


AFFILIATED TO THE SWEDISH ASSOCIATION OF LOCAL AUTHORITIES AND REGIONS
ПРОПОНОВАНІ МОДЕЛІ ЦНАП
(по географії, чисельності населення,
віддалені місця для роботи адміністраторів,
мобільні офіси)

Загальні пояснення. Організаційно-правовий статус

Згідно ч.1 ст.12 Закону України « Про адміністративні послуги» центр надання адміністративних послуг – це *постійно діючий робочий орган* або *структурний підрозділ виконавчого органу* міської, селищної ради ..., в якому надаються адміністративні послуги через адміністратора шляхом його взаємодії з суб'єктами надання адміністративних послуг.

Різниця між такими організаційно-правовими формами створення центру надання адміністративних послуг (ЦНАП) полягає в наступному:

- якщо ЦНАП утворюється зі статусом постійно діючого робочого органу, то персонал ЦНАП складається з працівників виконавчих органів ради, в посадові обов'язки включається виконання функцій адміністратора. Також до складу робочого органу можуть залучатися за «узгодженими рішеннями» представники інших суб'єктів надання адміністративних послуг (тобто різних органів виконавчої влади тощо). Матеріально-технічне і організаційне забезпечення діяльності ЦНАП покладається на спеціально утворений або визначений для цього виконавчий орган (структурний підрозділ) відповідної ради.

У разі створення ЦНАП як структурного підрозділу відповідної ради, весь персонал ЦНАП юридично перебуває в цьому підрозділі. В найменуванні цього підрозділу вживаються слова «центр надання адміністративних послуг». У приміщенні ЦНАП можуть також облаштовуватися робочі місця для представників інших суб'єктів надання адміністративних послуг (наприклад, органів виконавчої влади), які залучаються до роботи у ЦНАП на основі узгоджених рішень.

1. Фактори що впливають на визначення моделей ЦНАП

1.1. З одного боку, **чисельність населення** загалом не принципово впливає на концепцію створення центру надання адміністративних послуг. Оскільки кожна (спроможна) громада повинна забезпечувати надання базових адміністративних послуг, то їй доцільно (а для великих громад необхідно) мати і відповідний інтегрований офіс – центр надання адміністративних послуг. Основні принципи ЦНАП є однаковими: максимальний набір найпопулярніших послуг, розширені прийомні години, відкритий простір обслуговування (некабінетна система), супутні послуги (насамперед, можливість сплатити збір за адміністративні послуги в приміщенні ЦНАП або поряд).

З іншого боку, чисельність населення громади очевидно впливатиме на розмір (масштаб) ЦНАП: розміри приміщення, необхідну кількість робочих місць та персоналу; перелік послуг, обсяг прийомних годин, рівень інформатизації, характер організації роботи, обсяг супутніх послуг тощо. Тобто є прямий зв'язок з повноваженнями громади, її



інституційною та ресурсною спроможністю, насамперед, кваліфікацією персоналу та коштами.

Навіть з досвіду великих міст важко вивести певні показники щодо оптимальної кількості персоналу у ЦНАП (наразі у Івано-Франківську це приблизно 1 працівник на 7,4 тис. мешканців, у Луцьку 1 працівник на 4,3 тис. мешканців тощо). Але тут не враховані особливості взаємодії між адміністраторами та персоналом бек-офісів, а також високий рівень інформатизації робочих процесів в обох містах. Досвід менших громад нині лише на етапі становлення. Проте очевидно, що у менших громадах розподіл на фронт-офіс та бек-офіс буде менше виражений, і ефективність використання персоналу також буде суттєво меншою. Фактично у малих громадах одні й ті ж працівники повинні будуть виконувати функції і фронт-офісу і бек-офісу.

Може дискутуватися питання від якої чисельності населення у громаді ЦНАП взагалі виправданий. У ФРН цей показник з практики складає 30 тисяч мешканців. Для України очевидно, відповідь на це питання, як і питання «спроможної громади» ще важко дати, зважаючи на малу практику життєдіяльності об'єднаних територіальних громад (ОТГ). Законодавством право створювати ЦНАП надано усім громадам, без обмеження чисельності. Тож тут визначальними будуть питання економічної ефективності та інституційної спроможності.

1.2. Важливе значення для вибору моделі ЦНАП має *географія громади*: це один населений пункт чи декілька населених пунктів, відповідна протяжність території громади – відстані для споживачів¹. Як мінімум, для об'єднаних територіальних громад (ОТГ), після їх створення, стоїть завдання не погіршити територіальну (фізичну) доступність отримання послуг. Відтак потрібно зберегти точки (пункти) доступу до послуг у попередніх сільських та селищних радах (їх центрах), які увійшли до складу ОТГ.

Можна виходити з того, що фізична доступність у межах **5-10 кілометрів між населеними пунктами та 5 кілометрів у межах населеного пункту** є допустимою і не потребує створення територіальних підрозділів ЦНАП чи віддалених місць для роботи адміністраторів. Цей показник може бути індивідуально визначений кожною громадою, враховуючи такі особливості як рівень транспортного сполучення, якість доріг, склад населення, наявні ресурси і т.і.. Але також рекомендується доповнити цей показник корелюючою умовою, зокрема, певним відсотком населення (наприклад, доступність у межах 5 кілометрів для 90-95% мешканців).

Також можна встановити доповнюючі параметри у часовому вимірі. Наприклад, прийнятними витратами часу на громадському транспорті можуть вважатися показники добирання до ЦНАП в межах від 0,5 до 1 години.

У будь-якому разі постає питання раціонального співвідношення фізичної доступності послуг і економічності та ефективності інвестицій у територіальні підрозділи ЦНАП та віддалені місця для роботи адміністраторів.

¹ У цьому пакеті документів щодо ЦНАП для ОТГ під «споживачами», «клієнтами», «відвідувачами» тощо, маються на увазі усі категорії дійсних і потенційних «суб'єктів звернення».

2. У зв'язку з цим можна виокремити **кілька моделей ЦНАП**.

2.1. ЦНАП у громаді, що складається з одного населеного пункту

Одне приміщення ЦНАП, у якому надаються найважливіші групи послуг. Якщо протяжність населеного пункту перевищує умову доступності – 5 кілометрів до ЦНАП, то має розглядатися питання створення територіального підрозділу (підрозділів) та/або віддаленого місця (місць) для роботи адміністраторів.

2.2. ЦНАП у громаді, що складається з кількох населених пунктів

У адміністративному центрі громади забезпечується функціонування центрального офісу ЦНАП. Як виняток, ЦНАП (основний офіс) може розташовуватися і в іншому населеному пункті, якщо: 1) там є краще для цих цілей приміщення; 2) не втрачається ефективність і оперативність взаємодії з бек-офісом; 3) забезпечується належна фізична і транспортна доступність для більшості мешканців громади.

Питання про територіальні підрозділи чи віддалені місця для роботи адміністраторів вирішуються з урахуванням: критерію територіальної доступності; розумної економічної ефективності, тобто співмірності витрат на відкриття та утримання територіальних підрозділів ЦНАП та обсягу послуг, що надаються.

2.3. Територіальний підрозділ ЦНАП - це додатковий офіс ЦНАП, у якому забезпечується створення не менше 2-х робочих місць. Юридично це утворення має статус сектора або відділу ЦНАП (зокрема, у разі створення ЦНАП як структурного підрозділу у виконавчому органі). Якщо ЦНАП створюється як робочий орган, тоді створення територіального підрозділу може покладатись на виконавчий орган, який безпосередньо відповідає за організаційне забезпечення роботи ЦНАП. Рішення про утворення територіального підрозділу ЦНАП та режим його роботи приймає, відповідно затверджує орган, що утворив ЦНАП.

2.4. Віддалене місце для роботи адміністратора – це:

2.4.1. *Стаціонарне робоче місце* (кабінет) на території громади (адміністративного центру громади чи іншого населеного пункту громади), у якому адміністратор працює постійно або працюють, змінюючись, різні адміністратори за графіком, визначеним органом, що утворив ЦНАП. Важливо взяти до уваги, що може застосовуватися і ротація адміністраторів, і режим неповного робочого тижня (прийом у певні визначені дні), і неповного робочого дня (прийом обмежену кількість робочих годин від 4-х до 6-и годин на день). Для цих цілей також можуть залучатися старости, тобто виборні посадові особи, повноваження яких, як правило, поширюються на територію колишніх місцевих рад, що увійшли у склад ОТГ.

2.4.2. Також може використовуватися формат *виїзного адміністратора* - це варіант організації надання послуг, коли адміністратор ЦНАП за певним графіком відвідує населені пункти громади для прийняття заяв і видачі результатів послуг (де це можливо).

Вид транспорту залежить від спроможності громади:

- а) службовий автомобіль, мотоцикл, мопед, велосипед тощо;

б) громадський транспорт (з компенсацією витрат);

в) «шкільний автобус»;

г) власний транспорт (з компенсацією витрат. *Хоча це питання ще потребує додаткового вивчення на відповідність законодавству*).

Приєм (обслуговування) громадян у цьому випадку може здійснюватися у будь-яких пристосованих і визначених для цього приміщеннях (колишні адміністративні будівлі місцевих рад, клуби, бібліотеки тощо).

2.4.3. За можливості (у разі прозорого врегулювання цього питання та ресурсної спроможності) обслуговування громадян може здійснюватися «на дому», тобто з відвідуванням адміністраторами громадян вдома. Це може бути актуально для громадян з тривалим розладом здоров'я, для громадян похилого віку тощо. Виїзд адміністраторів у цих випадках може здійснюватися за відповідною заявою за телефоном, або через соціальних робітників, іншим способом (з формуванням відповідного графіку).

2.5. Мобільний офіс (мобільне робоче місце) – по-суті є саме видом віддаленого місця для роботи адміністраторів. Цей варіант може передбачати *технічно облаштований транспортний засіб* (автомобіль, мікроавтобус, автобус тощо), що за певним визначеним графіком відвідує населені пункти громади. У цьому транспортному засобі має бути облаштоване робоче місце адміністратора (або 2-3 таких робочих місця) – комп'ютер, що підключений до мережі інтернет, інші технічні засоби (сканери, принтери тощо), мобільний зв'язок тощо). Тобто, прийом громадян здійснюється, як правило, не у приміщенні адмінбудівлі, а безпосередньо у транспортному засобі, в якому зручно буде як громадянам, так і адміністратору під час прийому документів. Мобільний офіс може застосовуватись насамперед там, де взагалі немає пристосованого приміщення в населеному пункті або недоцільно облаштовувати дороговартісне робоче місце у приміщенні та утримувати його.

3. На вибір моделі ЦНАП, зокрема на потреби у приміщенні, робочих місцях та їх облаштування, на перелік послуг, що будуть надаватись в ЦНАП і організацію діяльності також впливатиме **тип органу місцевого самоврядування** (статус населеного пункту), оскільки це визначає:

- 1) обов'язкові (наявні) повноваження – і власні, і делеговані державою;
- 2) можливі повноваження, тобто такі, що можуть отримуватись за рішенням місцевої ради;
- 3) наявність територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади (ЦОВВ) чи інших суб'єктів надання адміністративних послуг, які можуть бути залучені до ЦНАП.

Ключові відмінності є наступні:

3.1. У сільських, селищних громадах та громадах міст районного значення:

- є повноваження у сферах РАЦС (реєстрація актів цивільного стану). Хоча на практиці навіть у містах районного значення і селищах, які є центрами відповідних районів послуги у сфері РАЦС надаються районними або міськрайонними відділами РАЦС обласних управлінь Міністерства юстиції;

- повноваження реєстрації / зняття з реєстрації місця проживання (МПЖ);

- немає обов'язкових повноважень, *але можуть отримуватися* повноваження з реєстрації прав на нерухоме майно, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців, видачі відомостей з Державного земельного кадастру (ДЗК), часткові повноваження архітектурно-будівельної інспекції (ДАБІ);

- паспортні повноваження (оформлення та видача паспорта громадянина України та паспорта громадянина України для виїзду за кордон) також можуть отримуватися для усіх ЦНАП. Відповідь на це питання полягає насамперед у економічній доцільності, адже орієнтована вартість створення одного робочого місця для паспортних послуг складає понад 300 тисяч гривень.

3.2. У міст (громад) обласного значення:

- є повноваження з реєстрації МПЖ, з реєстрації нерухомості, юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців;

- немає повноважень РАЦС. Їх залучення теоретично можливе в ЦНАП лише на основі узгодженого рішення з підрозділом Міністерства юстиції.

Ці можливості можна розглянути на таблиці нижче, *де позначки означають:*

++ є такі повноваження;

+ повноваження можуть бути отримані (взяті) безпосередньо органом місцевого самоврядування (насамперед для роботи ЦНАП), при прийнятті відповідного рішення радою та, за потреби, звернувшись до ЦОБВ;

~ немає повноважень, але послуги можуть бути залучені до ЦНАП через узгоджене рішення з органом виконавчої влади;

- ймовірність залучення послуг вкрай низька (наближається до 0), оскільки можлива лише через участь представника відповідного органу влади (суб'єкта надання адміністративних послуг).

	Сфера	Сільська, селищна, міська (міста районного значення) рада (в т.ч. ОТГ)	Міська рада міста обласного значення (в т.ч. ОТГ)
1.	РАЦС	++ не райцентри, + райцентри	~
2.	Реєстрація місця проживання	++	++

3.	Видача паспортів	+	+
4.	Реєстрація прав на нерухоме майно	+	++
5.	Реєстрація ФОП, юр. осіб	+	++
6.	Видача відомостей з ДЗК	+	+
7.	Реєстрація земельних ділянок	- не райцентри ~ райцентри	~
8.	Субсидії, державні допомоги	~	++

4. Окремо варто брати до уваги ситуацію міськрайонного ЦНАП (МР ЦНАП).

Однією з особливих моделей ЦНАП є утворення та функціонування такого офісу, який обслуговував би і мешканців громади (основного населеного пункту – адміністративного центру, який є одночасно центром району або містом обласного значення, довкола якого розташований однойменний район) і мешканців району.

При цьому можливі два підходи до утворення міськрайонних ЦНАП:

1) де-юре зберігають функціонування обидва ЦНАПи (і при міській/селищній раді, і при районній державній адміністрації (РДА). При цьому організація ресурсного забезпечення (приміщення, персонал, фінансування, робота фронт-офісу і бек-офісу тощо) узгоджується на договірних засадах між органом місцевого самоврядування та райдержадміністрацією, адміністратори обох ЦНАП розміщуються в одному приміщенні;

2) де-юре ЦНАП РДА ліквідується, а на основі узгодженого рішення всі адміністративні послуги для мешканців громади - адміністративного центру району та для всіх мешканців району надаються через ЦНАП органу місцевого самоврядування. При цьому, орган місцевого самоврядування здійснює матеріально-технічне і ресурсне забезпечення ЦНАП. Цей варіант є однозначно кращим, особливо на перспективу.

Перевагами міськрайонного ЦНАП є більші фінансові та організаційні можливості для створення належного ЦНАП у органу місцевого самоврядування, ніж в РДА, у зв'язку з наявністю суттєво більших надходжень до місцевого бюджету за адміністративні послуги, а також інших ресурсів (приміщень для ЦНАП, можливостей залучення інших коштів місцевого бюджету та ресурсів міжнародної технічної допомоги тощо). Більша інституційно-адміністративна спроможність та свобода дій у формуванні штату ЦНАП та його структури, у мотивуванні персоналу ЦНАП (через кращі можливості щодо умов оплати праці в органах місцевого самоврядування). Більша вмотивованість самих органів місцевого самоврядування до надання адміністративних послуг кращої якості (через виборність політичного керівництва ОМС), а також наступництво в роботі ОМС (оскільки в українських умовах обрання на 5-річний період місцевих голів значно стабільніше, ніж часті зміни керівників райдержадміністрацій).

Крім того, необхідно враховувати, що у перспективі проведення реформи децентралізації та адміністративно-територіального устрою, повноваження з надання більшості адміністративних послуг належатимуть ОМС. Ефективний ЦНАП потребує організаційної єдності фронт-офісу та бек-офісу, яку буде можливо забезпечити в органі місцевого самоврядування. Частина РДА будуть перетворені в органи префекторального (контрольно-наглядового) типу, без повноважень з надання адміністративних послуг, інші – реорганізовані /ліквідовані. Отже, створення міськрайонних ЦНАП є й перспективнішим та життєздатнішим напрямом розвитку ЦНАП.

В середньостроковій перспективі, доки частина повноважень з надання популярних (базових) адміністративних послуг належить до компетенції територіальних органів і підрозділів ЦОВВ (зокрема, Державної міграційної служби (ДМС), Держгеокадастру тощо), також значно легше забезпечити облаштування робочих місць і роботу представників таких органів/підрозділів у одному міськрайонному ЦНАП, аніж у двох окремих ЦНАП (ОМС та РДА).

Основні ризики і загрози створення Міськрайонного ЦНАП, шляхи подолання

Законодавчий. Є певна колізія у Законі «Про адміністративні послуги». З одного боку, можна тлумачити норми так, що існування ЦНАП при РДА є обов'язковим (п. 3 ч. 2 ст. 12 Закону України «Про адміністративні послуги»). З іншого боку, згідно з ч. 3 ст. 12 цього Закону «у містах і селищах, які є адміністративними центрами ... районів, ... центри надання адміністративних послуг можуть забезпечувати надання адміністративних послуг ... районних ... державних адміністрацій на основі їх узгоджених рішень». Тобто, можна припускати, що відсутність ЦНАП при РДА у разі створення міськрайонного ЦНАП (точніше – ЦНАП органу місцевого самоврядування в райцентрі) законодавцем є допустимою. При цьому варто наголосити, що цей ризик має мінімальний характер, оскільки в Україні вже є досвід ліквідації ЦНАП РДА у зв'язку з утворенням міськрайонного ЦНАП, і Мінекономрозвитку вважає таку практику прийнятною та позитивною.

Компетенційний. У міськрайонному ЦНАП буде певна диференціація повноважень, залежно від статусу адміністративного центру (місто обласного значення чи місто районного значення або селище), місця проживання мешканців, а також виклики взаємодії з бек-офісом. Зокрема, щодо кількох груп базових адміністративних послуг, робота МРЦНАП може виглядати наступним чином:

а) реєстрацію місця проживання такої ЦНАП здійснювати для мешканців громади – районного центру. Інші мешканці отримуватимуть цю послугу у своїх громадах. Аналогічна ситуація буде з іншими адміністративними послугами, повноваження щодо яких належать органам місцевого самоврядування територіальних громад в районі;

б) реєстрація нерухомості та бізнесу матиме ускладнення в частині передачі реєстраційних справ до архіву органу реєстрації РДА. Хоча в силу екстериторіальності державні реєстратори ОМС можуть обслуговувати усіх мешканців району.

Додаткові компетенційні виклики залежатимуть від статусу міста адміністративного центру району. Адже у разі, коли таке місто має статус міста районного значення, то значна частина бек-офісу перебуватиме в райдержадміністрації (наприклад, управління праці та соціального захисту). Але ці питання можуть бути чітко регламентовані.

Управлінський. У разі обрання варіанту утворення міськрайонного ЦНАП з одночасною ліквідацією ЦНАП РДА можна очікувати більш ефективної роботи ЦНАП, адже буде один адміністративний керівник. У разі обрання варіанту утворення МРЦНАП шляхом поєднання двох ЦНАП (ОМС і РДА) у одному приміщенні, з одного боку, може бути легше прийняти таке рішення (через мінімізацію спротиву від ліквідації ЦНАП РДА). З іншого боку, в ході роботи ЦНАП за умови двох керівників, та працівників різної підпорядкованості (і ОМС, і РДА) потрібен високий рівень особистої культури та толерантності для злагодженої роботи. Крім того, в одному місці працюватиме персонал, що отримуватиме різні заробітні плати (які можуть нині бути суттєво вищими саме в

органах місцевого самоврядування). Відтак доцільнішим, особливо на перспективу, є варіант з ліквідацією ЦНАП РДА, або ж поетапний перехід до цього варіанту.

Фінансовий. Основний тягар фінансування ЦНАП лягатиме на ОМС. Це в принципі справедливо, адже в умовах чинного законодавства абсолютна більшість плати за адміністративні послуги надходить до місцевого бюджету (ОМС). Втрати (недоотримання коштів) за деякі види послуг (наприклад, з реєстрації нерухомості) є виправданими для районного бюджету, враховуючи обсяг ресурсів, які можна заощадити від неутворення / ліквідації ЦНАП РДА. Щоправда, РДА буде зобов'язана утримувати власні органи реєстрації (нерухомості і бізнесу) принаймні для ведення реєстраційних справ (архіву). Хоча тут можна розробити і проадвокатувати зміни до законодавства.

Політично-суб'єктивний. Потрібен високий рівень взаємоповаги та взаємодії між керівництвом ОМС та РДА. Адже особисті конфлікти чи непорозуміння керівників місцевої громади та райдержадміністрації, та ще й районної ради можуть суттєво перешкоджати створенню та роботі такого ЦНАП.

5. МОДЕЛІ ЦНАП. ВИСНОВКИ

Аналізуючи всю, викладену вище інформацію, а також практику утворення та функціонування ЦНАП в Україні пропонуються наступні моделі ЦНАП, з точки зору інфраструктури (див. Таблицю), де позначки означають:

- + елемент обов'язковий
- ~ елемент можливий (залежно від конкретної ситуації), і переважно бажаний
- елемент не обов'язковий і взагалі може бути надлишковий

При цьому для цілей Проекту U-LED компонент 2, Початкової Фази, яка ґрунтується також на відборі громад Мінрегіонбудом та GIZ можна умовно виділити кілька видів громад (насамперед, ОТГ) і ЦНАП залежно від кількості мешканців яких вони обслуговують:

- 1) до 10 тисяч мешканців – **малі**;
- 2) від 10 до 20 тисяч мешканців – **середні**;
- 3) від 20 тисяч мешканців – **великі**.

Проте на наступні періоди реалізації Проекту очевидно було потрібно окремо виділити громади з населенням **понад 50 тисяч мешканців**. Адже у них будуть ще додаткові потреби і можливості. За таких умов, та враховуючи українське законодавство щодо статусу малих міст, оптимальною була класифікація громад принаймні на 4 групи:

- 1) до 10 тисяч мешканців;
- 2) від 10 до 20 тисяч мешканців;
- 3) від 20 до 50 тисяч мешканців;
- 4) понад 50 тисяч мешканців.

	Типи ЦНАП, насамперед для ОТГ (залежно від розміру громади / кількості населення)
--	--

Елемент інфраструктури ЦНАП	Громада до 10 тисяч мешканців Село, селище	Громада від 10 до 20 тис. мешканців Село, селище, місто рай. значення	Від 20 до 50 тис. мешканців Селище, місто рай. значення	Понад 50 тис. мешканців (як правило міста (громади) обласного значення)
Перелік (групи) адміністративних послуг для ЦНАП:				
- реєстрація актів цивільного стану (народж., шлюб, смерть)	+	+	+	+
- реєстрація місця проживання	+	+	+	+
- послуги з «внутрішніми» паспортами (зокрема, вклейка фото 25, 45 років)	+	+	+	+
- послуги із паспортами нового зразка (картками) та «закордонними паспортами»	~	~	+	+
- видача відомостей з ДЗК	~	+	+	+
- реєстрація земельних ділянок	~	~	~	+
- реєстрація юридичних осіб, ФОП	~	+	+	+
- реєстрація прав на нерухомість	~	+	+	+
- дозволи / декларації у сфері будівництва	~	~	~	+
- соціальні послуги (субсидії, допомоги)	+	+	+	+
- пенсійні послуги	~	~	+	+
Веб-сторінка / веб-сайт	+	+	+	+
Консультації для суб'єктів звернення:				
- електронною поштою	+	+	+	+
- телефоном (в т.ч. мобільним)	+	+	+	+
- Скайп, Фейсбук тощо	~	~	+	+
Територіальні підрозділи ЦНАП	~	~	~	~
Мобільний офіс	~	~	~	~
Віддалені місця для роботи адміністраторів (для ЦНАП ОТГ)	+	+	+	+
Окремі зони очікування та інформування (відокремлено від зони обслуговування)	~	~	+	+

Площа обслуговування секторів очікування та обслуговування. <i>Не менше ...</i>	50 м.кв	50 м.кв	50 м.кв	70 м.кв
Зона очікування. <i>Від ...</i>	10 місць	10 місць	15 місць	20 місць
Інформаційно-консультаційний пункт (окрема рецепція)	-	~	~	+
Стенди з інформацією про послуги	+	+	+	+
Інформаційні кіоски (інфомати)	-	-	~	+
Облаштоване місце для самообслуговування відвідувачів (доступу до інформації ЦНАП)	~	~	+	+
Автоматизована система керування чергою	-	-	~	+
Робоче місце, орієнтоване на замовника (по 2 стільці для відвідувачів біля кожного робочого місця)	+	+	+	+
Туалетна кімната для відвідувачів	+	+	+	+
Умови для осіб з обмеженими фізичними можливостями:				
- пандус або кнопка виклику	+	+	+	+
- окрема туалетна кімната або загальна пристосована під потреби таких осіб	+	+	+	+
Умови для відвідувачів з дітьми (місця для дітей / дитячий куточок)	+	+	+	+
Супутні послуги:				
- каса (банківське відділення), або термінал, або інші механізми оплати	+	+	+	+
- ксерокс	~	~	+	+
<i>Орієнтовна кількість робочих місць. Від ...</i>	<i>4-6</i>	<i>6-8</i>	<i>8-12</i>	<i>12</i>
Система відеонагляду	~	~	+	+
Система запису розмов	~	~	+	+
Окрема кімната для персоналу (місце для прийому їжі, зберігання одягу тощо)	-	~	+	+
Електронний документообіг або автоматизація роботи ЦНАП	~	~	+	+
Скринька для висловлення зауважень та пропозицій (і оцінювання якості послуг)	+	+	+	+



THE MINISTRY OF REGIONAL DEVELOPMENT,
CONSTRUCTION, HOUSING
AND COMMUNAL SERVICES



With funding by the European union and Sida.

Prepared by experts: Viktor Tymoschuk, Olga Kalinichenko, Roman Matviychuk