

**Результати Моніторингу 25 пілотних ЦНАП
Початкової Фази
Програми «U-LEAD з Європою»
Напрямок з покращення якості надання адмінпослуг населенню**

1. Про методологію моніторингу	3
2. Резюме. Ключові висновки	4
3. Розгорнутий аналіз.....	4
3.1 Рівень інтегрованості послуг у ЦНАП.....	4
3.2 Ефективність роботи ЦНАП (кількісні параметри наданих послуг)	6
3.3 Типова організаційна структура та штат ЦНАП.....	8
3.4 Щодо територіальної доступності послуг	8
3.5 Особливості роботи спільних ЦНАП (ОМС+РДА).....	9
3.6 Кошти, отримані до місцевого бюджету за платні адміністративні послуги за 2018 рік. Сталість (стійкість) ЦНАП	9
3.7 Окремі зауваження і пропозиції з Анкет.....	10

1. Про методологію моніторингу

Моніторинг 26 ЦНАП Початкової Фази Програми «U-LEAD з Європою» проводився з метою з'ясування стану розвитку ЦНАП у цих громадах, проблем та перспектив їх роботи, а також для врахування цього досвіду у поточній діяльності Програми.

Інформація збиралася методом опитування (анкетування) керівників ЦНАП у лютому-березні 2019 року та шляхом аналізу даних з відкритих джерел.

У цьому документі аналізуються дані 25 громад, оскільки інформація про Мобільний ЦНАП збиралася за іншою Анкетною і опрацьовується окремо.

Програма «U-LEAD з Європою» не несе відповідальності за достовірність наданих громадами даних.

Планується проведення повторного моніторингу у січні-лютому 2020 року, та порівняння динаміки розвитку ЦНАП.

Отримані статистичні дані особливо цінні для визначення ключових груп адміністративних послуг, важливих для пріоритетної уваги до них, їх першочергової інтеграції до ЦНАП, спрощення процедур тощо.

Інформація про громади:

Всі 25 громад, які аналізуються в цьому звіті, були фактично новостворені, коли в них почалась робота по створенню належних ЦНАП – рішення про об'єднання цих громад були прийняті в 2015-2016 роках.

У 22 громадах центри були створені з нуля, а в Кіптівській ОТГ та Єрківській ОТГ відбулася модернізація ЦНАП; у Білозірській ОТГ було створено віддалене робоче місце (ВРМ) адміністратора ЦНАП. У семи з 25 громад були створені спільні ЦНАП, які надають послуги мешканцям і громади і району (як правило, такі ЦНАП створюються, коли центри новоствореної громади та району співпадають). Тут йдеться як про обслуговування Центром громади і мешканців району (при ліквідації ЦНАП райдержадміністрації), так і про спільну роботу в одному приміщенні двох ЦНАП (ЦНАП громади, і ЦНАП райдержадміністрації).

Перший ЦНАП Початкової Фази відкрився 23 вересня 2017 року в Тячівській ОТГ, Закарпатської області, останній – у Полонській ОТГ на Хмельниччині – 25 квітня 2018 року. Тобто, на момент моніторингу, відкриті за підтримки Програми ЦНАП працювали від 10 до 16 місяців. Такий термін є достатньо показовим для перших висновків щодо ефективності роботи ЦНАП.

Пілотні громади Програми, розташовані у 14 областях України, обирались шляхом відкритого конкурсу. Громада з найменшою кількістю жителів, в якій було створено ЦНАП – Нові Стрілища, Львівської області – має 2,9 тис мешканців, найбільша громада за кількістю мешканців – Полонська ОТГ на Хмельниччині. Там проживає 33,2 тис. мешканців.

Під час реалізації Початкової Фази з 2016 по 2018 роки було створено перший в Україні мобільний ЦНАП (робота якого аналізується окремо), побудовано з нуля та створено інституційно два енергоефективних ЦНАП, один з яких є найенергоефективнішим ЦНАП в Україні. Тячівська ОТГ стала першою громадою в Україні яка почала видавати закордонні паспорти та одним з перших місць в громаді доступних для людей з інвалідністю. Всі ЦНАП, які отримали підтримку Програми, є доступними для людей з інвалідністю та обладнані дитячим куточком.

Завдяки відкриттю ЦНАП Початкової Фази більше 400 000 мешканців громад отримали доступ до якісних адміністративних послуг.

2. Резюме. Ключові висновки

Абсолютна більшість ЦНАП Початкової Фази є належними, оскільки надають найважливіші групи послуг, зокрема, здійснюють реєстрацію місця проживання, речових прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, надають адмінпослуги у сфері соціального захисту; здійснюють вклейку фото до паспорта (25, 45 років), видачу відомостей з Державного земельного кадастру. У більшості ЦНАП Початкової Фази є також послуги з державної реєстрації актів цивільного стану та державної реєстрації земельних ділянок. Хоча саме дві останні названі групи послуг мають ще суттєвий потенціал для їх інтеграції до окремих ЦНАП.

Середній показник на час моніторингу – це надання понад 8 груп послуг із 13 рекомендованих Програмою для ЦНАП. Водночас, щодо окремих сфер зберігаються законодавчі або ресурсні обмеження і перешкоди, особливо це стосується паспортних послуг.

1 працівник ЦНАП в середньому обслуговує 1-2 тисячі мешканців громади: надає послуги або консультації. Консультація – це надання в ЦНАП необхідної інформації споживачу без отримання адміністративної послуги. Консультації є окремою частиною роботи ЦНАП, адже персонал ОМС витрачає значні ресурси на спілкування та інформування потенційних споживачів послуг про умови отримання послуг, необхідні переліки документів тощо.

Середній показник навантаження на 1 ЦНАП Початкової Фази протягом робочого дня склав біля 35 послуг. В середньому кожен ЦНАП надав за рік 8 621 послугу. Високим є середній показник наданих консультацій протягом робочого дня ЦНАП - біля 25. Тобто більше 40% відвідувачів приходять у ЦНАП за консультацією.

Найпопулярнішими групами послуг залишаються послуги реєстрації місця проживання, соціальної сфери, паспортні послуги.

Співпраця ОМС з РДА залишається проблемною у багатьох з семи громад, в яких створені спільні ЦНАП.

Викликом є питання залучення персоналу, що відповідає кваліфікаційних вимогам закону. Зокрема, більше 20% опитаних ОМС/ЦНАП мають вакансії державних реєстраторів.

Відкритим є питання фінансової сталості ЦНАП. В середньому у місцеві бюджети за 2018 рік надійшло 200 тисяч гривень від адміністративних послуг, при цьому 9 з 25 громад отримали за адміністративні послуги менше 100 тисяч гривень. Для порівняння річний фонд оплати праці одного працівника ОМС / ЦНАП складає орієнтовно від 70-100 тис. грн. Варто звернути увагу, що в штат ЦНАП можуть переходити вже наявні спеціалісти ОМС, які і так надають адміністративні послуги, тому навантаження на фонд оплати праці може і не збільшуватись.

3. Розгорнутий аналіз

3.1 Рівень інтегрованості послуг у ЦНАП

Найважливіша частина для моніторингу, це **інтегрованість послуг ЦНАП**, тобто кількість груп послуг, які можна отримати у ЦНАП.

Загалом більшість ЦНАП мають добрі показники і надають **більше 8 груп послуг** (середній показник 8,36 з 13 груп послуг¹).

Найбільшу кількість груп послуг (по 11) надають ЦНАП Калити, Єрків, Мокрої Калигірки та Червоного; найменше груп послуг у ЦНАП Калинівки – 5, та по 6 у Нових Стрелищах і Чемерівцях².

Тут можна зробити такий висновок, що у малих громадах легше інтегрувати найширший спектр базових послуг, оскільки помірнішою є загальна кількість звернень у ЦНАП.

Детальні показники, зокрема, **кількість громад з Початкової Фази, які надають певні групи послуг у ЦНАП** такі:

- реєстрація **місця проживання** надають усі **25** ЦНАП;
- державна реєстрація речових прав на **нерухоме** майно – **25**;
- «**місцеві послуги**» (земельні, житлові тощо) – **24** (крім Калинівки);
- державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – **підприємців** – **21** (крім Глобино, Гостомеля, Меджибожа; щодо Кочубеївки немає статистики по цій групі);
- **соціальний захист** (призначення державних допомог, житлових субсидій тощо) – **18** (крім Калинівки, Полонного, Старої Синяви, Тячева, Чемерівців);
- **вклейка фото** до паспорта (25, 45 років) – **18** (крім Гостомеля, Калинівки, Скалата, Золотників, Северинівки, Кіптів, Нових Стрелищ);
- **пенсійні адміністративні послуги** – **18** (але це переважно консультування через представника Пенсійного Фонду України, у кращому разі – обмежені послуги за обмеженим графіком);
- видача відомостей з Державного **земельного кадастру (ДЗК)** – **17** (крім Гостомеля, Миколаївки, Меджибожа, Золотників, Старих Богородчан, Кочубеївки, Нових Стрелищ; у Кіптях припинені з 2019);
- державна реєстрація актів **цивільного стану** – **14** (крім Полонного, Нової Ушиці, Чемерівців, Калинівки, Тячева, Старої Синяви, Краснопілля, Глобино, Веселого, Білозіря, Иршанська);
- послуги з видачі документів **дозвільного** характеру – **14**;
- «**нотаріальні дії**», що вчиняються посадовими особами ОМС у населених пунктах, де немає нотаріусів – **11** (крім міст, відсутні також у ЦНАП Білозір'я, Иршанська Меджибожа, де вони досі надаються поза ЦНАП іншими посадовими особами);
- державна **реєстрація земельних ділянок** – **13** (крім Чемерівців, Тячева, Скалата, Калити, Білозір'я, Иршанська, Старих Богородчан, Северинівки, Кіптів, Кочубеївки, Нових Стрелищ; у 2018 було також у Миколаївці, мають відновити);

¹ У цьому розрахунку враховувалася також група «видача документів дозвільного характеру» для ЦНАП, навіть якщо кількість наданих послуг складала менше 5 послуг за рік. Послуги пенсійної сфери враховувалися навіть якщо надаються представником ПФУ за обмеженим графіком; але не враховувалися, коли надавалися лише консультації. **Не бралися в облік групи послуг щодо яких не наводилися конкретні статистичні дані.** Також загалом не враховувалася група «інші послуги» (переважно це різні довідки).

² При цьому у Калинівці та Чемерівцях, працюють "спільні" ЦНАП, зі збереженням ЦНАП РДА. У цьому Звіті наразі не відображені групи послуг ЦНАП РДА, хоча для громадян вони доступні у єдиному офісі. І тому загальний рівень інтегрованості таких ЦНАП децю вище.

- видача **паспорта** громадянина України у формі картки та закордонного паспорта – **4** (тобто є тільки у Тячеві, Калинівці, Білозір'ї, Кочубєївці).

Варто зауважити, що має місце різна динаміка розвитку ЦНАП у громадах. Найбільше **прогресував ЦНАП Веселого**. Згідно заявлених планів **введені 3 групи нових послуг**: соціального захисту, видачі відомостей з ДЗК та реєстрації землі. У Тячеві введені послуги реєстрації бізнесу.

Натомість «втратили» послуги у сфері ДЗК Миколаївка та Кіпті. Основною причиною «втрати послуг» ці громади називають складнощі у залученні персоналу, що відповідає вимогам законодавства.

З усіх наведених даних можна зробити наступні **ВИСНОВКИ**:

- утворені ЦНАП наразі демонструють достатній рівень сталості. Вони надають основні групи послуг. Хоча без участі/заохочення Програми додаткова інтеграція послуг майже зупинилася, і заявлені плани реалізуються не повною мірою;

- **особливу увагу громад варто звернути на потребу інтеграції послуг РАЦС; соціального захисту, видачі відомостей з ДЗК та реєстрації земельних ділянок; вклейки фото в паспорт (25/45)**. При цьому важливо наголосити, що крім сфери видачі відомостей з ДЗК ОМС самостійно (де стримуючим фактором є високі кваліфікаційні вимоги до персоналу), усі інші групи послуг цілком можливі для швидкого налаштування у ЦНАП і потребують лише достатніх зусиль з боку громад;

- є потреба і ресурси налаштування паспортних послуг (особливо для громад з кількістю понад 10 тис. мешканців), для яких є можливість отримання відповідної матеріальної допомоги в рамках реалізації Стратегії реформування державного управління в Україні до 2021 року.

3.2 Ефективність роботи ЦНАП (кількісні параметри наданих послуг)

У цій секції Звіту треба враховувати, що Показники щодо кількості наданих послуг у окремих ЦНАП охоплюють менші періоди ніж весь 2018 рік, оскільки деякі ЦНАП Початкової Фази Програми були відкриті у лютому-травні 2018 року, тому послуги надавалися у ЦНАП не повний рік.

Щодо абсолютної кількості наданих послуг у ЦНАП, то можна вивести такі показники:

Разом усі **25 ЦНАП** надали за 2018 рік – **217 тисяч послуг**.

В середньому кожен ЦНАП надав за рік (треба враховувати неповноту окремих даних та неповний робочий рік окремих ЦНАП) – **8621 послугу**. Найбільше послуг надано у ЦНАП Краснопілля - 18801 послугу. Найменше - 1082 послуги протягом року.

Середній показник навантаження на 1 ЦНАП протягом робочого дня (при 250 робочих днях у рік) складає **біля 35 послуг в день**. Відповідно у найбільш завантаженому ЦНАП 2018 року (у Краснопіллі) – цей показник складає 75 послуг в день. У найменшому – менше 5 послуг протягом дня.

Хоча, якщо взяти окремо до уваги ЦНАП, де інтегрована найбільша кількість послуг, то:

- у Мокрій Калигірці (2,28 тис. мешканців, 11 груп послуг), за рік надано 3037 послуг, тобто протягом дня у середньому надавалося більше 12 послуг;

- У Єрках (5,5 тис. мешканців, 11 груп послуг) - 7286 послуг за рік – в середньому – біля 30 послуг в день. Тобто ЦНАП у громаді з кількістю понад 5 тисяч мешканців та при належній інтегрованості послуг вже є достатньо завантаженим;

- у Калиті (12,9 тис. мешк, 11 груп послуг, 3920 послуг за рік) надавалося більше 15 послуг протягом дня.

Найпопулярнішими послугами у 2018 році були такі групи:

- реєстрація місця проживання (середній показник для 1 ЦНАП – 2,06 тис. за рік);
- паспортні послуги (там де є обладнання, середній показник - 1,48 тис за рік)
- соціальний захист (середній показник – 1,44 тис. за рік);
- реєстрація нерухомості (середній показник 1,14 тис. за рік);
- «місцеві послуги» (середній показник - 1,92 тис. за рік).

Ці показники підкреслюють правильність зусиль Програми щодо пріоритетної інтеграції в ЦНАП саме цих груп адміністративних послуг.

Окрему увагу варто звернути на показники, що можуть свідчити про певні проблеми. Так в Анкеті, крім базових груп послуг була рубрика «*інші послуги*». Деякі ЦНАП вказали високі показники у цій групі послуг – Нова Ушиця – 7300, Чемерівці – 2440, Стара Синява – 3994, Миколаївка – 4152. Єрки – 4335, Червоне – 2979, Кочубеївка – 1543. При тому, що інші громади або взагалі не показали таких послуг у статистиці, або ці показники були від кількох одиниць до кількох сотень. Серед прикладів наводяться насамперед, різноманітні *довідки* або інші «послуги», які потребують окремого вивчення питання. Зокрема, в одній з громад 1990 таких послуг це «довідки про склад сім'ї», і їх або треба обліковувати в групі «реєстрація місця проживання», або взагалі надавати у порядку міжвідомчої (бек-офісної) взаємодії. Але також у цій групі були послуги служби зайнятості, фіскальної (податкової) служби тощо.

Деякі аномальними виглядають також показники групи «видача документів дозвільного характеру» у Северинівці (1611), Калиті (457), при статистиці інших громад нижче 100 послуг протягом року.

Вартим поширення є приклад Миколаївки. Зокрема, вказано що з червня 2018 року ЦНАП приймає документи на виготовлення облікової картки фізичної особи-платника податків (і таких було 256).

Великий обсяг роботи ЦНАП склало **надання консультацій**. Середній показник наданих консультацій у ЦНАП Початкової Фази складає більше **6,2 тис за рік у кожному з ЦНАП**, які надали таку інформацію. Тобто у середньому більше 25 консультацій на ЦНАП протягом дня. При тому що цю інформацію надали 20 з 25 ЦНАП, сумарно вони надали більше 119 тисяч консультацій.

Цікаво, що лідером по кількості наданих послуг ЦНАП Краснопілля за рік надано 18,8 тис. послуг та 21,6 тис. консультацій. Це може свідчити як про надзвичайну відкритість цього ЦНАП, готовність надавати інформацію з найширшого кола питань. З іншого боку, такі показники можуть вказувати і на потребу розвитку додаткових каналів надання інформації (зокрема, веб-сайту, е-консультації та телефонні консультації), а також на можливі проблеми у консультуванні (коли особа до замовлення адміністративної послуги, звертається за консультацією неодноразово).

Якщо рахувати **показник кількості наданих послуг у ЦНАП до кількості населення** у громаді, то в середньому через ЦНАП пройшло 80% мешканців громад (показник **0,81**), мінімально 33% (0,33), максимально 187% (1,87) у Северинівці.

Якщо взяти до уваги ЦНАП з найбільшим рівнем інтегрованості послуг, то ці показники складуть: у Мокрій Калигірці – 1,33; у Єрках – 1,30; у Червоному 0,76; у Калиті – 0,64.

Тобто від 64% до 133% мешканців громади скористались послугами ЦНАП.

3.3 Типова організаційна структура та штат ЦНАП

Домінуючою організаційно-правовою формою ЦНАП є структурний підрозділ (21 ЦНАП). І лише 4 ЦНАП – це постійно діючий робочий орган.

Якщо змалювати загалом вигляд «середнього» ЦНАП Початкової Фази Програми U-LEAD з Європою, то при показниках населення у громадах від 2,2 тис до 32,7 тис мешканців, тобто середня чисельність мешканців складає 12,8 тис осіб, **ЦНАП мають в середньому від 6 до 7 працівників** (мінімально – 3, максимальньо – 16).

Для ЦНАП - структурних підрозділів, це власне штат таких ЦНАП (керівник підрозділу, адміністратори / державні реєстратори / спеціалісти тощо). У ЦНАП – постійно діючих робочих органах – це і згадані вище аналогічні працівники структурних підрозділів забезпечення роботи ЦНАП, і інші посадові особи (секретарі ради, спеціалісти різних відділів тощо).

При цьому якщо згрупувати громади за чисельністю, то середній показник персоналу у ЦНАП складає;

- у громадах до 5 тис. мешканців – 4 працівники у ЦНАП;
- у громадах від 5-10 тис. мешканців – 5 працівників;
- у громадах від 10-20 тис. мешканців – 9 працівників;
- понад 20 тис. (макс. – 32 тис. мешканців у Полонному) – середній показник 7 працівників.

Тут щоправда впливають показники Гостомеля і Тячева, де є тільки по 4 працівники. Без цих міст середній показник ЦНАП цієї групи громад складає біля 10 працівників.

Також тут треба враховувати, що ЦНАП у більших громадах Початкової Фази Програми – це переважно спільні ЦНАП у районних центрах. У частині з них ще збережені ЦНАП РДА зі своїм штатом.

Загалом при аналізі розрахунку кількості персоналу у ЦНАП на певну кількість мешканців громади, можна побачити ще такі усереднені кореляції:

- у менших громадах (до 5 тис.) припадає 1 працівник ЦНАП на 1 тис. мешканців;
- **у середніх громадах (від 5 до 20 тис.) – 1 працівник ЦНАП на 2 тис мешканців;**
- і далі це показник також незначно зростає – 1 працівник на 2-3 тис. мешканців.

Гендерна структура персоналу ЦНАП. 40% чоловіків, 60% жінок на керівних посадах ЦНАП, однак склад персоналу ЦНАП 87% - жінки, 13% - чоловіки.

3.4 Щодо територіальної доступності послуг

Враховуючи, що абсолютна більшість ЦНАП Початкової Фази створювалися / модернізувалися в ОТГ, окремий акцент робитися на розвиток територіальної доступності послуг, тобто на створенні віддалених робочих місць (ВРМ) у старостатах.

Станом на лютий-березень 2019 року маємо такі дані від громад.

Всього створено 23 віддалених робочих місця (ВРМ) в 6 ОТГ: Кіпті - 5, Білозір'я – 1, Кочубеївка – 5, Тячів - 3, Червоне – 5, Чемерівці – 4.

У Старобогородчанській ОТГ ще немає ВРМ, але частково цю роботу виконують старости в 4 населених пунктах. У Миколаївській ОТГ повідомили, що ними делеговані певні повноваження на в.о. старост.

Важливо, що через ВРМ надано досить значну кількість послуг, зокрема: у Білозірській ОТГ – 522 послуги; у Тячівській ОТГ – 630 послуг; у Кіптівській ОТГ – 1795 послуг; у Червоненській ОТГ – 1995 послуг. Дані *Чемеровецької ОТГ не використовуються, оскільки у відповідях не було відокремлено показники основного ЦНАП і ВРМ.*

Групи послуг, наданих за 2018 рік через ВРМ у різних ОТГ відрізняються.

Зокрема, у Тячевській ОТГ це лише реєстрація місця проживання. Тобто ці утворення ще потребують розвитку як ВРМ.

Натомість у Білозірській ОТГ ВРМ це: соціальний захист; пенсійні послуги; «місцеві послуги» (земельні, житлові тощо).

У Кіптівській ОТГ це: реєстрація місця проживання; соціальний захист; «нотаріальні дії»; «місцеві послуги».

У Червоненській ОТГ це: реєстрація місця проживання; соціальний захист; вклейка фото до паспорта; «місцеві послуги»; послуги з видачі документів дозвільного характеру та інші послуги.

3.5 Особливості роботи спільних ЦНАП (ОМС+РДА)

7 ЦНАП працюють у форматі «спільних». У частині громад - ЦНАП РДА припинив діяльність (Краснопілля, Стара Синява, Полонне).

Проте відгуки про співпрацю ОМС з РДА загалом досить критичні. Із 7 громад на це питання відповіли лише 4 громади. Із них по одній оцінці - 1 (незадовільно) і 3 (задовільно).

Одна громада оцінила відносини з РДА у 5 балів (відмінно). Але відповідною громадою декларуються плани «реконструкції нового приміщення ЦНАП». Тобто громада, очевидно, не бачить перспектив свого розвитку у приміщенні ЦНАП РДА / райради.

3.6 Кошти, отримані до місцевого бюджету за платні адміністративні послуги за 2018 рік.

Сталість (стійкість) ЦНАП

ЦНАП не має мети заробляння коштів чи отримання прибутку. ЦНАП – це насамперед публічна сервісна структура, а в ОТГ особливо важлива її соціальна функція, забезпечення доступності адміністративних послуг.

Проте надходження від адміністративних послуг можуть впливати на сталість ЦНАП, їх потенціал для належної роботи та розвитку.

Середні показники по надходженнях коштів від адміністративних послуг такі:

- разом з ЦНАП, які надають паспортні послуги – 326 тис. грн на рік.
- без ЦНАП, які надають паспортні послуги – біля **200 тис грн. на рік.**

Мінімально – 17,7 тис. грн. (Мокра Калигірка, 2,28 тис. мешканців), максимально – 2,065 млн. грн. (Тячів, враховуючи паспортні послуги).

Якщо згрупувати 24 ЦНАП, які надали фінансові показники, то виходять такі групи:

- громади, що отримали менше 100 тис. грн. на рік – 9 громад;
- від 100 до 200 тисяч грн. на рік – 5 громад;
- від 200 до 500 тисяч грн. на рік – 5 громад;
- більше 500 тис. грн. на рік – 3 громади;
- більше 1 млн. грн на рік – 2 громади (Калинівка і Тячів - райцентри, з паспортними послугами).

Таким чином:

- паспортні послуги суттєво підвищують «окупність» (стійкість) ЦНАП;
- суттєві надходження дають також послуги у сфері реєстрації нерухомості (*див. окремий файл – «Доходи за адмінпослуги 2018»*);
- без паспортних послуг ЦНАП у малих громадах мають невисоку окупність. Але варто враховувати, що у менших ЦНАП послуги надаються практично тим же персоналом, що був у громаді і до створення ЦНАП;
- є значний потенціал для покращення цієї ситуації, адже можна на рівні законодавства раціоналізувати цю сферу, тобто встановити та/або підняти платежі за більшість адміністративних послуг (крім соціальних).

3.7 Окремі зауваження і пропозиції з Анкет

В інституційній частині переважно йшлося про брак персоналу та про потреби у підвищенні його кваліфікації.

Серед критичних зауважень більше стосувалося таких фізичних аспектів як офісна техніка (зокрема, принтери), та ПЗ «Універсам послуг» (особливо у частині ведення Реєстру територіальних громад). Можливо, щодо останнього аспекту, варто організувати окремий скайп / тренінг з розробником ПЗ і допомогти громадам.

Багато ЦНАП запланувало встановити обладнання для надання паспортних послуг.