

**ПРОПОНОВАНИЙ ПЕРЕЛІК ВИМОГ**  
до центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП),  
насамперед в об'єднаних територіальних громадах (ОТГ)

**БУДІВЛЯ ТА ВНУТРІШНЄ ОБЛАШТУВАННЯ**

№ з/п	Зміст вимоги
<b>1</b>	<b>Загальні вимоги</b>
1.1	Належна пішохідна доступність від зупинок громадського транспорту і від місця паркування транспорту, наявність паркування для велосипедів
1.2	Приміщення для роботи з громадянами (фронт-офіс) розміщується на першому поверсі. За потреби, додатково використовується другий поверх приміщення
1.3	Наявність туалету для відвідувачів (із врахуванням вимог для осіб з обмеженими фізичними можливостями)
1.4	Приміщення для ЦНАП обирається, а облаштування планується відповідно до прогнозованої кількості послуг та відвідувачів
1.5	Облаштування (в т.ч ремонт) приміщення ЦНАП здійснюється з урахуванням вимог до енергоефективності, екологічності при поводженні з відходами, доступності для осіб з обмеженими фізичними можливостями та додатковими потребами
<b>2.</b>	<b>Оформлення входу в будівлю</b>
2.1	Вхід в будівлю повинен бути облаштований пандусами для осіб з обмеженими фізичними можливостями та у разі потреби зручними сходами з поручнями, кнопкою виклику працівника ЦНАП
2.2	Приміщення (будівля) ЦНАП повинно бути обладнане: а) інформаційною вивіскою з найменуванням ЦНАП б) а також вивіскою, призначеною для доведення до відома відвідувачів інформації про: - поштову адресу ЦНАП; - режим роботи (прийомні години у ЦНАП); - телефонний номер ЦНАП
2.3	Фасад будівлі повинен бути обладнаний освітлювальними приладами, які дозволяють відвідувачам ознайомитися з вивісками
<b>3.</b>	<b>Вимоги до приміщень для очікування та інформування відвідувачів</b> У будівлі ЦНАП обладнуються інформаційна зона, зона очікування. Можливий варіант поєднання інформаційної зони та зони очікування
3.1	<b>Вимоги до організації зони очікування</b>
3.1.1	Під зону очікування може відводитися частина загального приміщення або

№ з/п	Зміст вимоги
	окреме приміщення, яке передує зоні обслуговування У зоні очікування облаштовуються місця для суб'єктів звернень, не менш як на 10 осіб
3.1.2	<p>З метою забезпечення зручності та оперативності обслуговування суб'єктів звернення у ЦНАП вживаються заходи для запобігання утворенню черги, а у разі її утворення - для керування чергою. Для ЦНАП з великою кількістю робочих місць (понад 7-10) і відвідувачів - при вході слід розмістити рецепцію (інформаційний пункт) із столом, стільцем, комп'ютером (для можливості друку формулярів заяв, інформаційних карток) із доступом до Інтернету.</p> <p>На цьому місці встановлюється інформаційна табличка із зазначенням, прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП.</p> <p>Над цим місцем необхідно зазначити вивіску «Інформація» (або «Рецепція»).</p> <p>Для менших ЦНАП окрема рецепція може не облаштовуватися.</p> <p>Але працівник (адміністратор) на найближчому біля входу в ЦНАП робочому місці повинен надавати першочергову інформацію для відвідувачів. Над таким робочим місцем також може бути вивіска «Рецепція» або «Інформація»</p>
3.1.3	У зоні очікування має бути природне і штучне освітлення; зона обладнується стільцями, столами (стійками) для можливості оформлення документів, а також вивісками (вказівниками) інформаційного характеру, інформаційними стендами
3.1.4	<p>У зоні очікування доцільне розміщення супутніх послуг, насамперед для прийому платежів:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- для ЦНАП великих ОТГ - каса банку (при можливості) або платіжний термінал, або POS-термінали на робочих місцях адміністраторів ЦНАП;</li> <li>- для ЦНАП середніх, малих ОТГ - платіжний термінал або POS-термінали на робочих місцях адміністраторів ЦНАП.</li> </ul>
3.1.5	У зоні очікування доцільно передбачити місце для розміщення пристрою для копіювання документів, кулеру для води тощо
3.1.6	<p>Для великих ОТГ у разі значної кількості відвідувачів операційний зал необхідно обладнати електронною системою керування чергою.</p> <p>Інструкція і схема користування системою керування чергою повинна бути розміщена на інформаційному стенді.</p> <p>Додатково необхідно забезпечити дистанційний запис зацікавлених людей по телефону, електронною поштою і через он-лайн систему керування чергою</p>
3.1.7.	Доцільно передбачити дитячий куточок із місцями для сидіння (пуфики



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*

№ з/п	Зміст вимоги
	м'які), іграшками, розмальовками, олівцями, дошкою для малювання (у разі доцільності - монітором із мультфільмами, столом для пеленання тощо)
3.2	<b><i>Вимоги до організації інформаційної зони</i></b>
3.2.1	Зона призначена для ознайомлення з інформаційними матеріалами. Повинна бути обладнана інформаційними стендами. Стенди повинні розташовуватися в доступному для перегляду місці, надавати інформацію в зручній для сприйняття формі. Інформаційні стенди можуть бути обладнані кишнями формату А4, в яких розміщуються інформаційні картки послуг та формуляри до них (звернути увагу, щоб до стендів був зручний та вільний доступ, читабельні літери відповідного шрифту)
3.2.2	Інформаційні стенди повинні містити актуальну і вичерпну інформацію, необхідну для отримання адміністративних послуг, зокрема: <ul style="list-style-type: none"> <li>- перелік послуг, що надаються у ЦНАП;</li> <li>- інформаційні картки на кожну адміністративну послуг;</li> <li>- банківські реквізити для оплати адміністративних послуг;</li> <li>- зразки заповнення формулярів;</li> <li>- інші інформаційні матеріали, необхідні для отримання адміністративних послуг.</li> </ul>
3.2.3	Зона інформування обладнується стільцями, столами (стійками) для оформлення документів (обов'язково ручка для заповнення). Столи повинні бути розміщені осторонь від входу з урахуванням безперешкодного під'їзду і проїзду інвалідних колясок. На столах доцільно розмістити інформаційні картки, вкладені в накопичувачі, а також зразки заповнення документів, які теж розподіляються в накопичувачах і групуються за тематичними групами послуг або «моделями життєвих ситуацій». Для висловлення суб'єктами звернень зауважень і пропозицій щодо якості надання адміністративних послуг зона інформування облаштовується відповідною скринькою та книгою відгуків і пропозицій, яка розміщується на видному та у доступному місці
3.2.4	У зоні інформування, у разі доцільності, може встановлюватися інформат (інформаційний термінал) або вільне робоче комп'ютеризоване місце (місця) з довідково-інформаційними системами з виходом у мережу Інтернет, де відвідувачі ЦНАП матимуть можливість самостійно шукати інформацію про адміністративні послуги, заповнювати відповідні бланки заяв
3.3	<b><i>Вимоги для організації зони прийому суб'єктів звернень</i></b>



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*

№ з/п	Зміст вимоги
<b>(фронт-офіс)</b>	
3.3.1	У ЦНАП організується зона прийому суб'єктів звернень відкритого типу («open space»). Розрахунок площі на 1-не робоче місце не менше 6-7 кв.м.
3.3.2	Для суб'єктів звернень, які знаходяться на прийомі, повинні бути передбачені місця для сидіння (бажаний стандарт – два стільці для відвідувачів біля кожного робочого столу) і розміщення документів. Передача документів повинна здійснюватися без необхідності покидати місце як працівником, так і суб'єктом звернення
3.3.3	Робоче місце працівника ЦНАП повинно забезпечувати йому можливість вільного входу і виходу. Робоче місце повинно бути обладнане персональним комп'ютером та іншим обладнанням й необхідними інформаційними системами (доцільно звернути увагу, щоб: комп'ютери не були розміщені екраном до вікон – сонячного світла; шнури від комп'ютера не виходили до відвідувачів; столи персоналу мали передню стінку 25-45 сантиметрів від стільниці). Кожне робоче місце для прийому суб'єктів звернення повинно мати інформаційну табличку із зазначенням номера такого місця, прізвища, імені, по батькові та посади працівника ЦНАП
3.3.4	Багатофункціональний пристрій (принтер, сканер та ксерокс) і телефонний апарат (можливе використання фурнітури з навушниками) встановлюються з розрахунку на два робочі місця працівників ЦНАП або, при великій кількості звернень у ЦНАП, – на кожне робоче місце працівника ЦНАП
3.3.5	У ЦНАП великих ОТГ (у разі значної кількості відвідувачів) доцільне виділення окремого робочого місця для видачі результатів послуг
3.4	<b>Інші вимоги</b>
3.4.1	У ЦНАП необхідно передбачити: - шафу для одягу персоналу; - шафу чи тумбу для прийнятих справ, папок, що зачиняється на ключ; - сейф для зберігання цінних документів, печаток та штампів адміністраторів ЦНАП
3.4.2	За можливості у ЦНАП (особливо, у великих громадах) доцільно облаштовувати приміщення для харчування персоналу ЦНАП (із облаштуванням мікрохвильовою піччю, холодильником, електрочайником тощо)
3.4.3	Для ЦНАП рекомендується облаштування системами відеоспостереження, звукозапису розмов (за потреби та можливості)


 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

№ з/п	Зміст вимоги
3.4.4	Для комфорту і персоналу ЦНАП, і відвідувачів, рекомендується облаштувати ЦНАП кондиціонером або відповідною системою
3.4.5	На вікна рекомендується використовувати жалюзі



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*