

УРЯД УХВАЛИВ ПОСТАНОВУ, ЩО СТВОРИЄ МОЖЛИВОСТІ ДЛЯ МОДЕРНІЗАЦІЇ ДЕРЖАВНОГО СЕРВІСУ В УКРАЇНІ

Уряд ухвалив постанову, що дозволить модернізувати мережу центрів надання адміністративних послуг (далі - ЦНАП або Центр), покращити доступ до адмінпослуг та розширити кількість сервісів у Центрах. Постанова передбачає зміни до [Примірного положення про ЦНАП](#) та [Примірного регламенту ЦНАП](#). Крім цього, постанова сприятиме появі нових Дія Центрів.



Дія Центри - one-stop shop із комплексом усіх необхідних послуг для громадян. Комфортні та інклюзивні приміщення, клієнтоорієнтовані адміністратори, що пройшли навчання, цифрові інструменти, що пришвидшують сервіс, - все це про сучасний державний сервіс.

Як постанова змінить сферу адміністративних послуг:

Відвідувачі зможуть впливати на якість послуг у Центрах, а ЦНАПи - системно покращувати обслуговування. Щоб підвищити якість послуг, ЦНАПи проводитимуть моніторинг якості та публікуватимуть результати. Крім цього, в кожному ЦНАПі можна буде знайти QR-код із формою-опитувальником для відгуків.

Зникнуть черги. Штат працівників, кількість місць для очікування та площа простору в Центрах формуватимуться, зважаючи на кількість жителів територіальної громади. Крім цього, це дозволить оптимізувати навантаження на адміністраторів.

ЦНАП стане місцем для зустрічей громади. У Центрах з'явиться можливість проводити соціальні, культурні, просвітницькі та інші заходи для територіальної громади. Крім цього, ЦНАПи зможуть запровадити додаткові сервіси - безоплатну правову допомогу, приймання головою територіальної громади та консультації підприємців у межах проекту Дія. Бізнес.

Приміщення Центрів стануть більш сучасними та комфортними. ЦНАПи зможуть використовувати позначки «Дія Центр», навігаційні вказівники, піктограми, постери про нові цифрові можливості, а також затвержені рекомендації щодо дизайну приміщення.

Українці зможуть скористатися адмінпослугами навіть вдома. Постановою врегульовані особливості надання сервісів «Мобільний адміністратор» та «Мобільний центр». Завдяки цьому адміністратори надаватимуть послуги людям без прив'язки до офісу.

Прес-офіс Міністерства цифрової трансформації України