

## 10 кроків до створення ЦНАП у громаді. Дорожня карта

**Що таке належний ЦНАП?** Це таке місце (будівля/приміщення; орган влади), де можна отримати максимально необхідний набір адміністративних послуг у комфортних умовах.\*

**Бажаєте відкрити ЦНАП у громаді?**

**Пройти шлях до відкриття ЦНАП допоможе дорожня карта:**



\* Приклади належних ЦНАП в Україні – 26 ЦНАП Початкової Фази Програми «U-LEAD з Європою»: [www.tsnap.ulead.org.ua](http://www.tsnap.ulead.org.ua)

## 10 кроків до створення ЦНАП у громаді. Що варто пам'ятати?

### 1 Переконайтесь, що ЦНАП потрібен і є готовність його створити.

- переконайтесь, що громада спроможна інституційно та фінансово, має людський потенціал; керівництво громади розуміє і підтримує ідею створення ЦНАП
- або ж варто застосувати міжмуніципальне співробітництво для створення точки доступу до послуг.

### 3 Визначте модель ЦНАП.

- ЦНАП у громаді, що складається з одного населеного пункту
  - ЦНАП у громаді, що складається з кількох населених пунктів
  - спільний ЦНАП громади і району
- За потреби, включайте такі елементи, як:
- територіальний підрозділ/-и ЦНАП
  - віддалене робоче місце/-ця адміністратора (ВРМ), у тому числі:
  - мобільний офіс ЦНАП (мобільне робоче місце)
  - «виїзний адміністратор».

### 5 Виберіть приміщення. Ремонт, реконструкція та облаштування приміщення ЦНАП.

- Принципи облаштування приміщення:
- безбар'єрне середовище, доступність і зручність для персоналу та відвідувачів, людей з інвалідністю, літніх людей та відвідувачів з малими дітьми
  - некабінетна система (відкритий простір).

### 7 Визначте організаційно-правовий статус ЦНАП.

- ЦНАП може функціонувати в одній із двох організаційно-правових форм:
- окремий виконавчий орган (структурний підрозділ) місцевої ради
  - постійно діючий робочий орган.
- Важливо забезпечити організаційну єдність фронт-офісу та бек-офісу: їхню роботу має організувати і контролювати один керівник.

### 9 Організуйте надання супутніх послуг у ЦНАП.

Платні супутні послуги можуть надавати лише суб'єкти господарювання, залучені у ЦНАП на конкурсній основі. Ключовим для ЦНАП є можливість оплати платних адмінпослуг через касу (відділення) банку/платіжний термінал/POS-термінали.

### 2 Утворіть робочу групу зі створення/модернізації ЦНАП.

- Склад робочої групи затверджує місцевий голова. Кого варто залучити?
- керівництво громади (місцевий голова та/чи заступник)
  - представники суб'єктів надання адміністративних послуг
  - депутати місцевої ради
  - представники громадських об'єднань, активісти, ґендерні експерти, ВПО, люди з інвалідністю
  - фахівці з будівельно-ремонтних робіт та публічних фінансів.

### 4 Розробіть концепцію створення/модернізації ЦНАП.

- Документ має містити наступні елементи:
- існуючий стан надання адмінпослуг та його недоліки
  - пропонується модель надання адмінпослуг (включаючи ЦНАП)
  - організаційно-правова форма та територіальна структура ЦНАП (дбаючи про територіальну доступність послуг)
  - групи послуг, які планується надавати через ЦНАП
  - основні етапи створення ЦНАП
  - очікувані результати.

### 6 Погодьте перелік послуг у ЦНАП.

- Переконайтесь, що у ЦНАП інтегровано надання найнеобхідніших адміністративних послуг:
- реєстрація місця проживання, бізнесу, нерухомості
  - надання відомостей з ДЗК
  - паспортні послуги
  - нотаріальні дії.
  - послуги соціального характеру
  - послуги пенсійного фонду
  - послуги РАЦС.

### 8 Сформуйте штат ЦНАП.

- Основні критерії відбору персоналу ЦНАП:
- фахівці, які розуміються на адміністративних послугах
  - позитивно комунікують з відвідувачами, в т.ч. використовують недискримінаційну лексику та освічені в питаннях ґендерної рівності;
  - відповідають встановленим законодавством кваліфікаційним вимогам;
  - пройшли підвищення кваліфікації та готові до постійного розширення компетенції (універсалізму).

### 10 Використовуйте період тестування.

Перед офіційним відкриттям ЦНАП попрацюйте 2-4 тижні у тестовому режимі для налагодження робочих процесів.