



Мережа ЦНАП зросла до 2,7 тисячі точок*

+1387

нових просторів за рік, де люди можуть отримати необхідні протягом життя адмінпослуги

1527

Віддалених робочих місць

120

Територіальних підрозділів

1020

Центрів

28

Мобільних Центрів

Динаміка росту мережі ЦНАП

IV квартал 2020

1306

точок доступу

I квартал 2021

1821

точок доступу

II квартал 2021

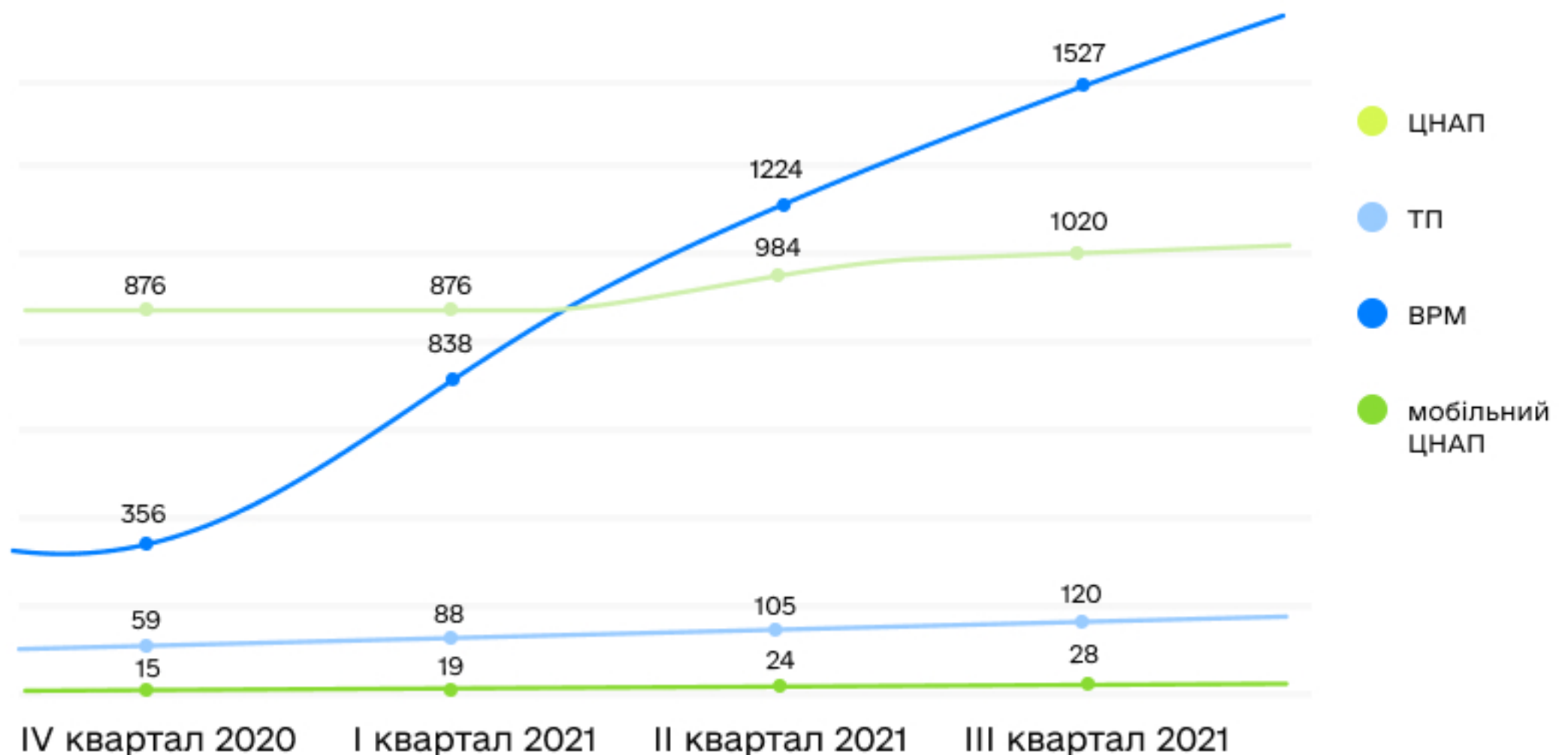
2337

точок доступу

III квартал 2021

2695

точок доступу



* за результатами трьох кварталів 2021 року



З'явилися перші 16 Дія.Центрів

Модернізовані ЦНАПи – one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян, що працюють за 12 стандартами якості.

240 ЦНАП трансформуються в Дія.Центри

- Житомирська: Житомир
- Закарпатська: Мукачево
- Полтавська: Нові Санжари
- Тернопільська: Ланівці, Байківці
- Чернігівська: Іванівка
- Луганська: Станиця Луганська

- Львівська: Борислав, Городок
- Івано-Франківська: Білоберізка
- Вінницька: Чернівці
- Дніпропетровська: Юр'ївка
- Волинська: Луцьк, Шацьк
- Чернівецька: Сокиряни

Що отримують мешканці?

Основні послуги

- Адміністративні послуги
- Консультації щодо онлайн-послуг
- Місця з доступом до порталу Дія
- Консультації щодо комунальних послуг
- Консультації щодо бізнесу

Супутні послуги

- Безоплатна правова допомога
- Банківські послуги
- Прийом громадян головою тергромади
- Пошта
- Коворкінг-зона
- Кав'ярня



#мінцифра



100% ЦНАП РДА

успішно трансформувалися

236

Центрів при райдержадміністраціях стали Центрами при органах місцевого самоврядування



З'явилися єдині стандарти територіальної доступності адмінпослуг



Методичні рекомендації доступності



Карта моделювання майбутньої мережі ЦНАП

Ключові критерії доступності

- відстань до Центру – до 14 км
- час, витрачений на дорогу, – до 30 хвилин транспортом









Центр

#мінцифра

20 млн адмінпослуг українці отримали у ЦНАП

Найпопулярніші послуги

-  Реєстрація місця проживання
-  Довідка з реєстрації місця проживання
-  Паспортні послуги
-  Земельні послуги
-  Послуги з реєстрації актів цивільного стану
-  Реєстрація транспорту та видача водійських посвідчень

Перезапустився моніторинг якості надання адмінпослуг

Моніторинг – фундамент, що дасть змогу зібрати та проаналізувати дані, зробити висновки та покращити державний сервіс

200 показників якості

2 млн транзакцій до онлайн-системи


дашборд розвитку мережі ЦНАП на платформі Дія.Центрів

Стартувала перша всеукраїнська оцінка якості адмінпослуг

Проект, що допоможе зібрати думку українців про сервіс у ЦНАП та покращити його

 17 **2** місяці

 **2,7** тисячі точок

 **5** способів оцінки

Результати за перший місяць проєкту

93% громадян задоволені сервісом у ЦНАП

77% індекс лояльності відвідувачів ЦНАП

Як відвідувачі можуть залишити відгук?

- Відсканувавши QR-постер у ЦНАПі
- На платформі Дія.Центрів у розділі «Мапа Центрів»
- За допомогою SMS- та Viber- опитуванням
- У форматі телефонного інтерв'ю
- У ролі таємного відвідувача



Центр

#мінцифра



Стартувала перша субвенція на розвиток мережі ЦНАП

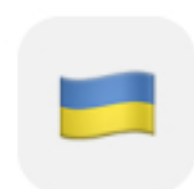
188

громад отримали фінансову допомогу

231 млн грн

на розвиток Центрів надання адміністративних послуг

Це значить, що



5,6 млн українців отримують доступ до послуг



25 громад вперше збудують Центр надання адмінпослуг



119 Дія.Центрів відкриється



66 громад зроблять реконструкцію та капітальний ремонт



55 зон Дія.Бізнес для консультацій підприємців запрацюють у ЦНАП

Цифровізацію ЦНАП вже не зупинити*

1135 точок

облаштовані місцями з
доступом до порталу Дія

783 точок

запровадили шеринг
документів

1200 точок

допомагають згенерувати
відвідувачам COVID-
сертифікат та отримати
єПідтримку

473 ↑65% за рік

точок запровадили
е-документообіг

1684 +452% за рік

точок працюють з
інформаційною системою

* за результатами трьох кварталів 2021 року

 Кількість держпослуг на Гіді збільшилася вдвічі

Єдиний інформаційний портал про всі держпослуги в Україні

Гід з державних послуг сьогодні



1,7 мільйона
користувачів



10 тисяч нових
відвідувачів у середньому щодня



2 тисячі держпослуг
про які людям більше не доведеться «просто запитувати»
в держорганів або платити посередникам



Центр

#мінцифра



З'явилася платформа Дія.Центрів

86% ЦНАП

користується платформою

100 тисяч разів

працівники переглянули онлайн-курси
та вебіари для ЦНАП

Для громадян



інформація про роботу
Центрів



можливість залишити відгук
про сервіс



мапа Центрів



дашборди ефективності
Центрів

Для працівників ЦНАП



модуль дистанційного
навчання



бібліотека корисних
матеріалів



роз'яснення та рекомендації
щодо роботи



актуальні шаблони та зразки
документів



Центр

#мінцифра



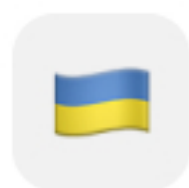
⚠️ Ключові зміни в законодавстві

3 постанови

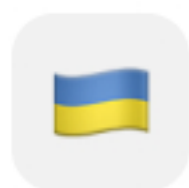
5 розпоряджень

9 наказів

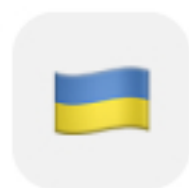
Постанови щодо



субвенції на розвиток мережі ЦНАП

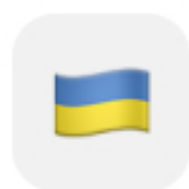


змін до Примірного положення про ЦНАП та Примірного регламенту ЦНАП

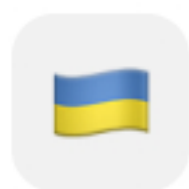


організації моніторингу якості надання адмінпослуг

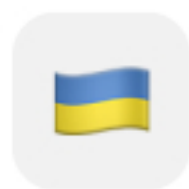
Розпорядження щодо



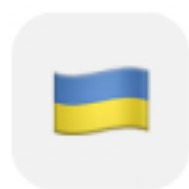
розподілу субвенції на розвиток мережі ЦНАП



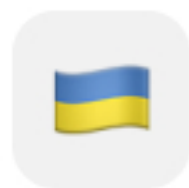
переліку обов'язкових послуг через ЦНАП



оптимізації мережі ЦНАП



зміни до розподілу субвенції



методичних рекомендацій та критеріїв територіальної доступності ЦНАП

♥ Кількість доступних послуг у ЦНАП зросла втричі

87%

ЦНАП надають адмінпослуги соціального характеру

26%

ЦНАП надають послуги ДРАЦС

Скільки послуг у якому ЦНАПі?

598

ЦНАП, утворені Київською міською, районною державною адміністрацією

548

ЦНАП районних центрів

282

Територіальні підрозділи та віддалені робочі місця та ВРМ (зокрема пересувні)

593

ЦНАП, утворені у населених пунктах – містах обласного значення

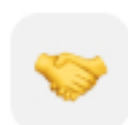
383

ЦНАП, утворені міською, селищною чи сільською радою

Послуги, з яких життєвих ситуацій можна отримати



Соціальний захист
101 адмінпослуга



Громадянство та міграція
23 адмінпослуги



Виробництво та обіг окремих видів продукції
9 адмінпослуг



Діяльність бізнесу та громадських формувань
79 адмінпослуг



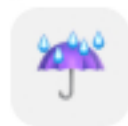
Освіта, спорт та туризм, культура та релігія
17 адмінпослуг



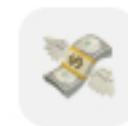
Сільське господарство
6 адмінпослуг



Земля та екологія
69 адмінпослуги



Безпека життєдіяльності
16 адмінпослуг



Фінанси та податки
3 адмінпослуги



Будівництво та нерухомість
47 адмінпослуг



Послуги ДРАЦС
9 адмінпослуг



Професійна діяльність
1 адмінпослуга



Транспорт
32 адмінпослуги