

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](#)

