



**Послуги, які зроблять наші
громади спроможними?**

відкритий простір

м. Київ, 26 квітня 2017 р.

What Services Will Make Our Communities Successful?

Які послуги зроблять наші громади успішними?

26 квітня 2017 р./April 26, 2017

Київ/Kyiv

ЗМІСТ/CONTENT

1. Стандартизація надання административних послуг
2. Співпраця ЦНАП, соцполітики та СНАП
3. Організація ЦНАП в малих громадах (7000-20000 населення)
4. ЦНАП як надавач простих та зрозумілих послуг
5. Система електронного моніторингу ЦНАП (оцінка)
6. Асоціація Центрів надання административних послуг: Чому? Як стати членом Асоціації ЦНАП?
7. Мобільний ЦНАП
8. Стандарт якості обслуговування відвідувачів ЦНАП
9. Доцільність впровадження меседжер ботів у роботу ЦНАПів
10. Виртуальні ЦНАП (Виртуальні послуги)
11. ID-картка громадянина України та паспорт громадянина України для виїзду за кордон
12. Формування командної роботи у колективах ЦНАП
13. ЦНАП — SQS
14. Мотивація працівників ЦНАПів
15. Поєднання функцій адміністратора та реєстратора в одній особі

Питання/Issue: Стандартизація представлення адміністративних служб.

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Надання та розширення інших послуг.

Розвиток надання адмін послуг в США. Діалог та обмін знання з USA та іншими друзями.

Тренінги для адміністраторів на основі галузевих програм з Європи.

Про обслуговування та як керувати процесом нововведень на адміністраторів, де вони не проводять розробку штату в рамках Європи.

Обслуговування IP-корітків: як проводиться критичні запити, брак їх висхідні.

Обслуговування адміністраторів формами зворотного зв'язку: - Сторони } як проводяться.
- Поточні } результати на
- Проблеми } чи проблем.

Стандартизація часу роботи (8-8) згідно з директивами, якщо гарантує незалежність чинних і дурет стійкості з обслуговування з чинними розробками системи моніторингу кваліфікації служб от незалежного учасника.

Заявник/Convener:

Учасники/Participants: Лявончук Оксана,
Синельников Ірина
George Khachik

Питання/Issue: створення ІНАП та софтверу та СНАП

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)
What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Л. Карнієк - у ІНАП м. Луцька надається 15 соф. послуг. Ці пакети документів корисні у департаменті соф. політики. Є складені в роботі адміністраторам ІНАП 12-га відсутності документу і можливості використання бази даних по пенсіях та соф. документах

Т. Кшиш - сиринти контролю для громадян завдання ІНАП - є можливість подати документи без фізичного рішення міста. Слід зазначити, що в ІНАПах визнається більше кредитних годин, люди мають можливість вибору в якій галузі працювати.

Заявник/Convener:

Учасники / Participants: Стасяк Віталій, Косов Ана, Василько Олег, Карнієк Марія, Кшиш Теміш, Намаліхалінг, Темана Івоблич, Євген Івучи

Питання/Issue:

Організація УНАП в наших громадах
7 міс-допс. на сес.

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

1. Перелік послуг
2. Процедура нарахування
3. Повищення адмін-фа, реконт-фа, чоловік
4. Наявність в УНАП - негати.
5. Придирки (територіальні) у УНАП
наради послуг для швидкого
нарахування. ~~або~~ ~~теж~~
6. Витрати придирки # котрися, всієї моти наф. ів. адмінкошеари/кес.
7. Графік роботи до 8-17¹⁵
8. Визначити питання ратунності
кор-ії !!

Заявник/Conviener:

Учасники

Питання/Issue:

Що обговорювалося? (стило і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

- ! Доклад № 2
 - виконавчо-регламентний комітет (секретар)
 - експертно-дорадчий комітет громади
- Наступні: пункти №1
№2
№3.

Ар-р виконуватиме функції і ставить №3.

Решували повноваження етажерки:

- виконання
- функції №1/2, згідно

Штот : 5 на 10 тис.

Заявник/Convener:

Питання/Issue:

Зомо.

Що обговорювалося? (стикло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

См. Бюджетування в тис. / Думай і дій - 16 / 079 - 270
- імена: - Бюджет. Тамара. / Сторона - до
10 тис

✓ Збери інформацію
- хто керує-є Internet
- мовою ПК
- бізнес кампанія

⊙ Бюджет

- ретан. місце проєктів - 2 неф. - 3
D - F - d (картотека) бізнес - 1
Ф - 13.

М² - 280 ✓ перелік:
- субсерія
- серія. послуги
- проф. арх. в (стан)
- периф. фонд.
- бізнес
- неф. р.

проєкт - 2
- земельні: - доступ: картам. ресурс - нешає
земельнопроект.

Добри (вправа, інформ) які інформат
голова - земельна за-ку при
можли вості.

Заявник/Convener:

Валентина - Ловтв

Питання/Issue:

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Учасники / Participants

1. Храбченко Євгенія Анатоліївна (Ришківська с/п) 0688448428
2. Бабуся Євгенія (Кіровоградська обл. Кам'янська ОТГ) 097441469
3. Мікуша Вікторія, Ст. Рибаківська, Тернопільська обл.
0680164807
4. Васильєв Наталія Іванівна Сумська обл.
с/п Миргородська 0662911057
5. Рибаківська Валентина 0678116001
и Львів
6. Красовичев Дмитро 0988644277
и Анатоліївна
7. Гостолович Анна Іванівна ОТГ 0662163629
8. Дівак Ірина Іванівна ОТГ 0995317476
9. Дівак Тетяна Іванівна ОТГ 0675927985

Заявник/Convener:

Валентина - Львів

ЦНАП - як надворт прстия і зрозумілих послуг

Питання/Issue:

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)
What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Учасники:

Пручини ад'єктивної ОТГ
Потенційна од'єктивна служба і ліна зима
(Ароур)
Кураторська од'єктивна об'єктивна (орис)
керівник ЦНАП

Далі обговорено висесити для організації
- ресурсів місце прошевення
- ресурсів ТВ, ресурсів кор. об'єктив, од'єктив
- ресурсів територіальних органів од'єктив
не - територіальних органів од'єктив
ЦНАП і у спектральному вигляді
ОРАП

Ресурси ЦНАП - функція збірня місцеві - місцеві
на все втручаннями можливими спектрально
звернення і організація виробничої
добуток потово од'єктивно прошевення
потенційно владення про ресурсів од'єктив

Пручини ЦНАП - територіального ресурсу
територіальних органів потово од'єктив

Пропозиція - централізована система ресурсів

Заявник/Conviener:

Зусі редортування ад'єктивних послуг
Людмила Рубинська

УМАН- як працює процес і зрозумілий процес
 Питання/Issue:

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

або єдине зрозумілі механізми вимоги
 об'єднання роботи документів для перевірки
 єдиною єдиною або тактично цю вимогу.

Зміст з ресурсів соціальні медіа
 чи зареєструвати

Питання єдиною «Дружине ЕЦП» як
 особи, проблеми з документами з Інтернетом

Практично необхідно механізми однієї
 ресурсів мейн

Процедури відвідування необхідні
 паролі інформативні про облік візитування
 щоб за місяць ресурсів працювати -
 це не вимога вимоги реє

Місце ресурсів дуже тісно пов'язано
 із паролем єдиною, з паролями обліку
 обов'язку свої зареєструвати

Питання візитування обліку і місце ресурсів
 що пов'язано

Об'єднання ресурсів паролем єдиною
 є єдиною, єдиною єдиною не має.

Робота в ресурсів має бути робота
 перевірки колегів.

Заявник/Conviener:

Було реформувати адміністративних послуг

Людмила Радиченко



ЦНАП - це портал про соціальні і зручні послуги
Питання/Issue:

Що обговорювалося? (стикло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Преприятно внесення змін до КНАП
щоб зробити сайту за допомогою
ресурсів місце громади.

Ресурси молодих дітей - яких ресурсів
маю, в інформаційну розуміння, не працює.

Обговорення ресурсів місце громади
додати, фотопоміччю інформації, громади
щоб ЦНАП - ефективно

Обговорення ресурсів ТЗ щоб ЦНАП

Спрошує інформації або отримати ТЗ

Зміни відомості інформації повідомлення

багато допомогли вибрати сайт ЦНАП -

бу школи, отримати отримати інформації

ТЗ.

За результатами обговорення зустріч

наш ЦНАП обговорюється щоб інформації

за інформації надати отримати послуг

ресурсів місце громади, інформації

додати, ресурсів ТЗ

Заявник/Conviener:

Одніс резервування адміністративних послуг

Людмила Роденко

Часники: Євсєєва Анна

Одрина Анна

Система електронного моніторингу ЦНАП (очінок)

Питання:

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

Необхідність запровадження системи електронного моніторингу ЦНАП зумовлена необхідністю покращення якості інформації яка надається для узагальнення даних про діяльність ЦНАП без додаткових даних (ОДА) до Мінкоонрозвитку; створення єдиної інтерактивної платформи для спілкування; необхідність зміни підходу до надання інформації про ЦНАП; створення ефективної системи аналізу даних по кожному ЦНАП за різними показниками; можливість надання актуальної інформації про діяльність ЦНАП; це буде елементами конкуренції між ЦНАП (за певними показниками) та бачення держави;
(теоретично система планується до запуску з 01.07.17)

Як висновок: створення електронної системи моніторингу діяльності ЦНАП надасть змогу візуалізувати актуальну інформацію про організацію кожного адміністративних центрів на кожній території (по регіонах, по кожному ЦНАП).

Заявник: Марина Мазенко - Мінкоонрозвитку
Олексій Кубарь - ГІЗ

Питання/Issue:

Асоціація Центрів народних Арміїстронічних Послуг.
Чому? Як стати членом Асоціації ЦНАП?

Що обговорювалося? (стило і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

1. Для чого нам потрібна Асоціація ЦНАП?
2. Як стати членом Асоціації ЦНАП,
3. З чим можна ухвалити Меморандум про взаємодію, створеного в Портарово.

1. Ми є громадською організацією громадянського суспільства і з нашою допомогою розкривається державній організації влади. Ми є організатором, яка об'єднує представників сфери народних Армії послуг.

Важко ви бачите результати по міській організації представників - три рази по нас. Ваш голос буде потрібний!

2. Меморандум про взаємодію, створеного в Портарово. Підписання цього документу засвідчить вашу волю ЦНАП до Асоціації.

3. Меморандум підписує Голова Асоціації ЦНАП з керівником ЦНАП та Начальником Зубівця з заступником мера (голови ОТ) (залежно від юридичного статусу ЦНАП у вашій громаді).

Заявник/Conviener:

Дергун Андрій - директор Асоціації ЦНАП

097 83 55589, spar.in.ua @ gmail.com

Питання/Issue: „Мобільний ЧНАТ“

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)
What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

- 1) Структура мобільного ЧНАТ.
- 2) Механізми взаємодії (співпраця з іншими структурними підрозділами).
- 3) Графік роботи.
- 4) Регламент роботи мобільного ЧНАТ.
- 5) Завдання роботи місця (маршрут).
- 6) Критерії оцінки.
- 7) Заходи на обслуговування коштовних відвідувачів.
- 8) Грантичний Post-термінал.
- 9) Інформувати населення.
- 10) Військ. послуги (завдя, кортежі).
- 11) Інші послуги (ЧЗ, ПР, РС, ТН, БТД).

Що потрібно: Проект-Космос-Аналіз

Закупити мобільний ЧНАТ масово для всіх ЧНАТів по території України.

Заявник/Convener:

Учасники/Participants: Лариса Харчук Геннадій Рогов
Альона Нікішук
Вікторія Крута
Олег Василенко
Малік Фьорова

Питання/Issue: Стандарт якості обслуговування
відвідувачів УНАП

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)
What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

! Актуальність та наявність Стандарту +
Проект Стандарту підтримано!

Запропоновано додати:

- заборону прийом на роботу виключно за зовнішніми параметрами
- можливість (бажання) спілкування фінансовою мовою (+ іноземною мовою)
- конституювати відвідувачу дії адміністратора (за потреби)
- дії адміністратора (керівника УНАП) при: відвіданні УНАП "близькими", наркоманів (невересних осіб); потягати; дівчатами...
- розділ "керівник УНАП" - питанням мотивує адміністратор
- можливість надання "виїзних" послуг (летарі хворі...)

Учасники:

Гудніцька Вікторія Муравен Ташеня Лариса Каріак

Заявник/Convener: Олександр Андреев (ASO-EDGE)
Марина Райко (ОІГ Мінск)

Учасники: Микола Островський Горбач Микола
Стасюк Віталій Стрижаківська
Василь Паньків Марія Зодорова
Лещенко Сергій Юлія Солоха
Бригідарчук Тарас СИНУКОВА Ірина
Лоянічич Олена

Доцільність та своєчасність впровадження
Питання/Issue: Меседжер боти у роботу УНАП.В

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

- Меседжер боти в роботі УНАП.В це настав час?
 - 5% сибробітників лише набагато розуміють;
 - 20% зворотнень - це розуміють;
 - 80% питань мають загальний характер та однакові, стандартні відповіди.
 - питання які не у варту органів місцевого самоврядування вирішуються однаково по всіх країнах.
 - 50% осіб, що звернулись до УНАП питають у телефонному режимі про стан розуміння.
- Висновок: час для впровадження "розумних" робіт для покращення роботи УНАП.В настав.

Заявник/Compiener: Штанко, Валерія
0503537882 v.a.shanko@gmail.com

Учасники/Participants: Деружа А.
Кашанчук О., Івчук Т.

Питання/Issue:

Що обговорювалося? (стишло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Виртуальні ЦНАП (Виртуальні услуги,

Типи услуг

1. Стационарные услуги ↓
2. Мобильные услуги
3. Виртуальные (on-line) услуги ↑

Все виды услуг будут существовать и в будущем. Но! Стационарные услуги будут предоставляться все реже, а виртуальные - все больше.

Все те услуги, которые предоставляются в ЦНАП должны будут предоставляться в виртуальном пространстве.

Услуги в вирт. пространстве должны быть доступны 365/24ч, удобны, дешевле (бесплатно).

Заявник/Convener:

Учасники/Participants
Президенти Арієкши (Гриша Хачатурян, Гюль Манукян, Арсенк Аракелян, Геворг Ермазарян, Анна Аветис

Питання/Issue:

10-картка громадянина України ТА паспорт громадянина України для виїзду за кордон

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

- обов'язкові форми (з при оформленні паспорта громадянина України ТА паспорт громадянина України для виїзду за кордон;
- отримання паспорта особами, що проживають на сусідських територіях, а також реєстрації їх місця проживання;
- підготовлення обсягів для видачі паспортів
- основні характеристики ТА параметри призначення для видачі паспортів

Заявник/Convener:

Учасники / Participants: Івченко Ірина, Хомич Надія
Олена Хремчук, Журавель Валентина, Віталій Степан
Кравченко Микола, Шкоць Анна, Яковчук Тарас
Марія Жоржова

Питання/Issue:

Формування командної роботи у колективах
УНАП

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

1. Мотивування команди на спільну роботу, що переважає постійне підвищення ефективності роботи УНАПУ.
2. Керівник як приклад:
 - відомої праці не робити
 - само вдоволення фактом і психологією
3. Вибір персоналу: емоції, характерний роль команди у виборі необхідного працівника
4. Емоційний зв'язок між керівником і ефективною командою
5. Завдання між моральною мотивацією і контролем роботи працівників
6. Умови праці як елемент формування здобутків своєю роботою (як керівник)
7. Висів працівників, що не вписуються у командну роботу

Заявник/Conviener:

Людмила Наталія

Учасники / Participants:

Одгайник Олена

Байсеєва Олена

Питання/Issue:

ЦНАП - SCS

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Возможности ПЗ ЦНАП-SQS, стоимость,
информ база и ее адаптация,
интеграция с др. регистрацией,
доработки ПЗ, презентация и контакты
работа с ID-паспортами та зчиту-
вання даних. Работа с регистрацией
для Старости ОТГ - членикна роб. листи
ЦНАП-SQS (реєстрація/сканування)

- 1) Автоматизация регистрации действий
- 2) Создание новых пользователей с файлами
- 3) Около 20 автоматич. док-ов (райви, ревірки, картки)
- 4) Около 12 отчетов (забота для акаунта софтвер-об)
- 5) Возможность добавлять сканы док-ов
- 6) Генерация отчетов для ДМС, ЧСР, Ресур. гр. зр, воен.
- 7) Интеграция старой базы и ее адаптация к ПЗ
- 8) Обучение сотрудников
- 9) Работа с ID-паспортами
- 10) Обеспечение криптозащиты (ЕЦП)
- 11) Возможность доработки при необходимости

Заявник/Conviener:

Лещенко Сергей, представитель фирмы.
ЦНАП г. Лиман, Милецька ОТГ, Глобинська ОТГ
ЦНАП г. Дунаївці, г. Ракушова
Устимівська ОТГ, с/п Миколаївка



Питання/Issue:

„Мотивація працівників
УНАПів” :)))

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

- 1) Створення належних умов праці (в тому числі оплата праці)
- 2) Планування про преміювання працівників
- 3) Визначення найкращого працівника місяця (критерії) (адміністратори, виконавці)
- 4) Відзначення грамотами на офіційних зборах (світлові дані)
- 5) Створення можливостей для навчання (візду на презентації та інші заходи, пов'язані із створенням та модернізацією УНАПів) - один довідок.
- 6) Дотримання кодексу етики, стандартів якості обслуговування працівників.
- 7) Відчуття потрібності керівництвом.
- 8) Створення єдиного механізму (законоу) щодо зарплатної плати, премій для працівників УНАПів (одна оплата праці)
- 9) Нерозривне опинювання відбувається УНАПів (скремлює, маломі з електронної термі)
- 10) Методи психологічного розважання персоналу

Заявник/Convener: м. Славута: Альона Нікітюк
Вікторія Крута

Учасники/Participants: м. Славута: Вікторія Крута
Андрей Александр, Францішк Бранд
Тарасів Василь, Євсєва Олена
Юлія Солоха, Ораїшук Олена
Анастасія Котляро: Францішк Бранд
Альона Нікітюк
Ганна Кравченко
Ірина Дереклева
Олена Шенеденко

Питання/Issue:

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

Посадити функції адміністратора і
реєстратора в одній особі.

Законодавством в даній час не передбачено
посадити функції адміністратора і
реєстратора в одній особі. У цьому
випадку слід прописати цю функцію
працівника в посадовій інструкції.

Заявник/Convener:

Учасники/Participants: Микола Обровський
Горбач Микола, Муравель Тамара Валентина Вікторівна,
Сиротини Алла, Забусова Євгенія

Питання/Issue:

Навігація в центрі надання адміністративних послуг.

Що обговорювалося? (стисло і зрозуміло)

What has been discussed? (KISS - Keep It Short and Simple)

- створення логотипу та ласка для просування ЦНАП.
- розробка آموزشیх матеріалів для користувачів ЦНАП.
- розмістити зовнішні покажчики
 - інформація на зрушці з QR-кодом
 - дорожні покажчики
 - емблема біля ЦНАП.
- фасадна вивіска та розклад роботи.
- вистрі емблема "Куди я потрапив, там мені нуль допомоги"
- емблема "Праєвішли ЦНАП."
- Демонстраційні системи замість емблем з картками.
- Вивішли за міжнародними стандартами.
- Комери робочого місця та безпеки.
- Додаткова інформація (булеви, листівки)

Заявник/Conviener:

Олексій Кибарь.

Учасники/Participants

Багато учасників

ПРОЕКТИ/PROJECTS

1. Дослідження потреб в підвищенні кваліфікації та розвитку компетенцій працівників ЦНАП в об'єднаних громадах
2. Надання соціальних послуг через ЦНАП
3. Схвалення (затвердження) та впровадження Стандарту якості надання послуг (обслуговування) відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг



• Назва ініціативи (проекту)/Name of the Initiative (project)

Дослідження потреб в підвищенні кваліфікації та розвитку компетенцій працівників ЦНАП в об'єднаній громаді

• Хто бере участь/Who participates
Ім'я та прізвище/Name and surname

Кубарь Олексій, *

- | | | |
|--------------------|--------------------|-------------|
| Вашенко Олег | Григорів Тамара | Рожко Зенка |
| * Гайко Марина | Щурман Марія | |
| * Карієн Мариса | Марія Федорова | |
| Шевцов Артур | Скрипник Іванна | |
| Островський Микола | Мельник Валентина | |
| Артем Любовик | Будницька Вікторія | |
| Тамара Федорук | * Ішук Євген | |
| | Юрій Мариса | |

• Мої (наші) наступні кроки/My (our) next steps

- Створити Анкету оцінки потреб.
- Сформулювати висновок до Адміністратора
- Розвинути документ "Компетенції адміністратора"
- Вивчити досвід інших громадян щодо взаємодії та співпраці між ЦНАП та ~~організаціями~~ ~~суб'єктами~~ подання адмін. послуг. Уточнення в методичній та на центральному рівні рекомендацій. Як розвинути

⊕ (наступна зустріч)

• Домовлено про зустріч/Agreed about next meeting

Місце, дата, час / Place, date, time

Всі часинки обговорення реєструються в форумі (реформа...). Нові часинки додаються методом етикетки "Цілі". Модератори обговорення покличуть при

• Контактна особа / Contact person

Ім'я та прізвище, телефон, електронна пошта / Name and surname, phone number, e-mail

Кубарь Олексій. + *

- розробити порядок співпраці в муніципалітеті та ЦНАП з урахуванням досвіду сусідніх країн.
- проводити тематичні семінари на базі ЦНАП.
- Вивчити обсяг роботи ОТГ щодо залучення та мотивації ініціаторів громадських ініціатив.
- Визначити зв'язки з готельною компанією та конкурентними підприємствами.
- Структурувати дослідження потреби в документ та подати Big Association ЦНАП та ініціаторам особам.
- Обговорити впроваджені заходи на наступній конференції.

Кубарь Олександр

- розробити порядок співпраці в муніципалітеті та ЦНАП. з урахуванням досвід сусідніх територій.
- проводити тематичні семінари на базі ЦНАП.
- Вибрати об'єктами ОТГ щодо розвитку та мотивації керівників територіальних громад.
- Визначити завдання з готування конкурентних результатів.
- Сформулювати дослідження потреби в документі за програмою "Big Асоціації" ЦНАП керівниками особами.
- Обговорити впровадження кваліфікаційних заходів на наступній конференції.

Кубарь Олександр

• Назва ініціативи (проекту)/Name of the Initiative (project)

Надання соціальних послуг через ЦНАП

• Хто бере участь/Who participates

Ім'я та прізвище/Name and surname

Смаєк Віталій

Лавуєва Світлана

Клиш Тетяна

Хоменко Наталія

Лавбук Тетяна

Кравченко Тетяна

Олександрівна Олена

• Мої (наші) наступні кроки/My (our) next steps

- визначення об'єктивного переліку соц. послуг, які будуть надаватися через ЦНАП;
- розробка інформаційної та технологічної карти;
- підбір та навчання персоналу;
- поширення інформації серед населення щодо можливості отримання соц. послуг через ЦНАП
- забезпечення роботи міцен у ЦНАП; вразити соц. захисту для консулювання відвідувачів

• Домовлено про зустріч/Agreed about next meeting

Місце, дата, час / Place, date, time

м. Рівне Рівненська обл.

Рівненській регіональній ЦНАП

• Контактна особа / Contact person

Ім'я та прізвище, телефон, електронна пошта / Name and surname, phone number, e-mail

Тетяна Лавбук 0676242333 spar@ukr.net

Тетяна Клиш 0661111188 kmsh2011@ukr.net

• Назва ініціативи (проекту)/Name of the Initiative (project)

Схвалення (затвердження) та виробдження Стандарту якості надання послуг (обслуговування) відвідувачам адміністративних послуг

• Хто бере участь/Who participates

Ім'я та прізвище/Name and surname

Андрусов Александр (ASO-EDGE)
Кашенчук Александр (лінекономі розвитку)
Вайтович Ольга (USAID-LEV)
Машрай Наталія (Голова Асоціації УНАП)
Семшук Ірина (експерт Асоціації УНАП)

• Мої (наші) наступні кроки/My (our) next steps

- доопрацювання Стандарту з урахуванням висловлених пропозицій
- обговорення остаточної редакції Стандарту з представниками УНАП (в т.ч. на круглому столі) + експертів
- схвалення (затвердження) Стандарту
- заходи з виробдження (популяризації):
 - * навчальні матеріали (тракати, флаєри)
 - * презентаційні семінари, кр. сімплі 70х0.

• Домовлено про зустріч/Agreed about next meeting

Місце, дата, час / Place, date, time

формат: SKYPE, форум на spar.in.ua, розміщення інф на сайтах ОДА, РДА, ОМС

зстріч: з обговорення та схвалення Стандарту (місце зустрічі - обговорюється)

• Контактна особа / Contact person

Ім'я та прізвище, телефон, електронна пошта /Name and surname, phone number, e-mail

Александр Андрусов, 097-67-40-100,
oandruvokrp@gmail.com

УЧАСНИКИ/PARTICIPANTS

Ім'я та прізвище Name and surname	Населення і пункт Location	Місце роботи Occupation
Ani Isakadze	Georgia Gori	Gori Municipality Head of Division
Anna Avetisyan	Armenia, Yerevan	Meghri Municipality Head of Staff
Artur Ohanyan	Armenia, Yerevan	Vanadzor Municipality Head of Staff
Arusyak Arakelyan	Armenia, Yerevan	Abovyan Municipality Head of Staff
Garegin Manukyan	Armenia, Yerevan	Ministry of Territorial Administration and Development of Armenia
Gayane Nalbandyan	Armenia, Yerevan	GIZ Good Local Governance Programme South Caucasus Adviser
Gevorg Yeghiazaryan	Armenia, Yerevan	Ashtarak Municipality Head of Staff
Giorgi Khachidze	Georgia, Tbilisi	Public Service Development Agency (PSDA) Ministry of Justice Georgia Head of Division
Grisha Khachatryan	Armenia, Yerevan	Information systems development and Training Centre, NGO
Levan Lomadze	Georgia Tbilisi	Public Service Development Agency (PSDA) Ministry of Justice Georgia Head of Division
Lika Mkrtchyan	Armenia, Yerevan	GIZ
Mariam Dzagnidze	Georgia, Tbilisi	Public Service Development Agency (PSDA) Ministry of Justice Georgia Head of Department
Tatia Broidze	Georgia, Kahuri	Khashuri Municipality Head of Division
Андрій Дергун	Київ	Директор Асоціації ЦНАП
Бартошик Валентина	Львів	Львівська міська рада Директор департаменту
Бастіан Файгель		Програмний директор U- LEAD від GIZ
Бондарь Володимир Вікторович	Глобине	Глобинська ОТГ Начальник відділу соціально-економічного розвитку та інвестицій
Бригілевич Ігор Іванович	Львів	Центр досліджень місцевого самоврядування Експерт проекту ЄС «ЦНАП як інноваційний інструмент взаємодії влади і громади»
Будницька Вікторія Валентинівна	с.м.т. Іршанськ Житомирс ька область	Іршанська селищна рада В.о.начальника ЦНАП
Валерій Сіроштан	Київ	ТОВ «PEHOME-SMART» Керівник департаменту продажу та розвитку бізнесу
Василенко Олег Миколайович	Устилуг	Устилузька міська рада Начальник ЦНАП

	Волинська область	
Васюк Наталія Іванівна	смт. Миколаївка	Миколаївська селищна рада Реєстратор реєстрації місця проживання фізичних осіб
Величко Андрій Анатолійович	Ірпінь (Київська область)	Виконавчий комітет Ірпінської міської ради Начальник-адміністратор ЦНАП Ірпінської міської ради
Верес Роман Михайлович	смт Нові Стрілища Львівська обл.	Новострілищанська селищна рада Керівник ЦНАП
Верескун Ірина Олександрівна	с. Берестове, Запорізька область	Берестівська сільська рада Керівник ЦНАП
Волошин Тарас Михайлович	Ходорів	Ходорівська міська рада Начальник ЦНАП
Гаяс Ігор Миколайович	Київ	ЦНАП виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Заступник начальника управління – начальник відділу організаційного забезпечення роботи Центру-адміністратор
Гапоненко Інна	Київ	Міністерство економічного розвитку і торгівлі України
Горбач Микола Миколайович	смт.Меджибіж Хмельницька область	Меджибізька селищна рада ОТГ Адміністратор
Гринчук Олександр Володимирович	смт. Нова Ушиця, Хмельницької області	Новоушицька селищна рада Заступник селищного голови з питань діяльності виконавчих органів
Дацко Віталій Геннадійович	смт. Підволочиськ	Підволочиська селищна рада Голова
Двойленко Іван Володимирович		Державна міграційна служба Директор Департаменту
Дереклєєва Тетяна Вікторівна	Одеса	ДП "Центр обслуговування громадян" Начальник відділу державної реєстрації речових прав на нерухоме майно - державний реєстратор Управління державної реєстрації
Домінік Папенхайм		Представництво Європейського Союзу в Україні
Дударь Іван Іванович	с. Кочубеївка	Кочубеївська сільська рада Сільський голова
Дударь Надія Вікторівна	с. Кочубеївка	Кочубеївська сільська рада Завідувач ЦНАП

Дячук Ігор Андрійович	с. Мокра Калигірка, Черкаська область	Мокрокалигірська сільська рада Начальник ЦНАП
Ельміра Майборода	Київ	ТОВ «РЕНОМЕ-СМАРТ» Аккаунт менеджер
Єлісєєва Олена Олександрівна	Северодонецьк	Северодонецька міська рада Начальник відділу адміністративних послуг – адміністратор
Журавель Галина Богданівна	м. Скалат, Тернопільська обл.	Скалатська ОТГ Керівник ЦНАП
Забусова Євгенія Сергіївна	сmt Калита	Калитянська ОТГ Головний спеціаліст
Завійська Мар'яна	Київ	Фасилітаторка
Ірина Калиновська	Київ	Офіс реформування адміністративних послуг Менеджер проектів
Іщук Євген Миколайович	Вінниця	Департамент адміністративних послуг Вінницької міської ради Перший заступник директора
Каменчук Олександр Миколайович	Київ	Мінекономрозвитку Начальник відділу розвитку системи надання адміністративних послуг
Карп'як Лариса Володимирівна	Луцьк	Департамент «Центр надання адміністративних послуг у місті Луцьку» Луцької міської ради Директор
Качан Наталія Сергіївна	Рівне	Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Рівненський регіональний центр надання адміністративних послуг Начальник прес-служби
Книш Тетяна Володимирівна	Луцьк	Департамент соціальної політики Луцької міської ради Директор
Коваль Людмила Петрівна	Пирятин	Пирятинська міська рада Начальник відділу муніципальних послуг та правових питань виконкому
Колісник Вікторія Олександрівна	с. Мокра Калигірка, Черкаська область	Мокрокалигірська сільська рада Державний реєстратор
Колодка Володимир Олексійович	Суми	Сумська міська рада Заступник начальника управління - адміністратор ЦНАП
Коновалов Едуард Павлович		Старосалтівська селищна рада
Копач Петро Іванович	сmt. Підволочиськ	Підволочиський ресурсний центр громад Керівник апарату райдержадміністрації
Копистко Анастасія Миколаївна	с. Кіпті Чернігівської області	Кіптівська сільська рада ОТГ

		Спеціаліст з надання адміністративних послуг ЦНАП
Кочур Лариса Василівна	Пирятин	Пирятинська міська рада Керуючий справами виконкому
Кравченко Тамара Олександрівна	м. Дунаївці Хмельницької області	Дунаєвецька міська рада Начальник ЦНАП
Красавчиков Дмитро Вікторович	Апостолове	Апостолівська міська рада Начальник ЦНАП
Кравченко Тамара Олександрівна	Дунаївці (Хмельницька обл.)	ЦНАП Дунаєвецької міської ради
Кривенко Оксана Миколаївна	с. Ляшківка, Дніпропетровської обл.	Ляшківська сільська рада Спеціаліст виконавчого комітету
Крута Вікторія Леонтіївна	Славута	Виконавчий комітет Славутської міської ради Керуючий справами
Кулінський Олег Юрійович	Полонне	Виконавчий комітет Полонської міської ради ОТГ Перший заступник міського голови
Лакуста Світлана Віталіївна	Стара Синява, Хмельницька область	Старосинявська селищна рада Заступник селищного голови
Лещенко Анатолій Олексійович		Заступник директора департаменту приватного права – начальник управління нормативно-правового забезпечення державної реєстрації Міністерства юстиції України
Лещенко Сергій Вікторович	Лиман	Виконавчий комітет Лиманської міської ради Головний спеціаліст
Литвин Олексій Валерійович	селище Гостомель	Гостомельська селищна рада Начальник відділу з питань надання адміністративних послуг Виконавчого комітету
Людмила Рабчинська	Київ	Керівник Сектору адміністративних послуг та процедур Офіс реформи адміністративних послуг Міністерство економічного розвитку і торгівлі України
Маценко Марина Миколаївна	Бориспіль	Мінекономрозвитку Головний спеціаліст
Мельник Марта Володимирівна	Ходорів	Ходорівська міська рада Адміністратор ЦНАП
Нагорна Марина Миколаївна		Старосалтівська селищна рада Начальник ЦНАП
Наталія Полякова	Київ	ТОВ «РЕНОМЕ-СМАРТ» Комерційний директор
Наталія Сидоренко	Суми	U-LEAD, Component 2 Regional Pilot Team Member

Наталія Слинько Natalia Slynko	Київ	Програма USAID «Лідерство в економічному врядуванні» Заступник директора
Негода В'ячеслав Андронович		Перший заступник Міністра регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства
Негреша Дмитро Михайлович	Ірпінь (Київська область)	Виконавчий комітет Ірпінської міської ради Керуючий справами виконавчого комітету
Нігай Станіслав Карпович	Апостолов е	Апостолівська міська рада Міський голова
Нікітюк Альона Олександрівна	Славута	Виконавчий комітет Славутської міської ради Адміністратор ЦНАП
Одайник Олена Сергіївна	Лисичанськ	Лисичанська міська рада Заступник начальника відділу адміністративних послуг – адміністратор
Олег Білоус	Івано- Франківськ	U-LEAD, Component 2 Regional Pilot Team Member
Олександр Андрєєв	Київ	Офіс реформування адміністративних послуг (EDGE) Проектний менеджер
Олександр Рудь	Київ	ТОВ «РЕНОМЕ-СМАРТ» Менеджер з розвитку бізнесу
Олійник Микола Миколайович	Славута	Славутська міська рада Водій
Омельченко Олеся Олександрівна	с/мт Краснопілля Сумської області	Краснопільська районна державна адміністрація Начальник ЦНАП
Островський Микола Гелярдович	м. Дунаївці Хмельницька область	Дунаєвецька міська рада Секретар
Палієнко Олена Іванівна		Державна міграційна служба Начальник відділу реєстрацій та еміграції
Панфілова Світлана Станіславівна	село Омельник	Омельницька сільська рада Заступник начальника ЦНАП
Паньків Василь Іванович	с Золотники	Золотниківська ОТГ Спеціаліст-юрисконсульт
Паньків Василь Іванович	с Золотники	Золотниківська ОТГ Спеціаліст-юрисконсульт
Петруняк Надія		Експерт з комунікацій
Піговський Володимир Феліксович	с/мт. Підволочи ськ	Підволочиська селищна рада Начальник ЦНАП
Поліщук Олена Володимирівна	С/мт. Червоне Житомирсь кої обл.	Червоненська ОТГ Завідуюча сектором економічного розвитку та інвестицій
Положий Арсеній Вікторович	Київ	Офіс реформування адміністративних послуг Менеджер проектів
Приходько Анатолій Сергійович	С/мт.Єрки Черкаської обл.	Єрківська селищна рада Начальник ЦНАП

Рижченко Олександр Володимирович		Голова державного агентства з питань електронного урядування
Рожко Геннадій Степанович	с. Миляч Рівненської обл.	Миляцька сільська рада Заступник сільського голови з питань діяльності виконавчих органів
Ройко Марина Михайлівна	Лиман	Виконком Лиманської міської ради Начальник відділу надання адміністративних послуг
Роман Матвійчук	Луцьк	Проект ЄС «ЦНАП як інноваційний інструмент взаємодії влади та громади» Керівник-експерт проекту
Синельник Ірина Анатоліївна	с. Білозір'я	Білозірська сільська рада Начальник відділу економічного розвитку та інвестицій
Синицька Ірина Григорівна	Харків	ГО Всеукраїнська асоціація центрів надання адміністративних послуг Експерт
Скрипник Іванна Миколаївна	с.Тростянець Львівської області	Тростянецька сільська рада ОТГ Керівник ЦНАП
Скрупська Олена Василівна	Северинівка	Северинівська сільська рада Державний реєстратор
Собань Олександр Володимирович	сmt Чемерівці	Чемеровецький селищний голова
Стасюк Віталій Петрович	Рівне	Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Рівненський регіональний центр надання адміністративних послуг Начальник відділу інформаційного забезпечення
Стрижова Алла Вікторівна	Суми	Сумська міська рада Начальник управління - адміністратор ЦНАП
Ступакова Олена Леонідівна	Кремінна	Кремінська районна державна адміністрація Керівник ЦНАП
Тарас Тимчук	Київ	Фасилітаторка
Тимків Ганна Ярославівна	с. Старі Богородчани (Івано-Франківська область)	Старобогородчанська сільська рада Заступник сільського голови
Тітарчук Михайло Іванович		Заступник Міністра економічного розвитку в торгівлі України
Ткач Наталія Олександрівна	Київ	Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Заступник директора Департаменту (Центру)
Тодеренчук Василь Мірчович	Великий Кучурів	Великокучурівська ОТГ Сільський голова

Троць Алла	Володимир - Волинський	Володимир-Волинський ЦНАП Директор
Федорович Наталія Володимирівна		Заступник Міністра соціальної політики України
Федорова Марія Василівна	с/т Голоби Волинська область	Голобська селищна рада Начальник ЦНАП
Хомич Наталія Володимирівна	Рівне	Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Рівненській регіональній центр надання адміністративних послуг Начальник відділу ведення реєстру територіальної громади
Цуркан Марія Іванівна	Великий Кучурів	Великокучурівська ОТГ Секретар сільської ради
Чечко Світлана Валентинівна	селище Гостомель	Гостомельська селищна рада Керуючий справами Виконавчого комітету
Шамрай Наталія Василівна	Київ	Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Директор Департаменту (Центру)
Шевцов Артур Анатолійович	с. Вакулове, Дніпропет ровська область	Вакулівська сільська рада Сільський голова
Шелетенко Ліна Олександрівна	Одеса	ДП "Центр обслуговування громадян" Начальник відділу правової допомоги Управління прийому громадян
Шехурдіна Тетяна Олександрівна	С/т Веселе, Запорізька область	Веселівська селищна рада В.о. керівника ЦНАП
Юлія Солоха Yulia Solokha	Київ	Програма USAID «Лідерство в економічному врядуванні» Координатор з питань адвокації
Яжемчук Олена Анатоліївна	с. Білозір'я	Білозірська сільська рада Начальник відділу з питань організації надання адміністративних послуг
Якобчук Тетяна	Рівне	Заступник начальника управління ЦНАП Рівне
Ящук Юрій	Червонен ська ОТГ (Житомир ська обл.)	Селищний голова

Троць Алла	Володимир - Волинський	Володимир-Волинський ЦНАП Директор
Федорович Наталія Володимирівна		Заступник Міністра соціальної політики України
Фьодорова Марія Василівна	с/т Голоби Волинська область	Голобська селищна рада Начальник ЦНАП
Хомич Наталія Володимирівна	Рівне	Управління забезпечення надання адміністративних послуг Рівненської міської ради Рівненський регіональний центр надання адміністративних послуг Начальник відділу ведення реєстру територіальної громади
Цуркан Марія Іванівна	Великий Кучурів	Великокучурівська ОТГ Секретар сільської ради
Чечко Світлана Валентинівна	селище Гостомель	Гостомельська селищна рада Керуючий справами Виконавчого комітету
Шамрай Наталія Василівна	Київ	Департамент (Центр) надання адміністративних послуг виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Директор Департаменту (Центру)
Шевцов Артур Анатолійович	с. Вакулове, Дніпропетровська область	Вакулівська сільська рада Сільський голова
Шепетенко Ліна Олександрівна	Одеса	ДП "Центр обслуговування громадян" Начальник відділу правової допомоги Управління прийому громадян
Шехурдіна Тетяна Олександрівна	С/т Веселе, Запорізька область	Веселівська селищна рада В.о. керівника ЦНАП
Юлія Солоха Yulia Solokha	Київ	Програма USAID «Лідерство в економічному врядуванні» Координатор з питань адвокації
Яжемчук Олена Анатоліївна	с. Білозір'я	Білозірська сільська рада Начальник відділу з питань організації надання адміністративних послуг
Якобчук Тетяна	Рівне	Заступник начальника управління ЦНАП Рівне
Ящук Юрій	Червоненська ОТГ (Житомирська обл.)	Селищний голова