

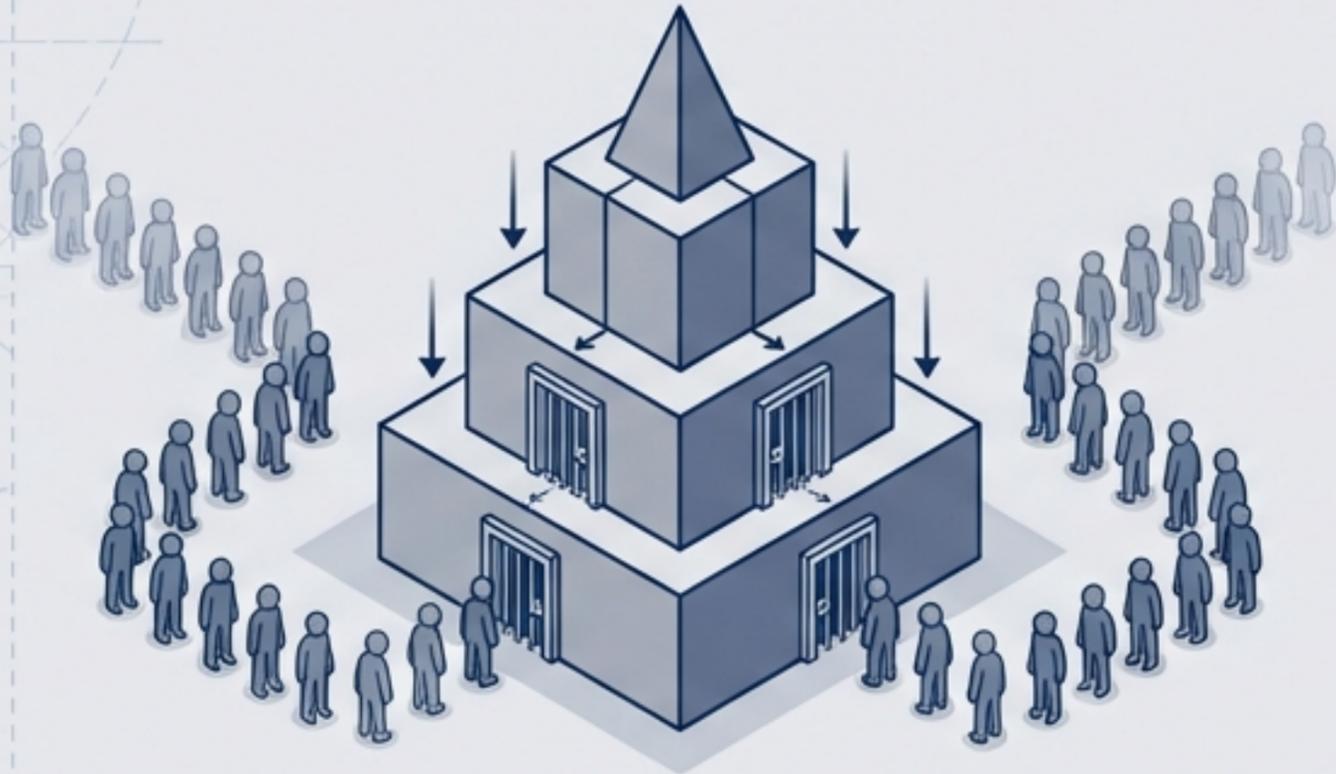
Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП): Архітектура Сервісної Держави

Від базових регламентів до цифрових інновацій Дія.Центрів



Філософія Сервісної Держави: Громадянин у Центрі Уваги

Стара Бюрократія



- ⚓ Контроль згори донизу
- ⚓ Жорстка ієрархія
- ⚓ Повільність та бар'єри

Сервісна Держава



- ⚡ Клієнтоорієнтованість
- ⚡ Прозорість та відкритість
- ⚡ Швидкість та партнерство

ЦНАП — це фізичне втілення концепції «сервісної держави», де державні послуги надаються ефективно та без зайвих бар'єрів.

Нормативний Фундамент: Положення та Регламент

Закон України «Про адміністративні послуги»

Положення

Що це таке?

Визначає правовий статус, організаційну структуру, ключові функції та завдання ЦНАП.

Регламент

Як це працює?

Визначає внутрішні процедури, стандарти обслуговування та алгоритми взаємодії з громадянами.

Просторове Планування: Доступність та Інклюзивність



1

Локація

Центральна частина міста, розвинена транспортна інфраструктура, 1-й або 2-й поверх.



4

Санітарні Норми

Обов'язкові інклюзивні санітарні кімнати.



2

Фізична Безбар'єрність

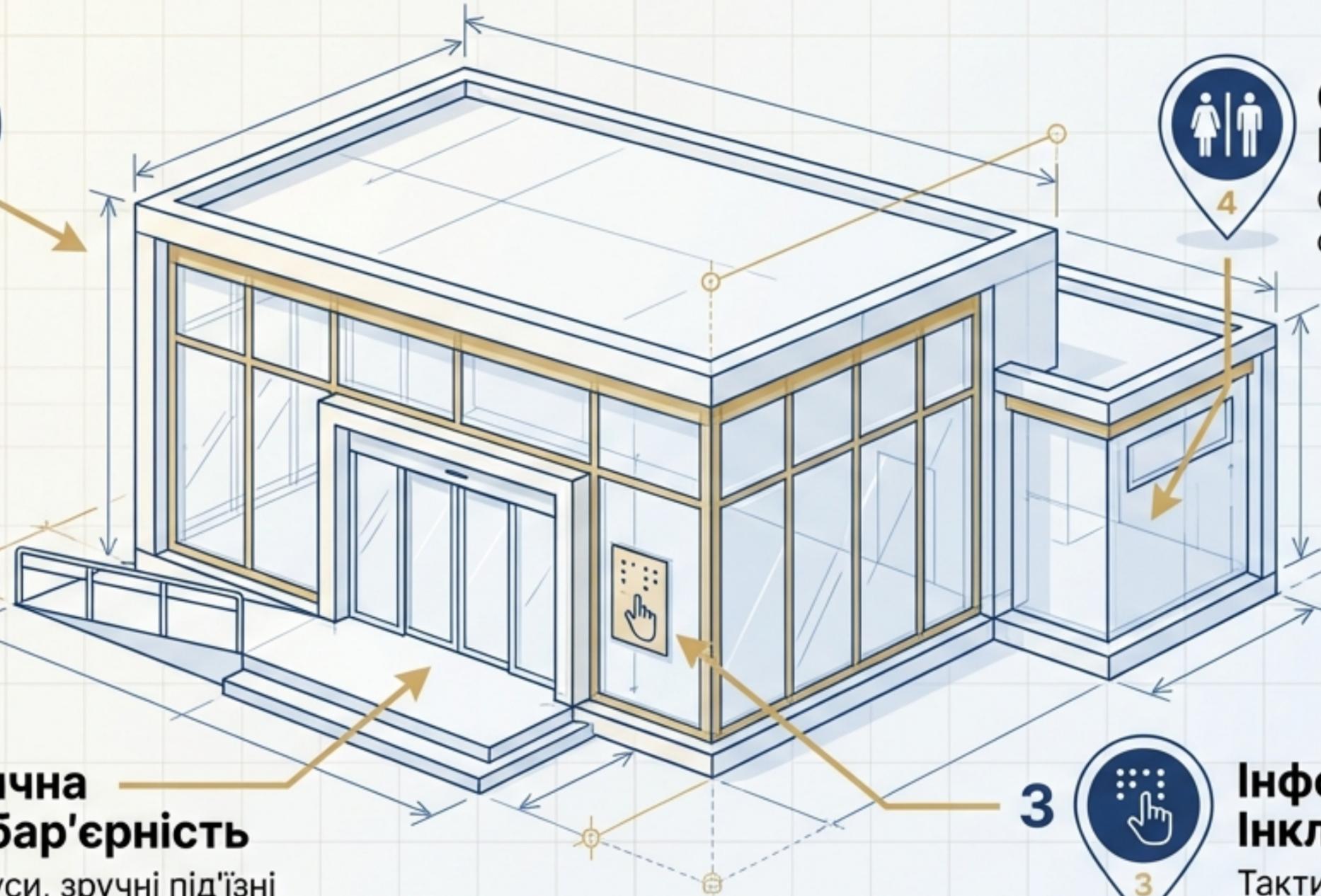
Пандуси, зручні під'їзні шляхи та розсувні двері.



3

Інформаційна Інклюзія

Тактильні таблички та дублювання інформації шрифтом Брайля.

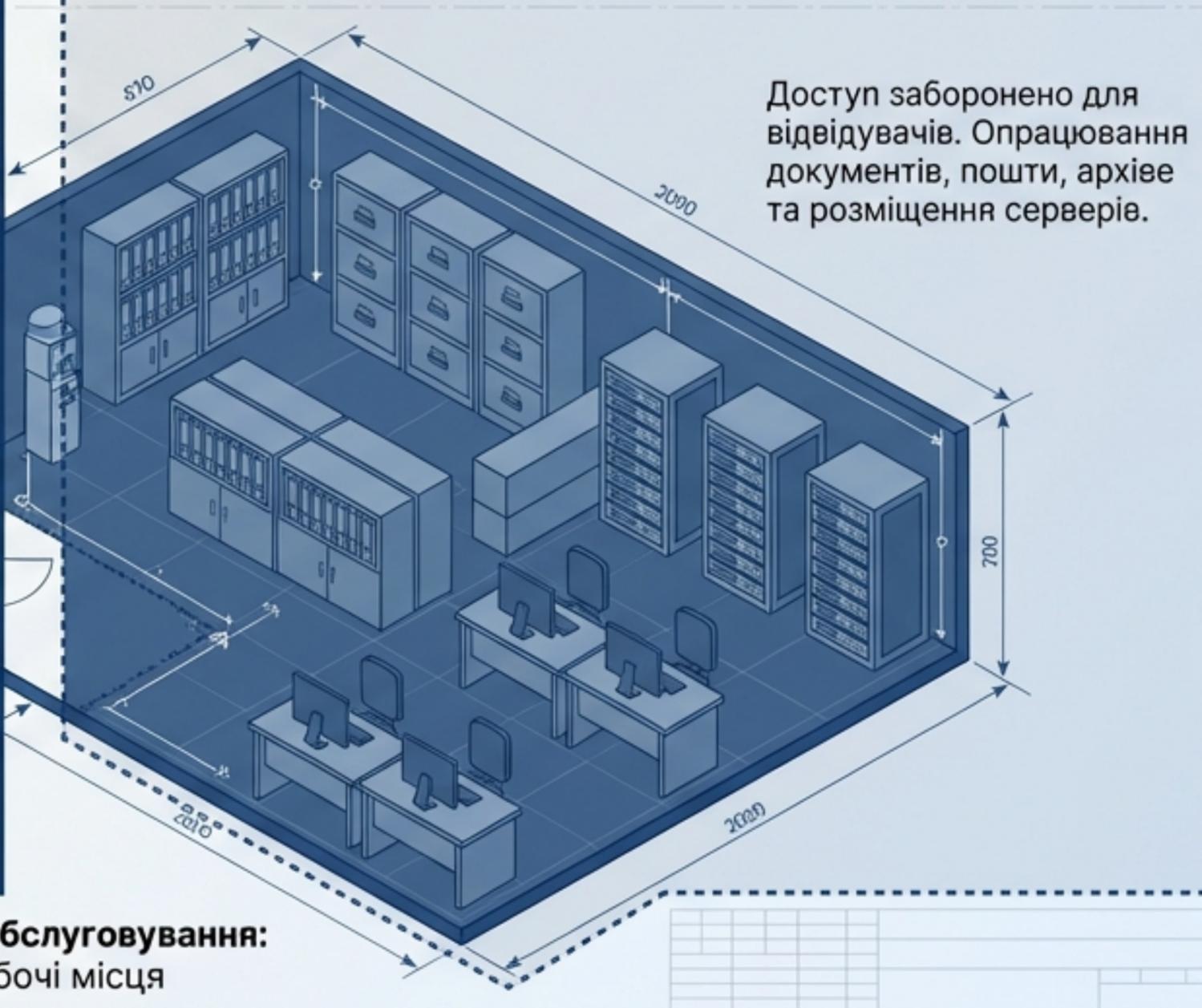


Зонування ЦНАП: Відкрита та Закрита Частини

Відкрита частина (Для громадян)



Закрита частина (Бек-офіс)

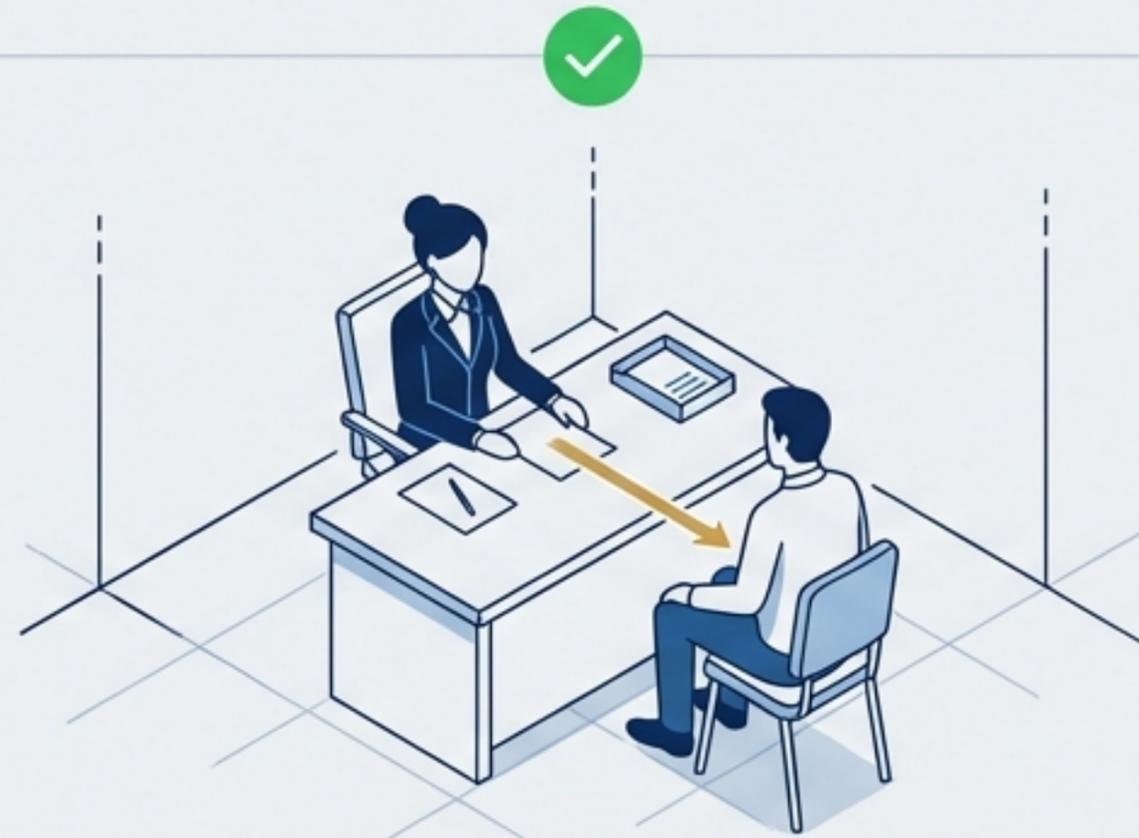


Організація Обслуговування: Фокус на Одному Клієнті

Універсальність Адміністраторів: Здатність одного працівника надавати максимально широкий спектр послуг.



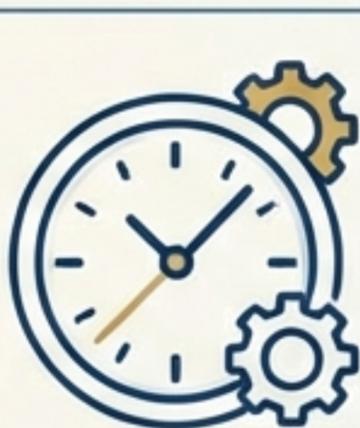
Паралельний прийом (Заборонено)



Послідовний прийом (Стандарт)

Чому це важливо: Унеможливорює помилки через розфокусованість, підвищує якість сервісу, мінімізує корупційні ризики та гарантує повагу до громадянина.

Графік Роботи: Адаптація до Потреб Громадян



**Мінімум
40 годин**

прийомного часу
на тиждень.



**6 днів на
тиждень**

Включно із суботою
(не менше 6 годин).



**Без перерви
на обід**

Гнучкий графік персоналу
для безперервного
прийому.



**Вечірні
години**

Прийом до 20:00
щонайменше два дні
на тиждень.

Графік повинен формуватися на основі аналізу завантаженості та побажань споживачів.

Керування Потоками: Електронна Черга та Онлайн-Запис

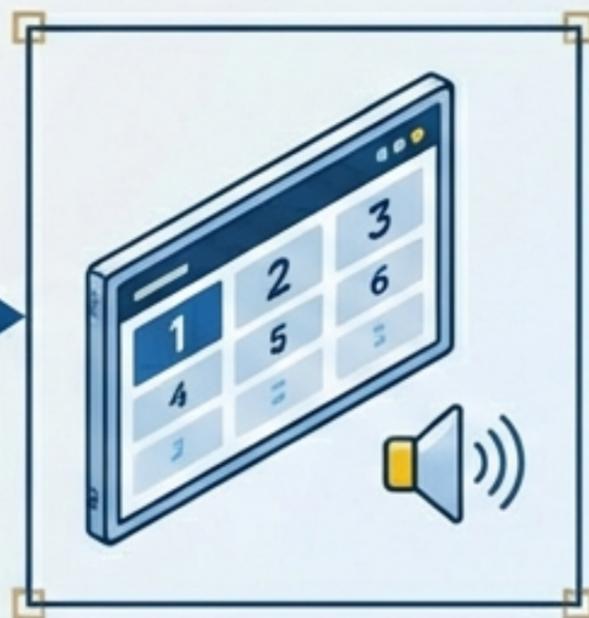
Крок 1: Онлайн-реєстрація



Крок 2: Фізичний термінал



Крок 3: Зона очікування



Крок 1: Онлайн-реєстрація

Попередній запис через вебсайт ЦНАП, портал Дія або мобільний застосунок.

Крок 2: Фізичний термінал

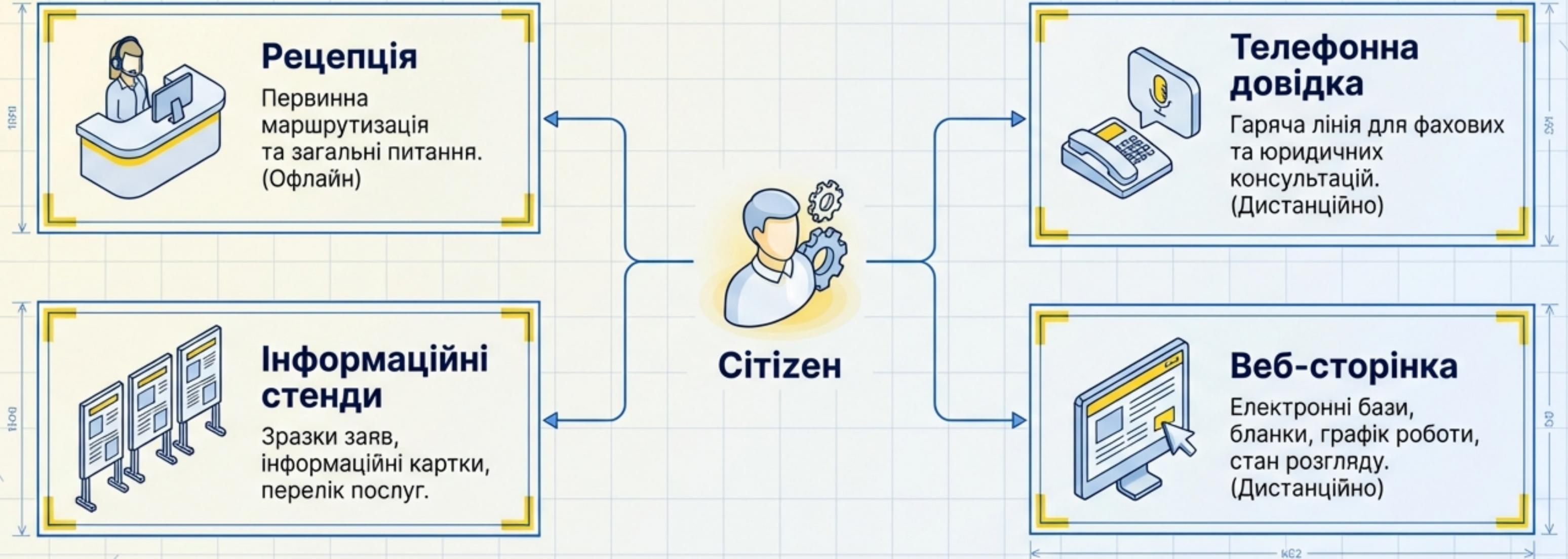
Отримання талона з номером у приміщенні.

Крок 3: Зона очікування

Відстеження просування черги на електронних табло зі звуковим інформуванням.

Стандарт Якості: До 15 хвилин очікування в черзі. До 10 хвилин прийому.

Інформаційні Канали: Доступність та Прозорість



Важливо: Усі консультації в ЦНАП є абсолютно безкоштовними.

Внутрішні Операції: Документообіг та Контроль



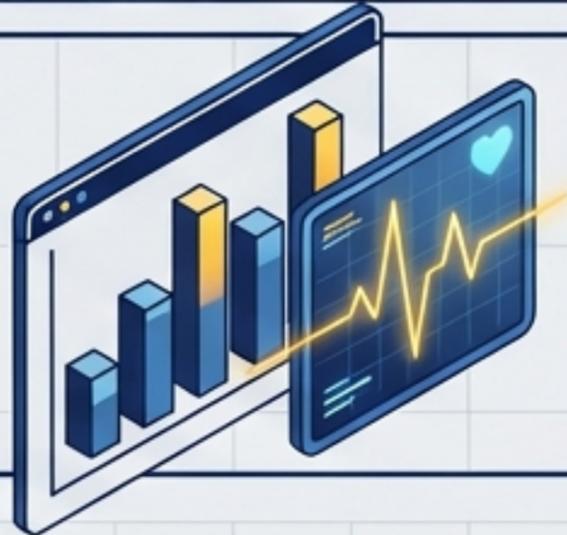
Електронний документообіг

Перехід від паперових справ до інтегрованих електронних баз даних для швидкого обміну даними між бек-офісом та суб'єктами надання послуг.



Контроль строків (Tracking)

Автоматичні нагадування в системі для адміністраторів про наближення граничних строків розгляду справи.

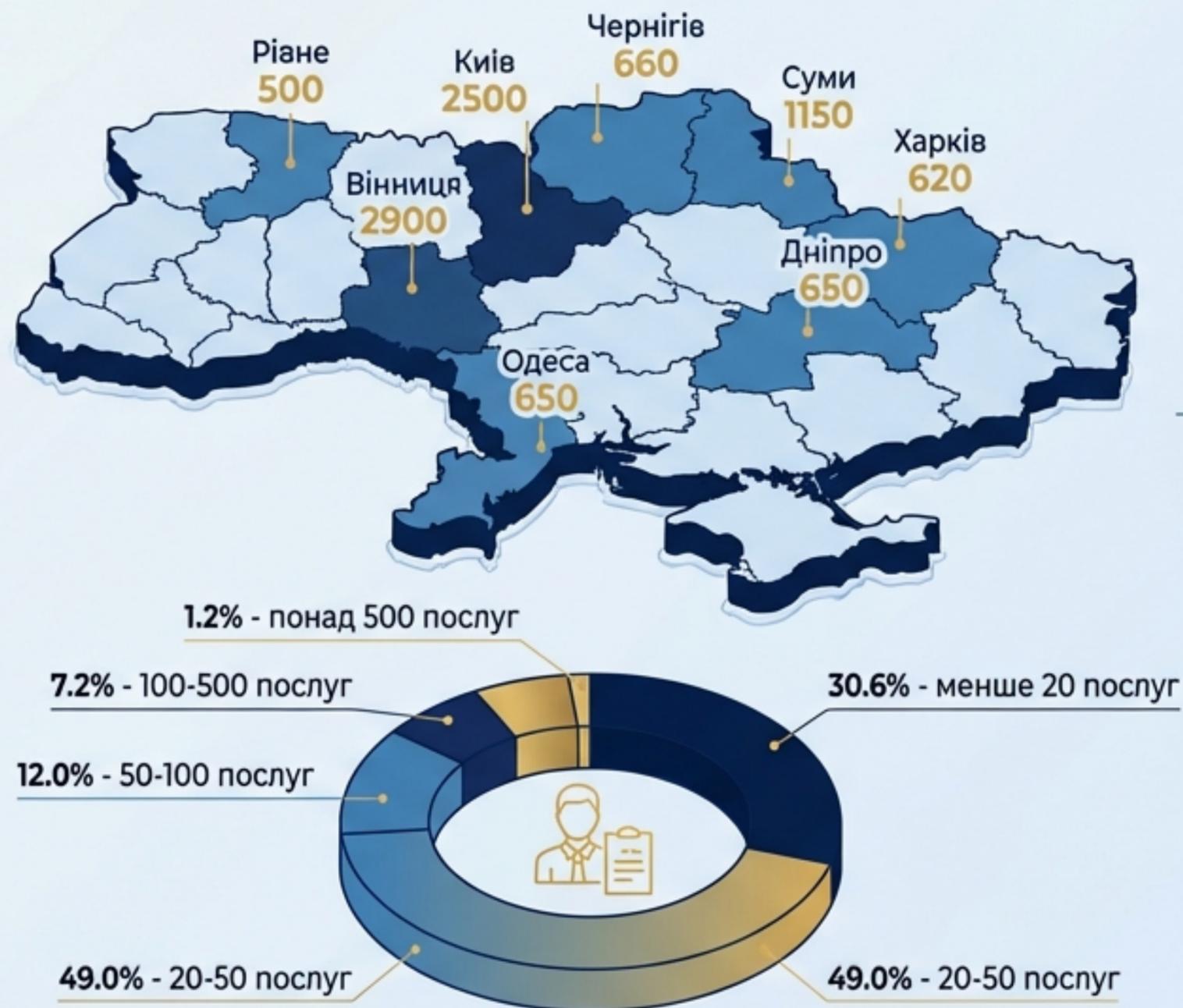


Контроль завантаженості

Аналіз KPIs працівників для оптимізації графіків змін та запобігання емоційному вигоранню.

Масштаби Діяльності: Від Базових до Комплексних Послуг

- ЦНАПи у великих містах надають понад **2500** послуг за один робочий день.
- Майже половина (**49%**) ЦНАПів надають в середньому **20-50** послуг на день, забезпечуючи базові потреби громад.
- Від реєстрації місця проживання та бізнесу до паспортних послуг — перелік постійно розширюється.



Інноваційні Практики: Мобільні ЦНАП



Концепція

Спеціально обладнані транспортні засоби («офіси на колесах»).

Аудиторія

Віддалені села без стаціонарних офісів, маломобільні групи та особи похилого віку.

Результат

Фізичне наближення державних послуг безпосередньо до місця проживання громадянина.

Інноваційні Практики: Послуги за «Життєвими Обставинами»

Єдине вікно: Замість звернень до різних установ, громадянин отримує пакет послуг за однією заявою.



Результат:

Мінімізація бюрократії, значна економія часу та кардинальне спрощення процедур.

Цифрове Майбутнє: Еволюція у Дія.Центри



Доступ до е-реєстрів

Повна інтеграція з державними базами даних через захищену систему «Трембіта».

Зони цифрової грамотності

Спеціальні простори для навчання громадян користуванню державними онлайн-послугами.

Інтеграція супутніх сервісів

Консультації для малого бізнесу («Дія.Бізнес»), безкоштовна правова допомога та оплата комунальних платежів.

Фундамент Сучасного ЦНАП: Підсумки



Клієнтоорієнтованість

Зручні графіки, універсальні адміністратори, відсутність паралельного прийому.

Чіткі Регламенти

Суворий контроль строків, формалізовані технологічні та інформаційні картки.

Безбар'єрність

Фізична доступність простору (Open Space) та інформаційна інклюзія.

Цифровізація

Електронні черги, мобільні офіси, інтеграція з е-реєстрами та порталом Дія.