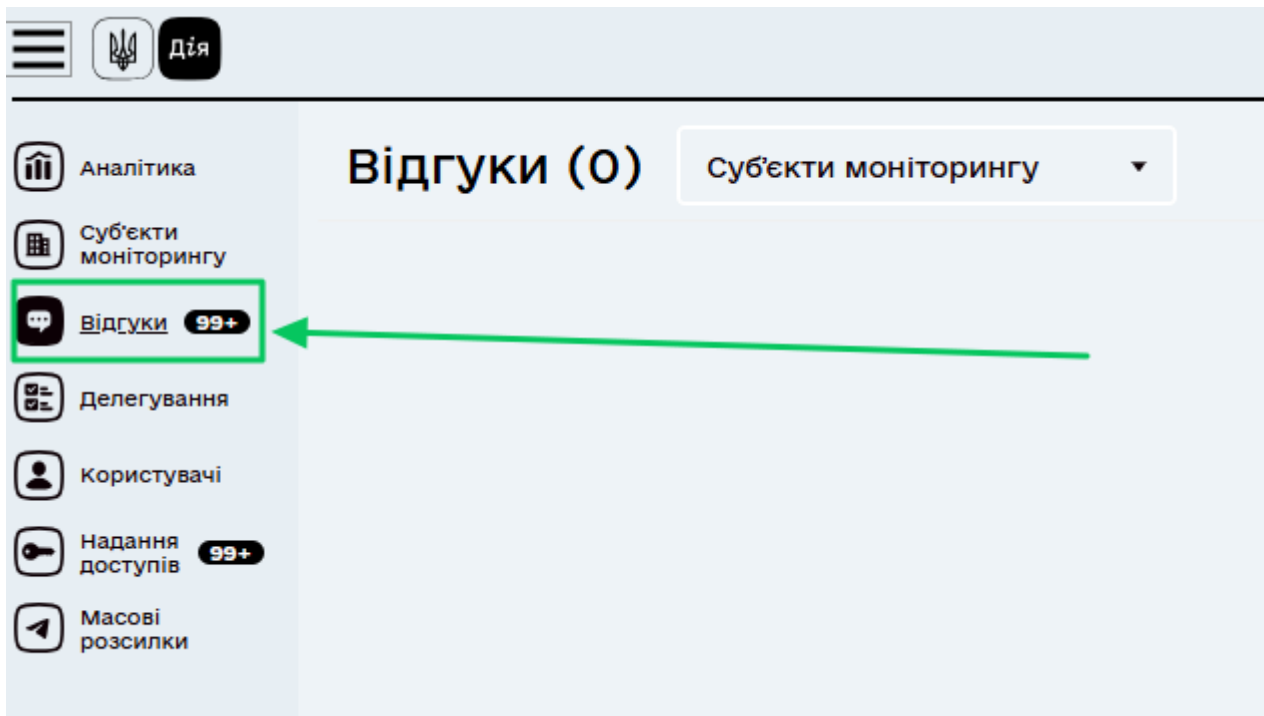


Рисунок 271 - Розділ відгуки

2. У розділі “Суб’єкти моніторингу” обираємо необхідний (Рисунок 269):

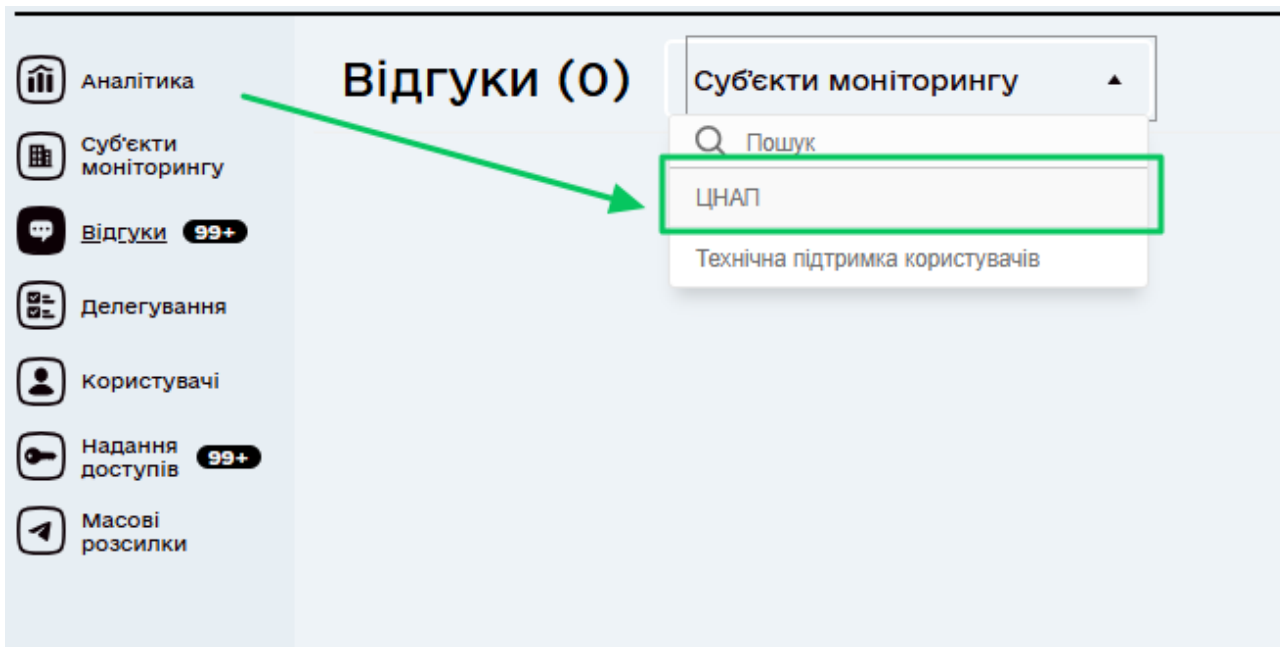


Рисунок 272 - Суб'єкти моніторингу

3. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 270):

- 1 Кількість відгуків;
- 2 Суб'єкт моніторингу;
- 3 ID відгуку;
- 4 Поле пошуку;
- 5 Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);
- 6 Поля з відгуками;

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку	Нотатки	ПІБ суб'єкта звернення	Номер телефону суб'єкта звернення
182550	19.11.2024 18:09:25	Переглянуто	ВРМ: SN08000061; Михайла Грушевського, 27	Контроль розміщення QR						
182549	19.11.2024 18:02:10	Переглянуто	ЦНАП: SN21000127; Першого Травня, 98	Контроль розміщення QR.						

Рисунок 273 - Наповнення розділу відгуки

4. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук (Рисунок 271):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку
182557	20.11.2024 12:37:07	Переглянуто	ВРМ: SN02; Майка	QR	10/10	Добре	

Рисунок 274 - Перехід в меню відгуку

5. Відкривається картка відгуку (Рисунок 272):

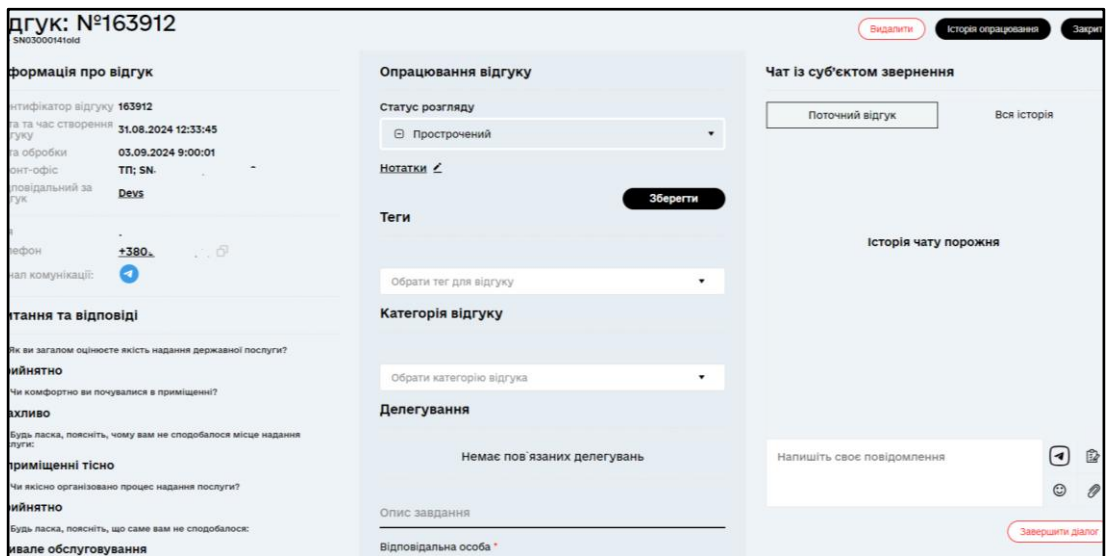


Рисунок 275 - Меню відгуку

Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 273):

- 1) ID відгуку
- 2) Дату та час створення відгуку
- 3) Дату обробки
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук
- 5) ПІБ відповідального за відгук
- 6) Дані особи яка залишила відгук
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 ¹
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 ²
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 ³
Фронт-офіс	BPM; SN. ; Г., и, ⁴
Відповідальний за відгук	Devs ⁵
Телефон	+380 ⁶


Питання та відповіді ⁷

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 

Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Категорично не рекомендую

Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємця

Рисунок 276 - Інформація про відгук

В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу Рисунок 274):

- 1) Статус розгляду
- 2) Теги
- 3) Категорія відгуку
- 4) Делегування
- 5) Додати задачу

Опрацювання відгуку

Статус розгляду **1**

☞ Переглянуто

Нотатки ↗

Теги **2**

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку **3**

Обрати категорію відгука

Делегування **4**

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Оберіть відповідального

Статус завдання *

Оберіть статус

Додати задачу **5**

Зберегти

Рисунок 277 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 275) :

- 1) Поточний чат
- 2) Вся історія чатів
- 3) Поле для вводу тексту
- 4) Кнопку завершити діалог
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл

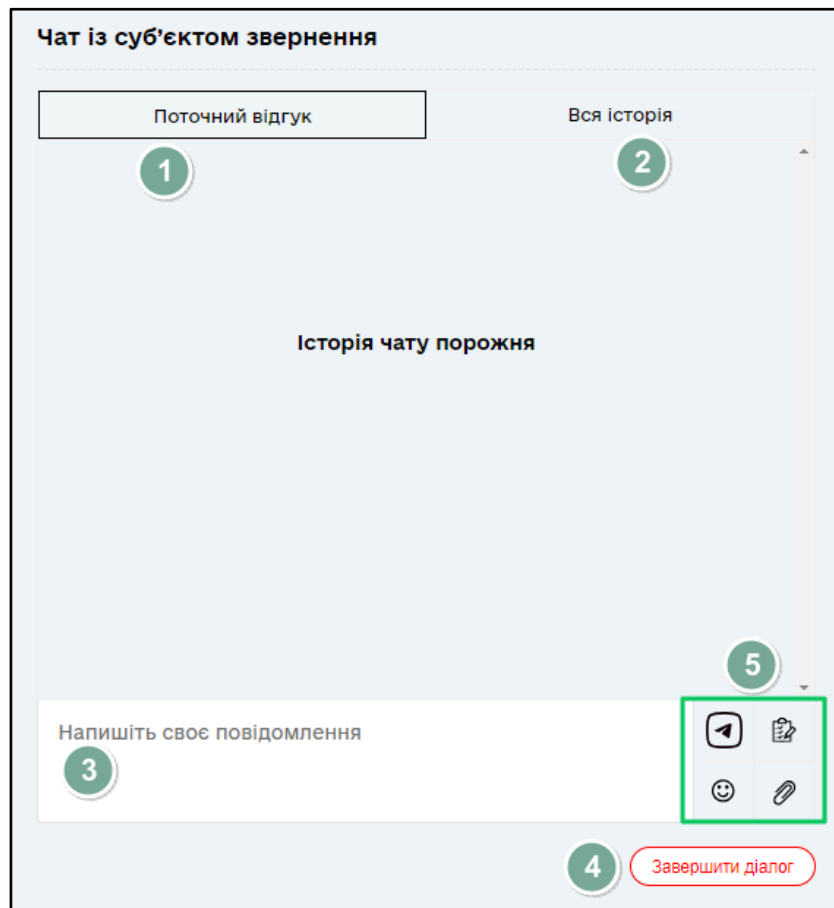


Рисунок 278 - Чат із суб'єктом звернення

Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як на Рисунку 276:

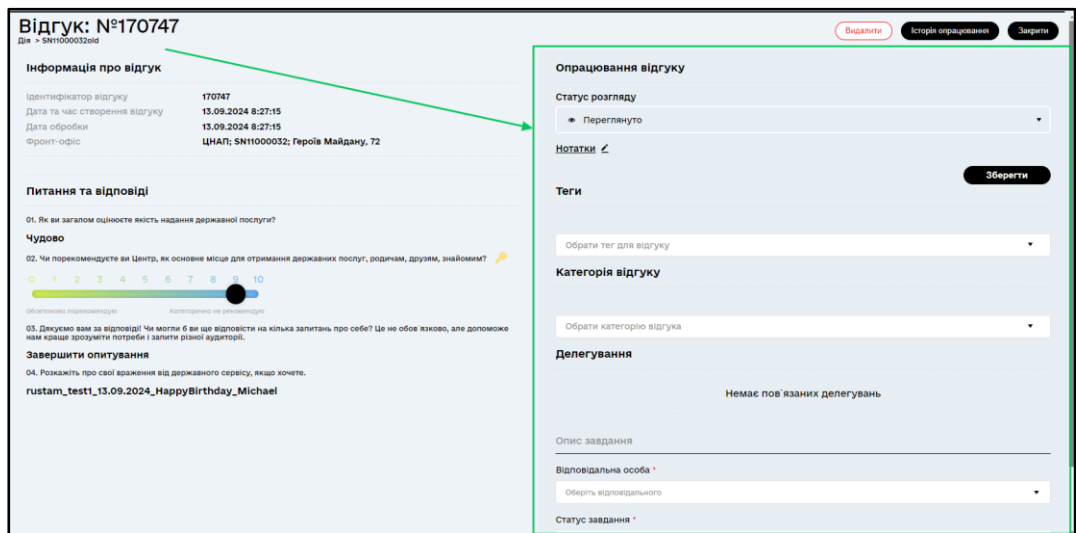


Рисунок 279 - Категоризація та тегування

Далі з випадаючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 277):

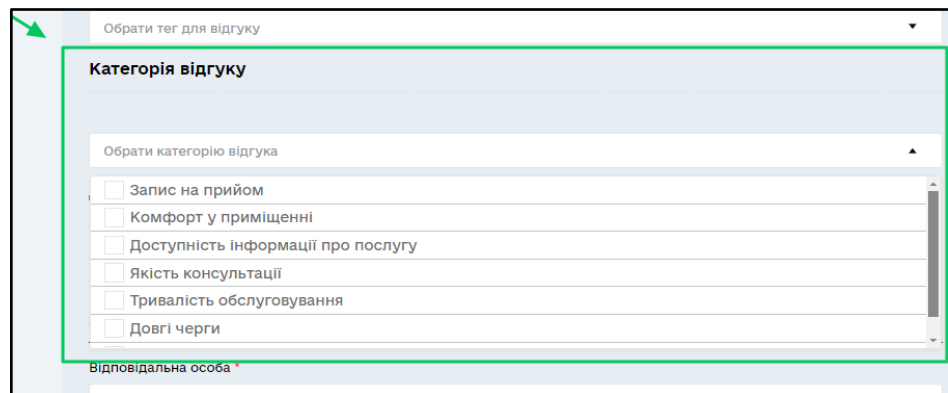


Рисунок 280 - Перелік категорій

Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 278):

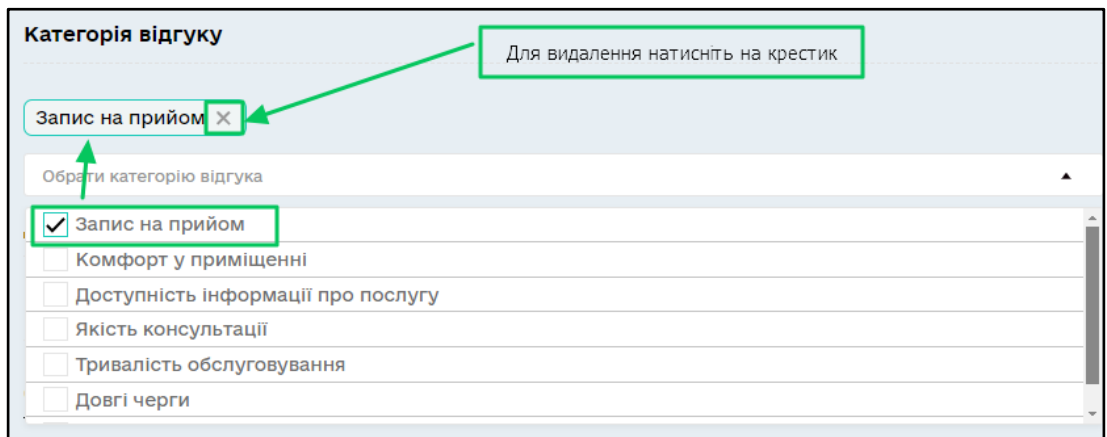


Рисунок 281 - Видалення категорії з відгуку

Статус відгуку

В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 279):

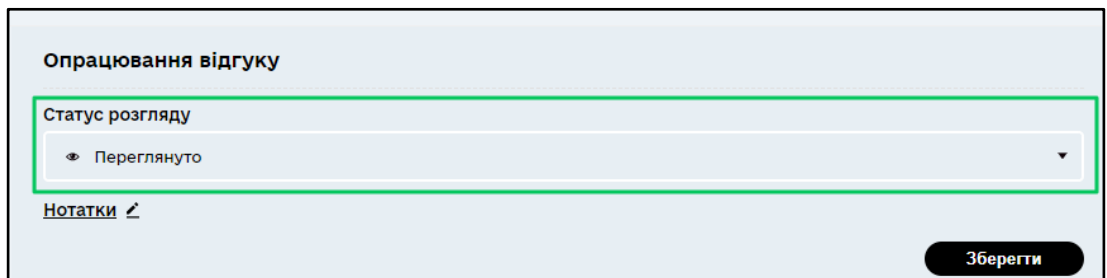


Рисунок 282 - Статуси розгляду

Існують наступні статуси відгуку

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання
- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);

- “Переглянуто” - проставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - проставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було проставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

5.1.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

- 1) Перейдіть в розділ “Аналітика” особистого кабінету (Рисунок 280):

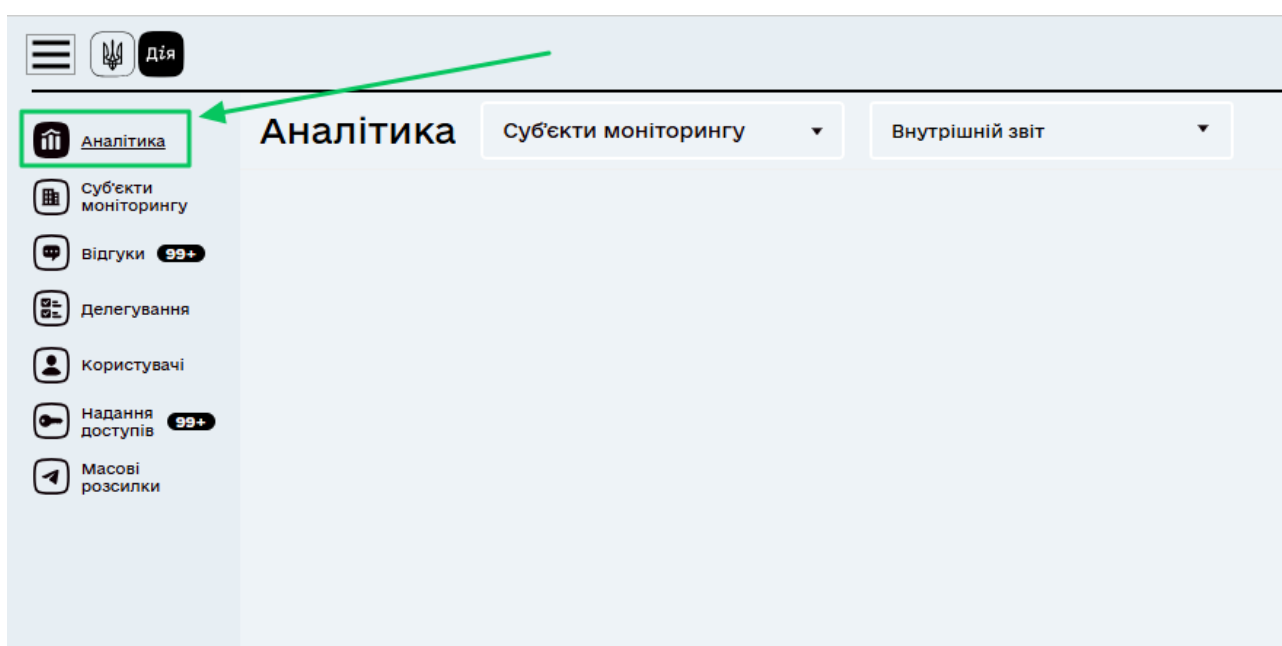


Рисунок 283 - Розділ Аналітика

2) Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу”, де обираємо необхідну організацію (Рисунок 281):

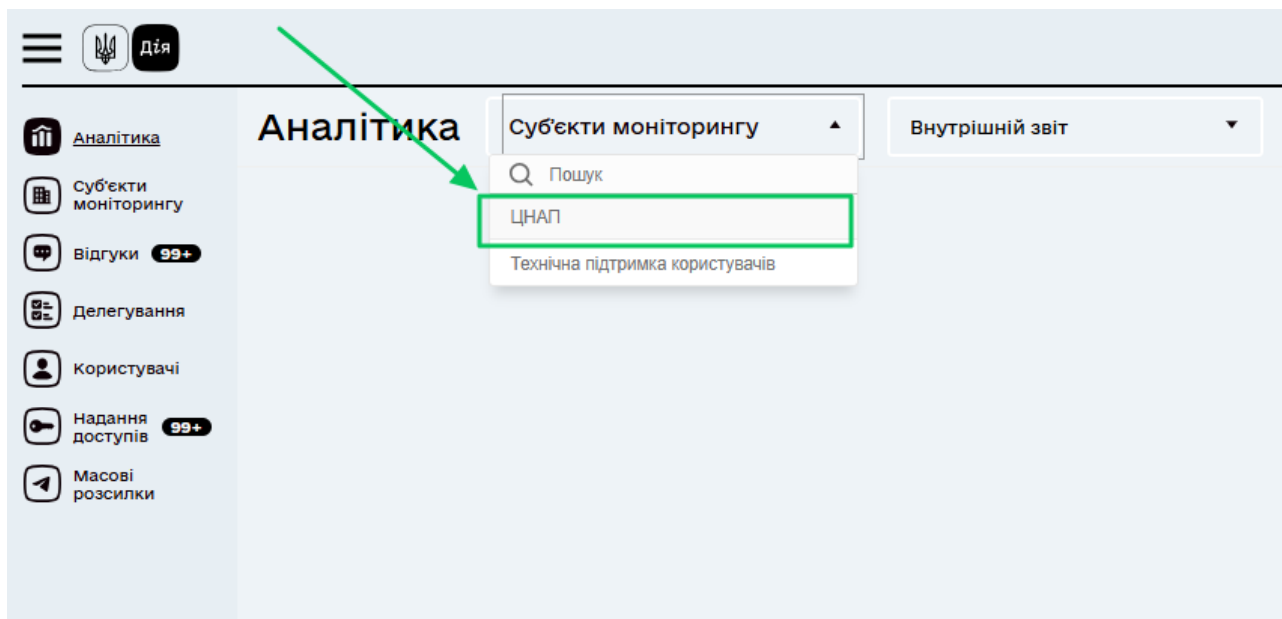


Рисунок 284 - Вибір суб’єкта моніторингу

3) Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 282):

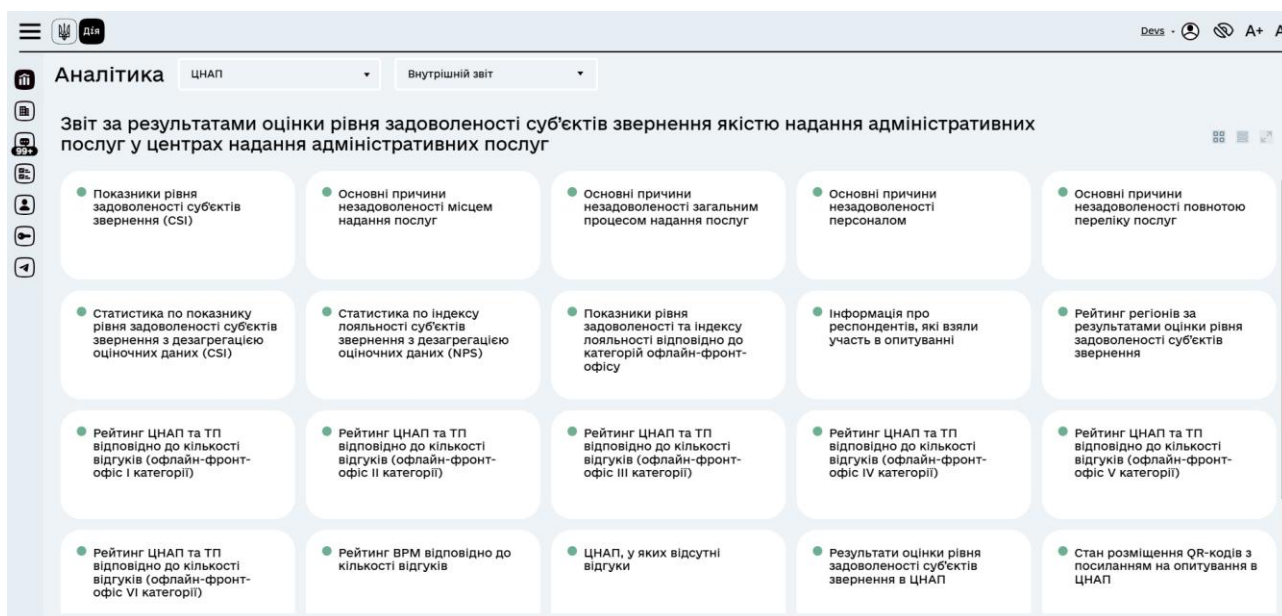


Рисунок 285 - Перелік аналітичних звітів

4) Відображається наповнення звіту (Рисунок 283):

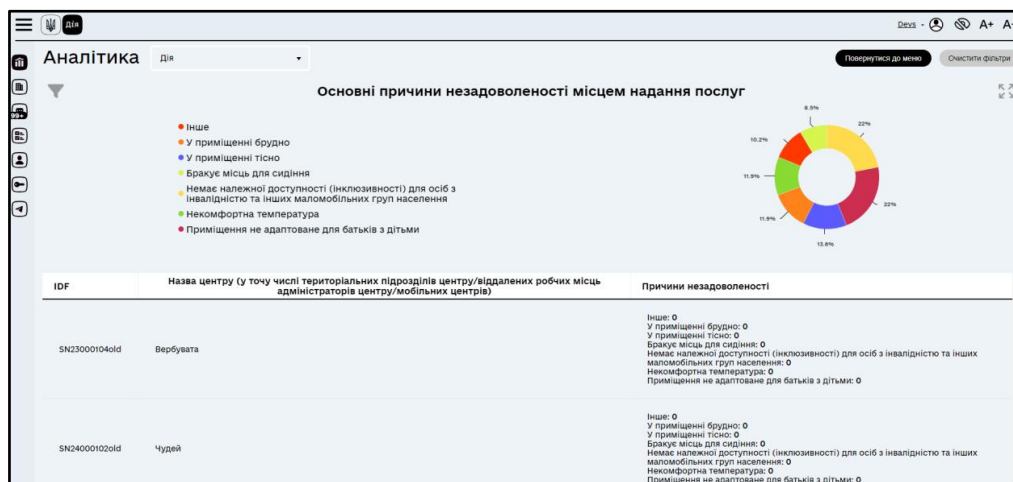


Рисунок 286 - Перегляд звіту

Зверніть увагу! Після переходу в розділ “Аналітика”, список розділів меню, закривається, для того, щоб їх відкрити потрібно натиснути на кнопку “Меню” в лівому верхньому куті екрану як зображено на Рисунку 284.

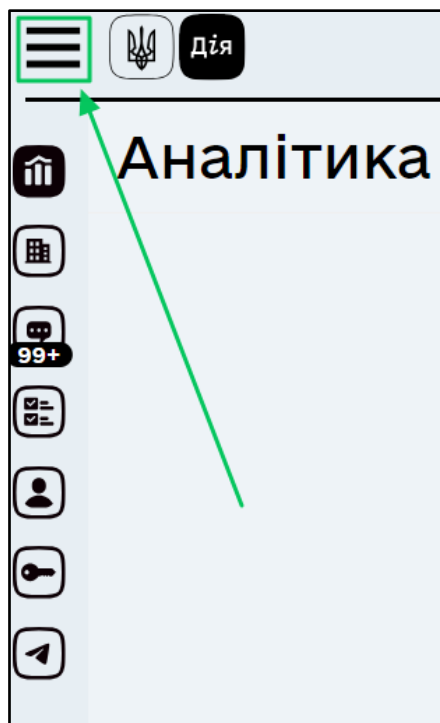


Рисунок 287 - Список розділів меню

5.2. Інструкція користувача ЦНАП (керівник)

5.2.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу

1. Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу “Суб'єкти моніторингу” (Рисунок 285):

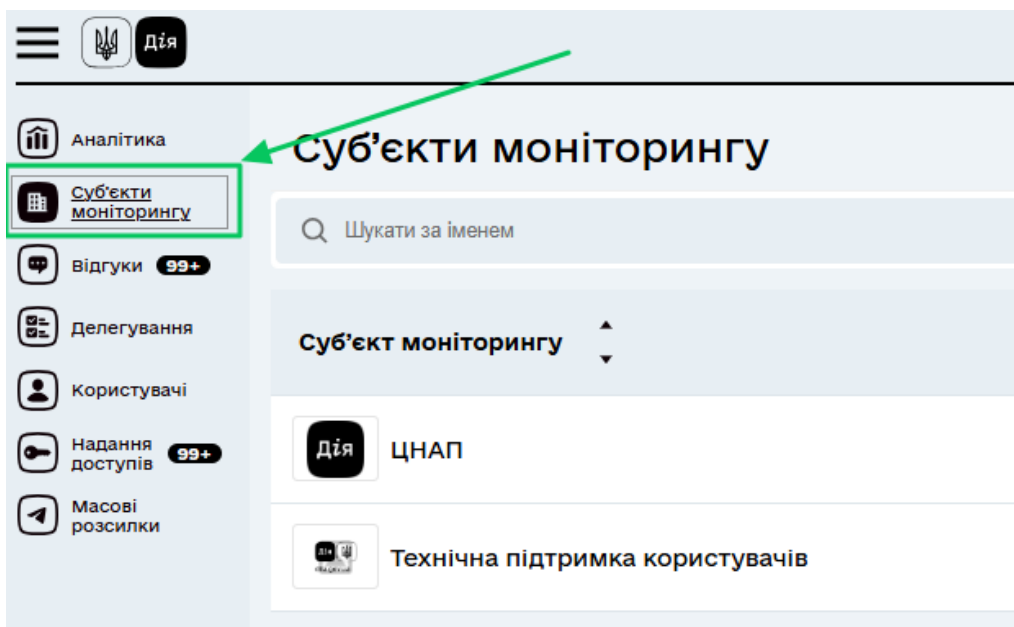


Рисунок 288 - Суб'єкти моніторингу

2. Далі натиснути на розділ “Структура” (Рисунок 286):

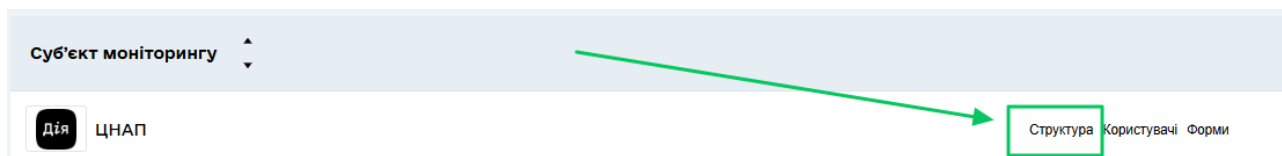


Рисунок 289 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 287):

- 1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації
- 2) Відкрити дерево структури
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу
- 4) Подивитись відповідального



Рисунок 290 - Ієрархія та функції розділу

Для завантаження постеру на друк, в розділі “Структура” перейдіть до до пункт “Перейти до форми зворотнього зв’язку” як зображено на Рисунку 288

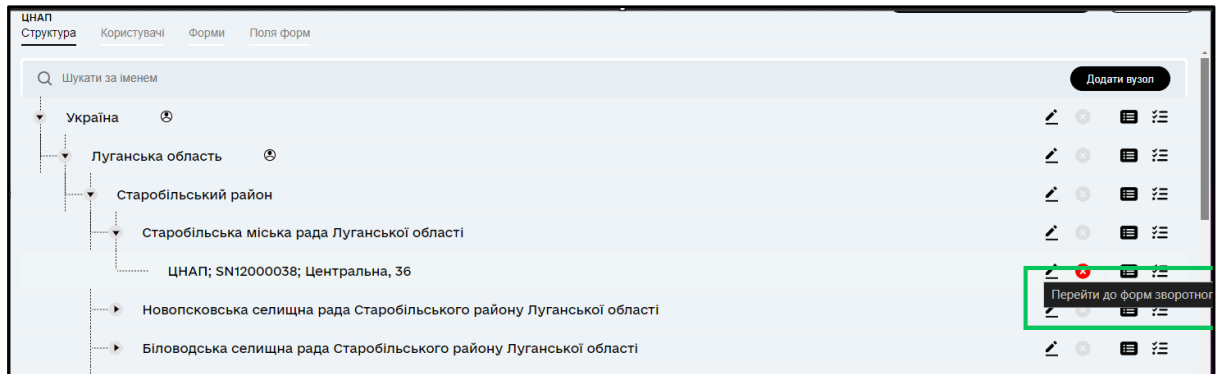


Рисунок 291 - Перехід до форми зворотнього зв’язку

У вікні що відкриється натисніть позначку “принтер” та завантажте макет (Рисунок 289)



Рисунок 292 - Завантаження макету

5.2.2. Інструкція по роботі з модулем надання доступів

Для підтвердження доступу, необхідно зайти в розділ надання доступів (Рисунок 290):

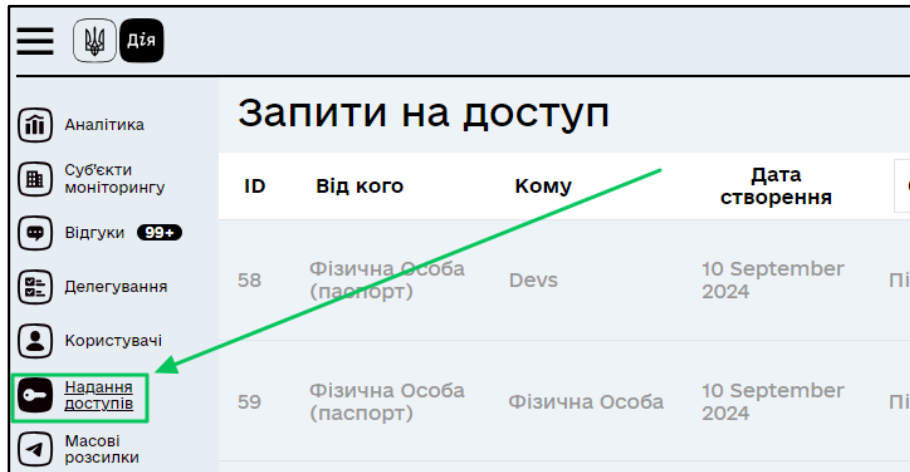


Рисунок 293 - Надання доступів

Відкривається меню в якому ми бачимо запити на підтвердження доступу до системи (також ми можемо прибрати доступи Рисунок 291):

ID	Від кого	Кому	Дата створення	Статус	0	Фронт-офіс	Роль	Опрацьовано	
58	Фізична Особа (паспорт)	Devs	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа	Відкликати
59	Фізична Особа (паспорт)	Фізична Особа	10 September 2024	Підтверджено		- Харківська область, Україна	ЦНАП - Обласна Державна адміністрація - Керівник	Фізична Особа	Відкликати
48	Фізична Особа	Devs	09 September 2024	Підтверджено		- Україна	ЦНАП - Мініфрри - Керівник	Devs	Відкликати

Рисунок 294 - Запити на підтвердження доступу

5.2.3. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб'єктів звернення

- Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ "Відгуки" (Рисунок 292):

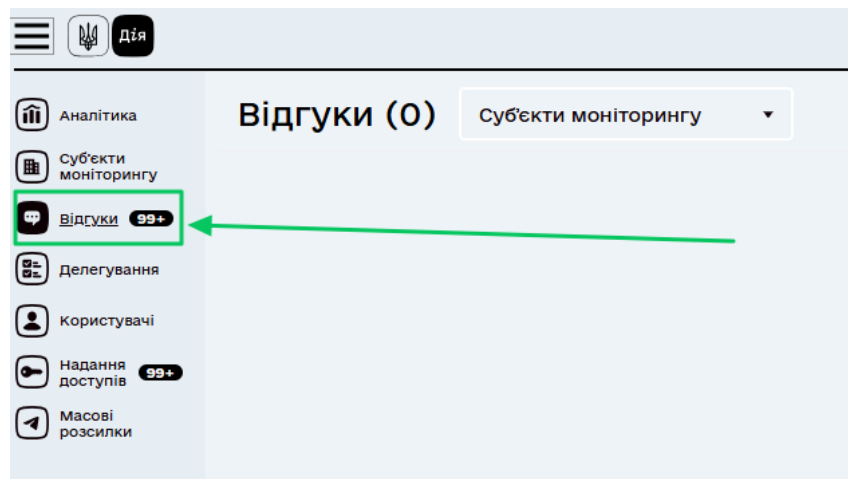


Рисунок 295 - Розділ відгуки

- У розділі "Суб'єкти моніторингу" обираємо необхідний (Рисунок 293):

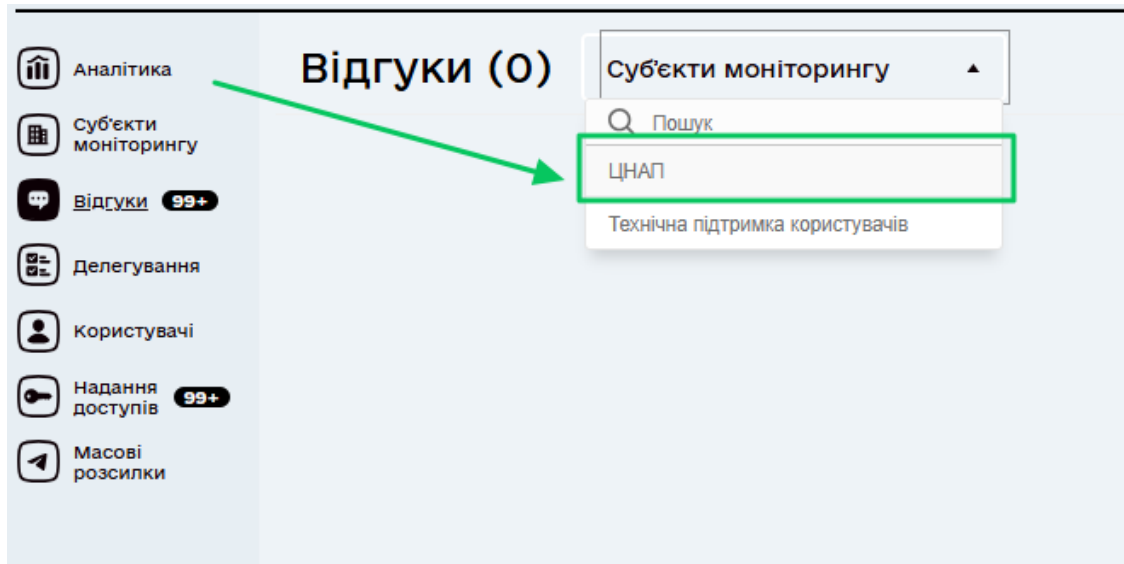


Рисунок 296 - Суб'єкти моніторингу

3. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 294):

- 1 Кількість відгуків;
- 2 Суб'єкт моніторингу;
- 3 ID відгуку;
- 4 Поле пошуку;
- 5 Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);
- 6 Поля з відгуками;

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку	Нотатки	ПІБ суб'єкта звернення	Номер телефону суб'єкта звернення
182550	19.11.2024 18:09:25	Переглянуто	ВРМ: SNOB000061; Михайла Грушевського, 27	Контроль розміщення QR						
182549	19.11.2024 18:02:10	Переглянуто	ЦНАП: SN21000127; Першого Травня, 98	Контроль розміщення QR.						

Рисунок 297 - Наповнення розділу відгуки

4. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук (Рисунок 295):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку
182557	20.11.2024 12:37:07	Переглянуто	ВРМ: SN02, Май іка,	QR	10/10	Добре	

Рисунок 298 - Перехід в меню відгуку

5. Відкривається картка відгуку (Рисунок 296):

Відгук: N°163912
SN03000141old

Відгуки

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку: 163912
Дата та час створення відгуку: 31.08.2024 12:33:45
Дата обробки: 03.09.2024 9:00:01
Фронт-офіс: ТП; SN.
Відповідальний за відгук: Devs

Телефон: +380...
Канал комунікації: [іконка]

Питання та відповіді

Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?
Дуже добре

Чи комфортно ви почувалися в приміщенні?
Дуже добре

Відповідальний за відгук: Devs

Чи якісно організовано процес надання послуги?
Дуже добре

Відповідальний за відгук: Devs

Відповідальна особа *

Опрацювання відгуку

Статус розгляду: Прострочений

Зберегти

Теги: [Пошук]

Категорія відгуку: [Пошук]

Делегування: Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання: [Поле]

Чат із суб'єктом звернення

Поточний відгук | Вся історія

Історія чату порожня

Налишіть своє повідомлення

Закрити діалог

Рисунок 299 - Меню відгуку

Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 297):

- 1) ID відгуку
- 2) Дату та час створення відгуку
- 3) Дату обробки
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук
- 5) ПІБ відповідального за відгук
- 6) Дані особи яка залишила відгук
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 ¹
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 ²
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 ³
Фронт-офіс	BPM; SN. ; Г., и, ⁴
Відповідальний за відгук	Devs ⁵
Телефон	+380 ⁶


Питання та відповіді ⁷

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 

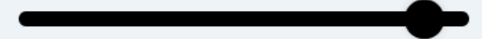
Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Категорично не рекомендую

Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємець

Рисунок 300 - Інформація про відгук

В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу Рисунок 298):

- 1) Статус розгляду
- 2) Теги
- 3) Категорія відгуку
- 4) Делегування

5) Додати задачу

Опрацювання відгуку

Статус розгляду **1**

Переглянуто

Нотатки

Зберегти

Теги **2**

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку **3**

Обрати категорію відгука

Делегування **4**

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Оберіть відповідального

Статус завдання *

Оберіть статус

Додати задачу **5**

Рисунок 301 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 299) :

- 1) Поточний чат
- 2) Вся історія чатів
- 3) Поле для вводу тексту
- 4) Кнопку завершити діалог
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл

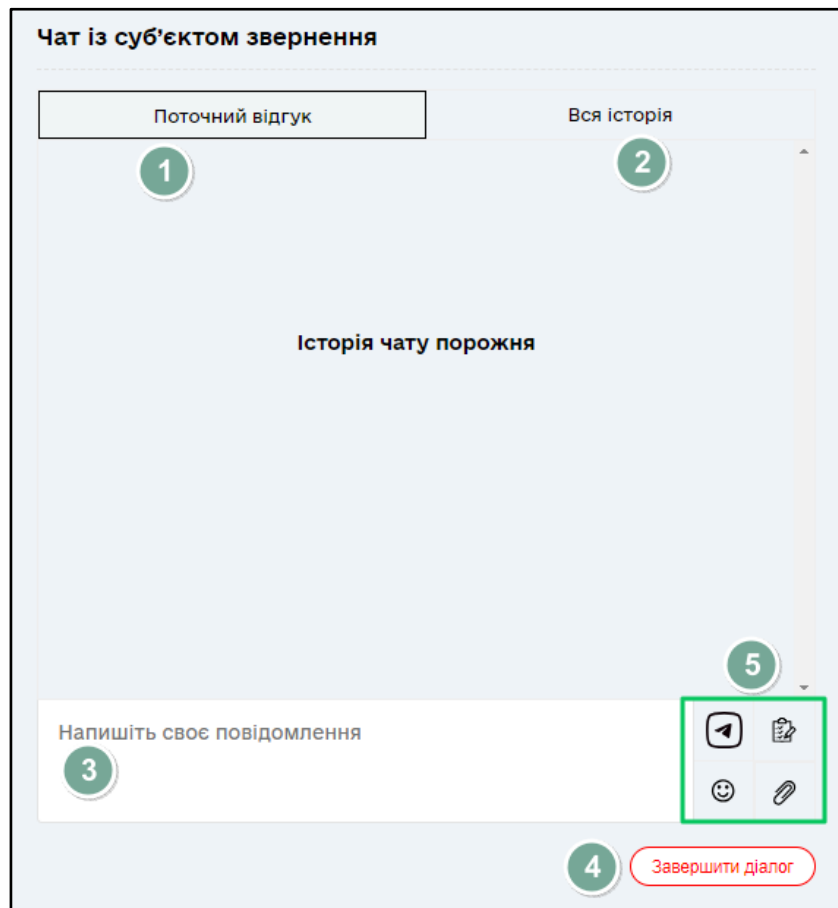


Рисунок 302 - Чат із суб'єктом звернення

Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як на Рисунку 300:

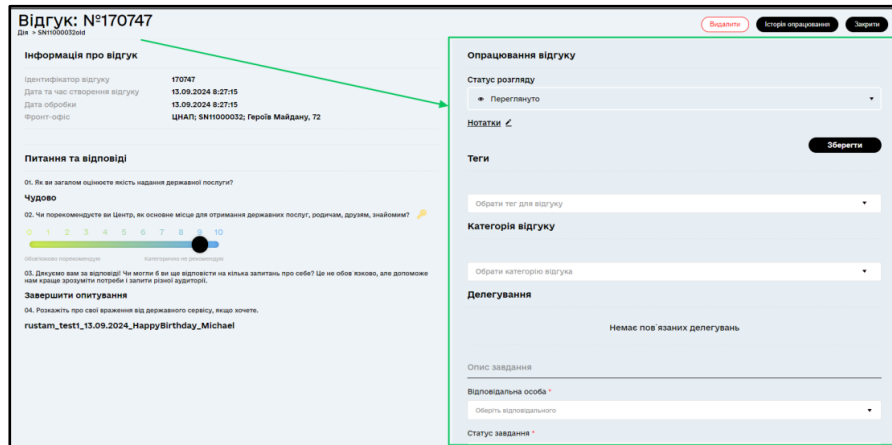


Рисунок 303 - Категоризація та тегування

Далі з випадваючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 301):

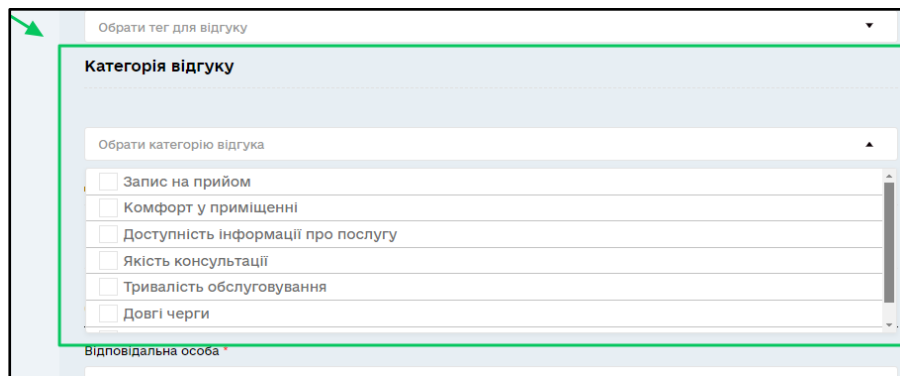


Рисунок 304 - Перелік категорій

Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 301):

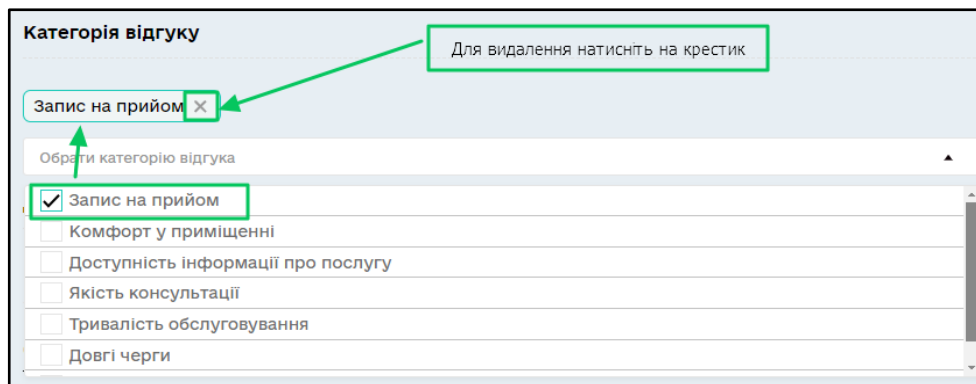


Рисунок 305 - Видалення категорії з відгуку

Статус відгуку

В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 303):

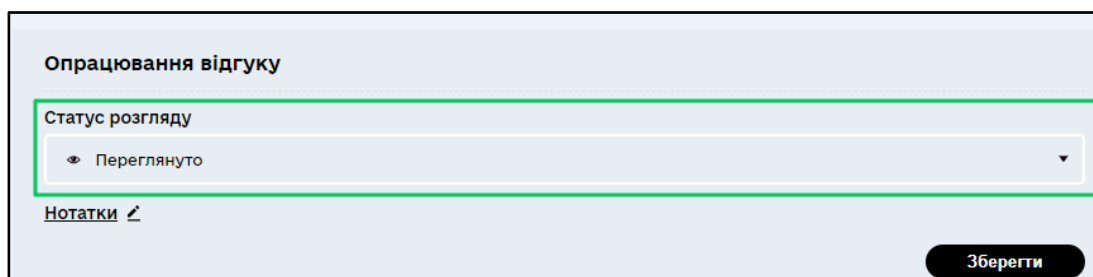


Рисунок 306 - Статуси розгляду

Існують наступні статуси відгуку:

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання
- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);
- “Переглянуто” - проставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - проставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було проставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

5.2.4. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

1. Перейдіть в розділ “Аналітика і звітність” особистого кабінету (Рисунок 304):

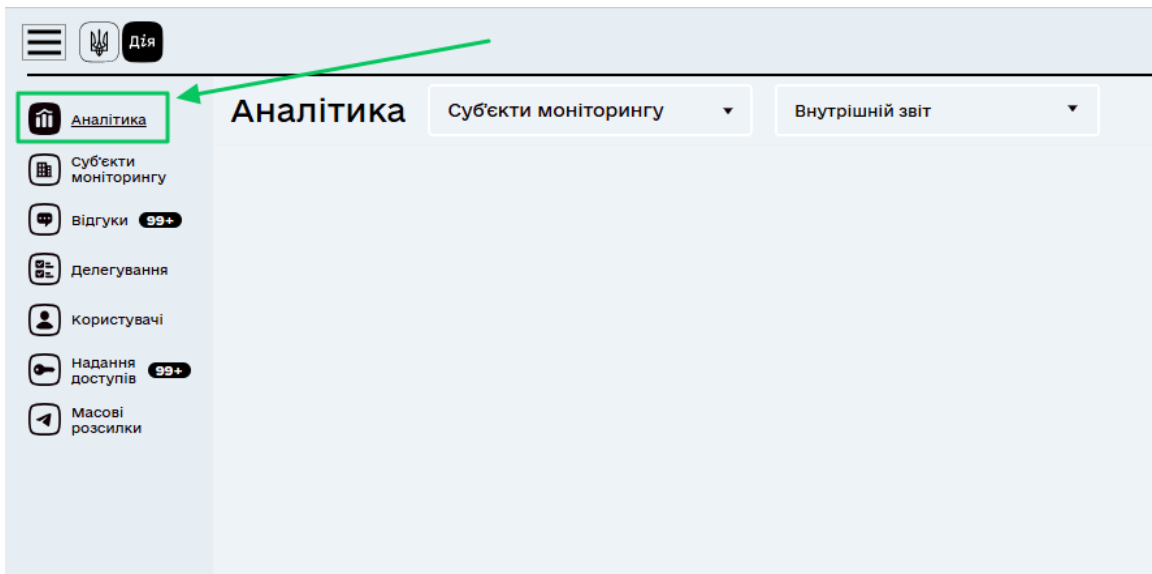


Рисунок 307 - Розділ Аналітика

2. Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” де обираємо необхідну організацію (Рисунок 305):

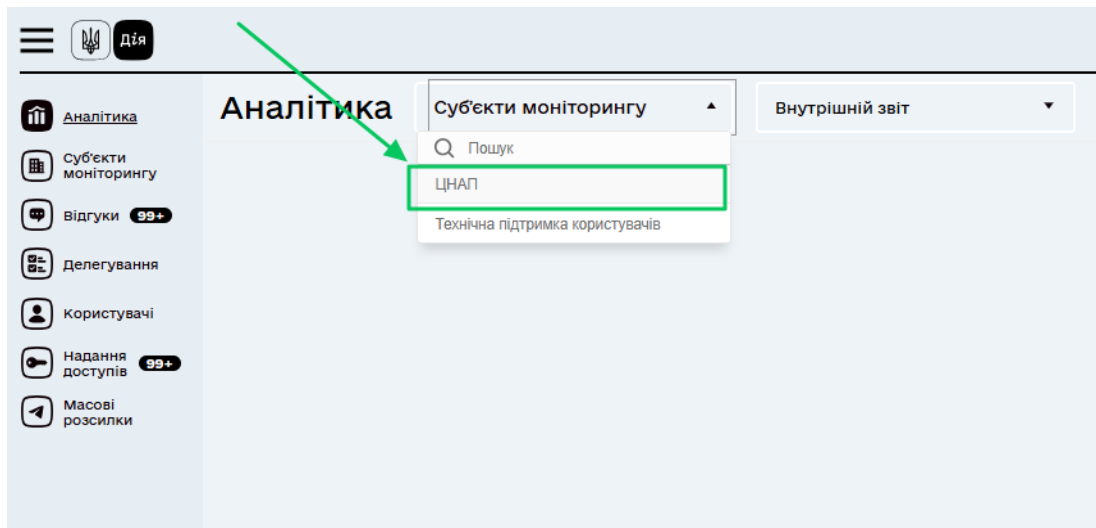


Рисунок 308 - Вибір суб'єкта моніторингу

3. Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 306):

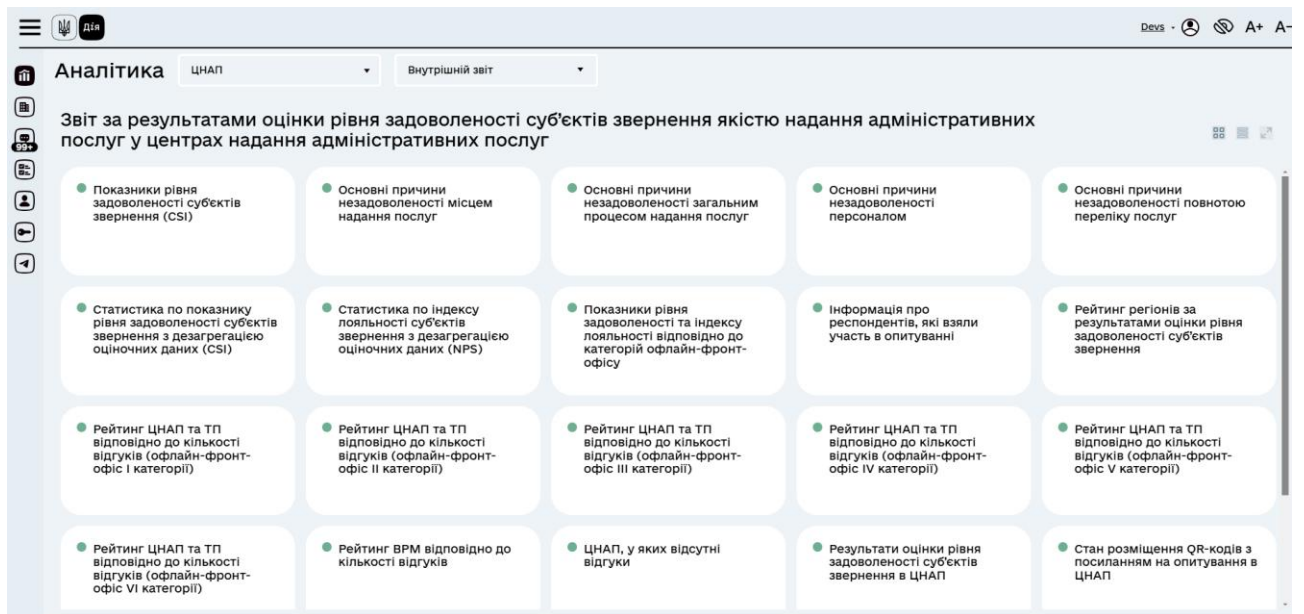


Рисунок 309 - Перелік аналітичних звітів

5) Відображається наповнення звіту (Рисунок 307):

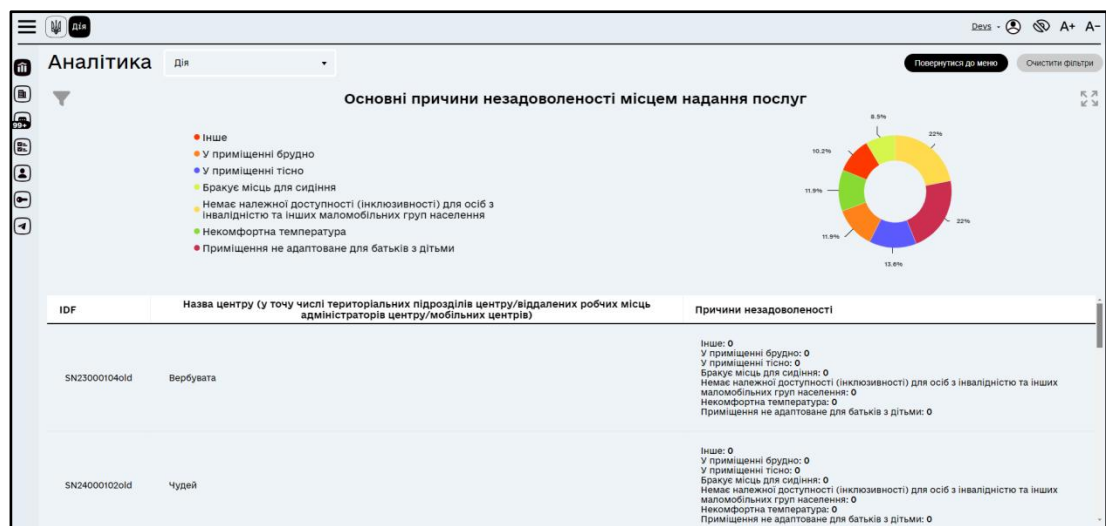


Рисунок 310 - Перегляд звіту

Зверніть увагу! Після переходу в розділ “Аналітика”, список розділів меню, закривається, для того, щоб їх відкрити потрібно натиснути на кнопку “Меню” в лівому верхньому куті екрану як зображено на Рисунку 308

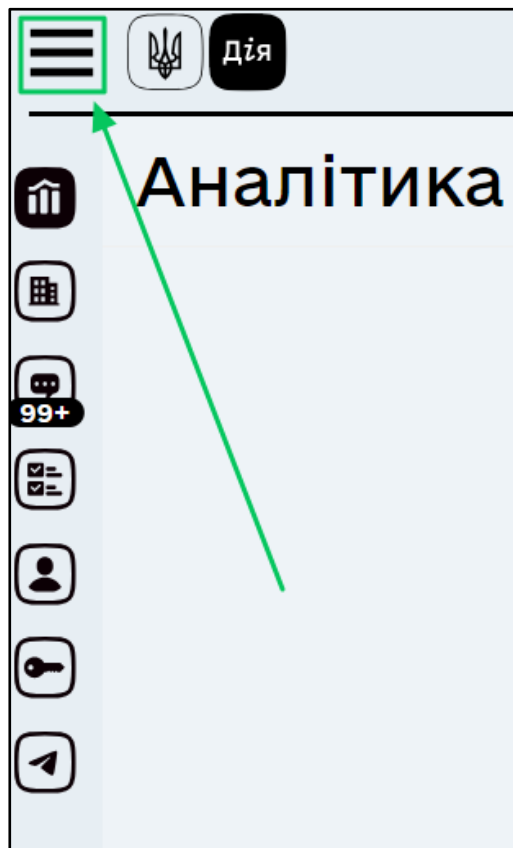


Рисунок 311 - Список розділів меню

5.3. Інструкція користувача ЦНАП (працівник)

5.3.1. Інструкція по роботі з модулем структура суб'єкту моніторингу

1. Для того, щоб переглянути структуру організації потрібно перейти до розділу “Суб'єкти моніторингу” (Рисунок 309):

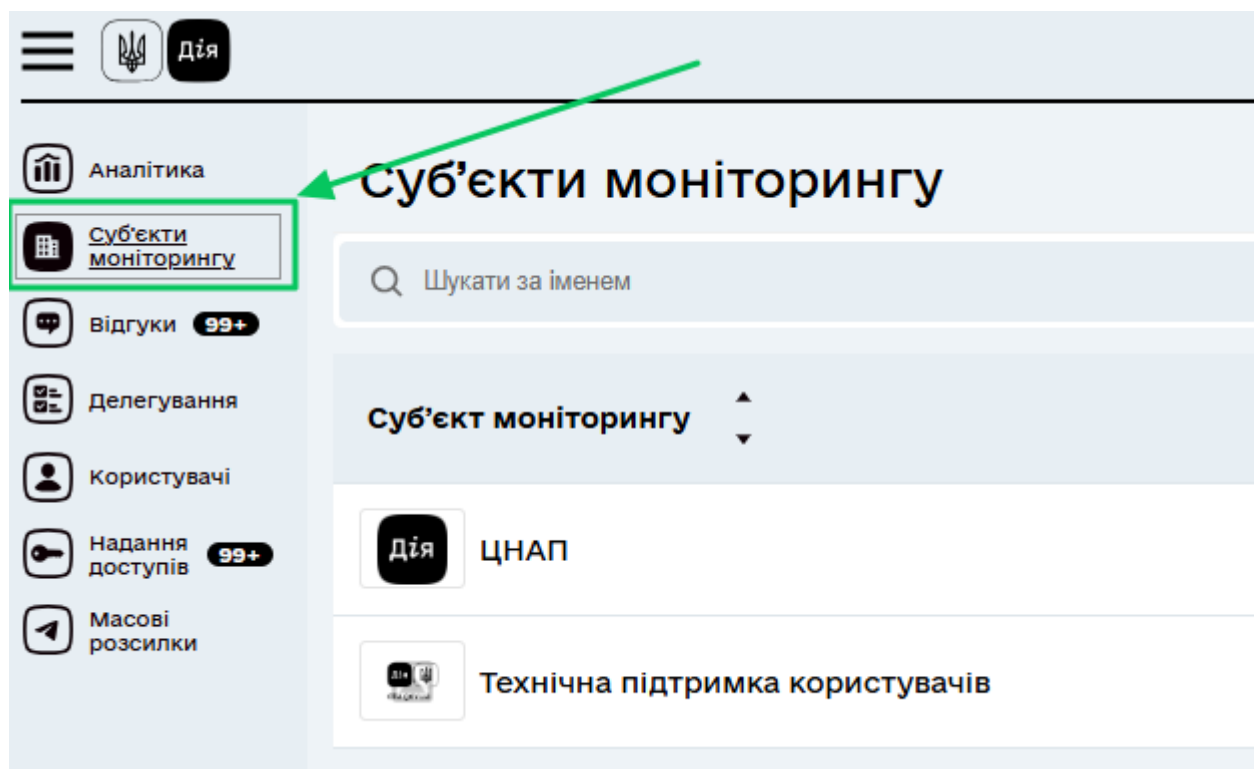


Рисунок 312 - Суб'єкти моніторингу

2. Далі натиснути на розділ “Структура” (Рисунок 310):

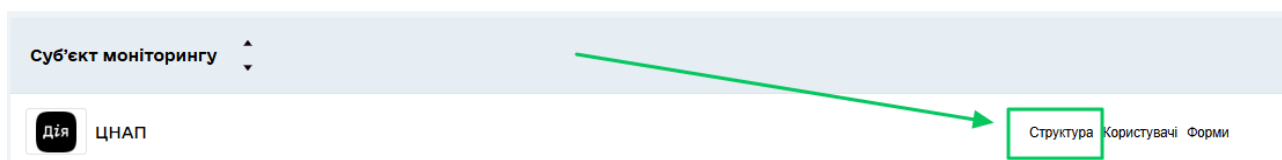


Рисунок 313 - Структура

При переході в розділ структури можливо виконати наступні дії (Рисунок 311):

- 1) Скористатись пошуком для швидкого доступу до окремого рівня ієрархії організації
- 2) Відкрити дерево структури
- 3) Подивитись інформацію про суб'єкт моніторингу
- 4) Подивитись відповідального



Рисунок 314 - Ієрархія та функції розділу

Для завантаження постеру на друк, в розділі “Структура” перейдіть до до пункт “Перейти до форми зворотнього зв’язку” як зображено на Рисунку 312

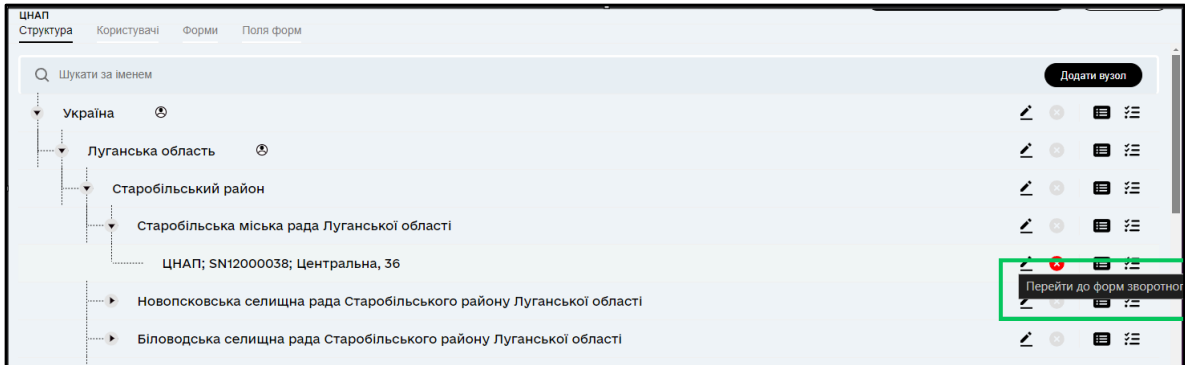


Рисунок 315 - Перехід до форми зворотнього зв’язку

У вікні що відкриться натисніть позначку “принтер” та завантажте макет (Рисунок 313)



Рисунок 316 - Завантаження макету

5.3.2. Інструкція по роботі з модулем відгуків від суб’єктів звернення

1. Для перегляду відгуків потрібно перейти в розділ “Відгуки” (Рисунок 314):

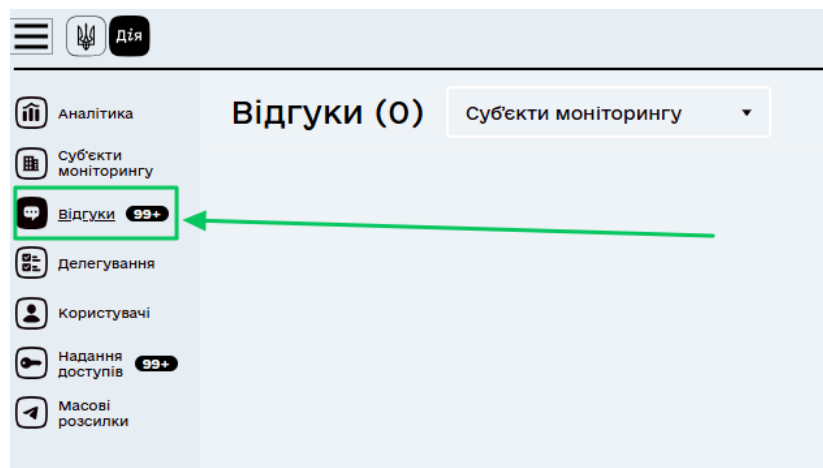


Рисунок 317 - Розділ відгуки

2. У розділі “Суб’єкти моніторингу” обираємо необхідний (Рисунок 315):

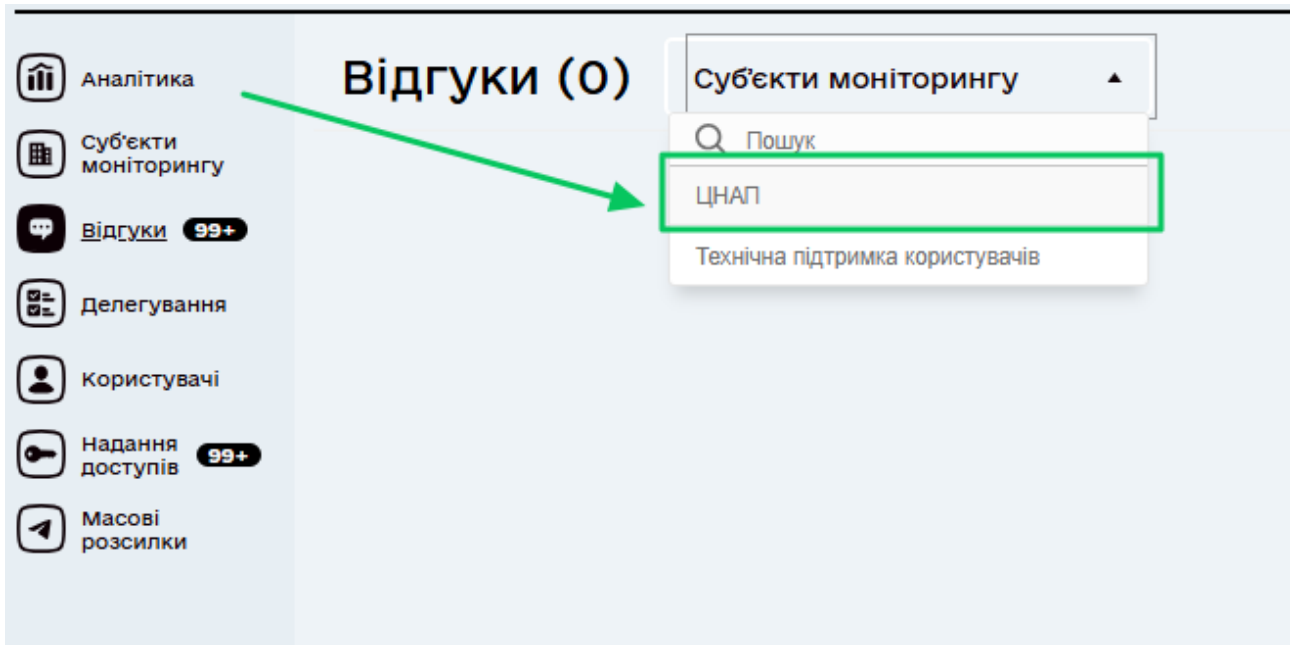


Рисунок 318 - Суб'єкти моніторингу

3. Після чого відкривається розділ з реєстром відгуків:

В цьому розділі міститься кілька стовпців з інформацією і додатковими фільтрами (Рисунок 316):

- 1 Кількість відгуків;
- 2 Суб'єкт моніторингу;
- 3 ID відгуку;
- 4 Поле пошуку;
- 5 Фільтри (Дата створення, Статус, Фронт-Офіс, Канал комунікації);
- 6 Поля з відгуками.

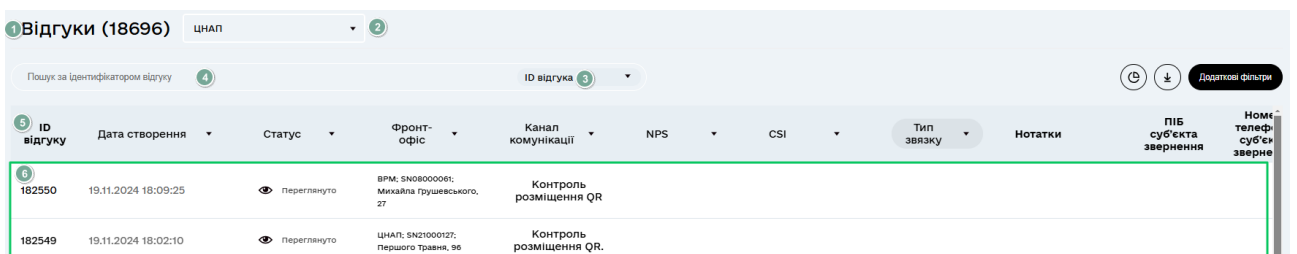


Рисунок 319 - Наповнення розділу відгуки

4. Для переходу в меню роботи з відгуками натисніть на відгук (Рисунок 317):

ID відгуку	Дата створення	Статус	Фронт-офіс	Канал комунікації	NPS	CSI	Тип зв'язку
182557	20.11.2024 12:37:07	Переглянуто	ВРМ: SN02, Май іка,	QR	10/10	Добре	

Рисунок 320 - Перехід в меню відгуку

5. Відкривається картка відгуку (Рисунок 318) :

Відгук: N°163912
SN0300141old

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку: 163912
Дата та час створення відгуку: 31.08.2024 12:33:45
Дата обробки: 03.09.2024 9:00:01
Канал комунікації: ТП; SN.
Відповідальний за відгук: Devs

Телефон: +380...
Канал комунікації: [іконка]

Питання та відповіді

Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги?
Дуже добре

Чи комфортно ви почувалися в приміщенні?
Дуже добре

Відповідальний за відгук: Будь ласка, поясніть, чому вам не сподобалося місце надання послуги:
Дуже добре

Чи якісно організовано процес надання послуги?
Дуже добре

Відповідальний за відгук: Будь ласка, поясніть, що саме вам не сподобалося:
Дуже добре

Опрацювання відгуку

Статус розгляду:

Зберегти

Нотатки

Теги:

Категорія відгуку:

Делегування: Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання:

Чат із суб'єктом звернення

Поточний відгук | Вся історія

Історія чату порожня

Налишіть своє повідомлення

Відправити | Завершити діалог

Рисунок 321 - Меню відгуку

Зліва відображається наступна інформація (Рисунок 319):

- 1) ID відгуку;
- 2) Дату та час створення відгуку;
- 3) Дату обробки;
- 4) Інформацію про Фронт-Офіс в якому було залишено відгук;
- 5) ПІБ відповідального за відгук;
- 6) Дані особи яка залишила відгук;
- 7) Відповіді які були залишені у відгуку.

Відгук: №182543

ЦНАП > SN16000012

Інформація про відгук

Ідентифікатор відгуку	182543 ¹
Дата та час створення відгуку	14.11.2024 15:19:46 ²
Дата обробки	19.11.2024 15:39:39 ³
Фронт-офіс	BPM; SN. ; Г., и, ⁴
Відповідальний за відгук	Devs ⁵
Телефон	+380 ⁶


Питання та відповіді ⁷

01. Як ви загалом оцінюєте якість надання державної послуги? 

Добре

02. Чи бажаєте залишити свої контакти, для зв'язку та розв'язання описаної проблеми?

Так

03. Чи порекомендуєте ви Центр, як основне місце для отримання державних послуг, родичам, друзям, знайомим? 

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Категорично не рекомендую

Обов'язково порекомендую

04. Дякуємо вам за відповіді! Чи могли б ви ще відповісти на кілька запитань про себе? Це не обов'язково, але допоможе нам краще зрозуміти потреби і запити різної аудиторії.

Продовжити

05. Розкажіть про свої враження від державного сервісу, якщо хочете. Цим ви допоможете покращити нашу роботу

Т о

06. Зазначте вашу стать:

Чоловік

07. До якої вікової категорії ви належите?

36-45

08. Зазначте ваш статус:

Фізична особа підприємець

Рисунок 322 - Інформація про відгук

В середній частині картки відгуку відображається наступна інформація (цей розділ є основним з яким взаємодіє керівник та працівник фронт-офісу Рисунок 320):

- 1) Статус розгляду;
- 2) Теги;
- 3) Категорія відгуку;
- 4) Делегування;
- 5) Додати задачу.

Опрацювання відгуку

Статус розгляду **1**

☞ Переглянуто

Нотатки ✎

Теги **2**

Обрати тег для відгуку

Категорія відгуку **3**

Обрати категорію відгука

Делегування **4**

Немає пов'язаних делегувань

Опис завдання

Відповідальна особа *

Оберіть відповідального

Статус завдання *

Оберіть статус

Додати задачу **5**

Зберегти

Рисунок 323 - Опрацювання відгуку

В правій частині меню відображається наступна інформація (Розділ роботи з чатом з'явиться в відгуку тільки якщо було підтверджено один з каналів комунікацій Рисунок 321) :

- 1) Поточний чат;
- 2) Вся історія чатів;
- 3) Поле для вводу тексту;
- 4) Кнопку завершити діалог;
- 5) Кнопки відправити, додати вкладення, шаблон, смайл.

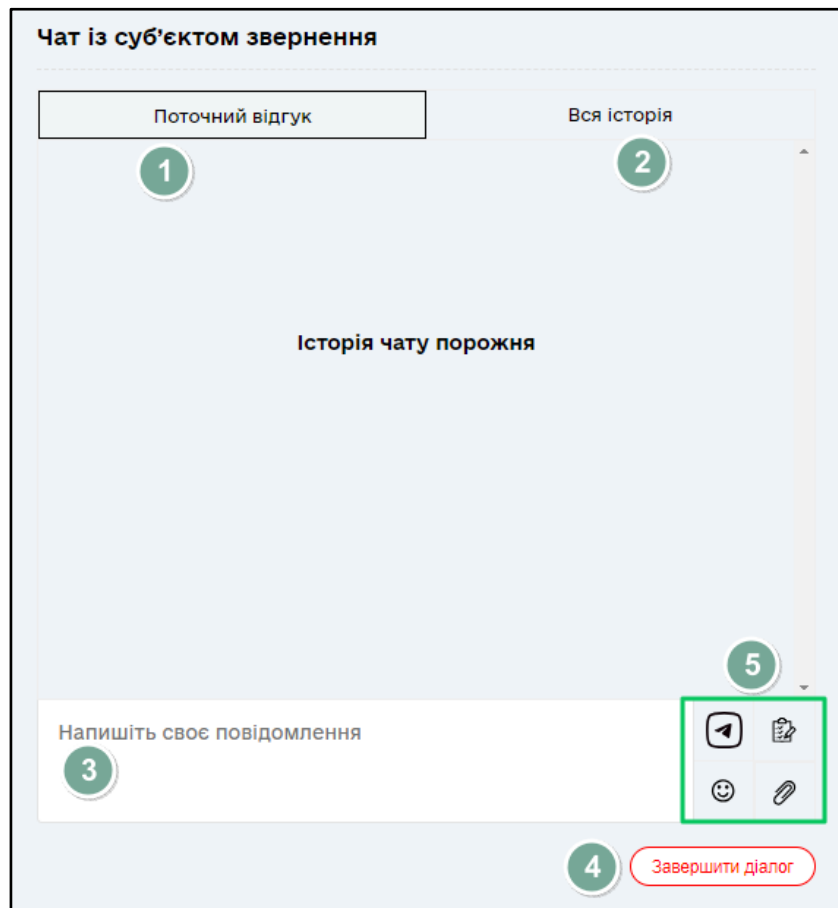


Рисунок 324 - Чат із суб'єктом звернення

Категоризація відгуків.

Одним з важливих розділів у меню відгуку є розділ “Категорії”. Він призначений для організації та структурування зворотного зв'язку від громадян шляхом присвоєння відповідних категорій відгукам. Він дозволяє автоматично або вручну присвоювати одну або декілька категорій до кожного відгуку, створювати, редагувати та видаляти категорії та підкатегорії.

Розділ також забезпечує можливість фільтрувати відгуки на основі присвоєних категорій, здійснювати пошук за конкретними категоріями або їх комбінаціями, а також генерувати звіти про розподіл відгуків за категоріями. Інтеграція з основною системою обробки відгуків дозволяє забезпечити ефективне управління та аналіз зворотного зв'язку, що сприяє швидкому виявленню ключових проблем і тенденцій у наданні послуг.

Для категоризації відгуку в картці відгуку перейдіть до частини “Опрацювання відгуку” як на Рисунку 322:

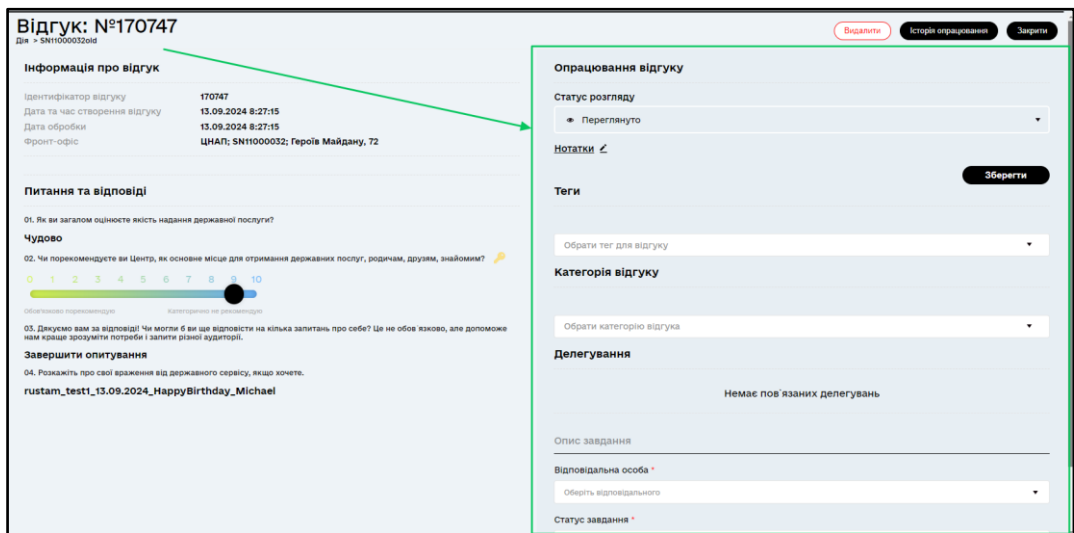


Рисунок 325 - Категоризація та тегування

Далі з випадаючого списку виберіть доступні категорії для відгуків (Рисунок 323):

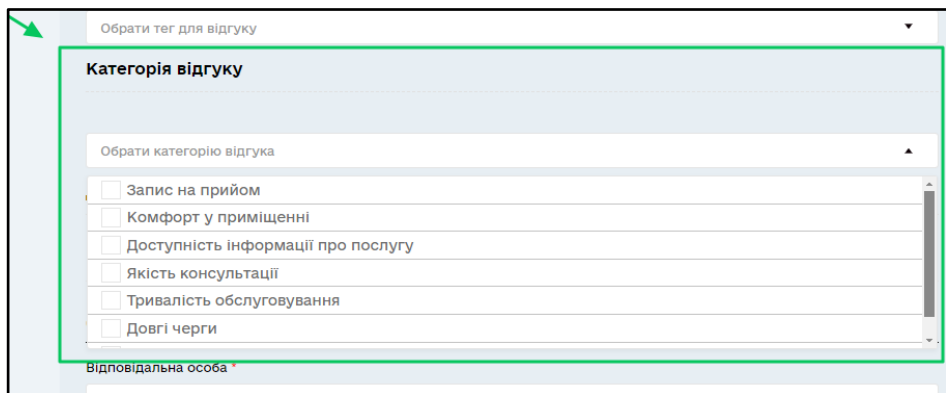


Рисунок 326 - Перелік категорій

Після обрання категорії відгуку він зберігається автоматично, у разі потреби його також можна видалити (Рисунок 324):

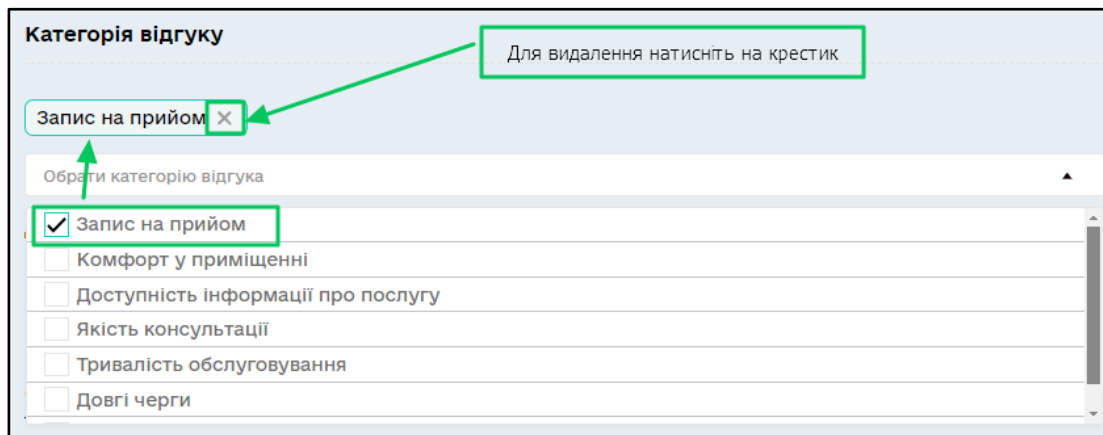


Рисунок 327 - Видалення категорії з відгуку

Статус відгуку

В розділі опрацювання відгуку в верхній частині відображається інформація щодо статусу відгуку (Рисунок 325):

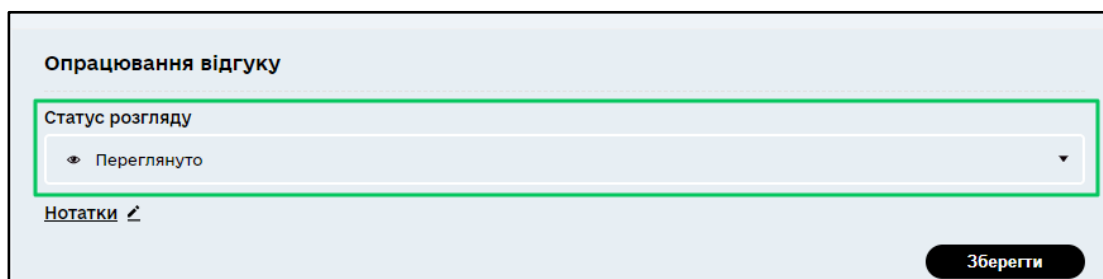


Рисунок 328 - Статуси розгляду

Існують наступні статуси відгуку

- “Вирішено” – обирається у разі успішного опрацювання відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не вирішено” - обирається у разі не розв’язання проблемних питань у відгуку (обов’язково додаємо коментар);
- “Не може бути вирішено” - обирається у разі неможливості позитивно розв’язання проблем (обов’язково додаємо коментар);
- “Вирішення не потрібне” - обирається у разі відсутності потреби вирішення відгуку (позитивний відгук);
- “В роботі” - обирається коли відгук в процесі опрацювання
- “Очікує відповідь клієнта” - обирається у разі наявності комунікації з клієнтом
- “Не переглянуто” - проставляється автоматично (новий відгук);

- “Переглянуто” - проставляється автоматично (відгук який було відкрито перший раз);
- “Прострочено” - проставляється автоматично у разі якщо пройшло 24 години з моменту отримання відгуку, і при цьому не було проставлено такі статуси як “Вирішено”, “Не вирішено”, “Вирішення не потрібне”, “Не може бути вирішено”, “Очікує відповідь клієнта” (Якщо через 24 години з моменту отримання відгуку, відгук знаходиться у статусі очікує відповідь клієнта, відгук буде закрито зі статусом “Закрито автоматично через відсутність відповіді клієнта”)

5.3.3. Інструкція по роботі з модулем аналітики та звітності

- 1) **Перейдіть в розділ “Аналітика” особистого кабінету (Рисунок 326) :**

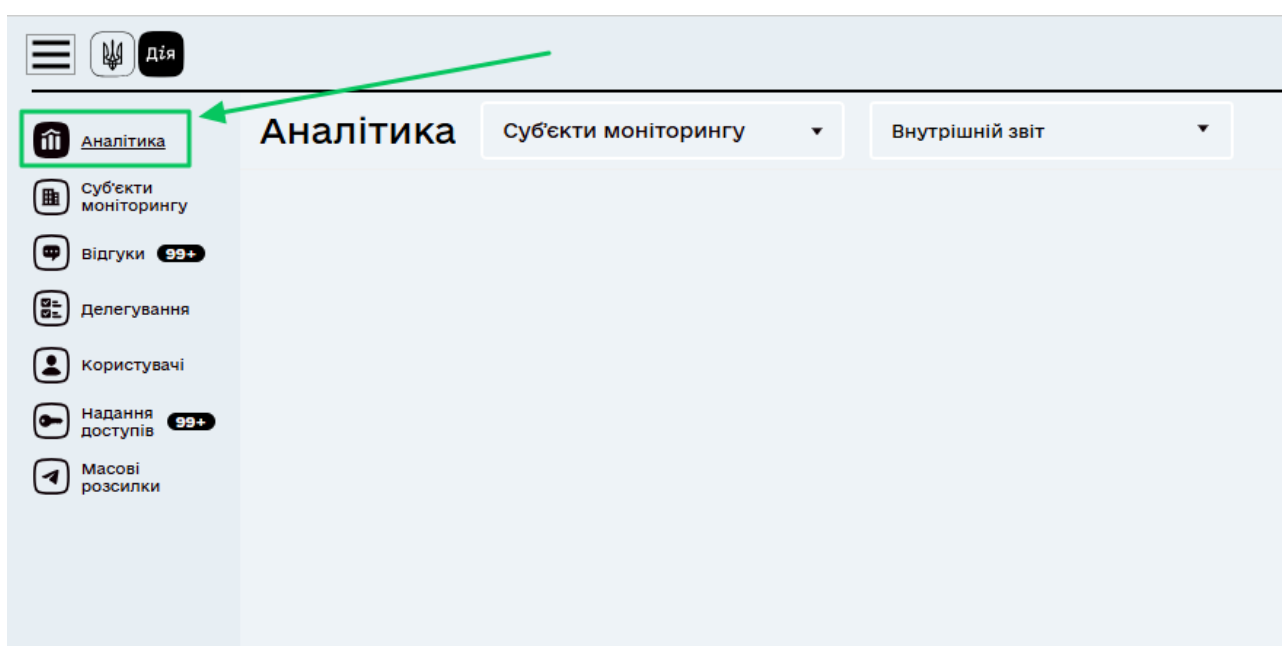


Рисунок 329 - Розділ Аналітика

- 2) **Далі переходимо в розділ “Суб’єкти моніторингу” де обираємо необхідну організацію (Рисунок 327):**

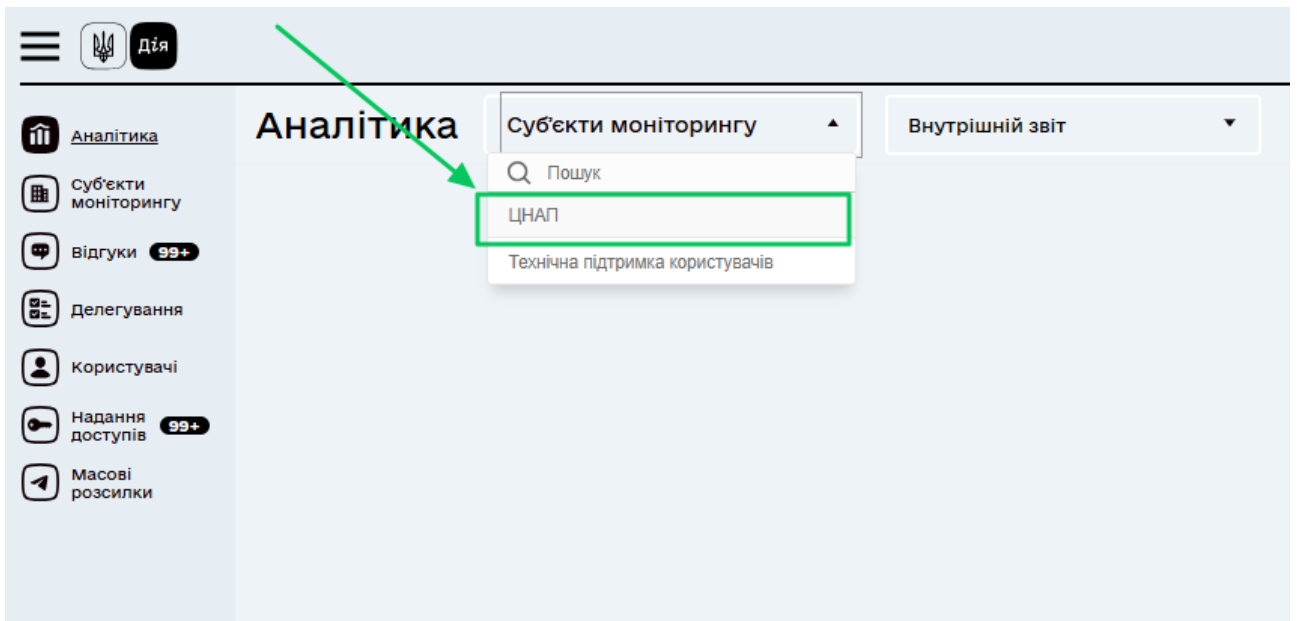


Рисунок 330 - Вибір суб'єкта моніторингу

3) **Обираємо один з доступних варіантів звіту (Рисунок 328):**

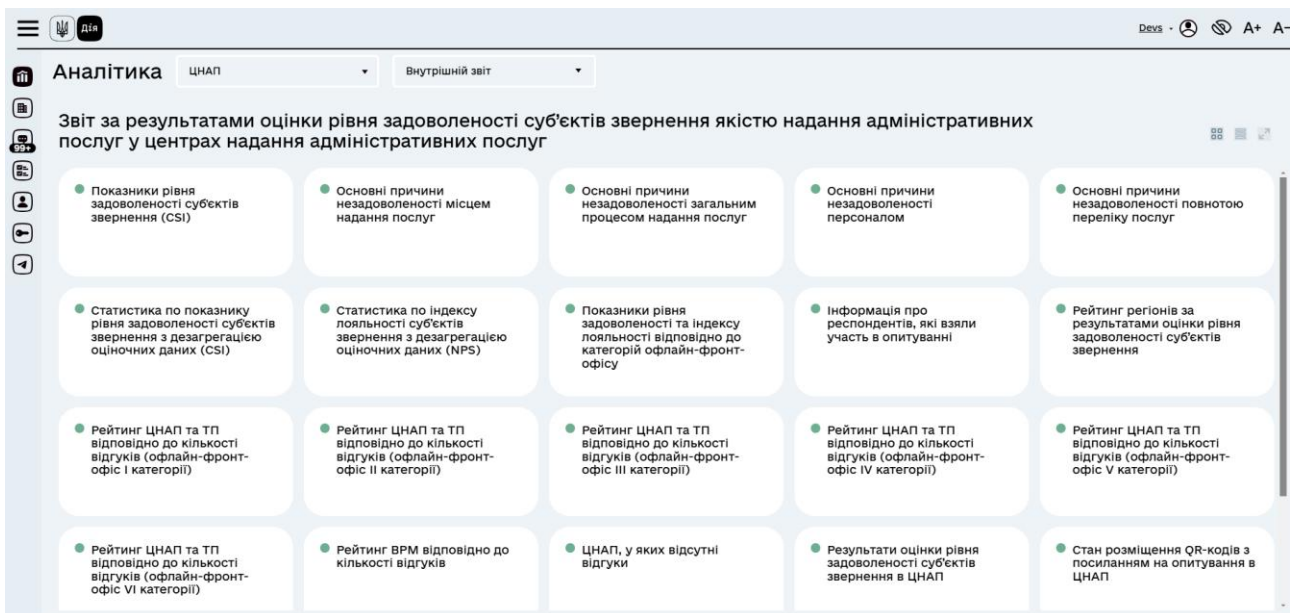


Рисунок 331 - Перелік аналітичних звітів

4) **Відображається наповнення звіту (Рисунок 329):**

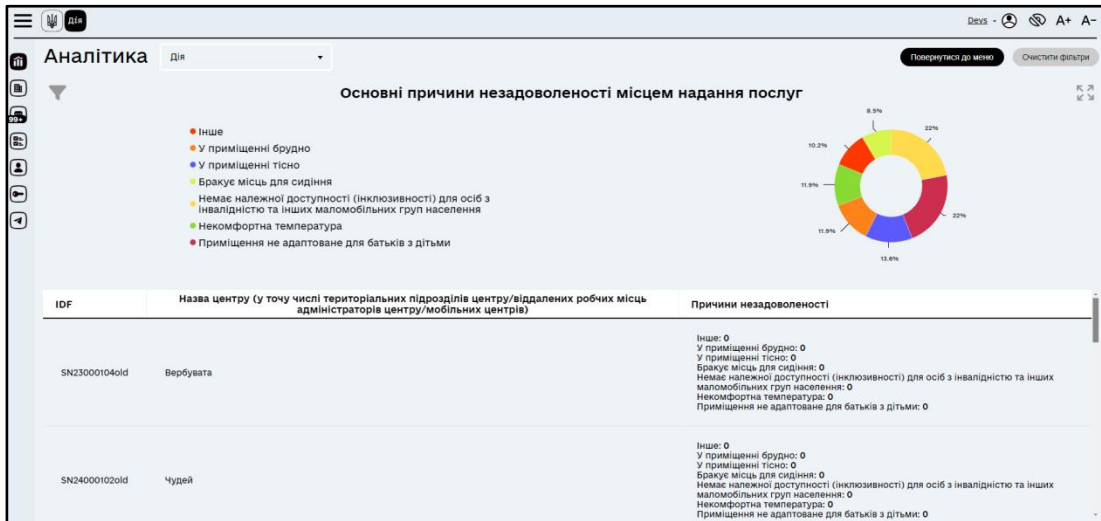


Рисунок 332 - Перегляд звіту

Зверніть увагу! Після переходу в розділ “Аналітика”, список розділів меню, закривається, для того, щоб їх відкрити потрібно натиснути на кнопку “Меню” в лівому верхньому куті екрану як зображено на Рисунку 330.

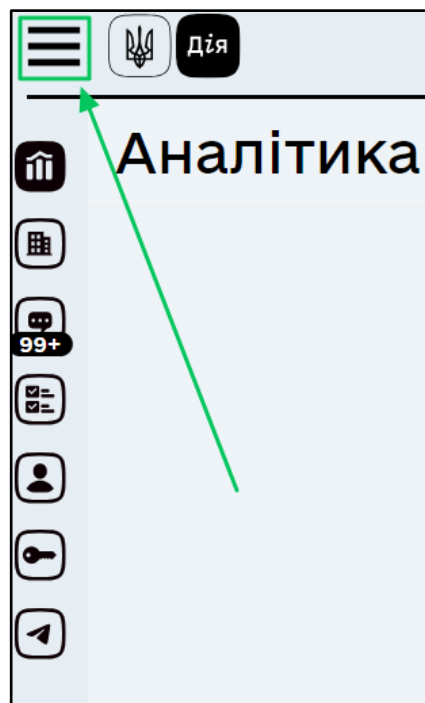


Рисунок 333 - Список розділів меню

