

# Як модернізувати ЦНАП?

Інструкція





## Ваш ЦНАП може стати частиною мережі Дія Центрів, якщо відповідає 12 критеріям якості

Сервіс у Дія Центрах зручний, швидкий, сучасний, безбар'єрний, простий, людяний, надійний, досконалий, доступний, прозорий, привітний та дієвий.

Дізнавайтеся, як можна удосконалити ЦНАП, та [заповнюйте гугл-форму](#), щоб команда Дія Центрів допомогла вам на шляху до сучасного державного сервісу! :)

Центр має відповідати щонайменше одній з вимог, зазначених у кожному з критеріїв

# Зручно

- 01 Впізнавана та зрозуміла вивіска «Дія Центр»\*
- 02 Розташування в центрі населеного пункту або іншому місці з розвиненою інфраструктурою
- 03 Безоплатне паркування авто

\* Відповідно до [Примірного Регламенту ЦНАП](#)





# ШВИДКО

- 01 Попередній запис до Центру
- 02 Запис через автоматизовану систему керування чергою
- 03 Кількість працівників у команді є достатньою для швидкого обслуговування громадян\*
- 04 Макс. кількість адмінпослуг у єдиному просторі\*\*
- 05 Можливість отримати комплексні послуги (наприклад, єМалятко, ID-14 тощо)

\* Відповідно до [Примірного Положення ЦНАП](#)

\*\* Відповідно до [розпорядження КМУ від 16.05.2014 р. № 523](#).





# Сучасно

- 01 У дизайні приміщення використані рекомендовані\* фонові та контрастні кольори
- 02 Безоплатний Wi-Fi
- 03 Місце для отримання послуг на порталі Дія та розвитку цифрових навичок

\* Відповідно до [Примірного Регламенту ЦНАП](#)





# Безбар'єрно

- 01 Центр розташований на першому поверсі або обладнаний ліфтом
- 02 У приміщенні є сходи, кнопки виклику, пандуси та поручні
- 03 Аудіопоказчики та тактильні елементи доступності: смуги, таблички, інформаційні позначки, мнемосхеми
- 04 Візуальні елементи доступності: написи на дисплеях, табло, піктограмах





# Просто

- 01 Приміщення обладнане навігаційними вказівниками та схемами\*
- 02 Постери з інформацією про нові цифрові можливості\*\*
- 03 Постери з покроковим алгоритмом, як отримати найпопулярніші адмінпослуги\*\*
- 04 Піктограми з ключовими принципами надання сервісу\*
- 05 Центр має власний вебсайт або сторінку на сайті місцевої влади

\* Завантажуйте [матеріали для друку](#). \*\* Рекомендований формат - А1





# Людяно

- 01 Ігровий простір та сповивальний столик для відвідувачів із дітьми
- 02 Місця для дитячих візків
- 03 Вбиральня для людей з інвалідністю
- 04 Паркування транспортних засобів для людей з інвалідністю





# Привітно

- 01 Адміністратори уважні, ввічливі, клієнтоорієнтовані та регулярно проходять підвищення кваліфікації\*
- 02 Комфортний простір у приміщенні для очікування та відпочинку
- 03 Кав'ярня або кавовий апарат

\* [Вебінари Мінцифри](#) та систематичне навчання працівників ЦНАП (зокрема, на Платформі Дія Центрів після її запуску)





# Надійно

- 01 Надійність передання даних під час обслуговування забезпечується е-документообігом та під'єднанням до систем електронної взаємодії
- 02 Адміністратори забезпечують належну обробку персональних даних заявників, відповідно до вимог законодавства та [методичних рекомендацій Мінцифри](#)





# Досконало

- 01 Можливість залишити відгук та оцінити роботу Центру і якість надання послуг
- 02 Ефективність роботи Центру можна простежити завдяки під'єднанню до системи онлайн-моніторингу





# Доступно

У Центрі можна отримати основні та супутні сервіси\*.

## Основні:

- \* сплата адмінзбору
- \* оплата комунальних послуг
- \* консультації щодо онлайн-послуг
- \* консультації щодо бізнесу (Дія.Бізнес)\*\*

## Супутні:

- \* банкомат або відділення банку
- \* безоплатна правова допомога
- \* приймання громадян головою громади
- \* відділення пошти
- \* коворкінг-зона
- \* конференц-зал

\*принаймні 1 основний та 1 супутній сервіс

\*\*для громад із населенням більше 50 тис. — центр підтримки підприємців Дія.Бізнес, для громад із населенням менше 50 тис. — консультаційний стенд Дія.Бізнес





# Прозоро

- 01 Послуги надаються у відкритому просторі, що складається з чотирьох основних секторів: приймання, інформування, очікування та обслуговування
- 02 Публічний дашборд ефективності Центрів і рейтинг точок доступу розміщено на Платформі Дія Центрів





# Дієво

- 01 **Можливість підтвердити особу та перевірити дійсність паспортних документів у застосунку Дія**
- 02 **Можливість поділитися копіями цифрових документів у застосунку Дія (ID-карткою або закордонним паспортом, довідкою ВПО, свідоцтвом про народження та ідентифікаційним номером) для отримання послуг\***
- 03 **Можливість скористатися Гідом з державних послуг та знайти інформацію про те, як отримати будь-яку держпослугу**

\* через [статичний QR-код](#) або [API](#)

