1. **Яка основна мета створення Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП)?**

а) Збільшити кількість бюрократичних процедур.

б) Спростити отримання адміністративних послуг громадянами.

в) Зменшити кількість державних органів.

г) Підвищити податкове навантаження на громадян.

1. **Які послуги зазвичай надають ЦНАПи?**

а) Лише реєстрацію народження та шлюбу.

б) Широкий спектр послуг, пов'язаних з життєвими ситуаціями громадян.

в) Виключно технічні послуги (наприклад, друк документів).

г) Консультації з юридичних питань.

1. **Хто є основними користувачами послуг ЦНАПів?**

а) Виключно підприємці.

б) Громадяни України.

в) Державні службовці.

г) Іноземні громадяни.

1. **Які з наведених нижче переваг надає ЦНАП для громадян?**

а) Економія часу.

б) Зручність отримання послуг в одному місці.

в) Можливість отримати консультацію фахівця.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Що таке електронна черга в ЦНАПі?**

а) Системи обліку відвідувачів.

б) Спосіб записатися на прийом онлайн.

в) Інформаційна дошка з номером квитка.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які з наведених нижче документів, як правило, необхідні для отримання послуги в ЦНАПі?**

а) Паспорт або інший документ, що посвідчує особу.

б) Ідентифікаційний код.

в) Заява на отримання послуги.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які основні принципи роботи ЦНАПів?**

а) Відкритість і прозорість.

б) Орієнтація на клієнта.

в) Ефективність і оперативність.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які з наведених нижче послуг можуть надаватися в електронному вигляді через портал ЦНАПу?**

а) Реєстрація місця проживання.

б) Отримання довідок.

в) Оплата податків.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Яка роль адміністратора ЦНАПу?**

а) Консультувати громадян.

б) Приймати документи.

в) Формувати адміністративні рішення.

г) Усі відповіді правильні, крім в.

1. **Як оцінюється якість роботи ЦНАПу?**

а) За допомогою анкет задоволеності клієнтів.

б) Шляхом моніторингу строків надання послуг.

в) За результатами аудиту.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Що таке інформаційна картка послуги в ЦНАПі?**

а) Документ, що містить детальну інформацію про послугу.

б) Бланк заяви на отримання послуги.

в) Квиток на прийом до адміністратора.

г) Журнал реєстрації звернень.

1. **Які можливості відкриває інтеграція ЦНАПів з іншими державними системами?**

а) Зменшення кількості необхідних документів.

б) Автоматизацію процесів.

в) Підвищення прозорості роботи державних органів.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які виклики стоять перед розвитком ЦНАПів в Україні?**

а) Недостатнє фінансування.

б) Відсутність єдиної системи електронного урядування.

в) Низький рівень цифрової грамотності населення.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які перспективи розвитку ЦНАПів?**

а) Розширення переліку послуг.

б) Покращення якості обслуговування.

в) Залучення нових технологій.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Яка роль громадянської суспільства в розвитку ЦНАПів?**

а) Контроль за діяльністю ЦНАПів.

б) Надання пропозицій щодо покращення послуг.

в) Участь у розробці нових послуг.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які з наведених нижче каналів є альтернативними для отримання адміністративних послуг?**

а) Веб-портали державних органів.

б) Мобільні додатки.

в) Телефонні гарячі лінії.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Що таке електронний цифровий підпис (ЕЦП)?**

а) Засіб ідентифікації особи в електронному середовищі.

б) Засіб шифрування даних.

в) Необхідний атрибут для отримання адміністративних послуг онлайн.

г) Усі відповіді правильні.

1. Які основні перешкоди для широкого використання альтернативних шляхів отримання адміністративних послуг в Україні?

а) Низький рівень цифрової грамотності населення.

б) Недостатня довіра до електронних сервісів.

в) Неповна інтеграція інформаційних систем державних органів.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які додаткові можливості відкривають альтернативні канали отримання адміністративних послуг?**

а) Можливість відстежувати статус своєї справи онлайн.

б) Отримання консультацій в режимі реального часу.

в) Зменшення кількості бюрократичних процедур.

г) Усі відповіді правильні.

1. Які ризики пов'язані з використанням електронних сервісів для отримання адміністративних послуг?

а) Кіберзагрози.

б) Можливість помилок при заповненні електронних форм.

в) Відсутність особистого контакту з державним службовцем.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Що таке ідентифікація через BankID?**

а) Спосіб ідентифікації особи за допомогою банківських даних.

б) Альтернатива електронному цифровому підпису.

в) Можливість отримання адміністративних послуг через мобільний банк.

г) Усі відповіді правильні.

1. Які переваги використання мобільних додатків для отримання адміністративних послуг?

а) Можливість отримати послугу в будь-якому місці, де є інтернет-з'єднання.

б) Простота використання.

в) Отримання персоналізованих повідомлень про стан справ.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які напрямки розвитку альтернативних шляхів отримання адміністративних послуг в Україні?**

а) Розширення переліку послуг, доступних онлайн.

б) Покращення якості електронних сервісів.

в) Підвищення рівня кібербезпеки.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Яка основна мета сервісної діяльності органів публічної влади?**

а) Збільшити кількість бюрократичних процедур.

б) Спростити взаємодію громадян з державою.

в) Зменшити кількість державних органів.

г) Підвищити податкове навантаження на громадян.

1. **Які основні принципи сервісної діяльності?**

а) Орієнтація на клієнта.

б) Відкритість і прозорість.

в) Ефективність і оперативність.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які інструменти використовуються для реалізації сервісної діяльності?**

а) ЦНАПи.

б) Електронні сервіси.

в) Гарячі лінії.

г) Усі відповіді правильні.

### Рівень 2: Заглиблені знання

1. **Що таке стандарт обслуговування громадян?**

а) Набір правил, які визначають якість надання послуг.

б) Документ, що регламентує процедури взаємодії з органами влади.

в) Оцінка ефективності роботи державного органу.

г) Усі відповіді правильні, крім в.

1. **Яка роль громадськості в реалізації сервісної діяльності?**

а) Контроль за діяльністю органів влади.

б) Надання пропозицій щодо покращення послуг.

в) Участь у розробці нових сервісів.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Що таке інституційна пам'ять в контексті сервісної діяльності?**

а) Збереження інформації про взаємодію з громадянами.

б) Накопичення досвіду та знань.

в) Забезпечення безперервності надання послуг.

г) Усі відповіді правильні.

1. **Які виклики стоять перед реалізацією сервісної діяльності в Україні?**

а) Недостатнє фінансування.

б) Низький рівень цифрової грамотності населення.

в) Корупція.

г) Усі відповіді правильні.