



Polaris

Підтримка багаторівневого
врядування в Україні

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО РОЗВИТКУ ЦНАП ЖИТОМИРСЬКОЇ ТА ЧЕРКАСЬКОЇ ОБЛАСТЕЙ

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 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.

Квітень 2026

ВСТУП

3 лютого 2026 року Програма Polaris «Підтримка багаторівневого врядування в Україні» (далі – Програма Polaris) надає підтримку ЦНАП територіальних громад Житомирської та Черкаської областей, а також Житомирській та Черкаській обласним державним (військовим) адміністраціям щодо окремих пов'язаних з цією підтримкою питань.

Зокрема, в рамках цієї співпраці, **з 25 лютого до 10 березня 2026 року 47 ЦНАП Житомирської та 65 ЦНАП Черкаської областей** за підтримки відповідних обласних державних (військових) адміністрацій застосували е-сервіс «Дороговказ розвитку ЦНАП», розроблений експертами Програми Polaris.

Загалом 112 ЦНАП з цих двох областей скористалися е-сервісом. У результаті застосування е-сервісу:

1. отримано детальну **інформацію про поточний стан кожного з цих ЦНАП** за понад 160-ма критеріями;
2. для кожного з ЦНАП, залежно від їхнього поточного стану та **готовності й можливості реалізації** у майбутньому питань, які ще не реалізовані, засобами е-сервісу був сформований окремий проєкт **дорожньої карти розвитку ЦНАП**;
3. завдяки розробленому експертами Програми цифровому інструментарію отримано **агреговану інформацію про поточний стан ЦНАП та актуальні виклики**.

На основі агрегованої інформації нижче показано не лише існуючий стан справ (на основі самооцінки – у табличній формі), але й вказано загальний потенціал (потреби та можливості) для розвитку ЦНАП у відповідних регіонах за відповідними критеріями. Тобто за кожним критерієм (оцінкою), де це релевантно, виведено показник (відсоток) ЦНАП, які потребують відповідного розвитку (модернізації) для досягнення рівня належного ЦНАП. При цьому у рекомендаціях увага зосереджена на найбільш важливих критеріях та/або критеріях, що мають найбільший потенціал.

ВИЗНАЧАЛЬНІ СКЛАДОВІ ПОДАЛЬШОГО РОЗВИТКУ ЦНАП

З огляду на результати застосування е-сервісу, визначальними складовими подальшого розвитку ЦНАП Житомирської і Черкаської областей є, зокрема, такі ПОТРЕБИ:

1. Забезпечення **доступності базових** (найбільш витребуваних) **груп послуг** у ЦНАП:
 - ДРАЦС (47 % ЦНАП Житомирщини);
 - реєстрація бізнесу (35 % - Черкащина, 49 % - Житомирщина);
 - реєстрація нерухомості (26 % - Житомирщина);
 - пенсійні послуги (68 % - Житомирщина, 31 % - Черкащина);
 - вклеювання фото до паспорта у формі книжечки (25/45 років) (62 % - Житомирщина).
2. Організація **доступу до інформаційних систем та публічних е-реєстрів**:
 - Єдиний державний реєстр юросіб та ФОП (34 % - Черкащина, 47 % - Житомирщина);
 - ДРАЦСГ (31 % - Черкащина, 40 % - Житомирщина);
 - ДЗК (30 % - Житомирщина).
3. Застосування у діяльності ЦНАП **системи е-документообігу** (63 % - Черкащина, 79 % - Житомирщина)
4. Надання **на ВРМ 3 і більше груп послуг** (насамперед, ДРАЦС, реєстрація місця проживання, АПСХ): 60 % - Житомирщина, 43 % - Черкащина.
Створення достатньої кількості ВРМ (49 % - Житомирщина, 37% - Черкащина).
5. Застосування **виїзних (мобільних) сервісів** («Мобільний адміністратор» та/або «Виїзне ВРМ» та/або "Мобільний ЦНАП") (89 % - Черкащина, 89 % - Житомирщина).
6. Забезпечення **можливості оплати за послуги** (POS-термінал / платіжний термінал/ оплата за QR) (28 % - Черкащина, 40 % - Житомирщина).
7. Надання **можливості самостійного отримання е-послуг за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування** (37 % - Черкащина, 40 % - Житомирщина).
8. Удосконалення роботи з інформаційними картками (ІК):
 - **розробка/отримання ІК** на всі послуги (29 % - Черкащина, 32 % - Житомирщина);
 - **розміщення всіх ІК** на вебсайтах ЦНАП/ОМС (40 % - Черкащина, 45 % - Житомирщина).
9. Надання **онлайн-консультацій** через Фейсбук, мобільні додатки, чат-бот тощо (54 % - Черкащина, 57 % - Житомирщина).
10. Організація робочого простору у ЦНАП за принципом **«відкритого простору»** (некабінетна система): 25 % - Черкащина, 32 % - Житомирщина.
11. Забезпечення ЦНАП **сучасною технікою** (35 % - Черкащина, 43 % - Житомирщина).
11. Облаштування у ЦНАП інформаційних кіосків (терміналів) чи **місць для самообслуговування** з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП (82 % - Черкащина, 89 % - Житомирщина).

13. Розміщення матеріалів, надрукованих **шрифтом Брайля** (78 % – Черкащина, 55 % - Житомирщина).
14. Встановлення у ЦНАП **засобів орієнтування та інформаційної підтримки** (40 % - Житомирщина).
15. Забезпечення ЦНАП **інформаційними матеріалами, які розвінчують гендерні стереотипи**, містять інформацію щодо гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, торгівлі людьми тощо (буклети, стенди, соціальна реклама на моніторах тощо) (43 % - Житомирщина).
16. Застосування рішень:
- **для обслуговування людей з порушенням слуху** (68 % – Черкащина, 62 % - Житомирщина);
 - **для обслуговування людей з порушенням зору** (54 % – Черкащина, 60 % - Житомирщина);
17. Пристосування **для осіб з інвалідністю кімнати особистої гігієни** (34 % – Черкащина, 47 % - Житомирщина).
18. Забезпечення **безбар'єрності за маршрутом руху заявника** (22 % – Черкащина, 28 % - Житомирщина).
19. Організація місця для дітей / **дитячого куточка** / дитячої кімнати (29 % – Черкащина, 40 % - Житомирщина).
20. Участь працівників ЦНАП у навчальних заходах щодо **надання першої (невідкладної) домедичної допомоги** (63 % – Черкащина, 72 % - Житомирщина).
21. Підготовка **плану заходів з підвищення кваліфікації персоналу** ЦНАП (49 % – Черкащина, 43 % - Житомирщина).
22. Проведення навчальних заходів або розроблення інструкції з **питань безпеки** (наприклад, щодо того, як діяти персоналу ЦНАП під час повітряної тривоги тощо) (23 % - Житомирщина).
23. Проведення щонайменше один раз на рік **опитувань працівників** (у т.ч. анонімних) (37 % – Черкащина, 53 % - Житомирщина).
24. Збір **даних щодо клієнтів(ок) з розбивкою за ознакою статі** у всій звітності ЦНАП (92 % – Черкащина, 91 % - Житомирщина).
25. Проведення **аналізу щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються за консультаціями** (42 % – Черкащина, 38 % - Житомирщина).

ДЕТАЛЬНІ РЕЗУЛЬТАТИ

НАПРЯМ 1: «ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ:

1. Розміщення **всіх інформаційних карток** на вебсайтах ЦНАП/ОМС (40% – Черкащина, 45% – Житомирщина).
2. Надання **онлайн-консультацій** через Фейсбук, мобільні додатки, чат-бот тощо (54 % – Черкащина, 57 % – Житомирщина).
3. Забезпечення **доступності базових** (найбільш витребуваних) **груп послуг** у ЦНАП: - ДРАЦС (47 % - Житомирщина);
 - реєстрація бізнесу (35 % - Черкащина, 49 % - Житомирщина);
 - реєстрація нерухомості (26 % - Житомирщина);
 - пенсійні послуги (68 % ЦНАП Житомирщини, 31 % - Черкащина);
 - вклеювання фото до паспорта у формі книжечки (25/45 років) (62 % - Житомирщина).
4. Розробка/отримання **інформаційних карток на всі послуги** (29 % – Черкащина, 32 % - Житомирщина).
5. Розробка/отримання **технологічних карток на всі послуги** (31 % – Черкащина, 38 % - Житомирщина).
6. Надання **можливості самостійного отримання е-послуг за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування** (37 % – Черкащина, 40 % - Житомирщина).
7. Проведення у ЦНАП **навчань з цифрової грамотності та цифрових навичок**, насамперед щодо користування е-послугами (28 % - Житомирщина).
8. Надання адміністраторами ЦНАП **консультацій щодо отримання засобів е-ідентифікації** (23 % - Житомирщина).

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

Черкаська область			Житомирська область		
	Реаліз. ¹	Готовн. ²		Реаліз. ¹	Готовн. ²
1. Онлайн-фронт-офіс (наявність на вебсайті ЦНАП/ОМС передбаченої законом інформації)					
Розділ “Запитання - відповіді” для типових ситуацій	26	42	Розділ “Запитання - відповіді” для типових ситуацій	23	67
ІК на кожну послугу	60	77	ІК на кожну послугу	55	76
Розділ для ВПО, військових, ветеранів(ок) та членів їх сімей	77	87	Розділ для ВПО, військових, ветеранів(ок) та членів їх сімей	57	90
Про довідковий телефон(и) ЦНАП	91	50	Новини ЦНАП (ц т.ч. систематичне наповнення)	70	86
Новини ЦНАП (ц т.ч. систематичне наповнення)	92	60	Повний перелік послуг ЦНАП	77	73
Про електронну пошту ЦНАП	95	67	Про електронну пошту ЦНАП	89	80
Повний перелік послуг ЦНАП	95	100	Про довідковий телефон(и) ЦНАП	91	75
Про місцезнаходження ЦНАП	98	100	Про місцезнаходження ЦНАП	94	67
Про режим роботи ЦНАП	100	0	Про режим роботи ЦНАП	98	0
2. Надання консультаційної інформації про послуги					
Окрема гаряча лінія для ВПО, ветеранів(ок)	9	14	Окрема гаряча лінія для ВПО, ветеранів(ок)	13	39
Онлайн (через Фейсбук, мобільні додатки (чат-бот тощо))	46	11	Онлайн (через Фейсбук, мобільні додатки (чат-бот тощо))	43	67
Електронною поштою	74	6	Електронною поштою	85	57
Телефоном	98	100	Телефоном	94	33

¹ Реалізовано, %

² Готовність впроваджувати (серед тих, хто ще не впровадив), %

3. Повнота (достатність) переліку адмінпослуг для ЦНАП

Послуги з реєстрації нових транспортних засобів	6	25	Послуги з реєстрації вживаних транспортних засобів	4	51
Послуги з реєстрації вживаних транспортних засобів	8	18	Послуги з реєстрації нових транспортних засобів	6	57
Послуги з видачі посвідчень водія	9	24	Послуги з видачі посвідчень водія	9	56
Послуги із «закордонними» паспортами та паспортами у формі картки	25	14	Послуги із «закордонними» паспортами та паспортами у формі картки	28	53
Реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	65	48	Пенсійні послуги	32	47
Пенсійні послуги	69	30	Вклеювання фото до паспорта у формі книжечки (25/45 років)	38	31
ДРАЦС (реєстрація народження, смерті, шлюбу, єМалятко, інші)	83	64	Реєстрація господарювання юридичних осіб, ФОП	51	52
Реєстрація прав на нерухомість	86	89	ДРАЦС (реєстрація народження, смерті, шлюбу, єМалятко, інші)	53	41
Дозволи / декларації у сфері будівництва	91	50	Реєстрація прав на нерухомість	74	83
Вклеювання фото до паспорта у формі книжечки (25/45 років)	95	0	Послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	81	78
Послуги у земельній сфері (видача відомостей з ДЗК та реєстрація земельних ділянок)	95	67	Дозволи / декларації у сфері будівництва	81	33
Адміністративні послуги соціального характеру (субсидії, допомоги, пільги, компенсації)	95	33	Адміністративні послуги соціального характеру (субсидії, допомоги, пільги, компенсації)	85	14

Реєстрація місця проживання	100	0	Реєстрація місця проживання	94	33
1.3.1. Послуги для ВПО та інші послуги, зумовлені війною					
Оформлення і видача довідки про взяття на облік ВПО	91	33	Оформлення допомоги на проживання ВПО	77	18
Оформлення допомоги на проживання ВПО	94	25	Оформлення і видача довідки про взяття на облік ВПО	79	30
Прийом інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією росії	97	50	Прийом інформаційного повідомлення про пошкоджене та знищене нерухоме майно внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених військовою агресією росії	89	60
Послуги для військових, ветеранів(ок) та членів їх сімей	98	0	Послуги для військових, ветеранів(ок) та членів їх сімей	96	0
1.3.2. Швидкі послуги					
Чи надаються швидкі послуги (за один візит)	100	100	Чи надаються швидкі послуги (за один візит)	98	98
1.4. Консультування підприємців «Дія. Бізнес»					
Чи консультують підприємців через «Дія. Бізнес»	23	30	Чи консультують підприємців через «Дія. Бізнес»	17	44
1.5. Інформаційні картки					
Наявні інформаційні картки на всі послуги?	71	89	Наявні інформаційні картки на всі послуги	68	93
Наявність в інформаційних картках інформації про веб-сайт ЦНАП	86	33	Наявність в інформаційних картках інформації про веб-сайт ЦНАП	68	53
Наявність в інформаційних картках інформації про е-пошту ЦНАП	95	33	Наявність в інформаційних картках інформації про е-пошту ЦНАП	91	50

Наявність в інформаційних картках інформації про телефон ЦНАП	97	50	Наявність в інформаційних картках інформації про місцезнаходження ЦНАП	94	33
Наявність в інформаційних картках інформації про режим роботи ЦНАП	98	100	Наявність в інформаційних картках інформації про телефон ЦНАП	94	67
Чи вичерпно зазначені в інформаційних картках переліки необхідних документів	98	100	Чи зазначено в інформаційних картках про платність послуг	96	50
Наявність в інформаційних картках інформації про місцезнаходження ЦНАП	100	0	Чи вичерпно зазначені в інформаційних картках переліки необхідних документів	96	50
Чи зазначені в інформаційних картках строки надання послуг	100	0	Наявність в інформаційних картках інформації про режим роботи ЦНАП	98	0
Чи зазначено в інформаційних картках про платність послуг	100	0	Чи зазначені в інформаційних картках строки надання послуг	98	0

1.6. Технологічні картки

Наявні технологічні картки на всі послуги	69	90	Наявні технологічні картки на всі послуги	62	89
Чи раціоналізовані процедури (скорочені загальні терміни опрацювання справи)	83	36	Чи раціоналізовані процедури (скорочені загальні терміни опрацювання справи)	81	56
Чи дотримуються процедури, визначені в технологічних картках	89	71	Чи дотримуються процедури, визначені в технологічних картках	85	57
Наявність в технологічних картках чітких і зрозумілих строків опрацювання справи	97	0	Наявність в технологічних картках чітких і зрозумілих строків опрацювання справи	91	75
Наявність в технологічних картках чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	100	0	Наявність в технологічних картках чітких і зрозумілих етапів опрацювання справи	94	67

1.7. Доступність цифрових послуг у ЦНАП та ВРМ					
Чи є можливість самостійного отримання е-послуг за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування	63	54	Чи є можливість самостійного отримання е-послуг за допомогою безоплатного використання місць для самообслуговування	60	63
Чи практикується проведення у ЦНАП навчань з цифрової грамотності та цифрових навичкок, насамперед щодо користування е-послугами	82	25	Чи практикується проведення у ЦНАП навчань з цифрової грамотності та цифрових навичкок, насамперед щодо користування е-послугами	72	69
Чи консультують адміністратори ЦНАП щодо отримання засобів е-ідентифікації	94	0	Чи консультують адміністратори ЦНАП щодо отримання засобів е-ідентифікації	77	73
Чи застосовується шеринг документів	94	50	Чи застосовується шеринг документів	87	50
Чи консультують адміністратори ЦНАП щодо отримання е-послуг	98	0	Чи консультують адміністратори ЦНАП щодо отримання е-послуг	94	0
1.8. Графік роботи ЦНАП					
Чи надаються послуги у ЦНАП 6 днів на тиждень	14	2	Чи надаються послуги у ЦНАП 6 днів на тиждень	13	5
Чи надаються послуги у ЦНАП 1 день на тиждень до 20.00	35	2	Чи надаються послуги у ЦНАП 1 день на тиждень до 20.00	30	3
Чи надаються послуги у ЦНАП 5 днів на тиждень	75	0	Чи надаються послуги у ЦНАП 5 днів на тиждень	72	0
Чи надаються послуги у ЦНАП без перерви на обід	92	40	Чи надаються послуги у ЦНАП без перерви на обід	79	10
Чи надаються послуги у ЦНАП не менше 7 годин в день	100	0	Чи надаються послуги у ЦНАП не менше 7 годин в день	91	0

НАПРЯМ 2: «МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ ЦНАП, ВИМОГИ ДО ПРИМІЩЕННЯ ТА ЙОГО ОБЛАШТУВАННЯ, ІНШІ ЗРУЧНОСТІ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ:

1. Організація **безоплатної велопарковки** для відвідувачів (23 % – Черкащина).
2. Надання на **ВРМ 3 і більше груп послуг** (насамперед, ДРАЦС, реєстрація місця проживання, АПСХ): 60 % - Житомирщина, 43 % – Черкащина.
Створення достатньої кількості ВРМ (49 % - Житомирщина, 37% - Черкащина).
3. Організація робочого простору у ЦНАП за принципом **“відкритого простору”** (некабінетна система): 25 % – Черкащина, 32 % - Житомирщина.
4. Забезпечення ЦНАП **сучасною технікою** (35 % – Черкащина, 43 % - Житомирщина).
5. Оновлення **меблів** у ЦНАП (32 % - Житомирщина).
6. Розміщення матеріалів, надрукованих **шрифтом Брайля** (78 % – Черкащина, 55 % - Житомирщина).
7. Облаштування у ЦНАП **інформаційних кіосків (терміналів) чи місць для самообслуговування** з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП (82 % – Черкащина, 89 % - Житомирщина).
8. Встановлення у ЦНАП **засобів орієнтування та інформаційної підтримки** (40 % - Житомирщина).
9. Забезпечення ЦНАП **інформаційними матеріалами, які розвінчують гендерні стереотипи**, містять інформацію щодо гендерно зумовленого насильства, зокрема домашнього насильства, торгівлі людьми тощо (буклети, стенди, соціальна реклама на моніторах тощо) (43 % - Житомирщина).
10. Застосування рішень:
 - - для **обслуговування людей з порушенням слуху** (68 % – Черкащина, 62 % - Житомирщина);
 - - для **обслуговування людей з порушенням зору** (54 % – Черкащина, 60 % - Житомирщина);
11. Пристосування **для осіб з інвалідністю кімнати особистої гігієни** (34 % – Черкащина, 47 % - Житомирщина).
12. Забезпечення **безбар'єрності за маршрутом руху заявника** (22 % – Черкащина, 28 % - Житомирщина).
13. Облаштування пандусу та поручнів з обох боків, або піднімального пристрою (22 % – Черкащина, 23 % - Житомирщина).
14. Застосування **виїзних (мобільних) сервісів** («Мобільний адміністратор» та/або «Виїзне ВРМ» та/або "Мобільний ЦНАП") (89 % – Черкащина, 89 % - Житомирщина).
15. Облаштування **столика для сповивання** (48 % – Черкащина, 60 % - Житомирщина).
16. Організація місця для дітей / **дитячого куточка** / дитячої кімнати (29 % – Черкащина, 40 % - Житомирщина).
17. Забезпечення **можливості оплати за послуги** (POS-термінал / платіжний термінал/ оплата за QR) (28 % – Черкащина, 40 % - Житомирщина).

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

Черкаська область			Житомирська область		
	Реаліз. ¹	Готовн. ²		Реаліз. ¹	Готовн. ²
2.1. Основний офіс – територіальна доступність					
Чи наявні інформаційні таблички про ЦНАП на прилеглих вулицях	20	42	Чи наявні інформаційні таблички про ЦНАП на прилеглих вулицях	4	51
Чи позначені місця для транспортних засобів людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	69	70	Чи позначені місця для транспортних засобів людей з інвалідністю та інших маломобільних груп населення	28	56
Чи є безоплатна велопарковка для відвідувачів	77	40	Чи є поруч з ЦНАП належна транспортна інфраструктура	83	13
Чи є вільним (безперешкодним) доступ до приміщення ЦНАП	86	78	Чи є вільним (безперешкодним) доступ до приміщення ЦНАП	87	67
Чи є безоплатні місця для паркування автомобілів відвідувачів	94	50	Чи є безоплатна велопарковка для відвідувачів	87	50
Чи є поруч з ЦНАП належна транспортна інфраструктура	95	33	Чи розташований ЦНАП у зручному для добирання місці	91	75
Чи створено умови для безпеки клієнтів/ів (достатнє освітлення, фізична безпека для життя і здоров'я, без ризиків сексуальних домагань, сексуального насильства)	97	100	Чи є безоплатні місця для паркування автомобілів відвідувачів	91	0
Чи розташований ЦНАП у зручному для добирання місці	98	0	Чи створено умови для безпеки клієнтів/ів (достатнє освітлення, фізична безпека для життя і здоров'я, без ризиків сексуальних домагань, сексуального насильства)	94	33

¹ Реалізовано, %

² Готовність впроваджувати (серед тих, хто ще не впровадив), %

2.2. Відкрито територіальні підрозділи (або віддалені робочі місця)					
Чи надаються на ВРМ 3 і більше груп послуг (насамперед, ДРАЦС, реєстрація місця проживання, АПСХ)	57	29	Чи надаються на ВРМ 3 і більше груп послуг (насамперед, ДРАЦС, реєстрація місця проживання, АПСХ)	40	21
Чи створено достатню кількість ВРМ	63	21	Чи створено достатню кількість ВРМ	51	26
2.3. "Відкритий простір" у ЦНАП					
Чи організований робочий простір у ЦНАП за принципом "відкритого простору" (некабінетна система)	75	19	Чи організований робочий простір у ЦНАП за принципом "відкритого простору" (некабінетна система)	68	40
2.4. Зонування приміщення					
Чи застосовується у ЦНАП зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	83	18	Чи застосовується у ЦНАП зонування приміщення (сектори інформування та очікування; сектор обслуговування)	77	27
2.5. Достатність площі ЦНАП					
Наявність у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих, що очікують у черзі	91	33	Наявність у секторі очікування достатньої площі для розташування відвідувачів, зокрема і тих, що очікують у черзі	94	67
2.6. Достатність облаштування ЦНАП					
Чи достатньо та сучасна комп'ютерна техніка	65	96	Чи наявна локальна обчислювальна мережа	49	54
Чи наявна локальна обчислювальна мережа	65	26	Чи достатньо та сучасна комп'ютерна техніка	57	85
Чи достатньо та належні меблі	92	100	Чи достатньо та належні меблі	68	93
2.7. Робоче місце, орієнтоване на замовника					
Чи є по 2 стільці відвідувачам біля робочих місць адміністраторів ЦНАП	82	17	Чи є по 2 стільці відвідувачам біля робочих місць адміністраторів ЦНАП	83	63

Чи наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки тощо	95	67	Чи наявне місце для розміщення відвідувачем власних документів на місці прийому, наявність ручки тощо	91	75
2.8. Наявність у ЦНАП укриття					
Для персоналу ЦНАП	40	23	Для персоналу ЦНАП	45	58
Для відвідувачів ЦНАП	40	23	Для відвідувачів ЦНАП	45	58
2.9. Наявність інформаційно-консультаційного пункту / рецепції					
Чи наявний інформаційно-консультаційний пункт/рецепція	26	17	Чи наявний інформаційно-консультаційний пункт/рецепція	30	30
2.10. Консультування					
Чи надаються у ЦНАП консультації	100	0	Чи інформуються заявники під час надання послуг про можливість складання адміністратором заяви в електронній формі, її друку	96	0
Чи інформуються заявники під час надання послуг про можливість складання адміністратором заяви в електронній формі, її друку	100	0	Чи надаються у ЦНАП консультації	98	0
2.11. Стенди					
Чи розміщені матеріали, надруковані шрифтом Брайля	22	33	Чи розміщені матеріали, надруковані шрифтом Брайля	45	73
Чи розміщено на стендах зразки заповнення основних документів	77	27	Чи розміщено на стендах актуальні інформаційні картки	77	36
Чи розміщено на стендах актуальні інформаційні картки	78	36	Чи розміщено на стендах зразки заповнення основних документів	77	27

2.12. Друкована продукція про послуги					
Чи є буклети, флаєри, інша друкована продукція про послуги	75	25	Для персоналу Чи є буклети, флаєри, інша друкована продукція про послуги ЦНАП	66	69
2.13. Інформаційні кіоски (термінали)					
Чи наявні інформаційні кіоски (термінали) чи місця для самообслуговування з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	18	30	Чи наявні інформаційні кіоски (термінали) чи місця для самообслуговування з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	11	64
2.14. Попередній запис на прийом					
Чи є можливість попереднього запису на прийом у ЦНАП телефоном / на веб-сайті ЦНАП/особисте звернення в т.ч./ через термінал електронної черги	57	25	Чи є можливість попереднього запису на прийом у ЦНАП телефоном / на веб-сайті ЦНАП/особисте звернення в т.ч./ через термінал електронної черги	43	22
2.15. Електронна система керування чергою					
Чи застосовується електронна система керування чергою	18	26	Чи застосовується електронна система керування чергою	9	30
2.16. Засоби орієнтування та інформаційної підтримки					
Чи наявні у ЦНАП засоби орієнтування та інформаційної підтримки	80	46	Чи наявні у ЦНАП засоби орієнтування та інформаційної підтримки	60	68
2.17. Можливість отримання заявником бланків заяв					
Чи може заявник отримати за запитом (на прохання) бланки заяв	100	0	Чи може заявник отримати за запитом (на прохання) бланки заяв	98	0
2.18. Можливість вибору заявником/-цею працівника/-цю ЦНАП, який/а надаватиме послуги					
Чи має заявник/-ця можливість обрати працівника/-цю ЦНАП (тобто, за своїм бажанням звернутись до жінки чи до чоловіка	68	10	Чи має заявник/-ця можливість обрати працівника/-цю ЦНАП (тобто, за своїм бажанням звернутись до жінки чи до чоловіка	51	0

2.19. Наявність інформаційних матеріалів гендерного спрямування					
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)	72	39	Чи наявні інформаційні кіоски (термінали) чи місця для самообслуговування з можливістю ознайомлення з інформацією про послуги, які надаються у ЦНАП	57	40
2.20. Кімната особистої гігієни для відвідувачів					
Чи є у ЦНАП кімната особистої гігієни для відвідувачів	88	63	Чи є у ЦНАП кімната особистої гігієни для відвідувачів	81	22
2.21. Умови для осіб з інвалідністю					
Чи є понижена стійка реєстрації (рецепції)	17	20	Чи є понижена стійка реєстрації (рецепції)	9	37
Чи наявні рішення для обслуговування людей з порушенням слуху	32	52	Чи наявні рішення для обслуговування людей з порушенням слуху	38	69
Чи наявні рішення для обслуговування людей з порушенням зору	46	54	Чи наявні рішення для обслуговування людей з порушенням зору	40	75
Чи є пристосована для осіб з інвалідністю кімната особистої гігієни	66	68	Чи є пристосована для осіб з інвалідністю кімната особистої гігієни	53	45
Чи є пандус та поручні з обох боків, або піднімальний пристрій	78	50	Чи забезпечено безбар'єрність за маршрутом руху заявника	72	31
Чи забезпечено безбар'єрність за маршрутом руху заявника	78	86	Чи є пандус та поручні з обох боків, або піднімальний пристрій	77	45
2.22. Виїзне (мобільне) обслуговування					
Чи застосовується сервіс «Мобільний адміністратор» та/або сервіс «Виїзне ВРМ» та/або сервіс "Мобільний ЦНАП"	11	47	Чи застосовується сервіс «Мобільний адміністратор» та/або сервіс «Виїзне ВРМ» та/або сервіс "Мобільний ЦНАП"	11	60

2.23. Умови для відвідувачів з дітьми					
Чи є понижена стійка реєстрації (Чи є столик для сповивання?)	52	45	Чи є столик для сповивання	40	57
Чи є місця для дітей / дитячий куточок / дитяча кімната	71	47	Чи є місця для дітей / дитячий куточок / дитяча кімната	60	68
Чи є місця для тимчасового розміщення дитячих колясок	85	50	Чи є місця для тимчасового розміщення дитячих колясок	89	40
2.24. Супутні послуги					
Чи є у ЦНАП можливість оплати за послуги (POS-термінал / платіжний термінал/ банківська каса / банківське відділення)	72	61	Чи є у ЦНАП можливість оплати за послуги (POS-термінал / платіжний термінал/ банківська каса / банківське відділення)	60	68
Чи є ксерокс (або усі копії робляться персоналом ЦНАП)	91	33	Чи є ксерокс (або усі копії робляться персоналом ЦНАП)	83	75
Чи є вільний Wi-Fi	98	0	Чи є вільний Wi-Fi	91	75

НАПРЯМ 3: «ПЕРСОНАЛ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ:

1. Участь працівників ЦНАП у навчальних заходах щодо **надання першої (невідкладної) домедичної допомоги** (63 % – Черкащина, 72 % – Житомирщина).
2. Підготовка **плану заходів з підвищення кваліфікації персоналу** ЦНАП (49 % – Черкащина, 43 % – Житомирщина).
3. Проведення навчальних заходів або розроблення інструкції з **питань безпеки** (наприклад, щодо того, як діяти персоналу ЦНАП під час повітряної тривоги тощо) (23 % – Житомирщина).
4. Участь персоналу ЦНАП у **навчанні щодо впровадження гендерного підходу** у професійну діяльність (30 % – Житомирщина).
5. Впровадження у діяльність ЦНАП **стандартів 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) (22 % – Черкащина, 34 % – Житомирщина).
6. Проведення щонайменше один раз на рік **опитувань працівників** (у т.ч. анонімних) (37 % – Черкащина, 53 % – Житомирщина).

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

Черкаська область			Житомирська область		
	Реаліз. ¹	Готовн. ²		Реаліз. ¹	Готовн. ²
3.1. Дотримання вимог якості обслуговування					
Привітність та ввічливість	100	0	Забезпечення конфіденційності	96	0
Компетентність	100	0	Індивідуальний підхід	96	0
Мова та лексика	100	0	Акуратність і точність	96	0
Забезпечення конфіденційності	100	50	Привітність та ввічливість	98	0
Індивідуальний підхід	100	0	Компетентність	98	0
Поведінка в нестандартних і конфліктних ситуаціях	100	0	Мова та лексика	98	0
Акуратність і точність	100	0	Поведінка в нестандартних і конфліктних ситуаціях	98	0
Недопущення дискримінації	100	0	Недопущення дискримінації	98	0
Охайний зовнішній вигляд	100	0	Охайний зовнішній вигляд	98	0
Послідовність дій під час обслуговування	100	0	Послідовність дій під час обслуговування	98	0
3.2. Посадові інструкції					
Чи передбачено виконання функцій працівника, відсутнього на роботі з поважних причин	97	100	Чи передбачено виконання функцій працівника, відсутнього на роботі з поважних причин	89	60
Чи відповідають посадові інструкції фактичному виконанню повноважень	100	0	Чи відповідають посадові інструкції фактичному виконанню повноважень	94	67

¹ Реалізовано, %

² Готовність впроваджувати (серед тих, хто ще не впровадив), %

3.3. Підвищення кваліфікації					
Чи беруть участь працівники ЦНАП у навчальних заходах щодо надання першої (невідкладної) домедичної допомоги	37	76	Чи беруть участь працівники ЦНАП у навчальних заходах щодо надання першої (невідкладної) домедичної допомоги	28	76
Чи є план заходів з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП	51	69	Чи є план заходів з підвищення кваліфікації персоналу ЦНАП	57	80
Чи бере участь персонал ЦНАП у навчанні щодо впровадження гендерного підходу у професійну діяльність	82	33	Чи бере участь персонал ЦНАП у навчанні щодо впровадження гендерного підходу у професійну діяльність	70	64
Чи проводяться навчальні заходи або розроблена інструкція з питань безпеки (наприклад, щодо того, як діяти персоналу ЦНАП під час повітряної тривоги тощо)	85	60	Чи проводяться навчальні заходи або розроблена інструкція з питань безпеки (наприклад, щодо того, як діяти персоналу ЦНАП під час повітряної тривоги тощо)	77	82
Чи долучений персонал ЦНАП до формування стратегії розвитку ЦНАП, планування заходів з поліпшення роботи	85	60	Чи долучений персонал ЦНАП до формування стратегії розвитку ЦНАП, планування заходів з поліпшення роботи	85	57
Чи беруть участь працівники ЦНАП у навчальних заходах щодо надання адмінпослуг	97	50	Чи беруть участь працівники ЦНАП у навчальних заходах щодо надання адмінпослуг	94	67
3.4. Баланс між роботою та життям (work-life balance)					
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)	78	64	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)	66	63

Чи дотримуються правила вчасного початку і завершення роботи; вчасного формування графіків чергування у суботу (якщо ЦНАП працює у суботу)	83	9	Чи дотримуються правила вчасного початку і завершення роботи; вчасного формування графіків чергування у суботу (якщо ЦНАП працює у суботу)	94	0
3.5. Збалансоване представництво жінок і чоловіків персоналу ЦНАП					
Чи збалансованим є представництво жінок і чоловіків персоналу ЦНАП (щонайменше, співвідношення 30% до 70% представництва різних статей)	28	23	Чи збалансованим є представництво жінок і чоловіків персоналу ЦНАП (щонайменше, співвідношення 30% до 70% представництва різних статей)	30	33
Щонайменше один раз на рік проводяться опитування працівників (у т.ч. анонімні)	63	38	Щонайменше один раз на рік проводяться опитування працівників (у т.ч. анонімні)	47	44
Керівник ЦНАП щонайменше раз на рік спілкується з кожним працівниками ЦНАП задля отримання комплексного зворотнього зв'язку	98	100	Керівник ЦНАП щонайменше раз на рік спілкується з кожним працівниками ЦНАП задля отримання комплексного зворотнього зв'язку	96	0

НАПРЯМ 4: «РОБОТА БЕК-ОФІСУ, ВЗАЄМОДІЯ ЗІ СНАП (ОРГАНІЗАЦІЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ)»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ:

1. Організація доступу до інформаційних систем та публічних е-реєстрів:

- Єдиний державний реєстр юросоіб та ФОП (34 % – Черкащина, 47 % - Житомирщина);
- ДРАЦСГ (31 % – Черкащина, 40 % - Житомирщина);
- ДЗК (30 % - Житомирщина).

2. Застосування у діяльності ЦНАП системи е-документообігу (63 % – Черкащина, 79 % - Житомирщина).

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

Черкаська область			Житомирська область		
	Реаліз. ¹	Готовн. ²		Реаліз. ¹	Готовн. ²
4.1. Доступ до інформаційних систем та публічних е-реєстрів					
ЄІС МВС	9	32	ЄІС МВС	17	54
Єдиний державний демографічний реєстр	26	29	Єдиний державний демографічний реєстр підхід	30	48
Єдиний державний реєстр юросоіб та ФОП	66	50	Єдиний державний реєстр юросоіб та ФОП	53	59
Державний реєстр актів цивільного стану громадян	69	55	Державний реєстр актів цивільного стану громадян	60	42
Державний земельний кадастр	86	56	Державний земельний кадастр	70	50
ЄІССС	91	17	ЄДЕССБ	83	38
Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	91	100	Державний реєстр речових прав на нерухоме майно	83	75
ПК "Соціальна громада"	94	25	ЄІССС	85	29
ЄДЕССБ	97	100	Реєстр територіальної громади	94	100
Портал Дія	98	0	Портал Дія	94	67
Реєстр територіальної громади	100	0	ПК "Соціальна громада"	96	50

¹ Реалізовано, %

² Готовність впроваджувати (серед тих, хто ще не впровадив), %

4.2. Наявність системи е-документообігу ЦНАП					
Чи застосовується у діяльності ЦНАП система е-документообігу	37	54	Чи застосовується у діяльності ЦНАП система е-документообігу	21	70
4.3. Заборона паралельного прийому заявників					
Чи здійснюється лише у ЦНАП прийом заявників щодо послуг, переданих до компетенції ЦНАП	71	37	Чи здійснюється лише у ЦНАП прийом заявників щодо послуг, переданих до компетенції ЦНАП	74	17
4.4. Інформування заявника про результат послуги					
Чи інформується заявник про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, через е-кабінет тощо)	94	75	Чи інформується заявник про готовність відповіді / результату (телефоном, SMS, через е-кабінет тощо)	83	75
4.5. Обговорення питань співпраці фронт- та бек- офісів					
Чи проводяться спільні наради з обговорення питань співпраці фронт- та бек-офісів	85	30	Чи проводяться спільні наради з обговорення питань співпраці фронт- та бек-офісів	66	44

НАПРЯМ 5: «МОНІТОРИНГ ТА АНАЛІЗ ДІЯЛЬНОСТІ»

ПОТЕНЦІАЛ ДЛЯ РОЗВИТКУ:

1. Збір **даних щодо клієнтів(ок) з розбивкою за ознакою статі** у всій звітності ЦНАП (92 % – Черкащина, 91 % – Житомирщина).
2. Проведення **аналізу щодо кількості відвідувачів** протягом дня (місяця, кварталу, року), **які звертаються за консультаціями** (42 % – Черкащина, 38 % – Житомирщина).

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

Черкаська область			Житомирська область		
	Реаліз. ¹	Готовн. ²		Реаліз. ¹	Готовн. ²
5.1. Аналіз кількості відвідувачів					
Чи проводиться збір даних щодо клієнтів(ок) з розбивкою за ознакою статі у всій звітності ЦНАП	8	20	Чи проводиться збір даних щодо клієнтів(ок) з розбивкою за ознакою статі у всій звітності ЦНАП	9	33
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються за консультаціями	58	33	Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються за консультаціями	62	50
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які є ВПО	66	18	Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які є ВПО	62	17
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які є військовими, ветеранами(ками), членами їх сімей	69	25	Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які є військовими, ветеранами(ками), членами їх сімей	77	45
Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються щодо прийому / видачі документів	88	50	Чи проводиться аналіз щодо кількості відвідувачів протягом дня (місяця, кварталу, року), які звертаються щодо прийому / видачі документів	83	50

¹ Реалізовано, %

² Готовність впроваджувати (серед тих, хто ще не впровадив), %

5.2. Зворотній зв'язок з відвідувачами					
За допомогою книги відгуків та пропозицій	52	16	За допомогою книги відгуків та пропозицій	40	7
За допомогою скриньки	57	29	За допомогою скриньки	60	16
Через електронні інструменти	86	33	Через електронні інструменти	85	29
5.3. Моніторинг діяльності ЦНАП із застосуванням інших інструментів					
Застосовується внутрішній моніторинг в е-формі	31	29	Застосовується внутрішній моніторинг в е-формі	19	34
Використовується система онлайн-моніторингу Єдиного державного вебпорталу е-послуг	60	46	Використовується система онлайн-моніторингу Єдиного державного вебпорталу е-послуг	51	43
5.4. Аналіз зауважень, пропозицій і вжиття відповідних заходів					
Чи проводиться аналіз зауважень і пропозицій щодо стану та проблем надання послуг	95	67	Чи проводиться аналіз зауважень і пропозицій щодо стану та проблем надання послуг	98	0
Чи вживаються відповідні заходи за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо стану та проблем надання послуг	100	0	Чи вживаються відповідні заходи за результатами аналізу зауважень і пропозицій щодо стану та проблем надання послуг	98	0

