



Polaris

Підтримка багаторівневого
врядування в Україні

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЦНАП ГРОМАД ХМЕЛЬНИЦЬКОЇ ОБЛАСТІ

За результатами застосування цими ЦНАП
е-сервісу «Дороговказ розвитку ЦНАП»



Polaris

Підтримка багаторівневого
врядування в Україні

Цей документ розроблено експертами програми Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні». Програма Polaris фінансується урядом Швеції через Шведське агентство з питань міжнародної співпраці та розвитку — Sida — і реалізується SALAR International — частиною Шведської асоціації місцевих і регіональних влад (SALAR), яка представляє асоціацію в міжнародній діяльності.

Вересень 2026

ВСТУП

З липня 2026 року Програма Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні» (далі – Програма Polaris) розпочала надання підтримки ЦНАП територіальних громад Хмельницької області, а також Хмельницькій обласній державній (військовій) адміністрації щодо окремих пов'язаних з цією тематикою питань.

Зокрема, в рамках цієї співпраці, з 29 липня до 13 серпня 2026 року 53 громади Хмельницької області за підтримки Хмельницької обласної державної (військової) адміністрації застосували е-сервіс «Дороговказ розвитку ЦНАП», розроблений експертами Програми Polaris.

53 громади Хмельницької області

За результатами використання е-сервісу:

1. **сформовано комплексне уявлення про поточний стан ЦНАП у кожній із громад** на основі оцінювання за понад 160 критеріями;
2. для кожної громади, з урахуванням наявного стану ЦНАП, а також готовності й спроможності впроваджувати складові, які наразі ще не реалізовані, засобами е-сервісу **підготовлено індивідуальний проєкт дорожньої карти розвитку ЦНАП**;
3. за допомогою розробленого експертами Програми Polaris цифрового інструментарію узагальнено результати на рівні області, що дало змогу **визначити ключові напрями, які потребують подальшої уваги**.

Як читати показники

Реалізовано, %	частка всіх ЦНАП області, у яких відповідна складова вже реалізована.
Не реалізовано, але готові впроваджувати, %	частка всіх ЦНАП області, у яких складова ще не реалізована, але готовність до її впровадження підтверджена.
Не реалізовано і готовність не підтверджена, %	частка всіх ЦНАП області, у яких складова ще не реалізована і готовність до її впровадження не підтверджена.

Примітка.

Усі три показники розраховано від загальної кількості ЦНАП/громад області, які скористалися е-сервісом. Для кожного критерію їх сума становить 100 %.

ВИЗНАЧАЛЬНІ СКЛАДОВІ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ЦНАП

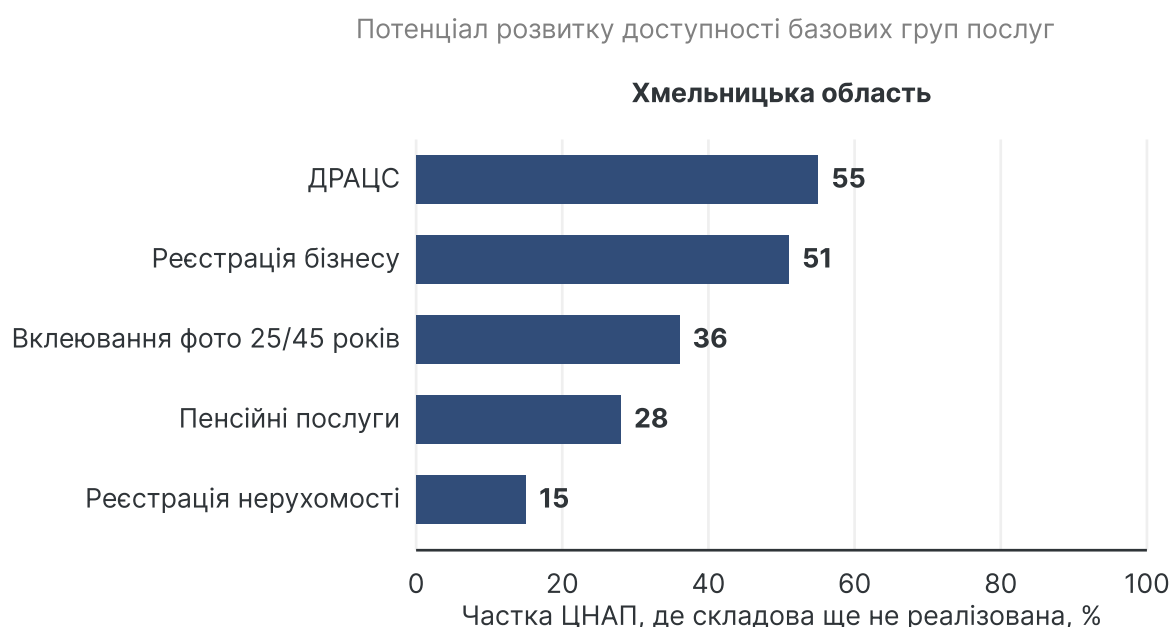
З огляду на результати застосування е-сервісу, визначальними складовими подальшого розвитку ЦНАП Хмельницької області є, зокрема, такі:

Наведені нижче рекомендації відображають потенціал розвитку — тобто частку ЦНАП/громад, де відповідна складова ще не реалізована. Їх мета — окреслити напрями подальшої можливої роботи з урахуванням поточного стану ЦНАП в області.

1. Забезпечення доступності базових (найбільш витребуваних) груп послуг у ЦНАП

Доцільно продовжувати розширення переліку базових послуг, доступних безпосередньо через ЦНАП, орієнтуючись на фактичний рівень їх інтеграції. Потенціал подальшого розвитку стосується:

- ДРАЦС (55 %);
- реєстрації бізнесу (51 %);
- вклеювання фото до паспорта у формі книжечки у 25/45 років (36 %);
- пенсійних послуг (28 %).



2. Організація доступу до інформаційних систем та публічних е-реєстрів

Для розширення переліку послуг і повноцінної роботи фронт-офісу важливо забезпечувати працівникам ЦНАП необхідний доступ до спеціалізованих інформаційних систем і реєстрів. Потенціал розвитку стосується:

- ДЗК (51 %);
- ДРАЦСГ (43 %);
- Єдиного державного реєстру юросіб та ФОП (43 %).



3. Розширення територіальної та виїзної (мобільної) доступності послуг

Доцільно посилювати спроможність віддалених робочих місць та використовувати виїзні (мобільні) формати обслуговування там, де вони дають змогу наблизити послуги до мешканців. Потенціал розвитку охоплює:

- застосування виїзних (мобільних) сервісів («Мобільний адміністратор» та/або «Виїзне ВРМ» та/або «Мобільний ЦНАП») (77 %);
- надання на ВРМ трьох і більше груп послуг, насамперед ДРАЦС, реєстрації місця проживання та АПСХ (64 %).

4. Розвиток цифрових сервісів та внутрішніх цифрових процесів

Важливим напрямом є цифровізація як внутрішньої організації роботи ЦНАП, так і взаємодії з відвідувачами. Потенціал розвитку охоплює:

- застосування системи е-документообігу (53 %);
- надання онлайн-консультацій через Фейсбук, мобільні додатки, чат-боти тощо (53 %);
- **забезпечення можливості оплати за послуги у ЦНАП (47 %);**
- надання можливості самостійного отримання е-послуг за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування (43 %).

5. Удосконалення інформаційного забезпечення, облаштування та організації простору ЦНАП

Доцільно комплексно вдосконалювати інформаційне середовище й умови обслуговування. Потенціал розвитку стосується:

- облаштування місць для самообслуговування / інформаційних кіосків (70 %);
- забезпечення ЦНАП сучасною комп'ютерною технікою (42 %);
- встановлення засобів орієнтування та інформаційної підтримки (38 %);
- розміщення всіх інформаційних карток на вебсайтах ЦНАП/ОМС (25 %);
- **організації ЦНАП за принципом «відкритого простору» (23 %);**
- розробки інформаційних карток на всі послуги (21 %).

6. Посилення безбар'єрності та інклюзивності

Подальший розвиток ЦНАП має передбачати комплексні рішення для різних груп відвідувачів. Серед актуальних складових:

- розміщення матеріалів, надрукованих шрифтом Брайля (74 %);
- застосування рішень для обслуговування людей з порушенням слуху (74 %);

- застосування рішень для обслуговування людей з порушенням зору (70 %);
- забезпечення інформаційними матеріалами щодо гендерних стереотипів і гендерно зумовленого насильства (55 %);
- пристосування для осіб з інвалідністю кімнати особистої гігієни (42 %);
- організації місця для дітей / дитячого куточка / дитячої кімнати (40 %);
- забезпечення безбар'єрності за маршрутом руху заявника (23 %).

7. Системний розвиток персоналу ЦНАП

Доцільно посилювати планування професійного розвитку та внутрішні практики роботи з персоналом. Потенціал розвитку стосується:

- участі працівників ЦНАП у навчальних заходах щодо надання першої (невідкладної) домедичної допомоги (58 %);
- підготовки плану заходів з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП (47 %);
- проведення щонайменше один раз на рік опитувань працівників, у тому числі анонімних (34 %).

8. Розвиток моніторингу та використання даних для управління

Важливо посилювати системний збір і використання даних для планування роботи ЦНАП та оцінки потреб відвідувачів. Потенціал розвитку стосується:

- збору даних щодо клієнтів(ок) з розбивкою за ознакою статі у всій звітності ЦНАП (74 %);
- проведення аналізу кількості відвідувачів, які звертаються за консультаціями (34 %).

ДЕТАЛЬНІ РЕЗУЛЬТАТИ

ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК «1. ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ

Нижче наведено визначені за результатами застосування ЦНАП е-сервісу «Дороговказ розвитку ЦНАП» складові потенціалу розвитку. Перелік упорядковано — від більшого потенціалу до меншого.

55 %	ДРАЦС
53 %	Онлайн-консультації через Фейсбук, мобільні додатки, чат-бот тощо
51 %	Реєстрація бізнесу
43 %	Самостійне отримання е-послуг у місцях самообслуговування
36 %	Вклеювання фото до паспорта у формі книжечки (25/45 років)
34 %	Технологічні картки на всі послуги
32 %	Навчання з цифрової грамотності та цифрових навичок
28 %	Пенсійні послуги
26 %	Консультації щодо отримання засобів е-ідентифікації
25 %	Розміщення всіх інформаційних карток на вебсайтах ЦНАП/ОМС
21 %	Розміщення повного переліку послуг на вебсайтах ЦНАП/ОМС
21 %	Інформаційні картки на всі послуги
19 %	Реєстрація місця проживання

Детальна інформація щодо кожного з критеріїв цього тематичного блоку наведена нижче.

Примітка. Усі три показники розраховано від загальної кількості ЦНАП/громад області, які скористалися е-сервісом. Для кожного критерію їх сума становить 100 %.

1.1. Онлайн-фронт-офіс (наявність на вебсайті ЦНАП/ОМС передбаченої законом інформації)

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Розділ “Запитання - відповіді” для типових ситуацій	23	43	34
Розділ для ВПО, військових, ветеранів(ок) та членів їх сімей?	53	34	13
Новини ЦНАП (у т.ч. систематичне наповнення)?	74	17	9
ІК на кожну послугу?	75	21	4
Повний перелік послуг ЦНАП?	79	8	13
Про довідковий телефон(и) ЦНАП?	89	6	5
Про електронну пошту ЦНАП?	92	4	4
Про режим роботи ЦНАП?	96	4	0
Про місцезнаходження ЦНАП?	98	0	2

1.2. Надання консультаційної інформації про послуги

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Окрема гаряча лінія для ВПО, ветеранів(ок)	8	26	66
Онлайн (через Фейсбук, мобільні додатки (чат-бот тощо))	47	19	34
Електронною поштою	77	8	15
Телефоном	85	9	6

1.3. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Послуги з реєстрації вживаних транспортних засобів	17	26	57
Послуги з видачі посвідчень водія	19	25	56
Послуги з реєстрації нових транспортних засобів	23	25	52
Послуги із «закордонними» паспортами та паспортами у формі картки	32	21	47
ДРАЦС (реєстрація народження, смерті, шлюбу, єМалятко, інші)	45	17	38
Реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	49	21	30
Вклеювання фото до паспорта у формі книжечки (25/45 років)	64	9	27
Дозволи / декларації у сфері будівництва	66	8	26
Пенсійні послуги	72	2	26
Послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	81	6	13
Реєстрація місця проживання	81	8	11
Реєстрація прав на нерухомість	85	9	6
Адміністративні послуги соціального характеру (субсидії, допомоги, пільги, компенсації)	87	6	7

1.3.1. Послуги для ВПО та інші послуги, зумовлені війною

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Оформлення допомоги на проживання ВПО	77	4	19
Оформлення і видача довідки про взяття на облік ВПО	81	6	13
Прийом інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією росії	81	8	11
Послуги для військових, ветеранів(ок) та членів їх сімей	91	4	5

1.3.2. Швидкі послуги

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи надаються швидкі послуги (за один візит)	92	6	2

1.4. Консультування підприємців «Дія. Бізнес»

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи консультують підприємців через «Дія. Бізнес»?	21	17	62

1.5. Інформаційні картки

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Наявні інформаційні картки на всі послуги?	79	15	6
Наявність в інформаційних картках інформації про вебсайт ЦНАП?	83	6	11
Наявність в інформаційних картках інформації про е-пошту ЦНАП?	87	4	9
Чи зазначено в інформаційних картках про платність послуг?	92	4	4
Наявність в інформаційних картках інформації про телефон ЦНАП?	94	4	2
Наявність в інформаційних картках інформації про режим роботи ЦНАП?	94	4	2
Чи вичерпно зазначені в інформаційних картках переліки необхідних документів?	94	4	2
Наявність в інформаційних картках інформації про місцезнаходження ЦНАП?	94	6	0
Чи зазначені в інформаційних картках строки надання послуг?	94	4	2

1.6. Технологічні картки

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Наявні технологічні картки на всі послуги?	66	26	8
Чи дотримуються процедури, визначені в технологічних картках?	83	13	4
Чи раціоналізовані процедури (скорочені загальні терміни опрацювання справи)?	87	6	7
Наявність в технологічних картках чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи?	91	8	1
Наявність в технологічних картках чітких і зрозумілих строків опрацювання справи?	92	6	2

1.7. Доступність цифрових послуг у ЦНАП та ВРМ

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є можливість самостійного отримання е-послуг за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування?	57	19	24
Чи застосовується шеринг документів?	66	15	19
Чи практикується проведення у ЦНАП навчань з цифрової грамотності та цифрових навичок, насамперед щодо користування е-послугами?	68	19	13
Чи консультують адміністратори ЦНАП щодо отримання засобів е-ідентифікації?	74	9	17
Чи консультують адміністратори ЦНАП щодо отримання е-послуг?	91	4	5

1.8. Графік роботи ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи надаються послуги у ЦНАП 6 днів на тиждень?	11	0	89
Чи надаються послуги у ЦНАП 1 день на тиждень до 20.00?	34	6	60
Чи надаються послуги у ЦНАП 5 днів на тиждень?	72	2	26
Чи надаються послуги у ЦНАП без перерви на обід?	79	8	13
Чи надаються послуги у ЦНАП не менше 7 годин в день?	89	8	3

ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК «2. МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ЦНАП, ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ТА ЙОГО ОБЛАШТУВАННЯ, ІНШІ ЗРУЧНОСТІ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ

Нижче наведено визначені за результатами застосування ЦНАП е-сервісу «Дороговказ розвитку ЦНАП» складові потенціалу розвитку. Перелік упорядковано — від більшого потенціалу до меншого.

77 %	Виїзні (мобільні) сервіси
74 %	Матеріали, надруковані шрифтом Брайля
74 %	Рішення для обслуговування людей з порушенням слуху
70 %	Інформаційні кіоски / місця для самообслуговування
70 %	Рішення для обслуговування людей з порушенням зору
64 %	Надання на ВРМ 3 і більше груп послуг
60 %	Столик для сповивання
55 %	Інформаційні матеріали гендерного спрямування
47 %	Можливість оплати за послуги
42 %	Сучасна комп'ютерна техніка
42 %	Пристосована кімната особистої гігієни
40 %	Місце для дітей / дитячий куточок / дитяча кімната
38 %	Засоби орієнтування та інформаційної підтримки
30 %	По 2 стільці відвідувачам біля робочих місць адміністраторів ЦНАП
26 %	Пандус та поручні / піднімальний пристрій
26 %	Оновлення меблів
25 %	Безоплатна велопарковка
23 %	«Відкритий простір» у ЦНАП
23 %	Безбар'єрність за маршрутом руху заявника

Детальна інформація щодо кожного з критеріїв цього тематичного блоку наведена нижче. Примітка. Усі три показники розраховано від загальної кількості ЦНАП/громад області, які скористалися е-сервісом. Для кожного критерію їх сума становить 100 %.

2.1. Основний офіс – територіальна доступність

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи наявні інформаційні таблички про ЦНАП на прилеглих вулицях?	13	40	47
Чи позначені місця для транспортних засобів людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення?	51	30	19
Чи є безоплатна велопарковка для відвідувачів?	75	11	14
Чи є вільним (безперешкодним) доступ до приміщення ЦНАП?	91	8	1
Чи створено умови для безпеки клієнтів/ів (достатнє освітлення, фізична безпека для життя і здоров'я, без ризиків сексуальних домагань, сексуального насильства)?	92	4	4
Чи розташований ЦНАП у зручному для добирання місці?	92	2	6
Чи є безоплатні місця для паркування автомобілів відвідувачів?	94	2	4
Чи є поруч з ЦНАП належна транспортна інфраструктура?	94	0	6

2.2. Відкрито територіальні підрозділи (або віддалені робочі місця)

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи надаються на ВРМ 3 і більше груп послуг (насамперед, ДРАЦС, реєстрація місця проживання, АПСХ)?	36	25	39
Чи створено достатню кількість ВРМ?	47	21	32

2.3. "Відкритий простір" у ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи організований робочий простір у ЦНАП за принципом "відкритого простору" (некабінетна система)?	77	4	19

2.4. Зонування приміщення

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи застосовується у ЦНАП зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)?	74	9	17

2.5. Достатність площі ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Наявність у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих, що очікують у черзі	92	2	6

2.6. Достатність облаштування ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи наявна локальна обчислювальна мережа?	49	26	25
Чи достатньо та сучасна комп'ютерна техніка?	58	34	8
Чи достатньо та належні меблі?	74	19	7

2.7. Робоче місце, орієнтоване на замовника

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є по 2 стільці відвідувачам біля робочих місць адміністраторів ЦНАП?	70	21	9
Чи наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки тощо?	89	6	5

2.8. Наявність у ЦНАП укриття

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Для персоналу ЦНАП	47	15	38
Для відвідувачів ЦНАП	49	13	38

2.9. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи наявний інформаційно-консультаційний пункт/ рецепція?	36	15	49

2.10. Консультування

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи інформуються заявники під час надання послуг про можливість складання адміністратором заяви в електронній формі, її друку?	91	4	5
Чи надаються у ЦНАП консультації?	96	2	2

2.11. Стенди

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи розміщені матеріали, надруковані шрифтом Брайля?	26	51	23
Чи розміщено на стендах зразки заповнення основних документів?	66	17	17
Чи розміщено на стендах актуальні інформаційні картки?	74	13	13

2.12. Друкована продукція про послуги

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є буклети, флаєри, інша друкована продукція про послуги?	62	23	15

2.13. Інформаційні кіоски (термінали)

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи наявні інформаційні кіоски (термінали) чи місця для самообслуговування з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП?	30	34	36

2.14. Попередній запис на прийом

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є можливість попереднього запису на прийом у ЦНАП телефоном / на вебсайті ЦНАП/особисте звернення в т.ч./ через термінал електронної черги?	58	17	25

2.15. Електронна система керування чергою

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи застосовується електронна система керування чергою?	34	25	41

2.16. Засоби орієнтування та інформаційної підтримки

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи наявні у ЦНАП засоби орієнтування та інформаційної підтримки?	62	17	21

2.17. Можливість отримання заявником бланків заяв

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи може заявник отримати за запитом (на прохання) бланки заяв?	94	2	4

2.18. Можливість вибору заявником/-цею працівника/-цю ЦНАП, який/а надаватиме послуги

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи має заявник/-ця можливість обрати працівника/-цю ЦНАП (тобто, за своїм бажанням звернутись до жінки чи до чоловіка?	55	6	39

2.19. Наявність інформаційних матеріалів гендерного спрямування

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є інформаційні матеріали, які розвінчують гендерні стереотипи, містять інформацію щодо гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, торгівлі людьми тощо (буклети, стенди, соціальна реклама на моніторах тощо)?	45	17	38

2.20. Кімната особистої гігієни для відвідувачів

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є у ЦНАП кімната особистої гігієни для відвідувачів?	91	6	3

2.21. Умови для осіб з інвалідністю

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи наявні рішення для обслуговування людей з порушенням слуху?	26	42	32
Чи наявні рішення для обслуговування людей з порушенням зору?	30	45	25
Чи є понижена стійка реєстрації (рецепції)?	32	19	49
Чи є пристосована для осіб з інвалідністю кімната особистої гігієни?	58	25	17
Чи є пандус та поручні з обох боків, або піднімальний пристрій?	74	17	9
Чи забезпечено безбар'єрність за маршрутом руху заявника?	77	13	10

2.22. Виїзне (мобільне) обслуговування

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи застосовується сервіс «Мобільний адміністратор» та/або сервіс «Виїзне ВРМ» та/або сервіс «Мобільний ЦНАП»?	23	40	37

2.23. Умови для відвідувачів з дітьми

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є столик для сповивання?	40	34	26
Чи є місця для дітей / дитячий куточок / дитяча кімната?	60	25	15
Чи є місця для тимчасового розміщення дитячих колясок?	85	9	6

2.24. Супутні послуги

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи є у ЦНАП можливість оплати за послуги (POS-термінал / платіжний термінал/ банківська каса / банківське відділення)?	53	30	17
Чи є ксерокс (або усі копії робляться персоналом ЦНАП)?	89	8	3
Чи є вільний Wi-Fi?	91	8	1

ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК «3. ПЕРСОНАЛ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ

Нижче наведено визначені за результатами застосування ЦНАП е-сервісу «Дороговказ розвитку ЦНАП» складові потенціалу розвитку. Перелік упорядковано — від більшого потенціалу до меншого.

58 %	Навчання з надання першої (невідкладної) домедичної допомоги
47 %	План заходів з підвищення кваліфікації персоналу
34 %	Щорічні опитування працівників (у т.ч. анонімні)
28 %	Навчання щодо впровадження гендерного підходу
28 %	Стандарти балансу між роботою і життям (work-life balance)

Детальна інформація щодо кожного з критеріїв цього тематичного блоку наведена нижче.

Примітка. Усі три показники розраховано від загальної кількості ЦНАП/громад області, які скористалися е-сервісом. Для кожного критерію їх сума становить 100 %.

3.2. Дотримання вимог якості обслуговування

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Охайний зовнішній вигляд	94	2	4
Недопущення дискримінації	94	2	4
Забезпечення конфіденційності	96	1	3
Привітність та ввічливість	96	2	2
Компетентність	96	2	2
Мова та лексика	96	2	2
Індивідуальний підхід	96	2	2
Поведінка в нестандартних і конфліктних ситуаціях	96	2	2
Акуратність і точність	96	2	2
Послідовність дій під час обслуговування	96	2	2

3.3. Посадові інструкції

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи передбачено виконання функцій працівника, відсутнього на роботі з поважних причин?	81	11	8
Чи відповідають посадові інструкції фактичному виконанню повноважень?	92	6	2

3.4. Підвищення кваліфікації

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи беруть участь працівники ЦНАП у навчальних заходах щодо надання першої (невідкладної) домедичної допомоги?	42	43	15
Чи є план заходів з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП?	53	32	15
Чи бере участь персонал ЦНАП у навчанні щодо впровадження гендерного підходу у професійну діяльність?	72	19	9
Чи проводяться навчальні заходи або розроблена інструкція з питань безпеки (наприклад, щодо того, як діяти персоналу ЦНАП під час повітряної тривоги тощо)?	81	11	8
Чи долучений персонал ЦНАП до формування стратегії розвитку ЦНАП, планування заходів з поліпшення роботи?	83	11	6
Чи беруть участь працівники ЦНАП у навчальних заходах щодо надання адмінпослуг?	92	6	2

3.5. Баланс між роботою та життям (work-life balance)

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи впроваджені у діяльність ЦНАП стандарти балансу між роботою і життям (поєднання сімейного (особистого) життя і професійної діяльності) із внесенням відповідних положень до документів, що регулюють діяльність ЦНАП (у т.ч. гнучкі графіки роботи, відпустки)	72	17	11
Чи дотримуються правила вчасного початку і завершення роботи; вчасного формування графіків чергування у суботу (якщо ЦНАП працює у суботу)?	75	6	19

3.6. Збалансоване представництво жінок і чоловіків персоналу ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи збалансованим є представництво жінок і чоловіків персоналу ЦНАП (щонайменше, співвідношення 30% до 70% представництва різних статей)?	9	29	62

3.7. Керівник ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Щонайменше один раз на рік проводяться опитування працівників (у т.ч. анонімні)	66	13	21
Керівник ЦНАП щонайменше раз на рік спілкується з кожним працівником ЦНАП задля отримання комплексного зворотнього зв'язку	92	2	6

ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК «4. РОБОТА БЕК-ОФІСУ, ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СНАП (ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ)»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ

Нижче наведено визначені за результатами застосування ЦНАП е-сервісу «Дороговказ розвитку ЦНАП» складові потенціалу розвитку. Перелік упорядковано — від більшого потенціалу до меншого.

53 %	Система е-документообігу
51 %	Державний земельний кадастр
43 %	Єдиний державний реєстр юросіб та ФОП
43 %	Державний реєстр актів цивільного стану громадян
40 %	Спільні наради з обговорення питань співпраці фронт- та бек-офісів
26 %	Прийом заявників лише у ЦНАП щодо послуг, переданих до компетенції ЦНАП
23 %	ЄІССС
13 %	Реєстр територіальної громади

Детальна інформація щодо кожного з критеріїв цього тематичного блоку наведена нижче. Примітка. Усі три показники розраховано від загальної кількості ЦНАП/громад області, які скористалися е-сервісом. Для кожного критерію їх сума становить 100 %.

4.1. Доступ до інформаційних систем та публічних е-реєстрів

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
ЄІС МВС	17	28	55
Єдиний державний демографічний реєстр	45	28	27
Державний земельний кадастр	49	26	25
Єдиний державний реєстр юросіб та ФОП	57	15	28
Державний реєстр актів цивільного стану громадян	57	13	30
ЄІССС	77	9	14
ЄДЕССБ	79	6	15
ПК "Соціальна громада"	81	8	11
Реєстр територіальної громади	87	8	5
Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	92	2	6
Портал Дія	96	2	2

4.2. Наявність системи е-документообігу ЦНАП

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи застосовується у діяльності ЦНАП система е-документообігу?	47	34	19

4.3. Заборона паралельного прийому заявників

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи здійснюється лише у ЦНАП прийом заявників щодо послуг, переданих до компетенції ЦНАП?	74	9	17

4.4. Інформування заявника про результат послуги

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи інформується заявник про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, через е-кабінет тощо)?	87	8	5

4.5. Обговорення питань співпраці фронт- та бек-офісів

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи проводяться спільні наради з обговорення питань співпраці фронт- та бек-офісів?	60	8	32

ТЕМАТИЧНИЙ БЛОК «5. МОНІТОРИНГ ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ

Нижче наведено визначені за результатами застосування ЦНАП е-сервісу «Дороговказ розвитку ЦНАП» складові потенціалу розвитку. Перелік упорядковано — від більшого потенціалу до меншого.

74 %	Збір даних щодо клієнтів(ок) з розбивкою за ознакою статі
34 %	Аналіз кількості відвідувачів, які звертаються за консультаціями
15 %	Аналіз зауважень і пропозицій щодо стану та проблем надання послуг

Детальна інформація щодо кожного з критеріїв цього тематичного блоку наведена нижче.

Примітка. Усі три показники розраховано від загальної кількості ЦНАП/громад області, які скористалися е-сервісом. Для кожного критерію їх сума становить 100 %.

5.1. Аналіз кількості відвідувачів

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи проводиться збір даних щодо клієнтів(ок) з розбивкою за ознакою статі у всій звітності ЦНАП?	26	21	53
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються за консультаціями?	66	6	28
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які є військовими, ветеранами(ками), членами їх сімей?	68	8	24
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які є ВПО?	70	8	22
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються щодо прийому / видачі документів?	83	4	13

5.2. Зворотний зв'язок з відвідувачами

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
За допомогою книги відгуків та пропозицій	43	9	48
За допомогою скриньки	55	17	28
Через електронні інструменти	79	8	13

5.3. Моніторинг діяльності ЦНАП із застосуванням інших інструментів

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Застосовується внутрішній моніторинг в е-формі	43	23	34
Використовується система онлайн-моніторингу Єдиного державного вебпорталу е-послуг	68	13	19

5.4. Аналіз зауважень і пропозицій і вжиття відповідних заходів

Критерій	Реалізовано, %	Не реалізовано, але готові, %	Не реалізовано і готовність не підтверджена, %
Чи проводиться аналіз зауважень і пропозицій щодо стану та проблем надання послуг?	85	8	7
Чи вживаються відповідні заходи за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо стану та проблем надання послуг?	89	4	7

