



Міністерство
цифрової трансформації
України

ДІЄва освіта: чому це на часі?

Анна Кінаш





Мета

Нарощування кадрового потенціалу у сфері надання адміністративних послуг для забезпечення їх якості, доступності та людиноцентричності.



Системне та сучасне навчання

Це інвестиція в ефективність ЦНАП та довіру громадян.



Актуальний стан та виклики

Дефіцит кваліфікованих кадрів, відтік професійного потенціалу, необхідність підтримання якості в умовах обмежень та запит громадян на зручні, швидкі, прозорі та емпатичні послуги.

Наші інструменти для Вашого розвитку

Програми професійного навчання

- ① Систематизоване, глибоке навчання для здобуття комплексних знань та кваліфікацій. Часто передбачає офлайн/змішаний формат.

Для підвищення
► професійного знання.

Платформа Дія.Освіта

- ① Доступні онлайн-курси та освітні серіали для самостійного розвитку ключових навичок: цифрова грамотність, soft skills, основи кібербезпеки, розвиток self-brand.

Для всіх працівників ЦНАП, ОМС, ОВА для підвищення
► загальної цифрової культури та гнучких навичок.

Модульне навчання

- ① Короткострокове, практично-орієнтоване навчання для вирішення конкретних завдань та закриття актуальних потреб. Fast-track навчання.

Для всіх працівників для
► оперативного отримання знань та навичок з актуальних питань.



Національне агентство України з питань державної служби

❖ Формує політику

Центральний орган виконавчої влади, що формує та реалізує державну політику у сфері держслужби та служби в ОМС, включаючи професійне навчання.

❖ Встановлює стандарти

Затверджує професійні стандарти та програми підвищення кваліфікації. Координує діяльність провайдерів освітніх послуг у сфері профнавчання.

❖ Забезпечує розвиток

Забезпечує функціонування Порталу управління знаннями. Встановлює "правила гри" та стандарти якості для навчання, гарантуючи відповідність програм потребам публічної служби.



Вища школа публічного управління (ВШПУ) – Ваш ментор у світі професійного навчання

❖ Роль ВШПУ

Забезпечення професійного навчання та підвищення кваліфікації державних службовців, голів місцевих державних адміністрацій, їх перших заступників та заступників, посадових осіб місцевого самоврядування. Діє під координацією НАДС.

❖ Діяльність

Розробляє та реалізує різноманітні навчальні програми. Залучає найкращих українських та міжнародних експертів. Використовує сучасні освітні технології та формати. Проводить дослідження, розробляє методичні матеріали та оцінює компетентності.

❖ Цінності

Якість освіти, практична спрямованість, інноваційність, розвиток лідерства, відповідність європейським стандартам. ВШПУ пропонує конкретні, якісні навчальні продукти для розвитку як "твердих" (hard skills), так і "м'яких" (soft skills) навичок.



<https://pdp.nacs.gov.ua/>

Портал управління знаннями: навігатор у професійному розвитку

Каталог програм

Доступ до програм підвищення кваліфікації (короткострокових, загальних/спеціальних сертифікатних) та програм самоосвіти від різних провайдерів.

Пошук та фільтр

Можливість обрати програму за напрямом, тематикою, формою навчання (очна, дистанційна), провайдером.

Особистий кабінет

Можливість відстежувати свій навчальний прогрес, накопичувати кредити ЄКТС. Інформація про провайдерів: перелік організацій, що надають освітні послуги.

Єдина державна онлайн-платформа (pdp.nacs.gov.ua), що адмініструється НАДС, яка акумулює інформацію про можливості професійного навчання для публічних службовців.

Обираємо формат навчання: самоосвіта, короткострокові, сертифікатні програми

і

Самоосвіта

Онлайн-курси (як на Дія.Освіта, Prometheus, «StudyЯ»), вебінари, навчальні відео, статті, гайди. Проходження у власному темпі. Часто безкоштовні.

Цінність: Гнучкість, доступність, можливість швидко закрити конкретну прогалину в знаннях або ознайомитись з новою темою. Ідеально для розвитку цифрових навичок, soft skills, оновлення знань щодо змін.

Сертифікація: Зазвичай є сертифікат про проходження (не завжди має кредити ЕКТС), підтверджує факт навчання.

і

Короткострокові програми

Семінари, тренінги, воркшопи (очні, дистанційні, змішані) тривалістю від кількох годин до кількох днів/тижнів. Часто проводяться ВШПУ, центрами підвищення кваліфікації, міжнародними проектами. Реєстрація зазвичай через Портал Знань або за окремими оголошеннями.

Цінність: Інтенсивне занурення у конкретну тему, відпрацювання практичних навичок, нетворкінг з колегами та експертами. Ефективно для вивчення нових процедур, інструментів, змін у законодавстві.

Сертифікація: Зазвичай є **сертифікат про підвищення кваліфікації**, часто із зазначенням годин/кредитів **ЕКТС**. Це важливо для підтвердження щорічного професійного навчання.

і

Сертифікатні програми

Більш тривалі та комплексні програми (кілька тижнів/місяців), спрямовані на здобуття системних знань та кваліфікацій у певній сфері (напр., управління публічними послугами, євроінтеграція, управління персоналом). Реалізуються ВШПУ та іншими акредитованими провайдерами.

Цінність: Глибокі знання, розвиток стратегічних компетенцій, отримання кваліфікації, що може сприяти кар'єрному зростанню.

Сертифікація: Завершуються видачею **сертифіката (загального або спеціального)**, який підтверджує здобуття відповідної кваліфікації та має значну вагу (1+ кредитів **ЕКТС**).

Портал управління знаннями та інші освітні ресурси пропонують різноманітні формати для вашого професійного розвитку. Офіційні сертифікати (особливо з ЕКТС) є підтвердженням Вашого розвитку, фіксуються (переважно) на Порталі знань, враховуються при щорічному оцінюванні (якщо воно передбачене) та плануванні кар'єри.

Самоосвіта – ваш інструмент щоденного зростання



- ① Професійний розвиток – це не лише формальні програми. Важливу роль відіграє самоосвіта, доступна будь-де і будь-коли. Рекомендовані ресурси охоплюють Дія.Освіта з освітніми серіалами цифрової грамотності, Prometheus з безкоштовними онлайн-курсами від провідних викладачів, Coursera/edX з глобальними курсами, EdEra, «StudyЯ» з українськими освітніми проектами абощо.

Слідкуйте за освітніми матеріалами на сайтах Мінцифри, Дії, порталі "Дія.Цифрова громада". Виділяйте хоча би 30-60 хвилин на тиждень для самоосвіти – це інвестиція у Вашу конкурентоспроможність.

ШІ: Нові можливості для розвитку та ефективності ЦНАП

Пам'ятайте, що ШІ – це інструмент, що підсилює людину.

Ключовим є етичне та відповідальне використання.

Навчання

Персоналізовані рекомендації курсів
Інтерактивні симулятори для
відпрацювання навичок
Автоматизована перевірка знань

Чат-боти

Надання відповідей на типові
запитання
відвідувачів 24/7
Консультування з базових питань

Аналіз даних

Опрацювання даних
Виявлення "гарячих точок" у роботі
моніторингу

Робота з документами

Пошук у базах знань
Підготовка шаблонів
Перевірка форм (з контролем людини!)
Інструменти візуалізації



Партнерство заради розвитку: використовуємо міжнародний досвід



EGAP

Е-урядування, цифрові послуги, навчання. Фонд Східна Європа підтримує розвиток електронних сервісів та цифрових компетенцій.



Polaris

Підтримка спроможності ОМС, розвиток сфери послуг. Проект допомагає громадам покращувати якість та доступність адміністративних послуг.



ПРООН в Україні

Місцеве самоврядування, цифровізація, інклюзивність. Програма розвитку ООН підтримує реформи та розвиток громад в Україні.

Розвиток сфери надання адмінпослуг та навчання персоналу активно підтримується нашими міжнародними партнерами. Це дає доступ до найкращих світових практик, експертну та фінансову підтримку, можливості для обміну досвідом та стажування.

Крок 1: Професійний менеджер – запорука ефективності



❗ **Мета:** сформувати/посилити пул менеджерів (керівників ЦНАП, начальників відділів), здатних ефективно організовувати роботу та впроваджувати зміни. Навчання спрямоване на розвиток управлінських та технічних навичок, визначення та розвиток ключових hard skills та soft skills, розробку індивідуальних планів розвитку.

Крок 2: лідери – рушійна сила розвитку ЦНАП



Стратегічне мислення

Бачення перспектив розвитку



Управління змінами

Впровадження інновацій



Розвиток команди

Делегування, мотивація



Прийняття рішень

Дії в умовах невизначеності



Мета: сформувати лідерів на всіх рівнях, які здатні бачити перспективи, надихати команди та впроваджувати якісні зміни. Спеціалізовані програми для розвитку лідерських якостей охоплюють тренінги та воркшопи з управління змінами, формування та розвитку команди, делегування повноважень, розвитку відповідальності та проактивності.



Менеджер vs Лідер у ЦНАП: ролі та взаємодія

Аспект	Менеджер	Лідер
Фокус	Робити речі правильно	Робити правильні речі
Навички	Управління процесами, людьми, ресурсами	Стратегічне бачення, управління змінами
Завдання	Організація щоденної роботи, контроль якості	Визначення напрямку розвитку, формування візії
Приклад	Забезпечує вчасну обробку заяв	Ініціює впровадження нових послуг

i Ефективний ЦНАП потребує як сильних менеджерів, так і натхненних лідерів. Часто ці ролі поєднуються в одній людині, але важливо розуміти їхню суть. Лідер визначає "КУДИ" рухатись, менеджер забезпечує "ЯК" туди дістатися ефективно. Розвиток обох типів компетенцій є ключовим для успіху.



Крок 3: Ваш Self-brand – Ваша візитівка професіонала

1

Самопрезентація

Вміння представити себе та свої досягнення

2

Комунікація

Ефективне спілкування з колегами та клієнтами

3

Репутація

Професійна етика та довіра

4

Результати

Демонстрація конкретних досягнень

- 📌 Мета: допомогти кожному працівнику ЦНАП усвідомити та розвинути свій професійний бренд як експерта з надання послуг. Освітні програми та тренінги з основ персонального брендингу для публічної служби допоможуть розвинути навички самопрезентації, ефективної комунікації та представлення результатів роботи.



Крок 4: бренд ЦНАП як роботодавця: мотивація, ріст, співпраця



Мотивація

Прозорі програми матеріального та нематеріального заохочення



Кар'єрне зростання

Чіткі шляхи професійного розвитку



Умови праці

Сприятливий клімат у колективі



Партнерство

Ефективна взаємодія з суб'єктами надання послуг

❗ **Мета:** сформувати ЦНАП як привабливого роботодавця, що мотивує персонал до розвитку та ефективної роботи, а також як надійного партнера. Розробка та впровадження прозорих програм мотивації та кар'єрного зростання, створення сприятливих умов праці та позитивного клімату в колективі допоможуть знизити плинність кадрів та підвищити задоволеність співробітників.

Очікуваний результат:

- **Зниження плинності кадрів** завдяки перспективам та мотивації.
- **Підвищення задоволеності** співробітників від роботи.
- **Покращення взаємодії з партнерами** та іміджу ЦНАП.

Крок 5: оцінка Hard & Soft Skills – розуміємо, що розвивати



Мета: Об'єктивно оцінити поточний рівень володіння ключовими професійними (hard) та особистісними (soft) навичками у працівників ЦНАП. Проведення оцінки (тестування, асесмент, 360°) рівня існуючих навичок, чітке визначення переліку ключових компетенцій для кожної посади та аналіз результатів для виявлення сильних сторін та зон розвитку.

Очікуваний результат: об'єктивне розуміння рівня компетенцій персоналу, виявлення потреби у навчанні за конкретними напрямками та основа для формування індивідуальних планів розвитку (ІПР).

Крок 6: boost Hard Skills – удосконалюємо професійні навички

Критерії / Методи:

- ✓ Розробка **індивідуальних планів розвитку (ІПР)** на основі оцінки.
- ✓ Організація **практичних воркшопів, семінарів, тренінгів** (робота з реєстрами, законодавство, цифрові інструменти).
- ✓ Впровадження систем **наставництва та обміну досвідом**.
- ✓ Використання онлайн-курсів (Портал Знань, Дія.Освіта та ін.).

❗ Мета: **цілеспрямовано розвинути виявлені на попередньому етапі прогалини у професійних ("твердих") навичках.**

Очікуваний результат:

- ✓ **Покращення технічних компетенцій**, зменшення кількості помилок.
- ✓ **Оптимізація робочих процесів** через ефективне використання інструментів.
- ✓ Підвищення **швидкості та якості** обслуговування.

Який Ваш стиль навчання? Підбираємо ресурси зараз

❶ Основні стилі

- | | | | |
|---|---|---|--|
| 1 | Аудіальний: найкраще засвоюєте інформацію на слух (лекції, подкасти, обговорення). | 2 | Візуальний: переважно сприймаєте очима (презентації, відео, схеми, інфографіка, читання). |
| 3 | Кінестетичний: навчаєтесь через дію, практику, експерименти. | 4 | Змішаний: активно й ефективно комбінуйте різні способи. |

- ❶ Мета: допомогти кожному працівнику ЦНАП усвідомити та розвинути свій професійний бренд як експерта з надання послуг. Освітні програми та тренінги з основ персонального брендингу для публічної служби допоможуть розвинути навички самопрезентації, ефективної комунікації та представлення результатів роботи.



Готові?

Відкрийте експрес-тест

- Відскануйте QR-код камерою Вашого смартфона та дайте відповідь на кілька простих запитань.

Отримайте персональні рекомендації

- За результатами тесту Ви миттєво отримаєте стиль навчання, який домінує у Вас
- Отримайте як бонус від мене **індивідуальну добірку з 5 навчальних онлайн-платформ та ресурсів**, які найкраще реалізують Вашу навчальну потребу.

