



НАЛЕЖНИЙ (СПРАВЖНИЙ) ЦНАП ЦЕ



ВСІ БАЗОВІ АДМІНПОСЛУГИ В ФОРМАТІ «ЄДИНОГО ВІКНА»



СУПУТНІ ПОСЛУГИ

- ✓ Банківське/касове обслуговування
- ✓ Ксерокопіювання, друк тощо



ГЕОГРАФІЧНА ЗРУЧНІСТЬ РОЗТАШУВАННЯ

- ✓ В ОТГ увага має приділятися не лише центральному офісу ЦНАП, а й забезпеченню доступності послуг через тер. підрозділи ЦНАП, віддалені робочі місця, залучення старост, мобільні ЦНАП тощо



БЕЗБАР'ЄРНИЙ ПРОСТІР, ДОСТУПНІСТЬ ПОСЛУГ ДЛЯ ВСІХ



ЗРУЧНІ ГОДИНИ ПРИЙОМУ

- ✓ Без перерви на обід
- ✓ Мінімум один з днів на тиждень – до 20:00
- ✓ Для обласних центрів – прийом громадян у суботу

СІМ ЧЕСНОТ НАЛЕЖНОГО ЦНАП



ПРОФЕСІЙНІСТЬ

- ✓ Персонал постійно покращує професійні вміння та мотивований
- ✓ Керівництво центру постійно аналізує якість надання послуг



РЕЗУЛЬТАТИВНІСТЬ

- ✓ Усі найпопулярніші послуги надаються через ЦНАП
- ✓ Звертатись до інших органів влади не потрібно, бо ЦНАП ефективно взаємодіє з ними та самостійно погоджує всі питання



СВОЄЧАСНІСТЬ

- ✓ Послуги надаються якнайшвидше, визначені законом строки дотримуються
- ✓ Особу інформують про готовність результату телефоном, sms, або електронною поштою
- ✓ Кількість персоналу є достатньою для своєчасного обслуговування та мінімізації черг



ГЕНДЕРНО-ОРІЄНТОВАНИЙ СЕРВІС

- ✓ Рівні можливості для жінок та чоловіків в отриманні послуг
- ✓ Толерантна та недискримінаційна лексика (мовлення)
- ✓ Наявні інформаційні матеріали щодо гендерно-обумовленого насилля (домашнє насилля, торгівля людьми тощо)



ЗРУЧНІСТЬ

- ✓ Комфортне просторе приміщення та некабінетна система обслуговування
- ✓ Прийомні години становлять не менше 5 днів на тиждень та 7 годин на день без перерви на обід. Не менше 1 дня на тиждень прийом здійснюється до 20:00
- ✓ Створено зручні умови для відвідувачів: є місця для очікування, забезпечено вільний доступ до туалетної кімнати, облаштовано дитячий куточок
- ✓ Існує можливість для отримання супутніх послуг (оплата послуг, в тому числі через термінал, ксерокопіювання тощо)



ДОСТУПНІСТЬ

- ✓ ЦНАП наявний у кожній спроможній громаді у зручному місці
- ✓ У великих містах є територіальні філії ЦНАП. У сільських громадах є віддалені робочі місця у старостатах, працює мобільний ЦНАП або виїзний адміністратор
- ✓ Існує можливість запису на прийом телефоном або через інтернет
- ✓ Входи обладнані пандусами
- ✓ Інформація доступна для осіб з інвалідністю



ПРОСТОТА

- ✓ У приміщенні ЦНАП та на веб-сторінці розміщено актуальну і зручну інформацію, в т.ч. інформаційні картки послуг, форми заяв тощо
- ✓ У великих ЦНАП є рецепція та консультанти у зоні очікування, застосовується електронна черга
- ✓ Форми заяв стандартизовані та заповнюються персоналом ЦНАП
- ✓ Можливість отримати консультації телефоном, електронною поштою, у режимі відеозв'язку (skype, facebook тощо)

Зображення: Інтер'єр ЦНАП в ОТГ, створеного за підтримки Програми «U-LEAD з Європою»