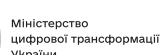




ІЛЮСТРОВАНІЙ ЗВІТ
2020-2021

Напряму з покращення якості надання
адміністративних послуг для населення
Програми «U-LEAD з Європою»



U-LEAD
з Європою

Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення



СУСАННА ДЕЛЛАНС

ДИРЕКТОР ПРОГРАМИ
«U-LEAD З ЄВРОПОЮ» ВІД SIDA

Шановні партнери, однодумці, друзі!

Настав час підвести підсумки майже п'ятирічної роботи Програми «U-LEAD з Європою» по покращенню якості надання адміністративних в Україні.

З 2016 року ми підтримували новостворені громади у їх великому шляху змін та трансформацій. За цей час місцеве самоврядування, разом з урядом та парламентом, та за підтримки міжнародної спільноти, запустили незворотні децентралізаційні процеси, і це велике досягнення України. Ми пишаємося тим, що зробили свій внесок у це досягнення, підтримуючи та наголошуючи на основних принципах реформи децентралізації: наближення послуг до людей та зміцнення спроможності нового місцевого самоврядування - українських громад.

У результаті партнерства програми з громадами по всій Україні почнуть роботу 1 300 точок доступу до адміністративних послуг. Ця цифра включає Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП) та їх територіальні підрозділи, віддалені робочі місця адміністраторів, мобільні офіси.

Більше 11 000 працівників ЦНАП та ОМС пройшли навчання по підвищенню кваліфікації; експерти програми розробили та апробували методологічний пакет підтримки для створення у громаді належних центрів, вільних від дискримінації та доступних для кожного українця та українки.

«U-LEAD з Європою» також розробила та запустила дві IT-системи для оптимізації надання послуг від держави та оптимізації роботи ЦНАП – «Трембіта» та «Вулик». Ці системи офіційно передані та управляються урядом України.

Наші досягнення стали можливими завдяки командній роботі, високому рівню довіри та взаємопідтримки. Я дякую усім нашим партнерам за ваші зусилля, ентузіазм та наполегливу працю для забезпечення мешканців та бізнесу необхідними послугами та консультаціями поруч з домом чи місцем діяльності.

«U-LEAD з Європою» буде продовжувати підтримку децентралізації в Україні, але цей напрям прямої підтримки 484 громадам-партнерам закінчується.

Я бажаю українським громадам продовжувати свій позитивний розвиток. Будьте впевнені, що ви йдете правильним шляхом, покращуючи якість життя своїх мешканців. Від імені Європейського Союзу, Програми «U-LEAD з Європою» та від імені нашої великої команди, я дякую вам за ефективне партнерство!

ЗМІСТ

03	ЦНАП – ЄДИНЕ МІСЦЕ ДЛЯ ЯКІСНИХ ТА ДОСТУПНИХ ПОСЛУГ	20	ІСТОРИЯ УСПІХУ. УЧАСТЬ ЕКСПЕРТІВ ПРОГРАМИ В РОЗРОБЛЕННІ ЗАКОНУ ЩОДО МЕРЕЖІ ЦНАП № 943
05	СТВОРЕННЯ ТА МОДЕРНІЗАЦІЯ ЦНАП В УКРАЇНІ <i>ЯКІСНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ КОЖНОГО</i>	21	ПАНДЕМІЯ: ВИКЛИКИ ТА ШЛЯХ УПЕРЕД <i>ЯК АДАПТУВАТИСЯ ТА ПОДОЛАТИ КРИЗУ</i>
07	ПОЛІПШУЮЧИ ДОСТУП ДО ПОСЛУГ <i>ЦНАП У КОЖНІЙ ГРОМАДІ ДО 2024 РОКУ</i>	23	«ТРЕМБІТА» <i>БІГАТИ МАЮТЬ ДАНІ, А НЕ ЛЮДИ</i>
09	ІНСТИТУЦІЙНА ТА МЕТОДОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА ЦНАП У ГРОМАДАХ <i>ЗНАННЯ ДОСТУПНІ ДЛЯ ВСІХ</i>	25	«ВУЛИК» <i>АВТОМАТИЗАЦІЯ РОБОТИ ЦНАП — ЗАПОРУКА СТАЛОГО РОЗВИТКУ</i>
11	<i>ІСТОРИЯ УСПІХУ</i> АПРОБАЦІЯ АНТИКОРУПЦІЙНОГО ПОСІБНИКА НА МІСЦЯХ	27	ЦНАП – ІНКЛЮЗИВНИЙ ПРОСТІР ДЛЯ КОЖНОГО <i>УПРОВАДЖЕННЯ ГЕНДЕРНО-ЧУТЛИВОГО ПІДХОДУ</i>
12	СЛУЖБА ЕКСПЕРТНОЇ ПІДТРИМКИ ЦНАП <i>НАДАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ ПІДТРИМКИ ДЛЯ БУДЬ-ЯКОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ГРОМАДИ</i>	29	ЕНЕРГОЕФЕКТИВНІСТЬ ТА СТАЛИЙ РОЗВИТОК <i>ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИЙ ЦНАП ЗАОЩАДЖУЄ КОШТИ ГРОМАДИ</i>
14	<i>ІСТОРИЯ УСПІХУ</i> ТРАНСФОРМАЦІЯ ЦНАП: ВІД ІДЕЇ ДО ПЕРЕМОГИ	31	АНТИКОРУПЦІЯ ТА ПРОЗОРІСТЬ <i>СТАЛИЙ РОЗВИТОК ГРОМАДИ</i>
15	ПРОГРАМА СТАЖУВАННЯ <i>ШВИДКІ НОВАЦІЇ ТА ОБМІН КРАЩИМИ ПРАКТИКАМИ</i>	33	МОБІЛЬНИЙ ЦНАП <i>НАБЛИЖАЮЧИ ПОСЛУГИ У ВІДДАЛЕНІ НАСЕЛЕНІ ПУНКТИ</i>
17	<i>ІСТОРИЯ УСПІХУ</i> З ДОСВІДУ СТАЖЕРА	35	ЯК СТВОРИТИ НАЛЕЖНЕ ПРИМІЩЕННЯ ДЛЯ ЦНАП <i>БУДУВАТИ ЧИ РЕМОНТУВАТИ?</i>
18	ЗАКОНОДАВЧА ПІДТРИМКА СФЕРИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ <i>СЕРВІСНА ДЕРЖАВА НА МІСЦЯХ</i>	37	КОМАНДА, ЕКСПЕРТИ ТА ПАРТНЕРИ

U-LEAD
З Є В Р О П О Ю

Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення

ЗВІТ U-LEAD 2021

ЦНАП – ЄДИНЕ МІСЦЕ ДЛЯ ЯКІСНИХ ТА ДОСТУПНИХ ПОСЛУГ



1300 ТОЧОК ДОСТУПУ БУДЕ СТВОРЕНО ЗА ПІДТРИМКИ ПРОГРАМИ У 2021 РОЦІ

ЯК МИ ПРАЦЮВАЛИ З КОЖНОЮ ГРОМАДОЮ?

- 1 ВІДКРИТИЙ І ПРОЗОРИЙ ВІДБІР**
Громади-партнери були відібрані у чотири раунди шляхом відкритого відбору. Всього від громад надійшло 929 заявок. 484 з них були обрані експертами Програми та Міністерствами регіонального розвитку, цифрової трансформації та економічного розвитку у якості партнерів.
- 2 РОЗРОБЛЕННЯ УНІКАЛЬНИХ ТЕХНІЧНИХ ЗАВДАНЬ ДЛЯ КОЖНОЇ ГРОМАДИ**
У співпраці з громадами-партнерами наші експерти оцінили потреби та розробили індивідуальні Технічні завдання для 484 громад. Кожне ТЗ є унікальним і описує, як створити певний ЦНАП. ТЗ визначає розподіл зобов'язань і відповідні фінансові внески між Програмою та громадою.
- 3 УПРОВАДЖЕННЯ ПІДТРИМКИ**
Підтримка кожної громади-партнера була реалізована відповідно до Технічного завдання, Декларації про наміри та Меморандуму з Програмою. Підтримка включала навчання, консультації, проектування приміщень, меблі, ІТ-обладнання, програмне забезпечення (включаючи Інформаційну систему «Вулик»), електронну систему керування чергою, а в деяких випадках і мобільні ЦНАП.
- 4 СЛУЖБА ЕКСПЕРТНОЇ ПІДТРИМКИ ЦНАП**
Служба експертної підтримки Програми надавала додаткові консультації громадам-партнерам та підтримку будь-якій українській громаді в процесі створення ЦНАП
- 5 РОЗРОБКА ПОЛІСІ**
Програма сприяла розробці нового та вдосконаленого законодавства для підтримки розвитку ЦНАП.

U-LEAD

З Е В Р О П О Ю

Покращення якості надання адміністративних послуг для населення

boards



Церемонія вручення меморандумів про співпрацю з U-LEAD

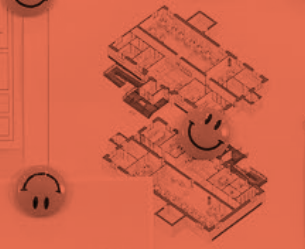
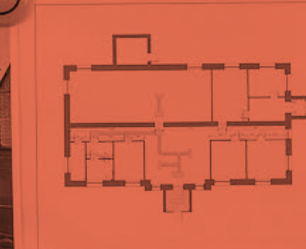
ЦНАП - як все починалось

ЦНАП - як все починалось

ЦНАП - як все починалось



Ремонтні роботи всередині ЦНАП

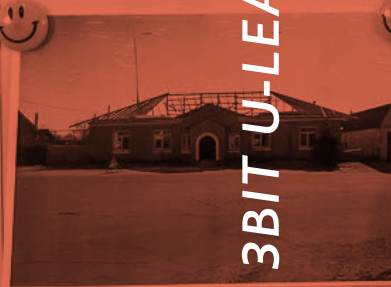


Стартував капітальний ремонт приміщення ЦНАП

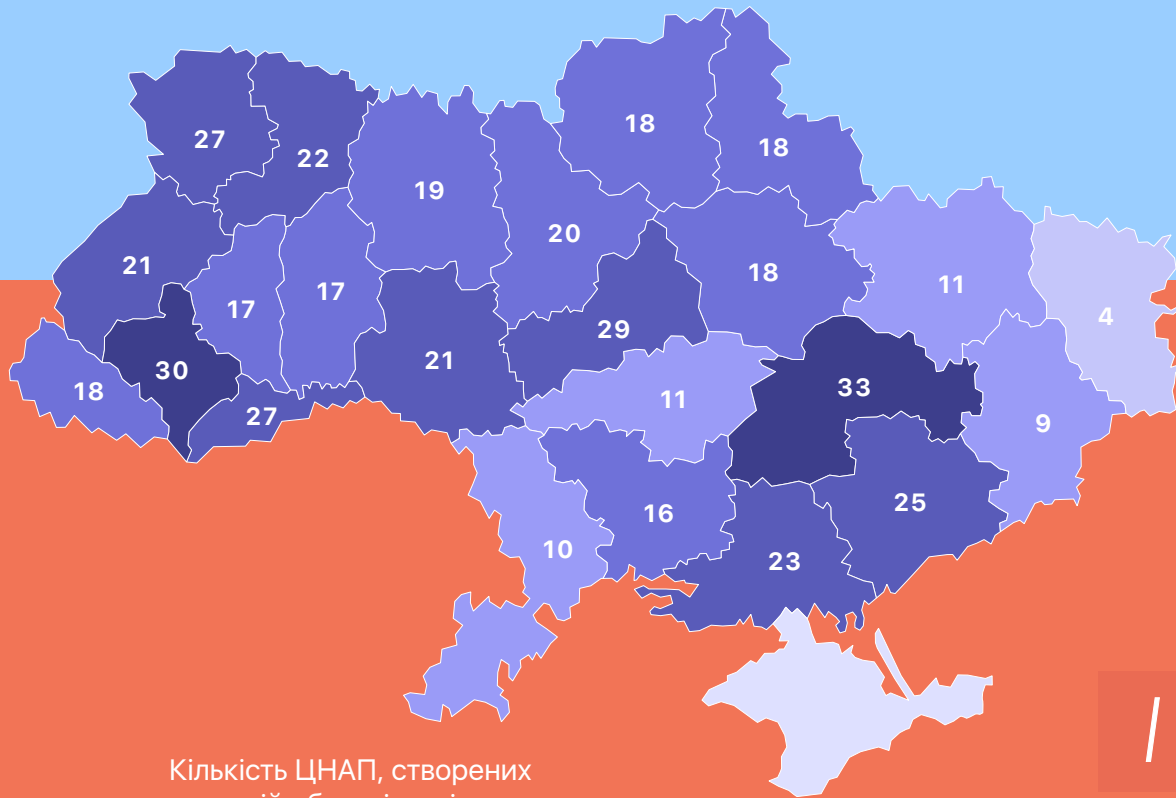


Учасники модернізована будівля ЦНАП

СТВОРЕННЯ ТА МОДЕРНІЗАЦІЯ ЦНАП В УКРАЇНІ ЯКІШНІ ПОСЛУГИ ДЛЯ КОЖНОГО



РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОГРАМИ



Кількість ЦНАП, створених у кожній області за підтримки Програми

929

заявок отримано від громад, які бажали співпрацювати з Програмою

11,9

мільйона мешканців громад отримали доступ до високоякісних адміністративних послуг

484

належних ЦНАП та додатково 816 територіальних підрозділів і віддалених робочих місць створено або модернізовано. 11 мобільних ЦНАП передано громадам

ДВІ ІТ-СИСТЕМИ

для цифровізації надання послуг були розроблені та передані Міністерству цифрової трансформації України: система інтероперабельності «Трембіта» та інформаційна система для ЦНАП «Вулик»

ПОЛІПШУЮЧИ
ДОСТУП ДО ПОСЛУГ
ЦНАП У
КОЖНІЙ ГРОМАДІ
ДО 2024 РОКУ

ПРОГРАМА ПІДТРИМАЛА МІНЦИФРУ У ВСТАНОВЛЕННІ КРИТЕРІЇВ ДОСТУПНОСТІ ДО ПОСЛУГ В УКРАЇНСЬКИХ ГРОМАДАХ. У РЕЗУЛЬТАТІ БУЛО СТВОРЕНО ДЕТАЛЬНУ КАРТУ ТОЧОК ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ ДЛЯ КОЖНОЇ З 24 ОБЛАСТЕЙ УКРАЇНИ.

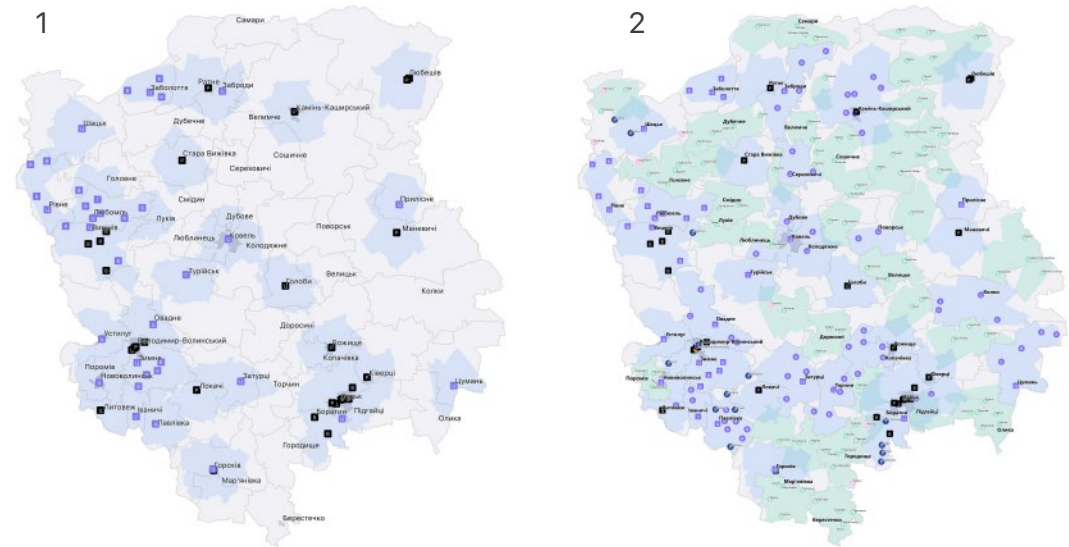
КЛЮЧОВІ РЕЗУЛЬТАТИ

На основі моделювання Мінцифра розробляє конкретні кроки та етапи створення точок доступу до адмінпослуг.

Моделювання використовується громадами як основа для планування віддалених точок доступу до послуг.

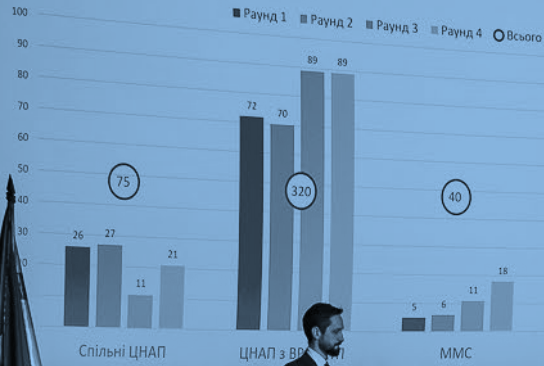
Уряд України схвалив методичні рекомендації щодо ключових мінімальних критеріїв територіальної доступності точок доступу: відстань (до 14 км) та час, витрачений на дорогу (до 30 хвилин).

У РЕЗУЛЬТАТІ МОДЕЛЮВАННЯ ПОКРАЩУЄТЬСЯ ДОСТУП МЕШКАНЦІВ ДО ПОСЛУГ. НАПРИКЛАД У ВОЛИНСЬКІЙ ОБЛАСТІ МОЖЕ БУТИ ОХОПЛЕНО 98,4% НАСЕЛЕННЯ ПОРІВНЯНО З 72% ДО МОДЕЛЮВАННЯ.



МОДЕЛЮВАННЯ МЕРЕЖІ ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСТІ
КАРТА 1 – НАЯВНІ ТОЧКИ ДОСТУПУ
КАРТА 2 – ЗМОДЕЛЬОВАНІ ТОЧКИ ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ

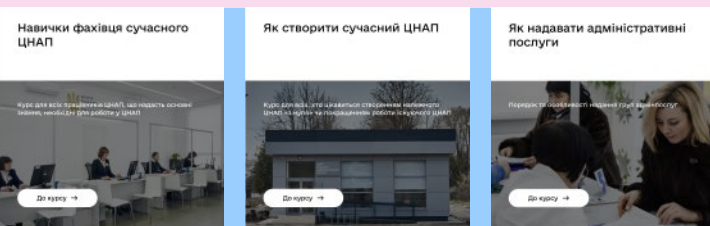
Моделі ЦНАП



ІНСТИТУЦІЙНА ТА
МЕТОДОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА
ЦНАП У ГРОМАДАХ
ЗНАННЯ ДОСТУПНІ
ДЛЯ ВСІХ

ЩО МИ РОБИЛИ

МИ ЗАБЕЗПЕЧУВАЛИ ІНСТИТУЦІЙНУ ПІДТРИМКУ ТА НАВЧАННЯ
ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП, ПРЕДСТАВНИКІВ ОМС, УСІХ, ЗАЛУЧЕНИХ
У СФЕРУ АДМІНПОСЛУГ.



КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ



СТВОРЕНО ТРИ ОНЛАЙН-КУРСИ
ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП ТА ОМС

2445 ДНІВ ТРЕНІНГІВ ДЛЯ 10 400 УЧАСНИКІВ З ГРОМАД-ПАРТНЕРІВ БУЛО
ПРОВЕДЕНО ТРЕНЕРАМИ НА ОСНОВІ П'ЯТИМОДУЛЬНОГО
НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ, РОЗРОБЛЕНОГО ПРОГРАМОЮ.

1000 ТА БІЛЬШЕ КОРИСТУВАЧІВ ОТРИМАЛИ СЕРТИФІКАТИ ПРО
ПРОХОДЖЕННЯ ОНЛАЙН-КУРСІВ З БЕРЕЗНЯ 2021 РОКУ.

СТВОРЕНО ТРИ НОВИХ ПОСІБНИКИ
У 2020-2021

← «Співробітництво територіальних громад у сфері адміністративних послуг»

← «Як створити ЦНАП, вільний від корупції»

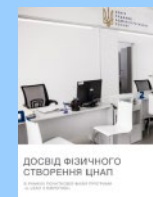
← «Роль ЦНАП (Центрів Дія) у використанні е-послуг»

ПРОВЕДЕНО ВЕБІНАРИ
ДЛЯ ВСІХ ОХОЧИХ ЩОДО
ВПРОВАДЖЕННЯ ГЕНДЕРНОГО
ПІДХОДУ ТА ВАЖЛИВОСТІ
ІНФОРМУВАННЯ Й ЗАЛУЧЕННЯ
ГРОМАДСЬКОСТІ В РОБОТУ
ПУБЛІЧНИХ ІНСТИТУЦІЙ.

ОНОВЛЕНО КЛЮЧОВІ
ПОСІБНИКИ ЗІ
СТВОРЕННЯ ЦНАП

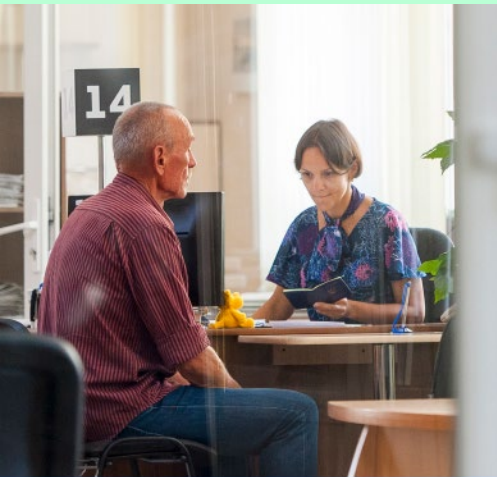
«Як створити належний ЦНАП»

«Досвід фізичного створення ЦНАП»



ІСТОРИЯ УСПІХУ

АПРОБАЦІЯ АНТИКОРУПЦІЙНОГО ПОСІБНИКА НА МІСЦЯХ



ЯК СТВОРИТИ ЦНАП, ВІЛЬНИЙ
ВІД КОРУПЦІЇ?

Посібник з рекомендаціями щодо прозорості
та запобігання корупційним ризикам на всіх
етапах створення та функціонування ЦНАП

U-LEAD
ORGANIZATION



ПОСІБНИК «ЯК СТВОРИТИ ЦНАП, ВІЛЬНИЙ
ВІД КОРУПЦІЇ» МІСТИТЬ ІНСТРУМЕНТИ Й
РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ТОГО, ЯК ПОПЕРЕДИТИ
ТА ЗАПОБІГТИ КОРУПЦІЇ НА МІСЦЕВОМУ
РІВНІ, ЯКІ МИ ВИПРОБУВАЛИ НА ПРАКТИЦІ
РАЗОМ З ГРОМАДАМИ.

НАШ ПІДХІД

За результатами експертного відбору було вибрано п'ять громад з п'яти областей і з різними моделями ЦНАП для апробації Посібника. Керівники та персонал ЦНАП аналізували роботу своїх центрів і разом з експертами обговорювали, які інструменти краще використовувати для боротьби з корупцією.

РЕЗУЛЬТАТИ

ПРАЦІВНИКИ ЦНАП ПІДВИЩИЛИ
ОБІЗНАНІСТЬ ЩОДО СВОЄЇ РОЛІ І
МОЖЛИВОСТЕЙ ЩОДО ЗАПОБІГАННЯ
КОРУПЦІЙНИМ РИЗИКАМ ТА ІНФОРМУВАННЯ
ПРО НИХ.

ГРОМАДИ ПІДТВЕРДИЛИ, ЩО РЕКОМЕНДАЦІЇ
ТА ІНСТРУМЕНТИ, ЗАПРОПОНОВАНІ В
ПОСІБНИКУ, МАЮТЬ ВИСОКУ ПРАКТИЧНУ
КОРИСТЬ ДЛЯ ВИКОРИСТАННЯ В ЦНАП.
НАЙБІЛЬШЕ УЧАСНИКИ БУЛИ ЗАЦІКАВЛЕНІ
В РОЗРОБЛЕННІ ВНУТРІШНЬОЇ АНТИКОРУП-
ЦІЙНОЇ ПОЛІТИКИ СВОЄЇ ІНСТИТУЦІЇ.

УЧАСНИКИ ВИСОКО ОЦІНИЛИ КОРИСТЬ
ОНЛАЙН-ТЕСТУ, ЯКИЙ ДОЗВОЛЯЄ В ІГРОВІЙ
ФОРМІ ОЦІНИТИ КОРУПЦІЙНІ РИЗИКИ В
СТВОРЕННІ/РОБОТІ ЦНАП.

Є ЗАГАЛЬНА ПІДТРИМКА ЗУСИЛЬ ЩОДО
ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОРУПЦІЇ У ДЕРЖАВНИХ
УСТАНОВАХ, ПІДВИЩЕННЯ ГРОМАДСЬКОЇ
ОБІЗНАНОСТІ ЩОДО КОРУПЦІЙНИХ
РИЗИКІВ І ЗАХОДІВ ЇХ ПОПЕРЕДЖЕННЯ
НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ.

U-LEAD
З Є В Р О П О Ю

Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення

U-LEAD
WITH EUROPE

СЛУЖБА ЕКСПЕРТНОЇ
ПІДТРИМКИ ЦНАП
НАДАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ
ПІДТРИМКИ ДЛЯ БУДЬ-ЯКОЇ
УКРАЇНСЬКОЇ ГРОМАДИ

ЗВІТ U-LEAD 2021

СЛУЖБА ЕКСПЕРТНОЇ ПІДТРИМКИ ЦНАП ПОЧАЛА РОБОТУ У КВІТНІ 2020 РОКУ З МЕТОЮ НАДАННЯ ДОДАТКОВОЇ ЕКСПЕРТНОЇ ПІДТРИМКИ ДЛЯ БУДЬ-ЯКОЇ УКРАЇНСЬКОЇ ГРОМАДИ З ПИТАНЬ СТВОРЕННЯ ТА МОДЕРНІЗАЦІЇ ЦНАП.

У 2020-2021 РОКАХ ФОКУСОМ ПІДТРИМКИ СТАВ ІНСТИТУЦІЙНИЙ СУПРОВІД ТРАНСФОРМАЦІЇ ЦНАП КОЛИШНІХ РАЙОНІВ У ЦНАП ГРОМАД. ЗБЕРЕЖЕННЯ ДОСТУПУ ЖИТЕЛІВ НОВОСТВОРЕНИХ ГРОМАД ДО АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ БУЛО ОДНИМ З КЛЮЧОВИХ ВИКЛИКІВ 2020 РОКУ.

ІНШІ ЗАПИТАНІ НАПРЯМИ ЕКСПЕРТНОЇ ДОПОМОГИ МІСТИЛИ АНАЛІЗ ПОТОЧНОГО СТАНУ ДОСТУПУ ДО ПОСЛУГ У ГРОМАДАХ, ФОРМУВАННЯ ОПТИМАЛЬНОЇ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ МОДЕЛІ, ІНТЕГРАЦІЮ ПОСЛУГ.

КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

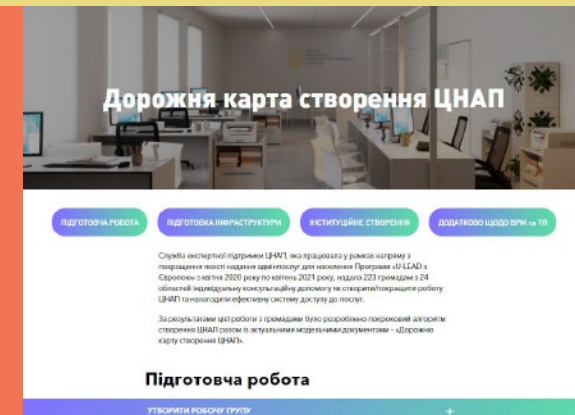
223 громади з 24 областей отримали індивідуальні консультації щодо того, як створити або поліпшити роботу ЦНАП.

112 колишніх райцентрів отримали експертні рекомендації щодо збереження персоналу та м'якого переходу до ЦНАП громади.

5.5 МЛН. мешканців проживає в 223 громадах, які отримали підтримку.

СТВОРЕНІ ПРОДУКТИ

Покроковий алгоритм створення ЦНАП разом з модельними документами систематизовано в «Дорожню карту створення ЦНАП».



ІСТОРІЯ
УСПІХУ

ТРАНСФОРМАЦІЯ ЦНАП:
ВІД ІДЕЇ ДО ПЕРЕМОГИ

ВИКЛИКИ

Менська громада Чернігівської області тричі подавалася на участь у Програмі, але не змогла стати партнером через неспроможність забезпечити належне приміщення для ЦНАП — необхідну умову для громад-партнерів. Послуги в цій громаді надавалися в різних приміщеннях та різними службами.

НАШ ПІДХІД

У квітні 2020 року Менська громада подала заявку на експертну допомогу щодо інституційного та фізичного створення належного ЦНАП. Із супроводом експертів громада почала трансформацію ЦНАП району в ЦНАП громади. Через шість місяців ЦНАП реорганізував структуру, найняв персонал, інтегрував 80 послуг і почав ремонтні роботи приміщення ЦНАП.

Після завершення процедур щодо створення ЦНАП, громада знову подала заявку до Служби, щоб розширити перелік послуг і розробити оптимальну модель доступу до послуг у громаді. Громада почала роботу зі створення терпідрозділів і віддалених робочих місць адміністраторів.



РЕЗУЛЬТАТ

МАЙЖЕ 27 000 МЕШКАНЦІВ ГРОМАДИ ОТРИМАЛИ ДОСТУП ДО 146 АДМІНСЕРВІСІВ У ФОРМАТІ «ЄДИНОГО ВІКНА» ПОРУЧ З ДОМОМ. ДВА ВІДДАЛЕНИХ РОБОЧИХ МІСЦЯ СТВОРЕНІ ТА 20 СТАРОСТ НАДАЮТЬ ЧАСТИНУ ПОСЛУГ У ВІДДАЛЕНИХ НАСЕЛЕНИХ ПУНКТАХ. ГРОМАДА ПЛАНУЄ ЗРОБИТИ ПРИМІЩЕННЯ ЦНАП НАЛЕЖНИМ ТА ІНТЕГРУВАТИ ЩЕ БІЛЬШЕ ПОСЛУГ.

**ПРОГРАМА
СТАЖУВАННЯ
ШВИДКІ НОВАЦІЇ
ТА ОБМІН КРАЩИМИ
ПРАКТИКАМИ**

ЩО МИ ЗРОБИЛИ

КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

Ми запровадили програму стажування для персоналу ЦНАП з різним рівнем знань і професійної підготовки. Стажування тривало один тиждень і дозволило працівникам ЦНАП відвідати різні громади та отримати досвід надання послуг в іншому середовищі.

- 1 30 СПІВРОБІТНИКІВ ЦНАП ПРОЙШЛИ СТАЖУВАННЯ В НАЛЕЖНИХ ЦНАП З ДОТРИМАННЯМ УСІХ КАРАНТИННИХ ВИМОГ.
- 2 СТАЖЕРИ ПРАЦЮВАЛИ В ПРИЙМАЮЧОМУ ЦНАП ЗА ІНДИВІДУАЛЬНО РОЗРОБЛЕНИМИ ПЛАНАМИ, ВІДВІДУВАЛИ МІСЦЕВІ ІНСТИТУЦІЇ ТА ЗУСТРІЧАЛИСЯ З КЕРІВНИЦТВОМ ГРОМАДИ.
- 3 СТАЖЕРИ ОТРИМАЛИ МОЖЛИВІСТЬ ЗРОЗУМІТИ ПРАКТИЧНІ ПЕРЕВАГИ ВІДКРИТОГО ПРОСТОРУ ДЛЯ НАДАННЯ ПОСЛУГ І ВАЖЛИВОСТІ БЕЗБАР'ЄРНОГО ДОСТУПУ ДЛЯ ВСІХ ГРУП МЕШКАНЦІВ.
- 4 ПОВЕРНУВСЯ У СВОЇ ГРОМАДИ, СТАЖЕРИ ПОЧАЛИ ВПРОВАДЖУВАТИ ЗДОБУТИЙ ДОСВІД І ЛІПШІ ПРАКТИКИ В ЦНАП.



СТВОРЕНІ МЕТОДОЛОГІЧНІ ПРОДУКТИ



Пам'ятка «Як самостійно організувати стажування для працівників ЦНАП»



Інфографіка «Стажер 360»

ІСТОРІЯ УСПІХУ

З ДОСВІДУ СТАЖЕРА



Юрій Галах, керівник ЦНАП Червоноградської громади на Львівщині, стажувався в ЦНАП Білгород-Дністровської громади Одеської області.

ПІСЛЯ ПОВЕРНЕННЯ СТАЖЕР ПРОВІВ ПЕРЕГОВОРИ З КЕРІВНИЦТВОМ ГРОМАДИ ПРО ВАЖЛИВІСТЬ УПРОВАДЖЕННЯ НИЗКИ ІНСТРУМЕНТІВ У ЦНАП, А ТАКОЖ ДОПОМАГАВ У ЇХ ІНТЕГРАЦІЇ:

НАДАННЯ ДОСТУПУ ДО РЕЄСТРУ МІСЦЕВИХ ГРОМАД ІНШИМ УСТАНОВАМ. ДЛЯ ОПЕРАТИВНОГО УХВАЛЕННЯ РІШЕНЬ І РОЗВ'ЯЗАННЯ ПИТАНЬ МЕШКАНЦІВ БЕЗ ДОДАТКОВИХ ДОВІДОК.

ГЕНДЕРНИЙ ПАСПОРТ. СТАЖЕР ОТРИМАВ ПІДТРИМКУ МІСЦЕВОЇ РАДИ ДЛЯ ВПРОВАДЖЕННЯ ГЕНДЕРНО ОРІЄНТОВАНОГО ПІДХОДУ В РОБОТУ ЦНАП.

ПІДВИЩЕННЯ ОБІЗНАНОСТІ ТА ІНФОРМУВАННЯ МЕШКАНЦІВ З МЕТОЮ ЇХНЬОЇ БІЛЬШОЇ ЗАЛУЧЕНОСТІ ДО УХВАЛЕННЯ РІШЕНЬ ЩОДО ЖИТТЯ ГРОМАДИ. СТАЖЕР ЗРОЗУМІВ ВАЖЛИВІСТЬ ЦЬОГО НАПРЯМУ РОБОТИ ТА ВЖЕ ЗАПЛАНУВАВ ЕКСКУРСІЇ ДО ЦНАП ДЛЯ РІЗНИХ ГРУП МЕШКАНЦІВ, ЩОБ ПОКАЗАТИ ЇМ УСІ МОЖЛИВОСТІ ОНОВЛЕНОГО ЦЕНТРУ.



ЗАКОНОДАВЧА ПІДТРИМКА СФЕРИ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ СЕРВІСНА ДЕРЖАВА НА МІСЦЯХ

ЩО МИ РОБИЛИ

Аналіз законодавства у сфері адмінпослуг і підготовка пропозицій для його поліпшення.

Робота з документами політики та адвокація ініціатив, що сприятимуть поліпшенню доступу мешканців до послуг у громадах.



КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

- 1 Ухвалено Закон № 943, який підтримує підхід і пропозиції Програми щодо організації належного доступу до послуг у громадах.
- 2 Законопроект No 4380 про адмінзбір зареєстровано у парламенті. Його прийняття забезпечить прозорість плати за адміністративні послуги для громадян та прозорість щодо доходів громади для фінансування сталої роботи ЦНАП.
- 3 40% стратегічних пропозицій «Білої Книги» політик у сфері адмінпослуг реалізовано у 2020 році, ще 35% пропозицій зареєстровано як законодавчі акти.



ПІДСУМКОВА КОНФЕРЕНЦІЯ
«ДОСЯГНЕННЯ ТА ВИКЛИКИ У
СФЕРІ АДМІНПОСЛУГ 2020-2021»
ЗІБРАЛА ПОНАД 300 УЧАСНИКІВ
І СФОРМУВАЛА ПОРЯДОК
ДЕННИЙ НА 2021 РІК У СФЕРІ
НАДАННЯ ДЕРЖАВНИХ ПОСЛУГ.

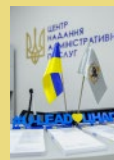
РОЗРОБЛЕНІ МЕТОДОЛОГІЧНІ ПРОДУКТИ



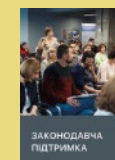
«Біла Книга»,
друга редакція
(квітень 2021 р.)



Пропозиції щодо окремих
напрямів державної
політики з цифрової
трансформації сфери
надання адмінпослуг
і ЦНАП



Пропозиції щодо
інтеграції податкових
послуг у ЦНАП



Концепція державної
політики «Плата за
адмінпослуги та
сталість ЦНАП і якість
послуг»



Стратегія виходу
з карантину для
ЦНАП

ІСТОРИЯ УСПІХУ

УЧАСТЬ ЕКСПЕРТІВ ПРОГРАМИ В РОЗРОБЛЕННІ ЗАКОНУ ЩОДО МЕРЕЖІ ЦНАП № 943

НАШ ПІДХІД

Завдяки масштабній роботі з більш ніж 500 громадами, відкритим дискусіям і круглим столам з державними інституціями та зацікавленими сторонами, Програма зібрала великий масив інформації щодо практичних проблем, з якими стикаються надавачі послуг і ОМС, що бажають створити ЦНАП. Використовуючи цей досвід, Програма підсумувала рекомендації у «Білій Книзі», яка заклала основу для Закону № 943 (законопроект 2679).

Завдяки активній роботі зі стейкхолдерами (Мінцифри та Комітетом ВРУ) пропозиції знайшли відображення в законопроекті № 2679 від 26.12.2019 р.

Після публічних обговорень законопроекту за участі всіх зацікавлених сторін, ініційованих Програмою, законопроект було доопрацьовано Комітетом ВРУ, ухвалено та підписано Президентом.

Після набрання законом чинності Програма провела заходи з підвищення обізнаності, роз'яснення змін і впровадження закону.

ЗАКОНОТВОРЧИЙ ПРОЦЕС ТРИВАВ БІЛЬШ НІЖ ДВА РОКИ, АЛЕ ЕФЕКТ ВІД ЗАПРОВАДЖЕНИХ ЗМІН ВІДЧУЮТЬ УСІ ТЕРИТОРІАЛЬНІ ГРОМАДИ УКРАЇНИ. ТЕПЕР КОЖНА ГРОМАДА МОЖЕ СТВОРИТИ НАЛЕЖНУ СИСТЕМУ НАДАННЯ АДМІНПОСЛУГ ДЛЯ СВОЇХ МЕШКАНЦІВ.

РЕЗУЛЬТАТ

ГОЛОВНІ ПРОПОЗИЦІЇ
ПРОГРАМИ, ПІДТРИМАНІ
В ЗАКОНІ:

- 1 РОЗУМІННЯ АДМІНІСТРАТОРА ЯК ПОСЕРЕДНИКА ТА НАДАВАЧА ПОСЛУГ
- 2 ГНУЧКІ ПІДХОДИ ДО ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЦНАП
- 3 ЦНАП У КОЖНІЙ ГРОМАДІ
- 4 ЗАМІЩЕННЯ ЦНАП КОЛИШНІХ РАЙОНІВ НА ЦНАП ГРОМАД.

ПАНДЕМІЯ:
ВИКЛИКИ ТА
ШЛЯХ УПЕРЕД
ЯК АДАПТУВАТИСЯ ТА
ПОДОЛАТИ КРИЗУ

ЩО МИ РОБИЛИ

У ВІДПОВІДЬ НА COVID-19, У БЕРЕЗНІ 2020 РОКУ ПРОГРАМА ПЕРЕВЕЛА БІЛЬШІСТЬ НАПРЯМІВ СВОЄЇ ДІЯЛЬНОСТІ ТА ПІДТРИМКИ В ОНЛАЙН-ФОРМАТ. БУЛИ РОЗРОБЛЕНІ НОВІ МЕТОДИ ЕКСПЕРТНОЇ ДОПОМОГИ ГРОМАДАМ І НАДАНА ПІДТРИМКА В ЗАБЕЗПЕЧЕННІ КАРАНТИННИХ ОБМЕЖЕНЬ І БЕЗПЕЧНОГО НАДАННЯ ПОСЛУГ У ЦНАП.

U-LEAD
U E R O P E U
Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення

21 травня 2020 року

СТРАТЕГІЯ ВИХОДУ З КАРАНТИНУ ДЛЯ ЦНАП



Створено спеціальний розділ сайту з експертними порадами для надавачів послуг, які також було презентовано на конференції, присвяченій стратегії виходу з карантину для ЦНАП. Онлайн-захід зібрав понад 360 учасників.

Розробили та розповсюдили серед громад-партнерів 484 набори для соціального дистанціювання, які містять екрани індивідуального захисту для персоналу ЦНАП, великі екрани для рецепції, брендovanі наліпки для позначення безпечної відстані в ЦНАП і рекомендації носити маску та мити руки.



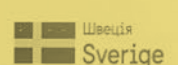
Тренінгова п'ятимодульна програма Програми була адаптована під онлайн-формат. Розроблено різноманітний мультимедійний контент. Відеообговорення роботи ЦНАП в умовах карантину з керівниками ЦНАП, представниками ОДА та Уряду залучили більш як 11 500 переглядів і 2500 учасників. П'ять випусків ток-шоу «U-LEAD: Наближаючи послуги» зібрали понад 29 000 переглядів.



U-LEAD

з Європою

Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення



П'ЯТИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ФОРУМ
ІТ-ДИРЕКТОРІВ
ОРГАНІВ ВЛАДИ

ДОВІРА
У ЦИФРОВОМУ
СУСПІЛЬСТВІ



«ТРЕМБІТА»
БІГАТИ
МАЮТЬ ДАНІ,
А НЕ ЛЮДИ

ЗВІТ U-LEAD 2021

ЩО МИ РОБИЛИ

Експерти програми допомагали державним установам підключати електронні реєстри та інформаційні системи до системи «Трембіта». Програма також навчала державних IT-спеціалістів користуватися системою та сприяла її популяризації як основи для цифрової трансформації в Україні.



Проект EGOV4UKRAINE, який є частиною U-LEAD, завершив роботу з розгортання «Трембіти» 28 лютого 2021 року.

КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

БАЗОВАНА НА «ТРЕМБІТІ» КОМПЛЕКСНА ПОСЛУГА «ЕМАЛЯТКО» СТАРТУВАЛА В СІЧНІ 2020 РОКУ. ВОНА ПЕРЕДБАЧАЄ ОДНОЧАСНЕ НАДАННЯ ДЕВ'ЯТИ ПОСЛУГ, ПОВ'ЯЗАНИХ З НАРОДЖЕННЯМ ДИТИНИ.

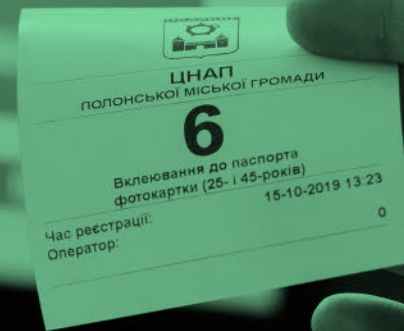
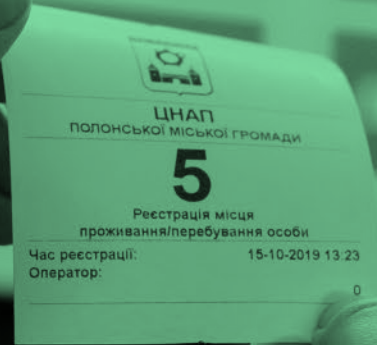
ПОСЛУГУ ID-14, ЯКА ДОЗВОЛЯЄ ПІДЛІТКАМ ОТРИМАТИ РАЗОМ ПЕРШИЙ ПАСПОРТ ТА ІДЕНТИФІКАЦІЙНИЙ ПОДАТКОВИЙ НОМЕР, ЗАПУЩЕНО В ТРАВНІ 2020 РОКУ. «ТРЕМБІТА» ЗАБЕЗПЕЧУЄ ПОСЛУГУ, ЗДІЙСНЮЮЧИ ВЗАЄМОДІЮ ЕЛЕКТРОННИХ РЕЄСТРІВ ПОДАТКОВОЇ ТА МІГРАЦІЙНОЇ СЛУЖБ.

ЗАВДЯКИ «ТРЕМБІТІ» СТАЄ МОЖЛИВОЮ ОНЛАЙН НАЙЗАТРЕБУВАНИША ДЕРЖАВНА ПОСЛУГА – ЗМІНА РЕЄСТРАЦІЇ МІСЦЯ ПРОЖИВАННЯ.

«ТРЕМБІТА» ЗАБЕЗПЕЧУЄ ВЕРИФІКАЦІЮ ЕЛЕКТРОННОЇ КОПІЇ ІНДИВІДУАЛЬНОГО ПОДАТКОВОГО НОМЕРА В МОБІЛЬНОМУ ЗАСТОСУНКУ «ДІЯ», ЯКУ МОЖНА ВИКОРИСТОВУВАТИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ РІЗНИХ ПОСЛУГ.

ПОНАД 80 ОРГАНІВ ВЛАДИ ПІДПИСАЛИ УГОДИ ПРО ПІД'ЄДНАННЯ ДО «ТРЕМБІТИ»; 43 ДЕРЖАВНИХ РЕЄСТРИ ТА ІНФОРМАЦІЙНІ СИСТЕМИ ПІД'ЄДНАНО ДО СИСТЕМИ.

НАЛАГОДЖЕНО ПОНАД 180 ЕЛЕКТРОННИХ ВЗАЄМОДІЙ МІЖ ЕЛЕКТРОННИМИ РЕЄСТРАМИ ТА ІНФОРМАЦІЙНИМИ СИСТЕМАМИ ОРГАНІВ ВЛАДИ. ЦІ ВЗАЄМОДІЇ Є ОСНОВОЮ ДЛЯ РОЗВИТКУ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ.



«ВУЛИК»
АВТОМАТИЗАЦІЯ
РОБОТИ ЦНАП —
ЗАПОРУКА
СТАЛОГО РОЗВИТКУ

ЩО МИ РОБИЛИ

Проект EGOV4UKRAINE продовжив під'єднання ЦНАП до інформаційної системи «Вулик» і консультування працівників з користування системою. Удосконалено функціонал системи, регулярно проводилося навчання для адміністраторів ЦНАП та інтеграторів «Вулика».

КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

Налагоджено взаємодію ЦНАП з інформаційною системою «Вулик» та з мобільним застосунком «Дія».

Створено можливість онлайн-подачі заявок на під'єднання до системи «Вулик».



РЕЗУЛЬТАТИ В ЦИФРАХ

НА ЧЕРВЕНЬ 2021 РОКУ
ПОНАД

350 ЦНАП

ПРАЦЮЮТЬ В ІС «ВУЛИК»

БІЛЬШ ЯК

3000

ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП

ТА СИСТЕМНИХ ІНТЕГРАТОРІВ
ПРОЙШЛИ НАВЧАННЯ,
ОРГАНІЗОВАНЕ ПРОЄКТОМ
EGOV4UKRAINE.

ТА
ПОНАД

110 000

ЗАЯВ ОБРОБЛЕНО ЦНАП

СТВОРЕНО

НАВЧАЛЬНУ ОНЛАЙН-
ПЛАТФОРМУ

З РОБОТИ В ІНФОРМАЦІЙНІЙ
СИСТЕМІ «ВУЛИК». НА НІЙ Є
ВІДЕОМАТЕРІАЛИ, ІНСТРУКЦІЇ
ТА ПРЕЗЕНТАЦІЇ:

WWW.INFO.VULYK.GOV.UA

ЦНАП — ІНКЛЮЗИВНИЙ ПРОСТІР ДЛЯ КОЖНОГО ВПРОВАДЖЕННЯ ГЕНДЕРНО- ЧУТЛИВОГО ПІДХОДУ

ВИКЛИК

85% ПРАЦІВНИКІВ ЦНАП, А ТАКОЖ СЕРЕДНІХ І ПОЧАТКОВИХ ЛАНОК ДЕРЖАВНИХ УСТАНОВ — ЖІНКИ. ВОДНОЧАС ВИЩІ ПОСАДИ В ГРОМАДАХ ПЕРЕВАЖНО ОБІЙМАЮТЬ ЧОЛОВІКИ. ЛИШЕ 17% ГРОМАД-ПАРТНЕРІВ ПРОГРАМИ ОЧОЛЮЮТЬ ЖІНКИ.

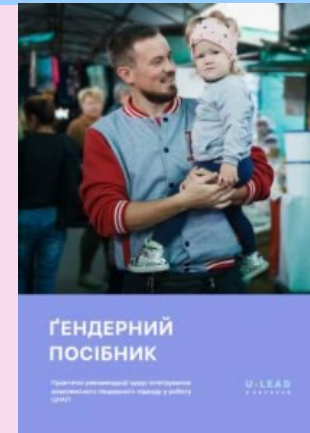
НАШ ПІДХІД

Ми прагнемо забезпечити, щоб люди будь-якої статі могли отримувати й надавати послуги в ЦНАП, вільних від дискримінації та домагань. Ми працюємо з громадами, щоб довести, що гендерний баланс у команді поліпшує ефективність і впливає на економічний розвиток. Наша діяльність відповідає цілі Сталого розвитку ООН № 11: зробити міста й громади відкритими, безпечними, життєздатними та стійкими.

ОСНОВНІ ДОСЯГНЕННЯ

УСІ ЦНАП, ЩО ОТРИМАЛИ ПІДТРИМКУ ПРОГРАМИ, ДОСТУПНІ ДЛЯ ЛЮДЕЙ З ІНВАЛІДНІСТЮ ТА ВІДВІДУВАЧІВ З ДІТЬМИ. ВОНИ ОСНАЩЕНІ ПАНДУСАМИ, ІНКЛЮЗИВНИМИ ТУАЛЕТНИМИ КІМНАТАМИ, СПОВИВАЛЬНИМИ СТОЛИКАМИ ТА ДИТЯЧИМИ КУТОЧКАМИ.

УСІ ПРАЦІВНИКИ ЦНАП ГРОМАД-ПАРТНЕРІВ ПРОЙШЛИ СПЕЦІАЛЬНЕ НАВЧАННЯ З ПИТАНЬ ІНТЕГРУВАННЯ ГЕНДЕРНОГО ПІДХОДУ В ЦНАП, РОЗРОБЛЕНЕ ЕКСПЕРТАМИ ПРОГРАМИ.



РОЗРОБЛЕНИЙ В РАМКАХ ПРОГРАМИ ГЕНДЕРНИЙ ПОСІБНИК ДЛЯ ЦНАП АПРОБОВАНО В СЕМИ ГРОМАДАХ. ВПРОВАДЖЕННЯ ГЕНДЕРНО-ЧУТЛИВОГО ПІДХОДУ ТАКОЖ ІНТЕГРОВАНЕ В ОНЛАЙН-КУРСИ, РОЗРОБЛЕНІ U-LEAD СПІЛЬНО З МІНЦИФРОЮ.

ЕНЕРГОЕФЕКТИВНІСТЬ
І СТАЛИЙ РОЗВИТОК
ДБАЄМО ПРО НАВКОЛИШНЄ
СЕРЕДОВИЩЕ ТА
ЗАОЩАДЖУЄМО КОШТИ

ВИКЛИКИ

БІЛЬШІСТЬ ГРОМАД УСЕ ЩЕ НЕ ЗНАЮТЬ ПРО ВАЖЛИВІСТЬ, ПЕРЕВАГИ ТА ДОСТУПНІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ ТЕХНОЛОГІЙ.

ЛИШЕ 875 ГРОМАДСЬКИХ БУДІВЕЛЬ В УКРАЇНІ ПРОЙШЛИ ЕНЕРГОАУДИТ І ОТРИМАЛИ СЕРТИФІКАТ, СЕРЕД НИХ ЛИШЕ 230 МАЮТЬ КЛАСИ А ТА В.

НАШ ПІДХІД

Для нас сталий розвиток є рушійною силою змін — як для ЦНАП, які ми створюємо, так і для споживачів послуг. Сталість формує довгострокові цінності для громад і допомагає їм заощаджувати значні бюджетні кошти шляхом зменшення споживання енергії. Під час будівництва трьох нових будівель ЦНАП використовувалися безпечні для навколишнього середовища матеріали та енергоефективні технології.



КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

- 1 Програма застосувала енергоефективні технології в будівництві трьох ЦНАП: Миколаївській громаді на Сумщині, Полонській громаді на Хмельниччині та Новосанжарській громаді на Полтавщині. Завдяки доступним інвестиціям в енергоефективні технології, громади можуть зменшити споживання енергії на 40-50% без зниження рівня комфорту.
- 2 Посібник з енергоефективності громадських будівель, який зібрав найліпші енергоефективні практики, що застосовуються у шведських і українських муніципалітетах, пояснює, як впроваджувати ці інструменти в ЦНАП.
- 3 Розроблено онлайн-калькулятор енергоефективності, завдяки якому кожна громада може розрахувати рівень енергоефективності ЦНАП: tsnap.ulead.org.ua/energy

АНТИКОРУПЦІЯ
ТА ПРОЗОРИСТЬ
СТАЛИЙ
РОЗВИТОК
ГРОМАДИ

ВИКЛИКИ

Питання фінансової сталості роботи ЦНАП залишається викликом, адже ставок адміністративного збору часто недостатньо навіть на заробітні плати персоналу ЦНАП. Крім того, вони не змінювалися з 1993 року.

Корупційна поведінка як громадян, так і державних службовців була давнім викликом у сфері надання послуг.

НАШ ПІДХІД

Ми методично співпрацюємо з Парламентом, Урядом і експертною спільнотою з метою ухвалення нового Закону про сплату за адміністративні послуги.

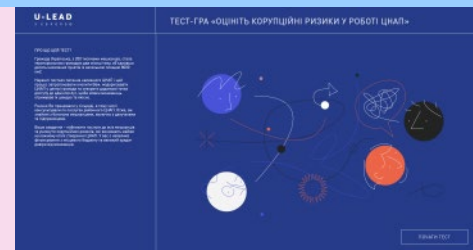
Під час співпраці з громадами зі створення ЦНАП ми протидіємо всім формам корупції, прагнемо до конкуренції на рівних умовах і підтримуємо соціальну відповідальність. Ми відбираємо консультантів та підрядників на основі відкритих конкурсів і тендерів. Ми виділяємо багато ресурсів на антикорупційні заходи, щоб виключити будь-які можливості для нецільового використання коштів і зловживання довірою.

КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

← **АНТИКОРУПЦІЙНИЙ ПОСІБНИК ДЛЯ ЦНАП** КОМПЛЕКСНО РОЗКРИВАЄ ТЕОРЕТИЧНІ ТА ПРАКТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОЗОРИСТІ, ДОБРОЧЕСНОСТІ, МОЖЛИВІ КОРУПЦІЙНІ РИЗИКИ Й ТЕ, ЯК З НИМИ БОРОТИСЯ. БІЛЬШ НІЖ 150 ПРЕДСТАВНИКІВ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ Взяли участь в онлайн-ОБГОВОРЕННІ ІНСТРУМЕНТІВ ПОДОЛАННЯ КОРУПЦІЇ НА МІСЦЕВОМУ РІВНІ. ПОСІБНИК БУЛО АПРОБОВАНО В П'ЯТИ ЦНАП ІЗ ЗАЛУЧЕННЯМ ПРАЦІВНИКІВ І КЕРІВНИЦТВА ГРОМАД.

ЗАВДЯКИ ТЕСТ-ГРІ «ОЦІНІТЬ КОРУПЦІЙНІ РИЗИКИ В РОБОТІ ЦНАП» КОЖНА ГРОМАДА МОЖЕ ВИЗНАЧИТИ КОРУПЦІЙНІ РИЗИКИ В РОБОТІ ЇХНЬОГО ЦНАП:

(WWW.TSNAP.ULEAD.ORG.UA/TESTGAME/) ↗



ЕКСПЕРТИ ПРОГРАМИ ПІДТРИМАЛИ РОЗРОБКУ ЗАКОНОПРОЄКТУ №.4380 «ПРО АДМІНІСТРАТИВНИЙ ЗБІР», ЯКИЙ ПРОПОНУЄ ПРОЗОРИЙ І ЕФЕКТИВНИЙ СПОСІБ ВСТАНОВЛЕННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ЗБОРІВ ЗА ПОСЛУГИ. ЗАКОНОПРОЄКТ ОЧІКУЄ РОЗГЛЯДУ У КОМІТЕТІ ПАРЛАМЕНТУ.



ЦЕНТРАЛЬНИЙ ЦЕНТР
НАДАННЯ
АДМІНІСТРАТИВНИХ
ПОСЛУГ

U-LEAD
З ЄВРОПОЮ

Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення

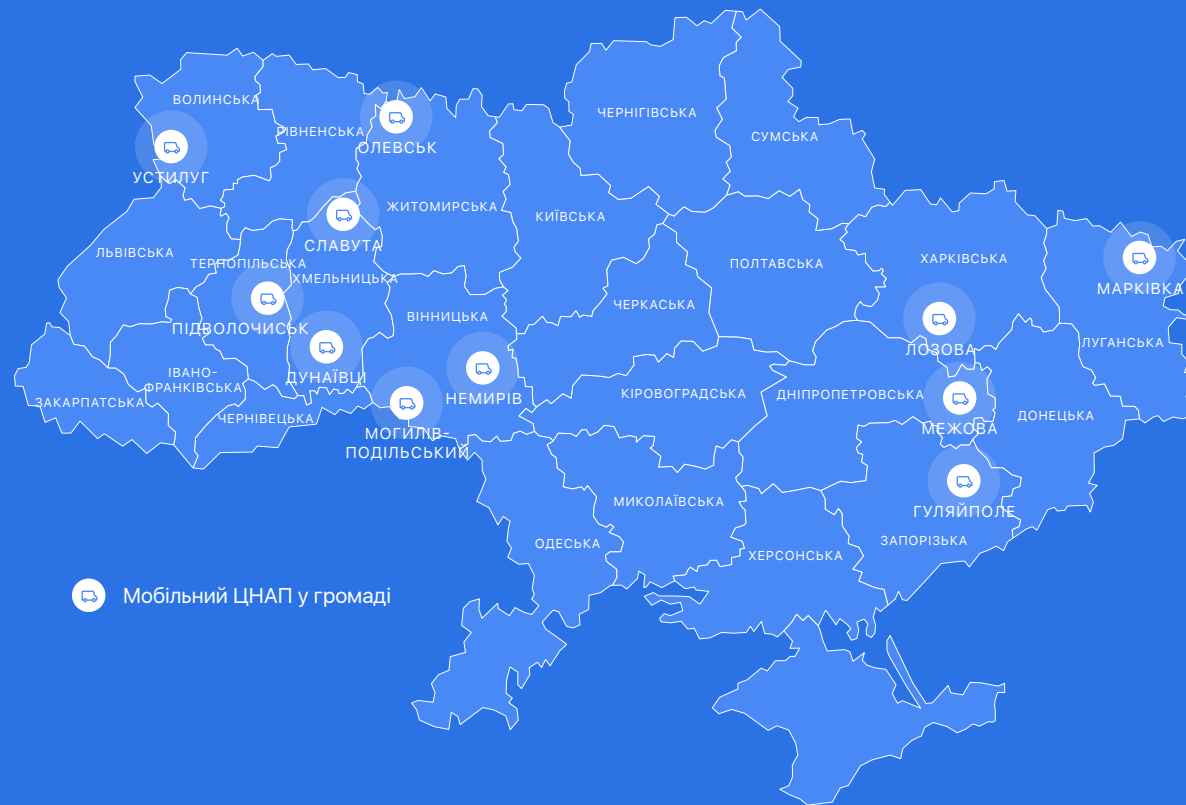
МОБІЛЬНИЙ ЦНАП
НАБЛИЖАЄ ПОСЛУГИ
В НАЙВІДДАЛЕНІШІ
НАСЕЛЕНІ ПУНКТИ

ЗВІТ U-LEAD 2021

МОБІЛЬНИЙ ЦЕНТР НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ — ЦЕ СПЕЦІАЛЬНЕ АВТО, ОБЛАШТОВАНЕ ДЛЯ ДВОХ АДМІНІСТРАТОРІВ І ТРЬОХ ВІДВІДУВАЧІВ, ЯКЕ ПРАЦЮЄ У ФОРМАТІ ПОВНОЦІННОГО ОФІСУ ТА НАДАЄ ПОСЛУГИ У ФОРМАТІ «ЄДИНОГО ВІКНА» ТИМ, ХТО НЕ МОЖЕ ОТРИМАТИ ПОСЛУГУ В ЦНАП АБО ОНЛАЙН.



«ЦНАП НА КОЛЕСАХ» ОБЛАДНАНИЙ МОБІЛЬНОЮ ВАЛІЗОЮ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ВДОМА ТА ОСНАЩЕНИЙ ПАНДУСОМ, КОНДИЦІОНЕРОМ, СИСТЕМОЮ ОБІГРІВУ, ВІДЕОСПОСТЕРЕЖЕННЯМ, НЕОБХІДНОЮ ОФІСНОЮ ТЕХНІКОЮ ТА POS-ТЕРМІНАЛОМ.



І І МОБІЛЬНИХ ЦНАП, СТВОРЕНИХ ЗА ПІДТРИМКИ ПРОГРАМИ, ОБСЛУГОВУЮТЬ ПОНАД 300 000 МЕШКАНЦІВ У НАЙВІДДАЛЕНІШИХ НАСЕЛЕНИХ ПУНКТАХ ГРОМАД.

ЯК СТВОРИТИ НАЛЕЖНЕ ПРИМІЩЕННЯ ДЛЯ ЦНАП БУДУВАТИ ЧИ РЕМОНТУВАТИ?

ВИКЛИК

Перебудувати старі приміщення, що планувалися як система багатьох невеликих кабінетів, у відкритий простір може бути складно, проте варто докласти зусиль.



НАШ ПІДХІД

ЦНАП – це одне з місць, де мешканці зустрічаються з місцевими органами влади. Ми віримо в безбар'єрні публічні простори з фізичного та психологічного погляду. Кожен відвідувач має відчувати себе безпечно та комфортно в ЦНАП. Належний ЦНАП має бути доступним для людей з інвалідністю та відвідувачів з дітьми. ЦНАП також може стати майданчиком для зустрічей з місцевою владою та жителями для обговорення розвитку громади.

КЛЮЧОВІ ДОСЯГНЕННЯ

РОЗРОБЛЕНО ЧОТИРИ ПРОЄКТИ ЕНЕРГОЕФЕКТИВНИХ БУДІВЕЛЬ ЦНАП. ТРИ З НИХ БУЛО ЗБУДОВАНО ДЛЯ ГРОМАД ЗА КОШТИ U-LEAD. ПОВНА ПРОЄКТНА ДОКУМЕНТАЦІЯ БУДІВЕЛЬ ПЕРЕДАНА УРЯДУ УКРАЇНИ ТА МОЖЕ БУТИ ВИКОРИСТАНА ОМС: [HTTPS://TSNAP.ULEAD.ORG.UA/PROJECTS-CNAP/](https://tsnap.ulead.org.ua/projects-cnap/).

З ДОСВІДУ ПРОГРАМИ ПІД ЧАС СТВОРЕННЯ ЦНАП ДОЦІЛЬНО ВИКОРИСТОВУВАТИ НАСАМПЕРЕД НАЯВНІ БУДІВЛІ ГРОМАДИ З УМОВОЮ ОБЛАШТУВАННЯ В НИХ ВІДКРИТОГО ПРОСТОРУ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ КЛІЄНТІВ І НАЛЕЖНОГО БЕЗБАР'ЄРНОГО ДОСТУПУ ВСІХ КАТЕГОРІЙ ВІДВІДУВАЧІВ. 123 ГРОМАДИ РЕКОНСТРУЮЮТЬ ЦНАП НА ОСНОВІ ДИЗАЙН-ПРОЄКТІВ, РОЗРОБЛЕНИХ U-LEAD.

О Н О В Л Е Н И Й П О С І Б Н И К U-LEAD Щ О Д О Д О С В І Д У Ф І З И Ч Н О Г О С Т В О Р Е Н Н Я Ц Н А П М А Є Н А М Е Т І Р О З Б У Д О В У Н О В И Х Ф О Р М П У Б Л І Ч Н И Х І Н С Т И Т У Ц І Й В У К Р А Ї Н І — С Т А Л И Х, Е Р Г О Н О М І Ч - Н И Х, К О М Ф О Р Т Н И Х Т А Д О С Т У П Н И Х Д Л Я В І Д В І Д У В А Ч І В І П Р А Ц І В Н И К І В.

2020 РОКУ МІНРЕГІОН ЗАТВЕРДИВ НОРМИ ДБН, ЯКІ ВИКОРИСТОВУВАЛА ПРОГРАМА U-LEAD У СТВОРЕННІ ТА МОДЕРНІЗАЦІЇ БУДІВЕЛЬ ЦНАП У 2017-2019 РОКАХ.

U-LEAD

з Європою

Покращення якості надання адміністративних послуг для населення



MINISTRY OF FOREIGN AFFAIRS OF DENMARK



Міністерство цифрової трансформації України



Міністерство розвитку громад та територій України

U-LEAD з Європою

Покращення якості надання адміністративних послуг для населення

U-LEAD з Європою

Покращення якості надання адміністративних послуг для населення

12-13 лютого

У

В

КОМАНДА

U-LEAD

з Європою

ЗВІТ U-LEAD 2021

Sida

Sida — урядове агентство, що працює від імені Парламенту й Уряду Швеції та має місію зменшити рівень бідності у світі. У співпраці з партнерами Sida сприяє впровадженню Шведської політики глобального розвитку.

Програма «U-LEAD з Європою» фінансується ЄС та його країнами-членами Німеччиною, Швецією, Польщею, Данією, Естонією та Словенією.

ЄС доручив Sida впровадження другої цілі U-LEAD, що фокусується на покращенні якості надання адміністративних послуг. Ця діяльність реалізовується через делеговану співпрацю.



СОФІ ФІРК
СУСАННА ДЕЛЛАНС

SALAR

SALAR — це Шведська асоціація муніципалітетів і регіонів, що спеціалізується на створенні та розвитку належних систем місцевого та регіонального самоврядування в усьому світі.



ОЛЕКСАНДРА БАКЛАНОВА
БОГДАН БІДА
ОЛЬГА ГЛАЗУНОВА
САБІНА ГОЛИК
ВІКТОРІЯ ЗАЛОЗНА
ОЛЬГА КАЛІНІЧЕНКО
ГАЛИНА КОВАЛЬЧУК
ОЛЕКСАНДР МАЗУРКІН
ПЕТРО МАКАРЕНКО

РОМАН МАТВІЙЧУК
ОЛЕНА МОЛОДЦОВА
МАКСИМ ПОЛЯКОВ
ВАСИЛЬ СЕГІН
КОСТЯНТИН СТЕЦЕНКО
САННА РОСЕН
ВІКТОР ТИМОЩУК
ВЛАДИСЛАВ ТИНОК
ЛЮДМИЛА ЧЕРНЯГА

NIRAS SWEDEN AB



АНАСТАСІЯ ЄРМОШЕНКО
ОЛЕГ БІЛОУС
ТЕТЯНА БЄЛЬСЬКА
МАРІЯ ВАСЬКІВСЬКА
ОЛЕНА ГОНЧАР
ЄВГЕНІЯ ГУЛАКОВА
НАТАЛЯ ДОМАНСЬКА

СВЯТОСЛАВ ЖЛУКТЕНКО
ОЛЕНА ЗАЙЦЕВА
ІННА ЗВЯГІНЦЕВА
ВЯЧЕСЛАВ ЗУБЕНКО
ДЕНИС ІЛЬІН
МАРГАРИТА КАМАСА
КАТЕРИНА КИСЕЛЬОВА

NIRAS — одна з провідних Скандинавських консалтингових організацій, що спеціалізується на наданні консалтингових та інженерних послуг у галузях будівництва, промисловості, сільського господарства, енергетики, навколишнього середовища, перероблення, транспорту.

ІРИНА КОРОЛЬЧУК
АНДРІЙ КОРНІЄНКО
ТЕТЯНА ЛЕБУХОРСЬКА
ЛІЛІТ МЕЛІКСЕТЯН
НАТАЛІЯ ПАРХОМЕНКО
МІЛАНА ПАХОМОВА
НАДІЯ ПРОКОПІВ-СТАРЧЕВСЬКА

НАТАЛЯ СИДОРЕНКО
ЮЛІЯ СМАГЛЮКОВА
ГРИГОРІЙ ФЕДАК
ІВАН ШКУРАТ

КОМАНДА РЕГІОНАЛЬНИХ СПЕЦІАЛІСТІВ
КОМАНДА ТРЕНЕРІВ

МАРІ ПЕДАК
ОЛЕГ БУРБА
ДМИТРО БУЛИКА
АННА ГЛАДУН
ЮРІЙ ГЛАДУН
ІРИНА ГРОМОВА

ЮРІЙ КОПИТІН
АНАТОЛІЙ МАРЦИНОВСЬКИЙ
НАТАЛІЯ МАТЯШ
ОЛЬГА ПАСІЧНИК
АНДРІЙ ПІСКУН
ДЕНИС ПРИГАРИН

ДМИТРО САВРАНЧУК
МИКОЛА САМАР
ПАВЛО САМАР
ЮЛІЯ ХАВІКОВА
АНДРІЙ ШАПОВАЛОВ
КИРИЛО ШИПАЧОВ



Естонська академія електронного врядування (eGA) реалізувала проект EGOV4UKRAINE в рамках «U-LEAD з Європою».

eGA є некомерційним аналітичним центром та консалтинговою організацією. eGA підвищує кваліфікацію та надає допомогу посадовим особам центральної та місцевої влади в реалізації програм цифрових трансформації для створення сталих та ефективних рішень у галузях е-урядування, електронної демократії та кібербезпеки.

ЕКСПЕРТИ ТА ПАРТНЕРИ

АНДРІЙ БІЛЕЦЬКИЙ
КАТЕРИНА ГАЙ
ДМИТРО КАЛМИКОВ
СВІТЛАНА КІСІЛЬОВА
МИХАЙЛО КОРЮКАЛОВ
ОКСАНА НЕСТЕРЕНКО
ОЛЕНА СТАВНИЦЬКА
КОМАНДА ЦНАП М. ЛУЦЬК

ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ ОТГ
АСОЦІАЦІЯ МІСТ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ
НАЦІОНАЛЬНЕ АГЕНТСТВО УКРАЇНИ З ПИТАНЬ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ
НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ДЕРЖАВНОГО УПРАВЛІННЯ ПРИ
ПРЕЗИДЕНТОВІ УКРАЇНИ
МІЖДИСЦИПЛІНАРНИЙ НАУКОВО-ОСВІТНІЙ ЦЕНТР ПРОТИДІЇ
КОРУПЦІЇ В УКРАЇНІ (АСРЕС)

ТОВ «СОЛО-GISTICS»_КИЇВ_ЛОГІСТИЧНІ ПОСЛУГИ
ТОВ «ДРАЙВ ФОРС»_КИЇВ_ПОСЛУГИ З ПАСАЖИРСЬКИХ ПЕРЕВЕЗЕНЬ
ТОВ «TRIC»_КИЇВ_ПОСЛУГИ ПЕРЕКЛАДУ
ТОВ «INPRAХІ»_КИЇВ_ЮРИДИЧНІ ПОСЛУГИ
LOBBY X_КИЇВ_ПІДБІР ПЕРСОНАЛУ
ТОВ «VAITE»_КИЇВ_ПОЛІГРАФІЧНІ ПОСЛУГИ
DEMCH.CO_КИЇВ_ПІДТРИМКА ВЕБСАЙТІВ ТА ІТ-РІШЕННЯ
ЮРІЙ ВЕРЕС_КИЇВ_РОЗРОБКА ІТ-ПРОДУКТІВ
СЕРГІЙ ХАНДУСЕНКО_КИЇВ_ФОТО
KVAD_PRODUCTION_КИЇВ_ВІДЕО
STYLE-VIDEO_КИЇВ_АНИМАЦІЯ
ОЛЕНА СТАРАНЧУК_КИЇВ_ДИЗАЙН
ОЛЬГА МАЛАШЕНКО, ВЛАД АФАНАСЬЄВ, БОГДАН КРИЖАНІВСЬКИЙ,
ДМИТРО МІХЄЄВ_КИЇВ_АРХІТЕКТОРИ

CLAESSON KOIVISTO RUNE_СТОКГОЛЬМ_ДИЗАЙН ТА АРХІТЕКТУРА
ТОВ «ПРОЕКТНА КОМПАНІЯ ІНЖГРУП»_КИЇВ_ПРОЄКТНІ РІШЕННЯ
ТОВ «НК БУД»_КИЇВ_БУДІВЕЛЬНІ РОБОТИ
ТОВ «БОГАРТ БУД»_ДНІПРО_РЕМОНТНІ РОБОТИ
ТОВ «САХАРА»_ТЕРНОПІЛЬ_ІНЖЕНЕРНІ СИСТЕМИ

ГО «ВСЕУКРАЇНСЬКА АСОЦІАЦІЯ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ»
ТОВ «АРТ-ПРОМ»_ДНІПРО_ПОСТАЧАННЯ МЕБЛІВ
ТОВ «АНТАРІО МЕБЛІ»_ДНІПРО_ПОСТАЧАННЯ МЕБЛІВ
ТОВ «АЙТІ-СОЛЮШНС»_КИЇВ_ПОСТАЧАННЯ ІТ-ОБЛАДНАННЯ
ФОП СКЛАДНЕВ ОЛЕКСАНДР ВОЛОДИМИРОВИЧ_КИЇВ_ПОСТАЧАННЯ ОЗНАКУВАННЯ
ТОВ «СЕРВУС СИСТЕМЗ ІНТЕГРЕЙШН»_КИЇВ_ПОСТАЧАННЯ ЕЛЕКТРОННОЇ ЧЕРГИ
ТОВ «ВИРОБНИЧО-ТОРГОВА КОМПАНІЯ «СПЛАЙН»_КИЇВ_ПОСТАЧАННЯ МОБІЛЬНИХ ЦНАП
ТОВ «АРЕНА — КОНФЕРЕНЦІЇ ТА СЕМІНАРИ»_КИЇВ_ПОСЛУГИ МАТЕРІАЛЬНО-ТЕХНІЧНОГО СУПРОВОДЖЕННЯ ЗАХОДІВ
ТОВ «УЛІС СИСТЕМС»_КИЇВ_ПОСТАЧАННЯ ІТ-ОБЛАДНАННЯ
ТОВ «ВИРОБНИЧО-КОМЕРЦІЙНА ФІРМА «МАНДАРИН»_КИЇВ_ПОСТАЧАННЯ ОЗНАКУВАННЯ

ІЛЮСТРОВАНІЙ ЗВІТ

ЦЯ ПУБЛІКАЦІЯ ПІДГОТОВЛЕНА В РАМКАХ МІЖНАРОДНОЇ ПРОГРАМИ «U-LEAD З ЄВРОПОЮ», ЯКА ФІНАНСУЄТЬСЯ ЄВРОПЕЙСЬКИМ СОЮЗОМ ТА ЙОГО КРАЇНАМИ-ЧЛЕНАМИ — НІМЕЧЧИНОЮ, ШВЕЦІЄЮ, ПОЛЬЩЕЮ, ДАНІЄЮ, ЕСТОНІЄЮ ТА СЛОВЕНІЄЮ. ЗМІСТ ЦІЄЇ ПУБЛІКАЦІЇ НЕ ОБОВ'ЯЗКОВО ВІДОБРАЖАЄ ПОГЛЯДИ ЗГАДАНИХ ДОНОРІВ «U-LEAD З ЄВРОПОЮ».

УСІ ФОТО ВИКОРИСТАНІ У ЦІЙ ПУБЛІКАЦІЇ – З АРХІВУ U-LEAD.

[TSNAP.ULEAD.ORG.UA](https://tsnap.ulead.org.ua)

[EGOV4UKRAINE: EGA.EE/PROJECT/U_LEAD](https://egov4ukraine.org/ega/ee/project/u_lead)

2020-2021

U-LEAD
З Є В Р О П О Ю

Покращення якості
надання адміністративних послуг
для населення