Безбар’єрний ЦНАП



Проєкт Міністерства цифрової трансформації в межах плану заходів з реалізації Національної стратегії безбар’єрності на 2025–2026 роки

безбар’єрність

Міністерство цифрової трансформації України

Проблема

Відсутність належної підготовки персоналу до обслуговування людей з інвалідністю

Недостатній рівень фізичної, цифрової та інформаційної безбар'єрності в ЦНАП

Відсутній гайд і чекліст оптимізованих вимог за всіма напрямами безбар'єрності

Війна російської федерації проти України призвела до значного збільшення кількості людей з інвалідністю, зокрема серед ветеранів, які потребують спеціалізованого обслуговування та підтримки. Масове переміщення населення через війну додатково підсилило навантаження на ЦНАП та виявило недостатню підготовку персоналу для обслуговування людей з інвалідністю

Станом на 01.01.2025 рівень облаштування приміщень ЦНАП та їх територіальних підрозділів з урахуванням потреб людей з інвалідністю становить лише 72%

Наявність проблем із забезпеченням доступності:

91%
Пандус

87%
Сходи з поручнями

83%
Місце для тимчасового розміщення дитячих колясок

62%
Обладнана санітарна кімната

53%
Матеріали, надруковані шрифтом Брайля

54%
Технічні рішення для обслуговування людей з порушеннями слуху

Реалізовано

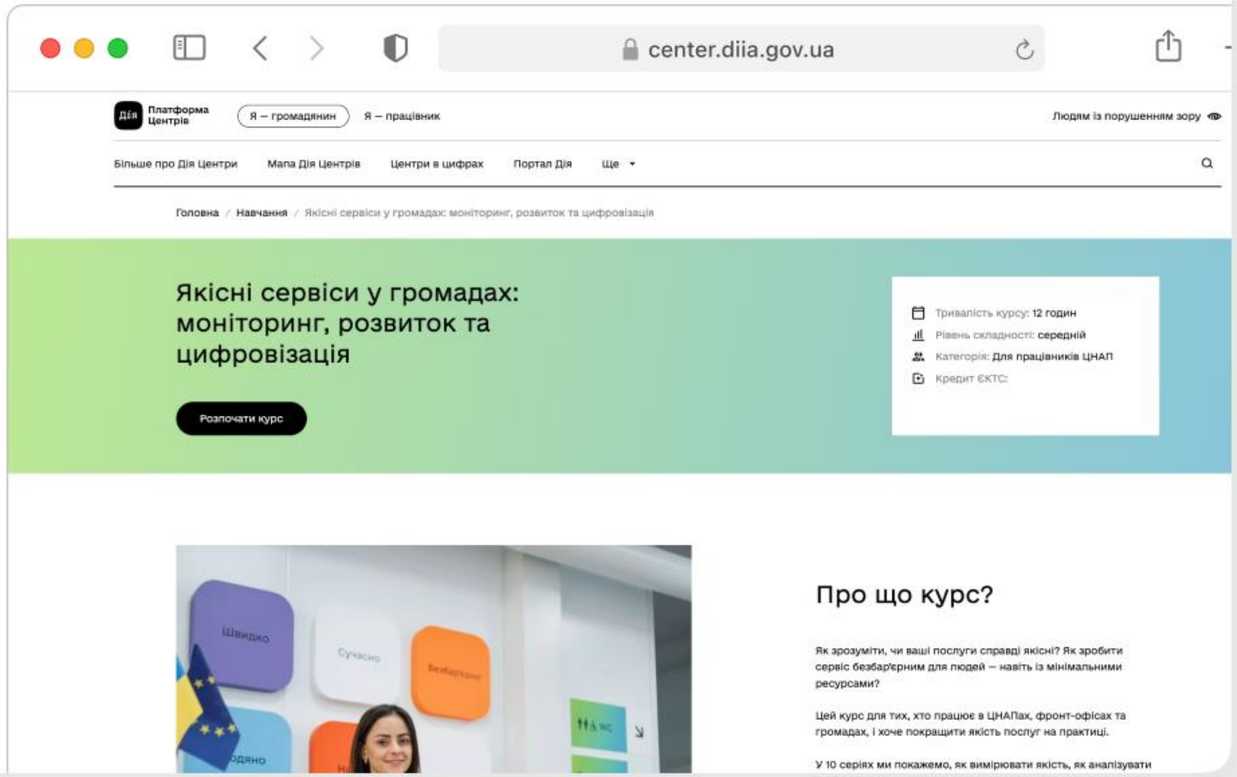
Рішення І. Безбар’єрне обслуговування

Мета

Підготовка персоналу ЦНАП для забезпечення безбар’єрного обслуговування людей з інвалідністю та маломобільних груп населення

Завдання

- Розробка навчального курсу
- Проведення практичних тренінгів та моніторинг їх ефективності
- Публікація курсу на Платформі Центрів Дія



В процесі

Рішення II. Моніторинг безбар'єрності в ЦНАП

Мета

Поліпшення рівня інклюзивності в ЦНАП та забезпечення зручного доступу до інформації про рівень інклюзивності ЦНАП

Завдання

- Проведення аудиту безбар'єрності ЦНАП у 14 пілотних територіальних громадах
- Розроблення «Гайду з безбар'єрності ЦНАП» та чекліста основних показників відповідності центру вимогам безбар'єрності

Реалізували аудит безбар'єрності в

14 громадах

100+

Загальна кількість рекомендацій





Аудит безбар'єрності ЦНАП відбувся в межах Програми EGAP, що виконується Фонд Східна Європа за підтримки Швейцарії у партнерстві з Міністерство цифрової трансформації України

В процесі

Після аудиту

Рішення III. Фізична, цифрова та інформаційна безбар'єрність у ЦНАП

Мета

ЦНАП — доступний, прозорий, зручний та безбар'єрний офлайн-простір для отримання адміністративних послуг усіма категоріями населення

Завдання

- Аналіз потреб людей з інвалідністю в цифрових інструментах та оцінка ефективності їх упровадження
- Підтримка модернізації 14 ЦНАП пілотних громад задля облаштування інклюзивних приміщень для обслуговування громадян (придбання зручних конструкцій стійок, обладнання санітарних кімнат, установлення інфоматів та допоміжних технологій)

Самар Після аудиту громада перебудовує ЦНАП в Дія.Центр





Нововолинськ



Мена



В процесі

Рішення. Київська область

Завдяки підтримці партнерів та громади відкрили сучасні ЦНАП з елементами безбар'єрності в Горі, Бишеві, Бородянці, Бучі, Іванкові, Димері, Тетіїві, Медвині, Пристоличній, Білогородці

Завдання

- Покращити цифрову та фізичну безбар'єрність в ЦНАПах
- Наблизити доступність послуг

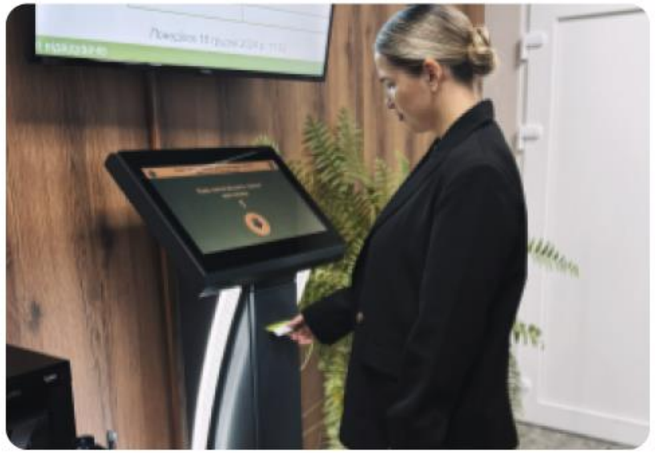
Зміни:

Зріс рівень фізичної та інформаційної безбар'єрності, збільшилась кількість послуг та клієнтів ЦНАП

Підхід

1. **підтримка міжнародних партнерів:**
   - 222 планшети та сервіс УТОГ, щоб адміністратори надавали послуги людям з порушенням слуху;
   - техніка для відеозв'язку з перекладачами на жестову мову;
   - мобільні кейси та обладнання для оформлення і видачі паспортних документів;
2. **навчання:** регулярні вебінари SmartЦнап, + локальні навчання для підвищення рівня безбар'єрності в громадах
3. **простір та сервіс:**
   - покращили навігацію в центрах і обладнали їх вказівнами Шрифтом Брайля;
   - впровадили електронну чергу та місця для самообслуговування
   - ЦНАП — one-stop shop сервіс для всіх державних послуг
   - Я-ветеран





Хто отримає підтримку

ЦНАПи-учасники флагманського проєкту, які відвідують громадяни

Цільова аудиторія відвідувачів:

Всі мешканці громади, зокрема маломобільні люди та люди з інвалідністю, ветерани, батьки з дітьми, літні люди

Таймлайн проєкту

Які основні заходи передбачені в проєкті, яка його етапність, ключові майлстоуни, які із цих заходів можуть стати публічними та медійними

I. Підготовка та планування

(до кінця 2025 року)

Завдання:

Детальне планування проєкту, визначення ресурсів, залучення ключових партнерів, розробка навчальних програм для адміністраторів ЦНАП.

Майлстоун:

Публікація оголошення про старт проєкту, підписання угод з партнерами, офіційний запуск проєкту.

II. Навчання персоналу та початок модернізації

(до кінця 2025 року)

Завдання:

Навчання перших 6 500 адміністраторів ЦНАП, початок модернізації інфраструктури в 12 пілотних ЦНАП.

Майлстоун:

Організація публічного заходу з нагоди завершення першої фази навчання, відкриття пілотних модернізованих ЦНАП.

III. Завершення модернізації та продовження навчання

(до кінця 2026 року)

Завдання:

Завершення модернізації інфраструктури в 14 пілотних ЦНАП, навчання ще 6 500 адміністраторів.

Майлстоун:

Презентація результатів модернізації 14 пілотних ЦНАП та підсумків навчання з організацією медійного заходу

IV. Упровадження цифрових рішень, моніторинг та оцінка результатів

до кінця 2026 року

Завдання:

Модернізація карти безбар'єрності, моніторинг результатів проєкту, оцінка KPI, підготовка фінального звіту.

Майлстоун:

Публікація підсумкового звіту, завершальна пресконференція.

Співпраця з громадами для покращення рівня безбар’єрності

5+

Навчання з представниками ЦНАП, ОВА та громад з теми безбар’єрності

7+ тисяч відгуків

Постійна система оцінки якості послуг

Щоквартальний моніторинг

Залучення ОМС та партнерів для фінансування проєктів

Показники за квартал на 1 листопада

98,2%

Задоволість послугами

93,7%

Лояльність

72%

Облаштування приміщень ЦНАП з урахуванням потреб людей з інвалідністю за 6 показниками

23% **(345)**

Частка приміщень які відповідають вимогам безбар'єрності за 6 показниками

Пандус / безперешкодний доступ	**90%**
Сходи з поручнями	**88%**
Обладнана санітарна кімната	**61%**
Матеріали, надруковані шрифтом Брайля	**56%**
Технічні рішення для обслуговування осіб з порушенням слуху	**51%**
Місце для тимчасового розміщення дитячих колясок	**85%**

Очікувані результати та ключові показники ефективності

Результати до кінця 2025 року

Кількість навченої команди

50%

адміністраторів

Рівень модернізації ЦНАП

50%

приміщень пілотних ЦНАП оновлено відповідно до стандартів безбар’єрності

Задоволеність клієнтів

90%

задоволених користувачів

Інклюзивність послуг

50%

пілотних ЦНАП забезпечено безбар’єрним доступом

Результати до кінця 2026 року

Кількість навченої команди

100%

адміністраторів

Рівень модернізації ЦНАП

100%

приміщень 14 пілотних ЦНАП відповідають стандартам безбар'єрності

Задоволеність клієнтів

95%

задоволених користувачів

Інклюзивність послуг

Повний безбар'єрний доступ до послуг у 14 пілотних ЦНАП

Безбар’єрність — це коли ви можете вільно отримувати державні послуги в ЦНАП



безбар’єрність