



Міністерство  
цифрової трансформації  
України



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra  
За підтримки Швейцарії



Фонд  
Східна  
Європа

# Цифрова валіза для ЦНАП

Сергій Гунько та Ксенія Стеблина



# Шаблонний проект

✓ Проаналізовано використання мобільних валіз у понад 20 ЦНАП

✓ Реалізовано у листопаді 2020 року у 4-х пілотних громадах EGAP

✓ Залучено експертів з досвідом роботи у ЦНАП

✓ Готовий до впровадження – містить всі необхідні додатки

Для чого  
це потрібно?

## Надання послуг поза межами ЦНАП:

вдома

у медичному закладі

у віддаленому населеному пункті

## Кому це необхідно?

людям з інвалідністю

людям поважного віку

тимчасово маломобільним людям

жителям віддалених сіл

тещі голови сільради

## Правовий аспект

З метою забезпечення належної доступності адміністративних послуг можуть утворюватися територіальні підрозділи та віддалені (у тому числі пересувні) робочі місця адміністраторів центрів надання адміністративних послуг.

ч.4 ст.12 Закону України «Про адміністративні послуги»

### Орган місцевого самоврядування

- 01 Приймає рішення про утворення віддаленого (пересувного) робочого місця
- 02 Затверджує положення та регламент роботи ЦНАП
- 03 Здійснює організаційне забезпечення роботи

# Алгоритм впровадження





## Обладнання валізи



Готовність до роботи  
без розгортання



Обслуговування  
та розхідні матеріали



Кілька варіантів  
підключення до інтернету



Вага має значення!



Зарядження одним  
або двома кабелями

# Транспорт та безпека



Графік виїздів або алгоритм планування



Інструкція для адміністратора для кризових ситуацій



Транспорт ОМС або договір з підрядником



Охоронна компанія або група працівників ЦНАП



Всі питання прописані та вирішені заздалегідь



# Оплата услуг



POS-термінал



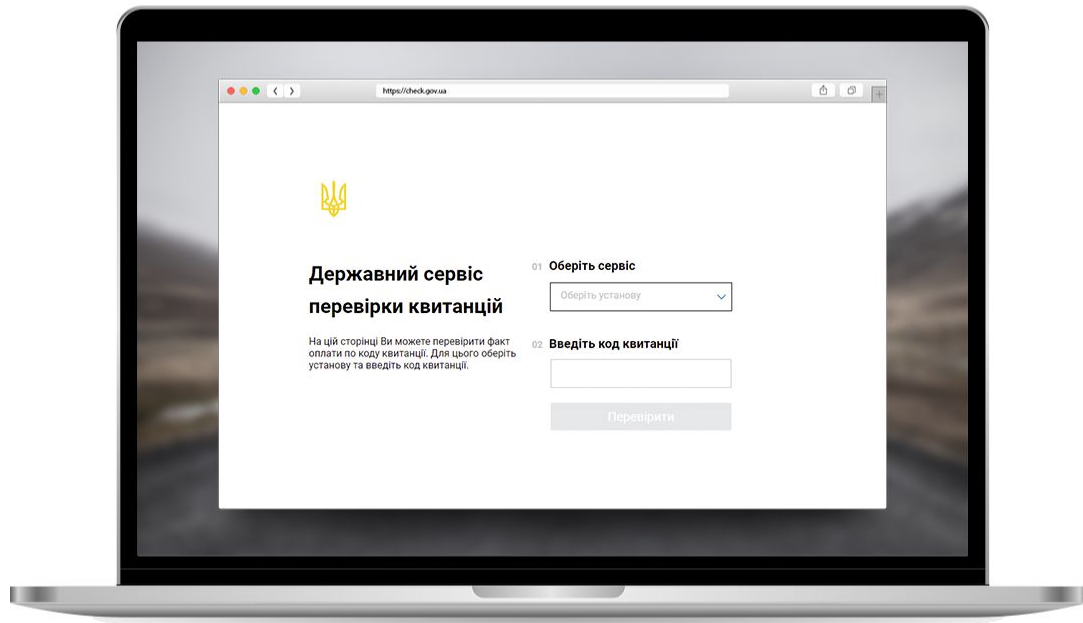
Онлайн-оплата на сайті картою  
або мобільними коштами



Оплата під час замовлення  
послуги (до візиту)



Детальна пам'ятка для сайту  
та відвідувачів







## Інформація та звітування

- 01 Порядок замовлення та графік
- 02 Турбота про мешканців
- 03 Допоможи сусіду!
- 04 Життєві історії та статистика
- 05 Зворотній зв'язок
- 06 Відповіді на запитання

#EGAP\_діє

# Концепція доступності послуг



Віддалена мікро-філія  
ЦНАП у селищі Карнаухівка



Всі популярні  
послуги у ЦНАП



Районні філії ЦНАП  
у кроковій доступності



SMS-інформування,  
єдиний колл-центр  
з усіх питань



Послуги онлайн



#МобільнийОфіс ЦНАП  
для людей з особливими  
потребами

# #МобільнийОфіс ЦНАП Кам'янського



Всі послуги  
в одному кейсі



Місце перебування  
клієнта не має значення



Повноцінне робоче  
місце для всіх дій  
адміністратора



Безперервність роботи  
протягом 6 годин



Інтернет-банкінг для  
оплати платних послуг



Відеореєстрація  
процесу обслуговування



У будь-яку погоду завдяки  
автотранспорту служби охорони,  
залученої на умовах аутсорсингу



## Чого ми досягли?

3000+

замовлень

300+

доступних послуг

10

маломобільних громадян  
отримують послуги щотижня

3+

років успішного досвіду  
роботи сервісу