

ЦИФРОВА ДЕРЖАВА VS ЦНАП

Що обирають українці для отримання публічних послуг?

Проект реалізувала Дослідницька агенція Fama на замовлення Міністерства цифрової трансформації України й у співпраці з Програмою EGAP, що реалізує Фонд Східна Європа й Фонд Innovabridge та фінансує Швейцарська агенція розвитку та співробітництва. Погляди авторів дослідження, викладені в цій публікації, не обов'язково відображають погляди партнерів проекту.

Над звітом працювали:

Мар'яна Малачівська-Данчак, к.с.н., CEO Дослідницької агенції Fama

Богдана Боруцк, провідна аналітикиня Дослідницької агенції Fama

Юліанна Батіна, старша аналітикиня Дослідницької агенції Fama

Юлія Бубнюк, аналітикиня Дослідницької агенції Fama

Дарія Калиновська, аналітикиня Дослідницької агенції Fama

Діана Гавгун, молодша аналітикиня Дослідницької агенції Fama

Софія Прокопів, молодша аналітикиня Дослідницької агенції Fama

Данило Судин, к.с.н., експерт-методолог Дослідницької агенції Fama

Надія Возняк, менеджерка проектів Дослідницької агенції Fama

Віталій Волошин, менеджер польових робіт Дослідницької агенції Fama

Інеса Білюк, дизайнерка Дослідницької агенції Fama

ЗМІСТ

4 ПЕРЕДМОВА

5 ВСТУП

6 ПРО ПРОЄКТ

6 Методологічна довідка

9 1. Опитування користувачів популярних публічних послуг

11 2. Глибинні інтерв'ю з користувачами менш популярних адмінпослуг, які надають як онлайн, так і офлайн

11 3. Глибинні інтерв'ю з користувачами адмінпослуг, які надають тільки офлайн

12 4. Фокус-групові дискусії з працівниками цнапів щодо послуг, які надають як онлайн, так і офлайн

13 5. Глибинні інтерв'ю та пір-групи з адміністраторами цнапів, компетентними щодо адмінпослуг, які надають тільки офлайн

13 Поняття та акроніми

14 КЛЮЧОВІ ЗНАХІДКИ

27 ЦНАП: ВІД СТВОРЕННЯ І ДО СЬОГОДЕННЯ

29 Розвиток центрів надання адміністративних послуг

30 Переваги офлайн-послуг для користувачів

32 Шлях відвідувачів центрів надання адміністративних послуг

37 ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ОНЛАЙН

39 Доступ до технологій

40 Поінформованість

41 Класи користувачів на основі поінформованості

44 БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН

46 Типи бар'єрів для отримання публічних послуг онлайн

48 Зробили спробу отримати послугу онлайн. Що пішло не так?

51 Навіть не спробували отримувати послугу онлайн. Чому?

56 Не знають і не хочуть. Чому?

60 ПОПУЛЯРНІ ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ: ДОСТУПНІ ОНЛАЙН, ОТРИМАНІ ОФЛАЙН

64 00038 Видача витягу з реєстру територіальної громади

68 00041 Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання

72 01377 Внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади

76 00034 Реєстрація місця проживання

80 00037 Зняття із задекларованого / зареєстрованого місця проживання

84 00155 Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива

88 02417 Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам

92 00169 Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи

96 00047 Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно

100 01974 Надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг

104 01217 Реєстрація місця проживання дитини до 14 років

108 ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ, ДОСТУПНІ ВИКЛЮЧНО ОФЛАЙН

110 00928 Комплексна послуга ID-14

116 Довідка про склад сім'ї / Видача витягу з Реєстру територіальної громади про усіх зареєстрованих із нею осіб

122 00166 Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні

127 00167 Видача погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів

130 ПЕРСПЕКТИВИ ПОПУЛЯРИЗАЦІЇ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

132 Виклики у роботі центрів надання адміністративних послуг

136 Переваги онлайн-послуг для користувачів

137 Як зробити онлайн-послуги більш доступними?



Олексій Вискуб,

Перший заступник
Міністра цифрової трансформації України

Розвиток сучасної цифрової держави неможливий без глибокого розуміння реальних потреб громадян і викликів, з якими вони стикаються у взаємодії з державними цифровими сервісами. Вивчення громадської думки щодо сприйняття популярних публічних (електронних) послуг дає нам можливість побачити не лише уподобання громадян, але й проблеми, усунення яких є необхідним для забезпечення більш ефективної та якісної роботи ЦНАПів.

Аналіз факторів вибору між онлайн- та офлайн-сервісами, оцінка бар'єрів і причин складнощів в отриманні та наданні послуг, а також вивчення пропозицій громадян створюють підґрунтя для реформування процедур і мінімізації адміністративних перепон. Це дослідження є цінним інструментом, який допоможе впроваджувати ефективні цифрові рішення, підвищувати довіру до державних послуг та забезпечувати якісні сервіси для кожного українця.



Віктор Лях,

Президент Фонду Східна Європа

Сьогодні ми не уявляємо життя без державних онлайн-сервісів та послуг. Зареєструвати ФОП, оформити документи для немовляти чи навіть одружитися онлайн – це реальність, до якої звикли українці. За останні п'ять років Україна зробила «квантовий стрибок» у цифровізації. Це визнає світ, називаючи нас «цифровим тигром Європи». Це також підтверджує 21 млн українців, які користуються онлайн-послугами через портал і застосунок Дія.

Водночас є люди, які обирають офлайн-сервіси. Щоб зрозуміти причини, ми провели дослідження за участі 81 ЦНАПу в громадах України. Результати показали, що більшість офлайн-користувачів знає про онлайн-можливості, але стикається із страхом помилок або прагне мати паперові документи. Водночас вони готові до змін, але потребують підтримки на цьому шляху.

Дякую всім учасникам дослідження, командам Міністерства цифрової трансформації України та Програми EGAP, яку виконує Фонд Східна Європа коштом Швейцарії, за внесок у розуміння потреб користувачів. Результати цієї роботи дадуть нам змогу робити публічні послуги ще якіснішими й доступнішими для кожного та кожної.

ВСТУП

Електронні публічні послуги, будучи частиною електронного урядування, стрімко стають новим стандартом взаємодії держави з громадянами в глобальному вимірі. Про позитивну динаміку процесів цифрової трансформації в Україні свідчать як дані відповідних індексів, наприклад, [EGDI](#) (E-Government Development Index), так і [оцінки](#) потенційного економічного й антикорупційного ефекту від упровадження інновацій. Та для України, на відміну від багатьох інших країн, упровадження цифрових державних послуг є не лише наслідком глобальних тенденцій, а й відповіддю на виклики повномасштабного вторгнення. В умовах безпекових ризиків, активного внутрішнього й зовнішнього переміщення громадян тощо цифровізація є чи не єдиним шляхом забезпечення широкого доступу населення до якісних адміністративних послуг. Крім того, з повномасштабним вторгненням пов'язане зростання попиту на окремі адмінпослуги, а також впровадження нових програм підтримки для різних груп українців від держави. У такій ситуації завдання цифрової трансформації полягає в зменшенні навантаження на установи, що надають послуги офлайн.

Попри цілий комплекс переваг онлайн-послуг, їхнє впровадження, як і будь-якої іншої інновації, супроводжують певні виклики. Насамперед йдеться про зміни моделей поведінки користувачів адміністративних послуг, стимулювання яких потребує якомога глибшого розуміння їхніх потреб, наявних бар'єрів для переходу в онлайн, а також використання найбільш ефективних каналів комунікації й переконливих аргументів, здатних змінити усталені практики й майндсети, що формувались десятиліттями в мінливому соціально-політичному середовищі.

Власне метою дослідницького проєкту стало комплексне вивчення чинників, що зумовлюють вибір українців на користь адміністративних послуг офлайн, а також передумов для популяризації та вдосконалення цифрових сервісів.

Результати цього дослідження допоможуть розробити ефективну стратегію цифрової трансформації адміністративних послуг в Україні та сприяти створенню зручного й прозорого середовища для громадян і бізнесу.



Мар'яна Малачівська-Данчак

засновниця Дослідницької агенції Fama

ПРО ПРОЄКТ

Проєкт реалізувала Дослідницька агенція Fama на замовлення Міністерства цифрової трансформації України та у співпраці з Програмою EGAP, що реалізує Фонд Східна Європа й Фонд Innovabridge та фінансує Швейцарська агенція розвитку та співробітництва.

МЕТОДОЛОГІЧНА ДОВІДКА

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ

Запровадження електронних послуг є ключовим та неминучим елементом цифровізації державного управління, що сприяє підвищенню ефективності, доступності й прозорості адміністративних процесів. Станом на кінець 2024 року «Гід із державних послуг» містить понад дві тисячі найменувань. Із врахуванням навантаження на працівників ЦНАПів, які наразі є основним провайдером адмінпослуг, забезпечення онлайн доступу до них є безумовною необхідністю.

Очевидно, цей процес супроводжують різноманітні виклики від необхідності розбудови відповідної технічної інфраструктури й мінімізації кібербезпекових ризиків до адаптації юридичних та регуляторних норм. Не винятком є перешкоди імплементації на рівні безпосередніх бенефіціарів: низький рівень цифрової грамотності серед частини населення, відсутність пристроїв або інтернет-доступу у вразливих груп населення, непоінформованість громадян щодо можливості отримання послуг онлайн. Не винятком є низький рівень довіри громадян до електронних послуг через сумніви щодо безпеки особистих даних чи можливі збої роботи систем тощо.

Дослідження потенціалу запровадження електронних послуг потребує оцінки рівня готовності державної інфраструктури, суспільної довіри, фінансових ресурсів, законодавчої бази, а також аналізу потреб і бар'єрів для різних груп населення.

Мета дослідження полягала у вивченні громадської думки щодо сприйняття популярних публічних (електронних публічних) послуг, зокрема тих, що надають засоби Єдиного державного вебпорталу електронних послуг (Порталу Дія), зокрема через мобільний додаток Дія, з метою визначення чинників, що впливають на вибір населення способу отримання публічних (адміністративних) послуг онлайн чи офлайн; аналізу бізнес-процесів для спрощення процедурних дій та раціональної мінімізації кількості документів, що є необхідними для отримання публічних (адміністративних) послуг; побудови ефективної взаємодії громадян та бізнесу з державою за допомогою цифрових інструментів; оптимізації функціональної спроможності центрів надання адміністративних послуг (ЦНАП) надавати якісні публічні (адміністративні) послуги й популяризації державних цифрових сервісів.

Предмет дослідження – чинники, що впливають на вибір користувачів щодо способу отримання адміністративних послуг, зокрема ті, що зумовлюють перевагу на користь офлайн-формату.

Гіпотези дослідження:

- Користувачі частіше обирають офлайн-формат отримання адміністративних послуг через потребу в безпосередній взаємодії з фахівцем для уточнення деталей та отримання персоналізованих консультацій.
- Недовіра до онлайн-систем та побоювання з приводу безпеки персональних даних є одним з основних чинників, що спонукають користувачів обирати офлайн-формат.
- Відсутність необхідних технічних навичок або обладнання є бар'єром стосовно використання онлайн-сервісів, що призводить до вибору офлайн-формату.
- Недостатня поінформованість про можливості отримувати послуги онлайн зумовлює вибір користувачів на користь ЦНАПів.
- Звичні способи отримання послуг та консервативний підхід до використання нових технологій впливають на вибір користувачів на користь офлайн-формату.

Об'єктом дослідження стали користувачі окремих публічних послуг, які віддали перевагу їхньому отриманню офлайн (відвідувачі ЦНАПів), а також адміністратори ЦНАПів.

Для проведення дослідження відібрано 25 публічних послуг, із яких 21 доступна для отримання онлайн на порталі Дія, а 4 доступні лише офлайн.

Публічні послуги, які можна отримати онлайн, утворюють два класи:

Популярні публічні послуги. За даними статистики, за перші дев'ять місяців 2024 року по кожному з цих послуг звернулось понад 100 тис. українців. Серед таких послуг:

Видача витягу з реєстру територіальної громади (00038)

Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання (00041)

Внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади (01377)

Реєстрація місця проживання (00034)

Зняття із задекларованого/зареєстрованого місця проживання (00037)

Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого й рідкого пічного побутового палива (00155)

Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (02417)

Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (00169)

Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (00047)

Надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг (01974)

Реєстрація місця проживання дитини до 14 років (01217)

Менш популярні публічні послуги. Упродовж перших дев'яти місяців 2024 року за кожною з цих послуг зафіксовано до 100 тис. звернень.

Серед менш популярних публічних послуг:

Призначення пільги на придбання твердого й рідкого пічного побутового палива та скрапленого газу (00157)

Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (00108)

Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144)

Призначення державної допомоги на дітей одиницями матерям (00150)

Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (00234)

Державна реєстрація фізичної особи – підприємця (00106)

Призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» (01227)

Призначення державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю (00151)

Державна реєстрація припинення підприємницької діяльності фізичної особи – підприємця за її рішенням (00107)

Комплексна послуга «єМалятко» (01369)

Для проведення дослідження також відібрано 4 послуги, доступні для отримання **лише офлайн**:

Довідка про склад сім'ї / Видача витягу з Реєстру територіальної громади про всіх зареєстрованих із нею осіб

Комплексна послуга ID-14 (00928)

Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні (00166)

Видача погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів (00167)

Цільова аудиторія дослідження охоплює користувачів адміністративних послуг офлайн (відвідувачів ЦНАПів) та адміністраторів ЦНАПів. Реалізація проекту передбачала поєднання кількісних та якісних дослідницьких методів у межах п'яти модулів:

01 Опитування користувачів популярних публічних послуг

Завдання дослідження:

- 📎 Ідентифікувати профіль отримувачів популярних публічних послуг офлайн.
- 📎 Визначити чинники, що впливають на вибір суб'єктів звернення способу отримання публічних послуг онлайн чи офлайн.
- 📎 Виявити причини, з яких суб'єкти звернення віддають перевагу отриманню публічних послуг, доступних в електронній формі, через офлайн-звернення до ЦНАПу.
- 📎 Виявити труднощі, з якими стикаються суб'єкти звернення під час отримання публічних (електронних публічних) послуг, зокрема через Портал Дія/ мобільний додаток Дія.
- 📎 Визначити рівень поінформованості щодо можливостей отримувати публічні послуги онлайн та з'ясувати джерела інформації про адміністративні послуги.

Метод збору даних: особисте інтерв'ювання (face-to-face interview) із структурованим запитальником.

Збір даних здійснювали в період із 18 листопада до 7 грудня 2024 року в приміщеннях центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів).

До участі в опитуванні запрошували громадян України віком від 14 років після отримання однієї з обраних (одинадцяти умовно популярних) адміністративних послуг. Загалом опитано 4400 користувачів адмінпослуг; по 400 випадків для кожної з обраних для дослідження адмінпослуг.

Цільова аудиторія:

усе населення України (крім тимчасово окупованих територій та тих, де проведення дослідження неможливе через безпекову ситуацію).

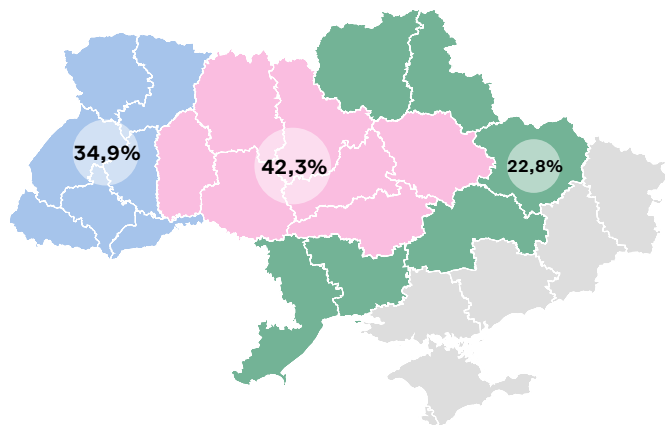
Застосовано двоступеневу стратифіковану пропорційну вибірку з наскрізним опитуванням на останньому шаблі відбору. Розрахунок вибірки базовано на даних статистики щодо кількості бенефіціарів, обраних для дослідження адміністративних послуг у період із січня до вересня 2024 року, що надало Міністерство цифрової трансформації України.

Опитування здійснювали одночасно у 81 ЦНАПі. Кількість точок для опитування визначали для кожної області пропорційно до загального потоку клієнтів з урахуванням поділу на страти (за типом населеного пункту → обласний центр, місто, селище). Відбір точок для опитування здійснювали випадковим чином із загального переліку ЦНАПів, що функціонують у містах та селищах на повністю контрольованих українською владою територіях. При відборі точок опитування відсівали ті, де кількість клієнтів за обраними адмінпослугами була меншою за 50% від середнього потоку в межах страти області. При відборі точок для опитування також враховували загрози безпеки інтерв'юєрів у зв'язку з російсько-українською війною. Під час оголошення повітряної тривоги опитування не проводили; окремі точки для опитування замінювали вже на етапі збору даних у зв'язку з ворожими атаками.

ЗАГАЛЬНИЙ ПРОФІЛЬ РЕСПОНДЕНТІВ

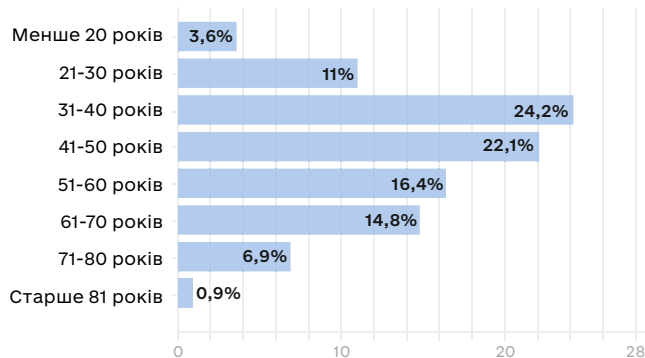
РЕГІОН

Глибокий тил Тил Прифронтові території



ВІК РЕСПОНДЕНТІВ

Медіанний вік користувача: 45 років



СТАТЬ

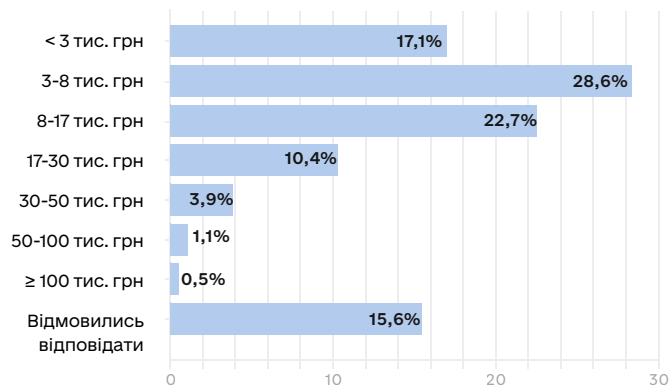
28,1% Чоловіки 71,9% Жінки

ОСВІТНІЙ РІВЕНЬ

Середня освіта Середня спеціальна освіта Вища освіта



ОСОБИСТІЙ СЕРЕДНЬОМІСЯЧНИЙ ДОХІД



РІД ЗАНЯТЬ

24,1%	Пенсіонери
21,1%	Наймані працівники у приватній компанії
13%	Працівники бюджетної сфери (державних, комунальних підприємств та установ)
8,9%	Незайняті
7,3%	Самозайняті
6,1%	Працівники, які на момент опитування перебувають у відпустці по догляду за дитиною чи іншою особою
5,2%	Домогосподарі
3,3%	Державні службовці
3,2%	Студенти, учні
3,1%	Військовослужбовці
2,4%	Інше
1,2%	Роботодавці
0,7%	Заробітчани
0,2%	Волонтери

ПРИНАЛЕЖНІСТЬ ДО ОКРЕМИХ «ВРАЗЛИВИХ» СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

53,4% опитаних користувачів зараховують себе до вразливих соціальних груп

19,9%	Внутрішньо переміщені особи
14,1%	Громадяни похилого віку
6,6%	Малозабезпечені особи
5,9%	Ветерани та члени їхніх сімей
5,7%	Члени багатодітних сімей
5,4%	Безробітні особи
3,8%	Постраждали внаслідок пожеж, стихійних лих, бойових дій, тимчасової окупації тощо
3,1%	Люди з іншими фізичними порушеннями
2,2%	Люди з порушеннями опорно-рухового апарату
0,7%	Люди з порушеннями слуху (слабочуючі / глухі)
0,2%	Люди із сенсорними / ментальними (психічними) порушеннями

02 Глибинні інтерв'ю з користувачами менш популярних адмінпослуг, які надають як онлайн, так і офлайн

Завдання дослідження:

- 📎 Визначити чинники, що впливають на вибір суб'єктів звернення способу отримання публічних послуг онлайн чи офлайн.
- 📎 Виявити причини, з яких суб'єкти звернення віддають перевагу отриманню публічних послуг, доступних в електронній формі, через офлайн-звернення до ЦНАПу.
- 📎 Виявити проблемні питання при наданні публічних (електронних публічних) послуг, зокрема через Портал Дія/ мобільний додаток Дія.
- 📎 З'ясувати зауваження й пропозиції суб'єктів звернення щодо удосконалення процесів і процедур надання публічних послуг.

Метод збору даних: глибинні інтерв'ю з гнучким напівструктурованим ґайдом.

Збір даних здійснено в період із 26 листопада до 25 грудня 2024 року.

Інтерв'ю проведено в онлайн-форматі. Під час розмови здійснено запис; усі мультимедійні матеріали транскрибовано (переведено в текст). Середня тривалість глибинного інтерв'ю – 40 хв.

Цільова аудиторія:

користувачі обраних адміністративних послуг, які отримували їх офлайн.

Рекрутинг учасників для дослідження здійснено в межах опитування серед обраних адмінпослуг. Критерії відбору й диференціації учасників: регіон проживання та чисельність осіб населеного пункту. Загалом проведено 30 глибинних інтерв'ю, по 3 випадки для кожної з обраних для дослідження адмінпослуг.

Аналіз даних здійснено через конденсацію сенсів та перехресний аналіз випадків. Аналітичні висновки в тексті звіту (де це доречно) супроводжено ілюстративними анонімізованими цитатами учасників дослідження.

03 Глибинні інтерв'ю з користувачами адмінпослуг, які надають тільки офлайн

Завдання дослідження:

- 📎 Проаналізувати бізнес-процеси надання окремих адмінпослуг, що доступні тільки офлайн
- 📎 З'ясувати труднощі, з якими стикаються користувачі в процесі отримання таких послуг
- 📎 Ідентифікувати уявлення користувачів про можливості вдосконалення та цифровізації процедур надання таких послуг
- 📎 Напрацювати рекомендації з удосконалення процедур надання публічних (адміністративних) послуг, зокрема щодо спрощення, оптимізації й автоматизації бізнес-процесів їхнього надання.

Метод збору даних: глибинні інтерв'ю з гнучким напівструктурованим ґайдом.

Збір даних здійснено в період з 20 листопада до 17 грудня 2024 року.

Інтерв'ю проведено в онлайн-форматі. Під час розмови здійснено запис; усі мультимедійні матеріали транскрибовано (переведено в текст). Середня тривалість глибинного інтерв'ю – 32 хв.

Цільова аудиторія:








користувачі обраних адміністративних послуг.

Рекрутинг учасників для дослідження здійснено в межах опитування серед обраних адмінпослуг. Критерії відбору та диференціації учасників: регіон проживання та розмір населеного пункту. Загалом проведено 12 глибинних інтерв'ю, по 3 випадки для кожної з обраних для дослідження адмінпослуг.

Аналіз даних здійснено через конденсацію сенсів та перехресний аналіз випадків. Аналітичні висновки в тексті звіту (де це доречно) супроводжено ілюстративними анонімізованими цитатами учасників дослідження.


04 Фокус-групові дискусії з працівниками ЦНАПів щодо послуг, які надають як онлайн, так і офлайн

Завдання дослідження:

-  З'ясувати профіль та особливості поведінки користувачів, які отримують послуги офлайн.
-  Визначити чинники, що впливають на вибір суб'єктів звернення способу отримання публічних послуг онлайн чи офлайн.
-  Виявити причини, з яких суб'єкти звернення віддають перевагу отриманню публічних послуг, доступних в електронній формі, через офлайн-звернення до ЦНАПів.
-  Виявити проблемні питання при наданні публічних (електронних публічних) послуг, зокрема через Портал Дія/ мобільний додаток Дія з визначенням наявних адміністративних бар'єрів та пов'язаних із суб'єктами надання публічних послуг.
-  Визначити оцінку адміністраторів ЦНАПів рівня готовності населення до використання електронних публічних послуг.
-  З'ясувати зауваження й пропозиції адміністраторів ЦНАПів щодо вдосконалення процесів та процедур надання публічних послуг.
-  Розробити рекомендації щодо вдосконалення процедур надання публічних послуг, зокрема стосовно спрощення, оптимізації й автоматизації бізнес-процесів їхнього надання.

Метод збору даних: фокус-групові дискусії.

Дві фокус-групові дискусії проведено 27 та 28 листопада 2024 року. Загалом у них взяли участь 14 адміністраторів ЦНАПів. Фокус-групові дискусії проведено в онлайн-форматі. Під час розмови здійснено запис; усі мультимедійні матеріали транскрибовано (переведено в текст). Середня тривалість ФГД – 1 год 45 хв.





 **Цільова аудиторія:** адміністратори ЦНАПів.

Рекрутинг учасників для дослідження здійснено через безпосереднє звернення до керівників Центрів надання адміністративних послуг. Критерії відбору й диференціації учасників: регіон проживання та чисельність осіб населеного пункту.

Аналіз даних здійснено через конденсацію сенсів та перехресний аналіз випадків. Аналітичні висновки в тексті звіту (де це доречно) супроводжено ілюстративними анонімізованими цитатами учасників дослідження.

05 Глибинні інтерв'ю та пір-групи з адміністраторами ЦНАПів, компетентними щодо адмінпослуг, які надають тільки офлайн


Завдання дослідження:

-  Дослідити процес надання адмінпослуг, що доступні тільки офлайн.
-  З'ясувати труднощі, з якими стикаються адміністратори в процесі надання таких послуг.
-  Ідентифікувати уявлення адміністраторів про можливості вдосконалення процедур надання таких послуг.
-  Виявити проблеми, що виникають із суб'єктами надання адміністративних послуг.

Метод збору даних: глибинні інтерв'ю та пір-групи з гнучким напівструктурованим ґайдом.

Збір даних здійснено в період із 20 до 28 листопада 2024 року.

Інтерв'ю та пір-групи проведено в онлайн-форматі. Під час розмови здійснено запис; усі мультимедійні матеріали транскрибовано (переведено в текст). Середня тривалість глибинного інтерв'ю – 45 хв.

 **Досліджувана група:** адміністратори ЦНАПів, компетентні стосовно адмінпослуг, що надають тільки офлайн.

Рекрутинг учасників для дослідження здійснено через безпосереднє звернення до керівників Центрів надання адміністративних послуг. Критерії відбору й диференціації учасників: регіон проживання та чисельність осіб населеного пункту.

Аналіз даних здійснено через конденсацію сенсів та перехресний аналіз випадків. Аналітичні висновки в тексті звіту (де це доречно) супроводжено ілюстративними анонімізованими цитатами учасників дослідження.

ПОНЯТТЯ ТА АКРОНІМИ

ВПО	Внутрішньо переміщена особа
ДРРП	Державний реєстр речових прав
ЖКП	Житлово-комунальні послуги
ОМС	Органи місцевого самоврядування
ПФ	Пенсійний фонд
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг

КЛЮЧОВІ ЗНАХІДКИ

Про дослідження

Чому за наявності цифрових альтернатив отримувачі адміністративних послуг обирають відвідування ЦНАПів та що необхідно користувачам для їхньої успішної взаємодії з онлайн-сервісами? Саме ці питання лежать в основі комплексного дослідження «Цифрова держава vs ЦНАП: що обирають українці для отримання публічних послуг»¹ серед відвідувачів та адміністраторів ЦНАПів, що реалізувала Дослідницька агенція Fama на замовлення Міністерства цифрової трансформації України в період із листопада до грудня 2024 року на території всієї України².

1 У дослідженні взяли участь відвідувачі та й адміністратори ЦНАПів у межах таких модулів: 1) Опитування отримувачів популярних адміністративних послуг, доступних онлайн; 2) Глибинні інтерв'ю з отримувачами малопопулярних адміністративних послуг, доступних онлайн; 3) Глибинні інтерв'ю з отримувачами малопопулярних адміністративних послуг, доступних лише офлайн; 4) Глибинні інтерв'ю з адміністраторами малопопулярних адміністративних послуг, доступних лише офлайн; 5) Фокус-групові дискусії з адміністраторами ЦНАПів. Перелік обраних для реалізації дослідження послуг, а також детальний опис кожного з дослідницьких модулів наведено у в розділі МЕТОДОЛОГІЧНА ДОВІДКА.

2 Де проведення дослідження було можливим з огляду на безпекову ситуацію.

3 Протягом останніх 9 місяців 2024 року кожною із цих послуг скористалися більше 100 000 громадян.

4 Протягом останніх 9 місяців 2024 року кожною із цих послуг скористалися менше 100 000 громадян.

Основні компоненти дослідження:

1

Опитування відвідувачів ЦНАПів, котрі звернулись по одну з одинадцяти відібраних публічних послуг. Ці послуги за даними статистики є найбільш популярними³ серед користувачів і вони доступні для отримання як у офлайн-, так і у онлайн-форматі. Опитування відбувалось методом face-to-face інтерв'ю у ЦНАПах. Їхні кількість та розподіл за типами населених пунктів у кожній області були визначені відповідно до певних критеріїв. Відбір ЦНАПів для проведення опитування відбувався випадковим чином [див. детальніше [МЕТОДОЛОГІЧНА ДОВІДКА](#)]. Загалом було опитано 4400 відвідувачів ЦНАП.

2

Глибинні інтерв'ю з відвідувачами ЦНАПів, котрі звернулись по одну з десяти відібраних послуг. Вони визначені менш популярними⁴ через меншу кількість зафіксованих звернень, але також доступні для отримання у офлайн- та онлайн-форматі. Глибинні інтерв'ю відбувались онлайн, а рекрутинг респондентів – у відібраних ЦНАПах. Загалом було проведено 30 глибинних інтерв'ю.

3

Фокус-групові дискусії з адміністраторами ЦНАПів. Загалом було проведено 2 фокус-групові дискусії онлайн.

ПЕРЕДУМОВИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ ОНЛАЙН

 [опитування відвідувачів ЦНАПів. 11 популярних послуг]

Переважає більшість відвідувачів ЦНАПів має усі базові передумови для користування онлайн-послугами

92%

мають доступ до інтернету вдома

92%

мають пристрої, через які можна користуватись інтернетом

90%

вказують, що можуть самостійно користуватись інтернетом

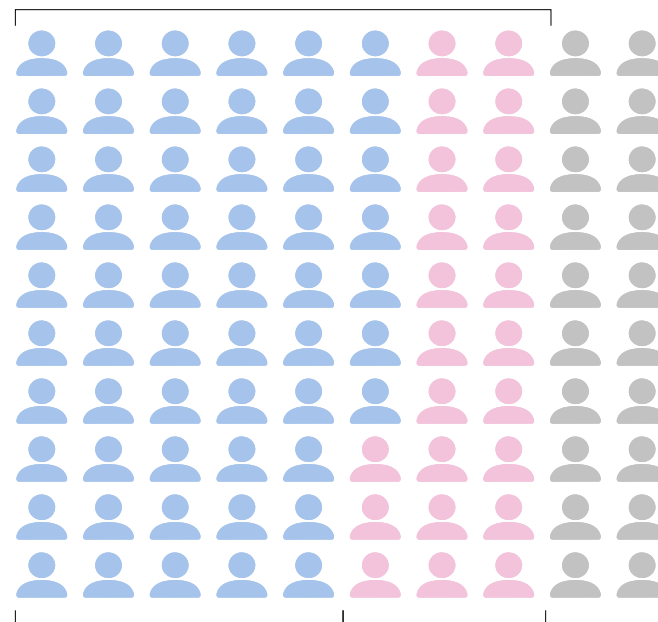
4,7%

декларують брак навичок або доступу до технологій

Відвідувачі ЦНАПів знають про можливості отримувати адмінпослуги онлайн загалом, однак часто не обізнані про перелік електронних послуг

80,4%

відвідувачів ЦНАПів **знають** про електронні публічні послуги



56,8%

знали, що послуга, по яку звернулись до ЦНАПу доступна онлайн

23,6%

не знали, що необхідну послугу можливо отримати онлайн

КЛАСИ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАПів

[опитування відвідувачів ЦНАПів. 11 популярних послуг]

Дві третини відвідувачів ЦНАПів не роблять спробу отримати необхідну послугу онлайн, хоча знають про таку можливість.

8,1%

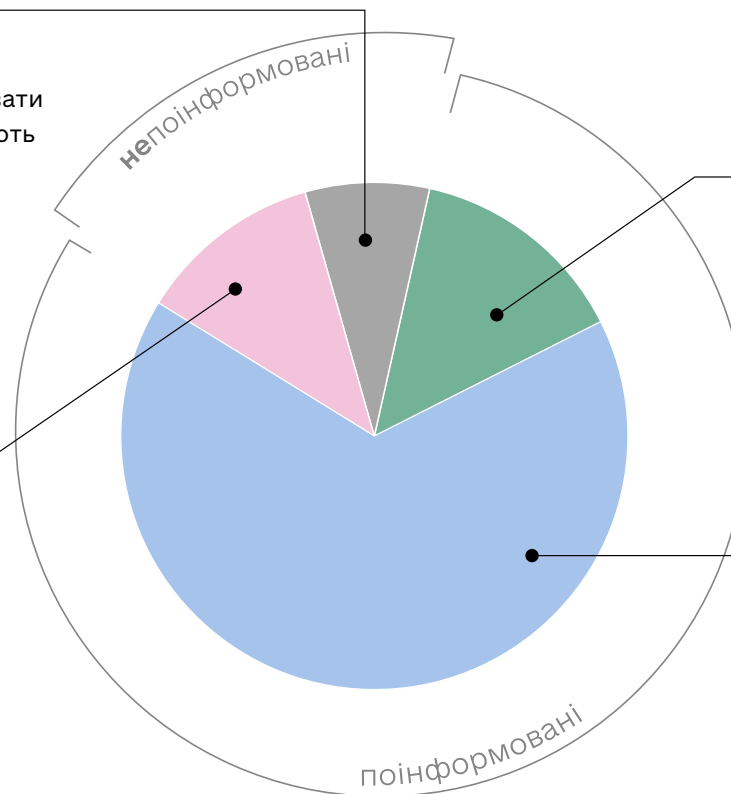
«Не знають, але хочуть»

не знають про можливість отримувати адмінпослуги онлайн, але декларують намір отримати послугу онлайн, якби знали про таку можливість

11,5%

«Не знають і не хочуть»

не знають про можливість отримувати адмінпослуги онлайн та не декларують наміру отримати послугу онлайн, якби знали про таку можливість



14,4%

«Зробили спробу»

знають про можливість отримувати адмінпослуги онлайн та перед візитом до ЦНАПу робили спробу отримати необхідну послугу онлайн

66%

«Навіть не спробували»

знають про можливість отримувати адмінпослуги онлайн, але не робили спробу отримати необхідну послугу онлайн

ПРОФІЛЬ ВІДВІДУВАЧІВ ЦНАПІВ



«Зробили спробу»

14,4%



«Навіть не спробували»

66%



«Не знають і не хочуть»

11,5%

Медіанний вік

39 років

45 років

60 років

Користувачі з вищою освітою

64,1%

48,2%

27,2%

Користувачі з доходом вище 17 тис. грн

27,2%

18,9%

7,6%

БАР'ЄРИ, ЯКІ ПЕРЕШКОДЖАЮТЬ ОТРИМАННЮ ЕЛЕКТРОННИХ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ

Відвідувачі, які зробили спробу отримати необхідну послугу онлайн перед візитом до ЦНАПу

[опитування відвідувачів ЦНАПів, 11 популярних послуг]

🚩 Помилки онлайн-сервісів та інші технічні труднощі

43,8%

стикнулись принаймні з однією технічною перешкодою

Найбільш поширені труднощі⁵

19,1%

технічні помилки онлайн-сервісів

7,8%

проблема із входом у Дію

6,5%

проблеми на етапі підпису заяви

😞 Неможливість або складна процедура отримання послуги онлайн

25%

не змогли отримати послугу онлайн через складність процедури або особливості життєвої ситуації

12,4%

потребували консультації або допомоги адміністратора

9,1%

вказали на неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації

5%

вказали про складність процедури отримання послуги онлайн

😞 Негативний / відсутній результат звернення онлайн

24,9%

не змогли знайти необхідну інформацію / опцію в онлайн-сервісі, отримали негативний результат або не отримали його

7,8%

не знайшли потрібну послугу або інформацію в Дії

6,9%

не знайшли необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі

6,4%

отримали відмову при зверненні онлайн

💡 Брак цифрових навичок або доступу до технологій

8,3%

не завершили спробу отримати послугу онлайн через поганий інтернет, відсутність / непридатність пристроїв або брак цифрових навичок

4,5%

не мають доступу до інтернету / мають погане з'єднання

2,8%

декларують брак навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн

1,1%

не мають засобів для встановлення додатка чи входу на сайт, або наявні засоби непридатні

0,6%

декларують брак цифрових навичок та / або того, хто може допомогти

⁵ Наявність підпису «Найбільш поширені труднощі» свідчить про те, що у певній категорії бар'єрів є більше компонентів, ніж представлено у ключових знахідках. Повний перелік бар'єрів за усіма категоріями наведено у розділі БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН.

Відвідувачі, які **навіть не спробували** отримати необхідну послугу онлайн перед візитом до ЦНАПу, хоча знали про електронні послуги

[опитування відвідувачів ЦНАПів. 11 популярних послуг]

Найбільш впливові бар'єри

Потреба в паперовому документі

59,3%

звернулись до ЦНАПу за паперовим документом

Кому переважно⁶ потрібен документ?

37,5%⁷

особисто відвідувачам

12,4%

служби соціального захисту

12,1%

нотаріуси

Невпевненість у результаті та страх помилки

18,4%

не впевнені у результаті при онлайн зверненні

17,4%

потребують консультації або допомоги адміністратора

~3%

отримували відмову або не отримували результату при зверненні онлайн

Уявлення користувачів, що електронні послуги – це складно

34,3%

мають уявлення про те, що процедура отримання послуг онлайн є складною

14,2%

декларують брак навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн

6,6%

мали негативний досвід користування електронними послугами

Складність процедури – уявлення, часто не підкріплене користувацьким досвідом

Звичка отримувати послуги офлайн

16,2%

обрали ЦНАП, оскільки звикли отримувати послуги у такий спосіб

⁶ Ширший перелік суб'єктів, які потребували паперовий документ, наведено у розділі **БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН**.

⁷ Серед користувачів, які потребували паперовий документ.

Відвідувачі, які **навіть не спробували** отримати необхідну послугу онлайн перед візитом до ЦНАПу, хоча знали про електронні послуги

[опитування відвідувачів ЦНАПів. 11 популярних послуг]

Менш впливові бар'єри

Неможливість отримати послугу онлайн

5,7%

вказали, що необхідну послугу неможливо отримати онлайн з огляду на життєву ситуацію

Відсутність доступу до технологій

5,1%

не мають доступу до інтернету / мають погане з'єднання

3,9%

не мають засобів для встановлення додатка чи входу на сайт, або наявні засоби непридатні

Брак цифрових навичок

5,7%

вказали на відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти

Недовіра до інтернет-порталу / застосунку Дія

4,2%

задекларували сумніви щодо конфіденційності даних

2,8%

вказали на небажання реєструватись у Дії

6 Ширший перелік суб'єктів, які потребували паперовий документ, наведено у розділі [БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН](#).

7 Серед користувачів, які потребували паперовий документ.

Відвідувачі, які не знали про електронні послуги і не хочуть отримувати послуги онлайн

[опитування відвідувачів ЦНАПів. 11 популярних послуг]

Найбільш впливові бар'єри

Потреба в паперовому документі

61%

користувачів звернулись до ЦНАПу за паперовим документом

Кому переважно⁸ потрібен документ?

41,5%⁹

особисто відвідувачам

15,6%

служби соціального захисту

13,3%

нотаріуси

Невпевненість у результаті та страх помилки

18,4%

потребують консультації або допомоги адміністратора

17,6%

вказують на непевненість у результаті при онлайн зверненні

Уявлення користувачів, що електронні послуги – це складно

32,9%

користувачів мають уявлення про те, що процедура отримання послуг онлайн є складною

27,9%

вказують на брак навичок саме щодо отримання адмінпослуг онлайн

Звичка отримувати послуги офлайн

17,5%

обрали ЦНАП, оскільки звикли отримувати послуги у такий спосіб

⁸ Ширший перелік суб'єктів, які потребували паперовий документ, наведено у розділі [БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН](#).

⁹ Серед користувачів, які потребували паперовий документ.

Відвідувачі, які не знали про електронні послуги і не хочуть отримувати послуги онлайн

[опитування відвідувачів ЦНАПів. 11 популярних послуг]

Менш впливові бар'єри

Брак цифрових навичок

15,9%

вказали на відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти

Недовіра до інтернет-порталу / застосунку Дія

8,6%

задекларували сумніви щодо конфіденційності даних

6,7%

вказали на небажання реєструватись у Дії

Відсутність доступу до технологій

12,4%

не мають доступу до інтернету / мають погане з'єднання

10,7%

не мають засобів для встановлення додатка чи входу на сайт, або наявні засоби непридатні


8 Ширший перелік суб'єктів, які потребували паперовий документ, наведено у розділі БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН.

9 Серед користувачів, які потребували паперовий документ.


ЧОМУ ГРОМАДЯНИ ОБИРАЮТЬ ЦНАП?

 [глибинні інтерв'ю з відвідувачами ЦНАПів. 10 менш популярних послуг]


Відсутність зацікавлення у переході до електронних послуг

 «Я не те що, знаєте, не довіряю, я просто по ньому [онлайн-сервісу] ще не розумію добре куди мені зайти, як мені найти. Мені так [офлайн] простіше»


Фахова консультація та супровід від адміністраторів ЦНАПів

 «Якщо я не той документ принесла, вона [адміністратор] мені одразу скаже. А онлайн може ж це не одразу виявиться, може потім не дійти інформація»


Звична процедура отримання послуг офлайн є швидшою для клієнтів, ніж самостійне оформлення онлайн

 «Бо треба сісти, зосередитись на тому, а в мене зараз часу немає, тому що я постійно з дитиною. А туди [до ЦНАПу] прийшов і людина власне знає, що до чого, швиденько все робить»


Впевненість у результативності звернення


 «Знаєте, я більше практикую саме оформлення усіх послуг офлайн. Не знаю, так мені чогось не те, що простіше, а так я більш себе впевнено відчуваю»

Привітність та турбота з боку працівників ЦНАПів

 «Зі мною приємно спілкувалися, все мені пояснювали, навіть коли я казала, що я трошки нервуюся, була спантеличена, мене заспокоювали»

Можливість отримати офіційні паперові документи

 «Ми таке населення, яке вирросло на паперових документах і дуже важко перейти на те, що в тебе немає паперу, а в телефоні якась там довідка»

 «В Приватбанку як ФОПу потрібно підтверджувати свою особистість, потрібен витяг [з РТГ], виписка, кожного року [потрібно] оновлювати фото»

РЕКОМЕНДАЦІЇ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ ВИЯВЛЕНИХ БАР'ЄРІВ ТА ПОКРАЩЕННЯ ДОСТУПНОСТІ ЕЛЕКТРОННИХ ПОСЛУГ

1. КРАЩЕ ІНФОРМУВАТИ

51,8%

користувачів популярних послуг хотіли би дізнатись більше про електронні послуги

Про що? Важливо інформувати користувачів про перелік та процедуру отримання онлайн-послуг.

Як? Користувачі очікують особистих повідомлень, оскільки не готові самостійно шукати інформацію.

Здійснити аудит офіційних джерел інформації щодо коректності поданих даних про процедуру надання адміністративних послуг.

2. ПОКРАЩУВАТИ КОРИСТУВАЦЬКИЙ ДОСВІД

Навчати

- 01 Підвищувати загальну цифрову грамотність.
- 02 Проводити тренінги з користування електронними публічними послугами.

Вдосконалювати онлайн-сервіси

- 01 Забезпечити **технічну підтримку** за допомогою консультантів або чат-ботів.
- 02 **Вдосконалити інтерфейс** через уникнення дрібних шрифтів та покращення навігації.
- 03 **Покрокові інструкції** для отримання онлайн-послуг у форматі відео або підказок на кожному етапі.
- 04 Можливість легко **повернутись до попереднього етапу** оформлення послуги.
- 05 Можливість **отримувати підтвердження** протягом оформлення послуги та відстежувати статус звернення.

3. ПРОТИДІЯТИ ВИМАГАННЮ ПАПЕРОВИХ ДОКУМЕНТІВ

Сприяти переходу на електронний документообіг та мінімізації використання паперових носіїв.

Зокрема, інформувати громадян про можливість подання документів в електронному форматі при зверненні за адміністративними послугами.

БАР'ЄРИ ДО ОТРИМАННЯ АДМІНПОСЛУГ СЕРЕД РІЗНИХ КЛАСІВ КОРИСТУВАЧІВ В РОЗРІЗІ ДОСЛІДЖУВАНИХ ПОСЛУГ

Технічні бар'єри, брак знань і навичок

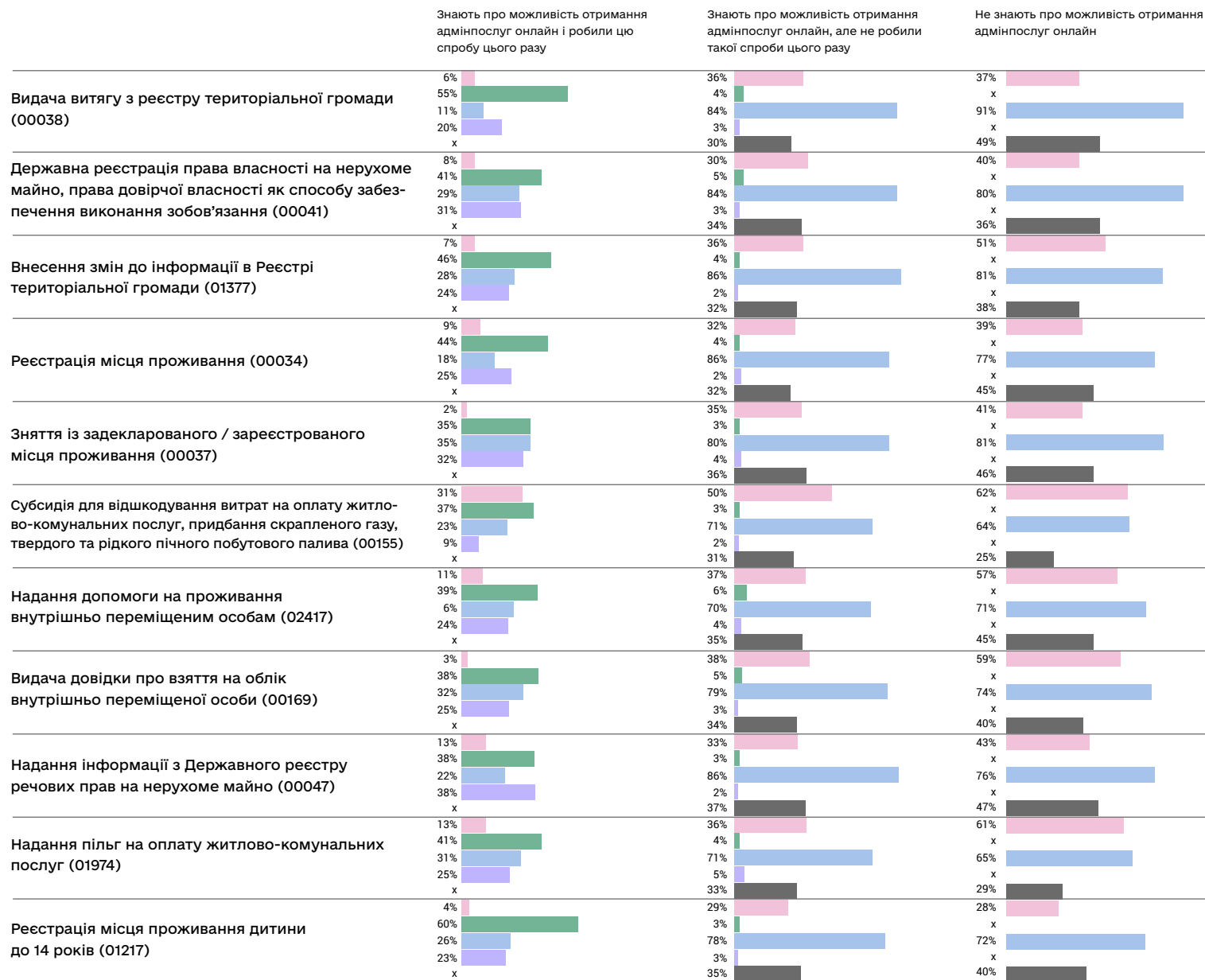
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому

Особливості послуги та / або життєвої ситуації

Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією

Особисті чинники

x Не стосується



ЦНАП:

**ВІД СТВОРЕННЯ
І ДО СЬОГОДЕННЯ**



Із появою Центрів надання адміністративних послуг (ЦНАПів) суттєво змінився традиційний підхід до отримання державних послуг. Якщо раніше громадяни були змушені звертатися до різних інстанцій, то сьогодні всі необхідні процедури можна здійснити в одному місці. ЦНАПи стали своєрідними «єдиними вікнами» для взаємодії громадян із державними органами. Така концепція значно спростила життя населення, давши можливість їм заощадити час. Більше того, створення комфортних умов обслуговування, впровадження нових технологій та стандартизація процедур зробили отримання адміністративних послуг більш приємним та доступним процесом. Поступові зміни дали змогу отримувачам адміністративних послуг випрацювати нові практики, що вже стали звичними.

Тож для того, аби популяризувати альтернативний шлях взаємодії громадян із державою через онлайн-послуги, важливо розуміти шлях користувачів та їхні потреби на різних його етапах. У розділі наведено знахідки якісного модуля дослідження за участі отримувачів адміністративних послуг та адміністраторів ЦНАПів.

РОЗВИТОК ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Поява Центрив надання адміністративних послуг стала результатом масштабних реформ, спрямованих на оптимізацію процесів надання адміністративних послуг, зокрема через об'єднання їх у межах однієї установи. **Створення ЦНАПів на початковому етапі було складним процесом: не існувало чітких інструкцій чи усталених практик, а законодавча база була мінімальною.** За словами адміністраторів, нерідко пошук ефективних рішень для обслуговування клієнтів здійснювали методом «спроб і помилок». Однак працівникам новостворених Центрив було необхідно не лише напрацювати стандарти обслуговування та забезпечити навчання персоналу, а й налагодити співпрацю з іншими установами. Оскільки ЦНАПи подекуди переймали функції інших структур, то цей процес супроводжувався спротивом працівників, які побоювались втратити роботу. Зменшення такої напруги й побудова співпраці часом потребувала застосування успішних практик колег з інших міст та країн.



«Воювали з надавачами послуг, тому що кожну послугу, яку ми забирали, – це було своєрідне взяття Бастилії. Ми ж вороги, забрали кусок хліба в надавачів, дуже нелегко було. Але я завдячую колегам із великих міст... Луцьк дуже багато допоміг, Франківськ, Львів. І дуже допомагали різні неурядові закордонні організації..»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Адміністратори, які «проторювали дорогу» в перші роки існування ЦНАПів, крім професійного інтересу, мали бажання очолити зміни у сфері надання адміністративних послуг.

Частина працівників прийшла з інших державних установ, зокрема й унаслідок їхньої ліквідації чи передачі повноважень від одних відомств до інших. Прагнення позбавити громадян бюрократичних перешкод, підкріплене попереднім досвідом, стало поштовхом для початку трансформацій у сфері надання адміністративних послуг.

Сьогодні одним із ключових чинників, що мотивують працівників ЦНАПів, є усвідомлення важливості їхньої роботи для суспільства.

Опитані адміністратори підкреслюють, що їхня діяльність стала особливо значущою під час війни, коли ЦНАПи взяли на себе значну частину роботи з внутрішньо переміщеними особами (ВПО) та іншими вразливими групами населення.



«Ми були готові приймати ВПО навіть у найскладніших умовах, працювали ночами, лишаючи сім'ї, щоб забезпечити людей необхідними послугами»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Різноманітність завдань та необхідність освоювати нові системи, послуги й цифрові інструменти стимулюють працівників до безперервного професійного зростання. Такий динамічний характер роботи допомагає уникнути рутини й підтримує високий рівень залученості. Крім того, відчуття приналежності до команди й спільна мета сприяють підвищенню мотивації. За словами опитаних, усвідомлення ролі власного внеску для досягнення загального успіху мотивує до більш ефективної роботи.



«Якщо я десь щось не зроблю, то всі 100 людей будуть сидіти й чекати. Тому залученість до цієї роботи, до спільної команди, розуміння, що робимо одну справу, мотивує»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, прифронтові території.

ПЕРЕВАГИ ОФЛАЙН-ПОСЛУГ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ

Початок функціонування Центрів надання адміністративних послуг для частини українців певною мірою зумовив скептицизм, зокрема через брак розуміння меж компетенцій наявних інституцій. Так, опитані адміністратори згадують, що ЦНАПи спочатку не опікувались видачею паспортів і реєстрацією місця проживання, проте отримували відповідні звернення. Крім недостатньої поінформованості, поширеними серед отримувачів послуг були також сумніви в ефективності нової моделі.

Утім, згодом ідея об'єднання адміністративних послуг у межах однієї установи здобула визнання. За словами опитаних відвідувачів ЦНАПів, завдяки створенню Центрів процес отримання послуг став більш зручним, швидким та прозорим. Зникла потреба у відвідуванні різних установ, що було особливо проблематичним у віддалених населених пунктах. Крім того, опитані відвідувачі відзначають зручність онлайн-запису, системи електронної черги, а також створені комфортні умови перебування в ЦНАПах.



«Зараз усе зручніше й швидше, і працівники стали більш привітними та людьми. Раніше було не так. Я ходжу до ЦНАПу вже багато років, тому мені є з чим порівняти – зараз стало значно краще»,

– отримувачі послуг, місто, тил (Призначення пільги на придбання твердого й рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу (00157))

Учасники якісного модуля дослідження зазначають про те, що отримання адміністративних послуг у ЦНАПах має цілу низку переваг:



Фахова консультація та супровід від адміністраторів, які можуть відразу пояснити складні аспекти процедури, перевірити документи, допомогти із заповненням заяв та, за потреби, оперативно скоригувати будь-які помилки.



«Якщо я не той документ принесла, вона [адміністратор] мені одразу скаже. А онлайн може ж це не одразу виявитись, може потім не дійти інформація»

– отримувачі послуг, селище, прифронтові території (Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям (00150))





Звична процедура отримання послуг офлайн є швидшою для клієнтів, ніж самостійне оформлення онлайн. Електронна черга та можливість попереднього запису допомагають уникнути скупчення людей та марнування часу у ЦНАПі, натомість самостійне оформлення послуг онлайн, за словами респондентів, може бути тривалим.




«Бо треба сісти, зосередитись на тому, а в мене зараз часу немає, тому що я постійно з дитиною. А туди [до ЦНАПу] прийшов і людина власне знає, що до чого, швиденько все робить»


– отримувачі послуг, місто, глибокий тил (Призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (01227))

 **Впевненість у результативності звернення.** Звернувшись до ЦНАПу, відвідувачі можуть бути впевнені в позитивному результаті. Чітко структурований процес обслуговування, підтримка фахівців на всіх етапах і можливість отримати консультацію з будь-якого питання значно зменшують рівень тривожності й підвищують упевненість клієнтів у правильності своїх дій.


 «Знаєте, я більше практикую саме оформлення усіх послуг офлайн. Не знаю, так мені чогось не то, що простіше, а так я більш себе впевнено відчуваю»

— отримувачі послуг, місто, прифронтові території
(Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144))


 **Привітність та турбота з боку працівників ЦНАПів.** Різні соціальні групи мають свої потреби, і ЦНАПи враховують це у своїй роботі. Для молодих матерів і людей з інвалідністю створено спеціальні умови, такі як окремі кімнати або місця для очікування. Для людей літнього віку та тих, хто рідко користується електронними сервісами, забезпечено особистий супровід під час користування терміналами чи заповнення заяв.


 «Зі мною приємно спілкувалися, все мені пояснювали, навіть коли я казала, що я трошки нервуюся, була спантелічена, мене заспокоювали»

— отримувачі послуг, місто, прифронтові території
(Державна реєстрація фізичної особи – підприємця (00106)).


 «Усе було настільки просто: я прийшла, взяла талон, звернулася і дівчата самі все оформили. Я просто сиділа, діставала папери. Дитина розплакалась, бо хотіла їсти. Консультантка підійшла, знайшла місце, де я можу погодувати. Взагалі просто феєрверк емоцій був: мене без черги провели, оформили документи, консультували про такі додаткові послуги, як пакунок малюка, і ставили питання, щоб я нічого не пропустила»

— отримувачі послуг, селище, глибокий тил
(Призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «Пакунок малюка» (01227))

 **Можливість отримати офіційні паперові документи.** Для отримувачів послуг вони подекуди слугують гарантією надійності й завершеності процесу. Крім того, користувачі наголошують, що деякі інституції вимагають паперові документи з мокрими печатками та не приймають їхніх цифрових аналогів.

 «Ми таке населення, яке вирросло на паперових документах і дуже важко перейти на те, що в тебе немає паперу, а в телефоні якась там довідка»

— отримувачі послуг, місто, тил
(Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144))

 «В Приватбанку як ФОПу потрібно підтверджувати свою особистість, потрібен витяг [з РТГ], виписка, кожного року [потрібно] оновлювати фото»

— отримувачі послуг, обласний центр, прифронтові території
(Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містяться в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (00108))

Відповідно, гнучкість процедур та можливість зворотного зв'язку є ключовими перевагами над онлайн-сервісами. Для багатьох користувачів це відіграє вирішальну роль: відвідавши ЦНАП, вони можуть оперативно уточнити всі питання, впевнитися в правильності своїх дій і, за потреби, одразу ж виправити неточності. Відповідно, позитивна оцінка користувачів якості досвіду взаємодії з центрами веде до того, що перші нерідко втрачають мотивацію шукати цифрові альтернативи. Фактично, успішність офлайн-моделі для деяких користувачів частково уповільнює перехід до цифрових форматів, оскільки вони задоволені наявним рівнем сервісу та не відчують нагальної потреби змінювати усталений алгоритм отримання державних послуг.

ШЛЯХ ВІДВІДУВАЧІВ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Процес отримання адміністративних послуг зазвичай складається з таких етапів: пошук необхідної інформації, підготовка документів, попередній запис, візит до ЦНАПу та безпосереднє отримання послуги.

ПОШУК ІНФОРМАЦІЇ

Перший етап у маршруті користувача – це отримання інформації про потрібну послугу: процедуру й умови її отримання. Результати кількісного модуля дослідження свідчать про те, що найчастіше джерелами такої інформації стають особисті контакти (рідні / знайомі), працівники ЦНАПів чи установ / організацій, куди потрібно подати документи (як результат адмінпослуги).

Опитані в межах якісного дослідження відвідувачі ЦНАПів здебільшого віддають перевагу консультації від адміністраторів безпосередньо в ЦНАПі або через телефонний дзвінок. Такий вибір вони пояснюють тим, що працівник ЦНАПу є найбільш надійним джерелом актуальної інформації. Порівнюючи з інтернет-джерелами, опитані зазначають про те, що останні часто можуть пропонувати застарілу або неповну інформацію.



«Я йду до них і питаю. Немає цього зіпсованого телефона, тому що в інтернеті теж є вся інформація, але потім виявляється якихось документів я не донесла. Я перший раз переробляла, сказала не, краще піду спитаю»,

— отримувачі послуг, обласний центр, глибокий тил
(Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям (00150))



«Якщо ти просто хочеш, щоб щось знайти, то мені не виходить, бо дуже багато інформації, в тебе немає гарантій, що ця інформація достовірна»,

— отримувачі послуг, місто, тил
(Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144))

Іншою перевагою консультацій із працівниками ЦНАПів, окрім якості інформації, також слугує можливість поставити уточнювальні запитання щодо конкретної життєвої ситуації й отримати інструкції щодо подальших дій.



«Дуже гарно дівчата консультують на місці... вони розповідають покроково, що ти за чим маєш зробити»,

— отримувачі послуг, обласний центр, глибокий тил
(Призначення державної допомоги на дітей одиницями матерям (00150))

Кількісні дані також указують на те, що **онлайн-ресурси, як-от пошук у Google, сайт ЦНАПу чи портал Дія, мають значно меншу частку в структурі джерел інформації про адмінпослуги, аніж спілкування з фахівцями.** Водночас профіль джерел інформації відрізняється в тих користувачів, які робили спробу отримати послугу онлайн перед тим, як здійснили останній¹⁰ візит до ЦНАПу: представники цієї когорти частіше дізнаються про адмінпослуги з онлайн-ресурсів, зокрема за допомогою пошукових систем чи на порталі Дія (близько 11–12%), а також частіше за інших користувачів отримують інформацію з вебсайтів ЦНАПів – близько 8%. Серед усіх опитаних відвідувачів ЦНАПів цими джерелами послуговується 3–7%. До того ж, користувачі, які здійснили спробу отримати послугу онлайн, рідше за інших респондентів

отримують інформацію від рідних, друзів чи знайомих – на це джерело вказали 24% представників цієї групи. Серед користувачів, які звернулись до ЦНАПів, будучи поінформованими про можливість отримати послуги онлайн, їхня частка складає 30,4%, а серед тих, хто не знає про онлайн-послуги і незацікавлений у їхньому використанні, – 38,9%.

Найменш поширеними каналами отримання інформації про адміністративні послуги, за даними кількісного модулю дослідження є соціальні медіа, спеціалізовані портали (як-от, «Гід з державних послуг») та сервіси (наприклад, Чатбот Дія).

ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ ПРО ПРОЦЕДУРУ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГ



Неякісне інформування може мати різні негативні наслідки, створюючи при цьому додаткове навантаження для працівників ЦНАПів чи перешкоди для користувачів в отриманні адміністративних послуг. Джерелом недостовірної інформації, за словами опитаних адміністраторів та користувачів, можуть стати як і інші користувачі адмінпослуг, так і професіонали, зокрема нотаріуси й адвокати.



«Дуже важко працювати з людьми, які перед походом до ЦНАПу побували в адвоката чи в нотаріуса, де їм дали неякісну консультацію. Вони заплатили гроші, а ми змушені пояснювати, чому це не так»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил



«Мені сказали, що якщо я оформлю свідоцтво про народження в пологовому, то згодом онлайн подати на «пакунок малюка» вже не вийде, це така інформація серед мамочок до мене прийшла. Чесно, я не стала її перевіряти, але зайшла в Дію. Не знайшла, пів години намагалась шукати, але не знайшла, як мені перейти й швиденько це оформити»,

— отримувачі послуг, місто, тил
(Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144))

ПІДГОТОВКА ДОКУМЕНТІВ

Збір необхідних документів є важливим підготовчим етапом для отримання послуги. Частина користувачів підходить до цього процесу завчасно, спираючись на отриману інформацію, тоді як інші вважають за краще зібрати одразу всі можливі документи й розібратися з ними вже безпосередньо «на місці», за допомогою працівників ЦНАПу.

ПОПЕРЕДНІЙ ЗАПИС НА ПРИЙОМ

ЦНАПи пропонують користувачам різноманітні способи попереднього запису на прийом, що дає можливість організувати процес отримання послуг максимально зручно. Користувачі можуть скористатися онлайн-сервісами попереднього запису, системою електронної черги, зателефонувати на гарячу лінію чи звернутися до ЦНАПу без попереднього запису. Особливо позитивно користувачі відзначають систему електронної черги, яка дає змогу заощадити час та уникнути конфліктних ситуацій, що можуть виникати через скупчення людей або нерозуміння порядку обслуговування.

ВІЗИТ ДО ЦЕНТРУ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Частина опитаних відвідувачів ЦНАПів зазначає про певні усталені практики отримання адміністративних послуг. Здебільшого учасники якісного модуля дослідження віддають перевагу саме офлайн-послугам, до того ж частими є випадки, коли користувачі **віддають перевагу конкретним ЦНАПам**. У деяких населених пунктах функціонує лише один ЦНАП, тому проблеми з вибором не виникають, а от мешканці міст, де є кілька Центрів, згадують про різні критерії вибору. Переважно відвідувачі враховують їхню географічну доступність, спектр послуг та якість обслуговування. Дехто обирає ЦНАПи, розташовані в центрі міста. Центральні ЦНАПи, за словами опитаних, зазвичай пропонують більше послуг, що спрощує вирішення кількох питань одночасно. Деякі учасники дослідження наголошують на тому, що планують свої візити таким чином, аби отримати декілька послуг одразу.



«Якщо вже йду, то намагаюся зробити все: і документи подати, і питання вирішити. Так зручніше, ніж кілька разів приходити»,

— отримувачі послуг, обласний центр, прифронтові території
(Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (00234))

Водночас частина користувачів висловлює думку про те, що центральний ЦНАП має кращу репутацію, тому, навіть якщо послуги доступні в інших відділеннях, користувачі часто вирішують звертатися до центрального.



«Ходжу в один. От є декілька, то я обираю центральний, тому що там зручно. Там можна зробити всі документи за декілька годин»,

— отримувачі послуг, обласний центр, прифронтові території
(Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (00234))



«Я знав, що там ніяких проблем не буде. Я не знаю, чи є інший ЦНАП, чи ні. Але я знаю, що є ось цей, от один ЦНАП у центрі міста й туди ходжу»,

— отримувачі послуг, місто, прифронтові території
(Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям (00150))

Учасники відзначають, що в ЦНАПі отримують чіткі інструкції щодо подальших дій, легко знаходять необхідне вікно обслуговування, а присутність окремих фахівців, які допомагають із оплатою чи заповненням заяв, значно спрощує, пришвидшує процедуру та дає відчуття впевненості в коректності власних дій.

ОТРИМАННЯ РЕЗУЛЬТАТУ

Після подання заяви користувачі отримують сповіщення у вигляді SMS або телефонного дзвінка про готовність результату послуги. Для завершення процесу вони повторно відвідують ЦНАП, де їм видають необхідні документи чи підтвердження.

Для частини користувачів є дуже важливим отримати підтвердження результату у вигляді паперової довідки чи іншого документа. Це надає їм впевненості в завершенні процедури й забезпечує відчуття надійності. Недостатнє розуміння цифрових процесів та бажання мати фізичне підтвердження результату змушують багатьох користувачів звертатися до ЦНАПів навіть після оформлення онлайн-послуг. Це створює додаткове навантаження на систему й свідчить про необхідність вдосконалення комунікації з користувачами щодо статусу їхніх запитів.

Отож, описуючи процес отримання адміністративних послуг офлайн, опитані користувачі виокремлюють низку потреб, які вони задовольняють під час візитів до ЦНАПів і які, за їхніми словами, складніше задовільнити, коли йдеться про електронні публічні послуги.

ШЛЯХ ВІДВІДУВАЧІВ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ У ПРОЦЕСІ ОТРИМАННЯ НЕОБХІДНИХ ПОСЛУГ

Дії користувачів

Потреби користувачів

1 Пошук інформації

Отримання інформації від рідних, близьких та знайомих;
Телефонний дзвінок на гарячу лінію;
Відвідування ЦНАПу;
Отримання інформації про адмінпослуги в інших установах;
Пошук інформації в інтернеті.

Достовірна інформація про умови отримання послуги;
Персоналізована інформація про послуги (враховує особливості життєвої ситуації);
Можливість поставити додаткові запитання.

2 Підготовка документів

Підготовка документів за наданим переліком;
Підготовка всіх наявних документів.

Чіткий перелік документів; можливість перевірити правильність оформлення документів до візиту; перевірка документів із боку працівників ЦНАПу; допомога із заповненням заяв; уніфікація вимог до документів та синхронізація дій між установами.

3 Попередній запис на прийом

Онлайн-запис, бронювання часу через систему електронної черги у ЦНАПі, телефонний дзвінок, візит без попереднього запису.

Попередній запис не потрібен військовослужбовцям та членам родин загиблих, відвідувачам із дітьми.

Проста система запису (онлайн чи по телефону);
Можливість уникнути черг завдяки електронній черзі.

4 Візит до ЦНАПу

Візит у призначений або зручний час;
Отримання талончика для черги в автоматі або в працівника;
Очікування черги згідно з номером;
Отримання консультації, уточнення переліку документів, що необхідно надати;
Передача документів на обробку (сканування, реєстрація, внесення даних).

Зручність розташування ЦНАПів (транспортна доступність, відкриття нових філій у віддалених районах);
Комфортні умови для очікування (електронні табло, місця для очікування, дитячі куточки);
Компетентне обслуговування, доступні пояснення;
Наявність інструкцій щодо наступних дій;
Допомога у вирішенні суміжних питань (наприклад, додаткових послуг).

5 Отримання результату

Отримання СМС або дзвінка про готовність
Повторне відвідування ЦНАПу, Пред'явлення документа та отримання результату.

Доступна опція мобільних ЦНАПів – виїзне обслуговування для людей старшого віку, людей з інвалідністю та маломобільних груп населення.

Сповіщення про готовність послуги;
Можливість відстежувати статус послуги;
Швидке й зрозуміле підтвердження результату.

ПЕРЕДУМОВИ
ДЛЯ ОТРИМАННЯ
ПОСЛУГ ОНЛАЙН



Перехід до електронного формату надання адміністративних послуг відкриває нові можливості для громадян, проте для ефективного користування цими послугами необхідним є насамперед доступ до технологій, достатній рівень знань та навичок у їхньому використанні, а також поінформованість про змогу отримувати послуги онлайн.

У цьому розділі буде проаналізовано дані опитування відвідувачів Центрів надання адміністративних послуг щодо рівня їхньої поінформованості про онлайн-послуги та наявності в них базового доступу до технологій та ресурсів інтернету.



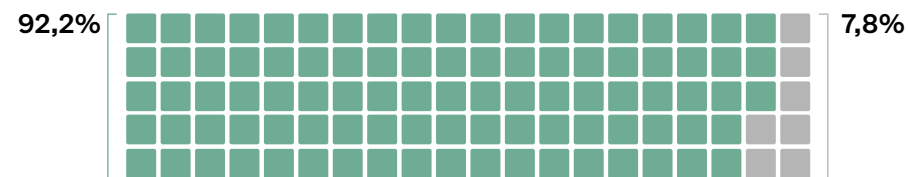
ДОСТУП ДО ТЕХНОЛОГІЙ

Одними з ключових умов для користування адміністративними послугами онлайн слугує наявність доступу до інтернету та вміння ним користуватись через відповідні пристрої. Саме ці складові безпосередньо впливають на рівень доступності онлайн-послуг і визначають, наскільки успішно громадяни можуть інтегруватися в цифрове середовище. Результати опитування користувачів популярних адміністративних послуг указують на те, що **абсолютна більшість має необхідні технічні передумови для користування адміністративними послугами онлайн**. Зокрема 92,2% населення має доступ до інтернету вдома, а 92,1% – володіє пристроями, які дають можливість ним користуватися. Більше того, 90,4% респондентів вважають свої навички достатніми для самостійного користування інтернетом.

Лише незначна частина користувачів повідомила про відсутність технічного забезпечення (7,6%) або навичок самостійно користуватись інтернетом (9,6%). Водночас більше половини респондентів, які задекларували відсутність навичок, зазначили, що можуть отримати допомогу від близьких чи знайомих (4,9%).

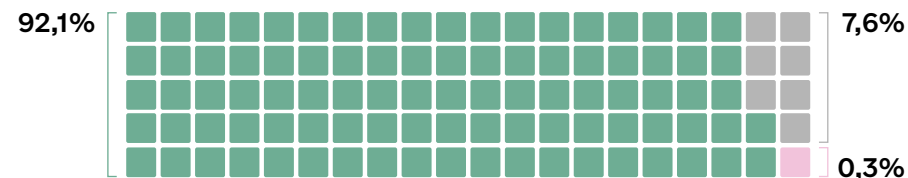
НАЯВНІСТЬ ДОСТУПУ ДО ІНТЕРНЕТУ ВДОМА

■ Є ■ Немає



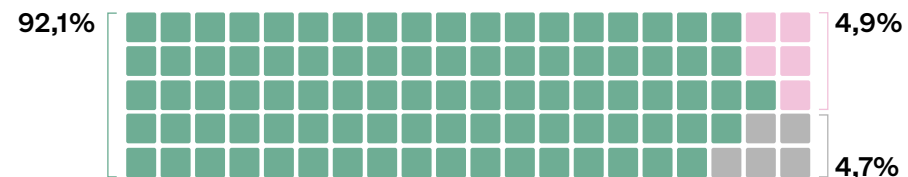
НАЯВНІСТЬ ПРИСТРОЇВ, ЯКІ ДОЗВОЛЯЮТЬ КОРИСТУВАТИСЬ ІНТЕРНЕТОМ (КОМП'ЮТЕР, НОУТБУК, СМАРТФОН, ПЛАНШЕТ)

■ Є ■ Немає ■ Вагаються з відповіддю / Не знають, чи їхні пристрої дозволяють користуватись інтернетом



МОЖЛИВІСТЬ САМОСТІЙНО КОРИСТУВАТИСЬ ІНТЕРНЕТОМ (САМООЦІНКА НАЯВНОСТІ ВІДПОВІДНИХ НАВИЧОК)

■ Є ■ Немає ■ Не мають помічників ■ Мають помічників, які можуть допомогти / допомагають у користуванні інтернетом



ПОІНФОРМОВАНІСТЬ

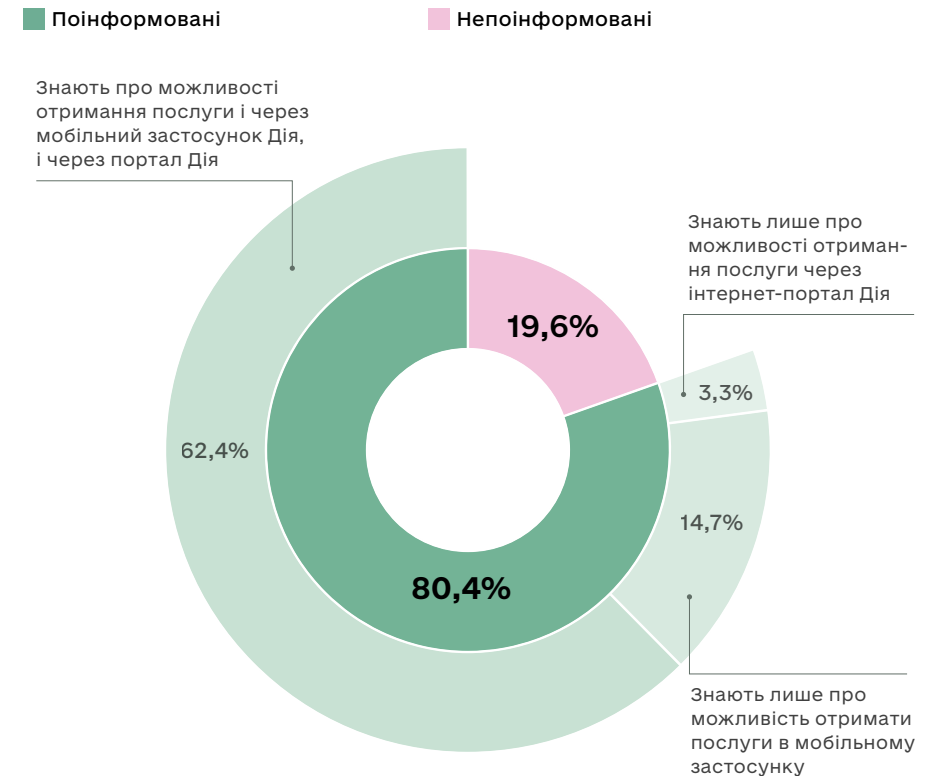
Загальна поінформованість опитаних відвідувачів ЦНАПів про можливість отримання адміністративних послуг онлайн є доволі високою: **80,4%** респондентів задекларували свою обізнаність. Проте частина отримувачів адмінпослуг не знає про всі доступні послуги та способи їхнього отримання онлайн.

Більше половини респондентів (56,8%) звернулись до ЦНАПу, знаючи про те, що необхідну їм послугу можна отримати онлайн. Однак **близько чверті користувачів (23,6%),** хоча й знали про існування онлайн-послуг, не були поінформовані, що послуга, по яку вони звернулись до ЦНАПу, доступна для отримання в такому форматі.

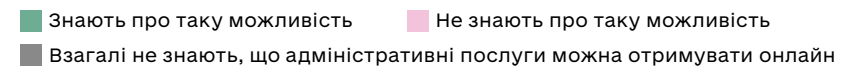
Близько двох третин користувачів (62,4%), поінформованих про онлайн-послуги, знають про те, що їх можна отримати як у мобільному застосунку Дія, так і на інтернет-порталі. **Водночас майже кожен п'ятий відвідувач ЦНАПу (18%)** знає лише про один спосіб отримання послуги онлайн. Так, 14,7% є обізнаними про можливість отримання адмінпослуги лише через мобільний застосунок, а 3,3% – тільки на порталі Дія.

Такі результати обґрунтовують необхідність подальшого інформування користувачів щодо можливостей отримання конкретних послуг онлайн за допомогою різних цифрових інструментів.

ЗАГАЛЬНА ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН



ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ ОНЛАЙН ТІЄЇ ПОСЛУГИ, ПО ЯКУ ВОНИ ПРИЙШЛИ В ДЕНЬ ОПИТУВАННЯ



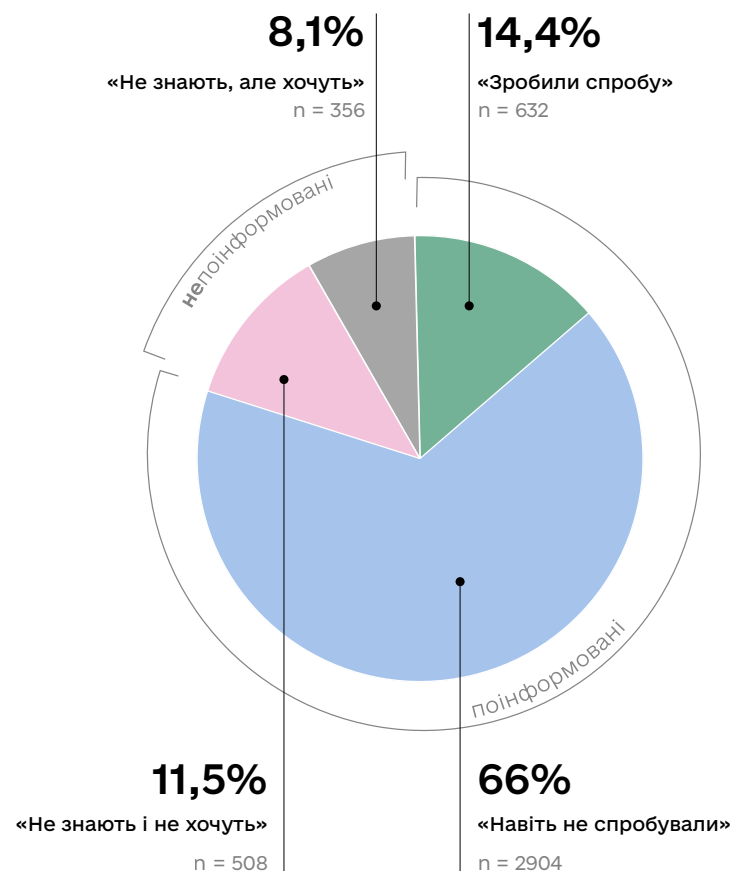
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ НА ОСНОВІ ПОІНФОРМОВАНOSTІ

Дослідницьким інструментарієм передбачено виокремлення чотирьох класів відвідувачів ЦНАПів на основі їхньої поінформованості щодо можливостей отримання адміністративних послуг онлайн, дій, що передували візиту до ЦНАПу, або намірів користуватись онлайн-послугами. Серед них отримувачі послуг, які:

- 1 Знають про можливості отримання адміністративних послуг онлайн та перед візитом до ЦНАПу робили спробу отримати необхідну послугу онлайн («Зробили спробу»);
- 2 Знають про можливості отримання адмінпослуг онлайн, але не робили спроби отримати необхідну послугу онлайн («Навіть не спробували»);
- 3 Не знають про можливості отримання адмінпослуг онлайн та не висловлюють наміру отримати послугу онлайн, якби знали про таку можливість («Не знають і не хочуть»);
- 4 Не знають про можливості отримання адмінпослуг онлайн, але висловлюють намір отримати послугу онлайн, якби знали про таку можливість («Не знають, але хочуть»).

Представлення згаданих груп нерівномірне серед учасників опитування та варіюється в підсукупностях досліджуваних послуг. Зафіксовано деякі відмінності за ключовими соціально-демографічними характеристиками серед представників різних класів, однак усі вони слабкі чи дуже слабкі. Так, представники чотирьох груп відрізняються за рівнями доходів та освіти, а також за віком. Відмінностей за статтю та родом занять дослідження не встановило.

КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ЗАГАЛЬНОЮ ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВІСТЬ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ



За результатами дослідження, **найбільш численною є група відвідувачів, які, будучи обізнаними про можливості отримання послуг онлайн, не зробили такої спроби перед візитом до ЦНАПу.** Серед опитаних користувачів їхня кількість складає дві третини – 66%. **Представники групи – здебільшого громадяни середнього віку, їхній медіанний вік становить 45 років.** Близько половини (48,2%) респондентів, які «навіть не спробували», мають вищу освіту, 37% – середню спеціальну, а для 14,8% найвищим здобутим освітнім рівнем є повна загальна середня освіта (ПЗСО). Крім того, у цій групі отримувачів адмінпослуг **переважають респонденти з доходом, нижчим за середній¹¹.** Дві третини представників категорії задекларували доходи на рівні 3–8 тисяч гривень (33,9%) та 8–17 тисяч гривень (27,7%), тоді як частка тих, хто має доходи вище 17 тис. грн, є меншою та становить 18,9%. У наступному розділі представлено інформацію про чинники, що стримують представників цієї групи від користування адміністративними послугами онлайн [див. детальніше [НАВІТЬ НЕ СПРОБУВАЛИ ОТРИМАТИ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН. ЧОМУ?](#)]

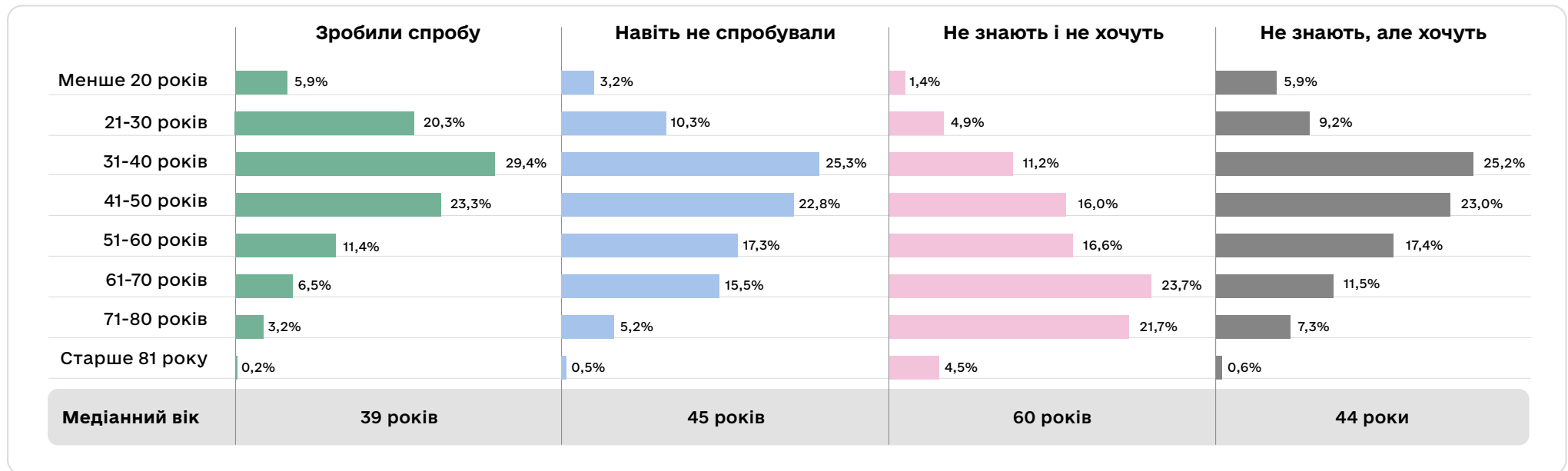
Кожен сьомий користувач (14,4%) популярних адмінпослуг зробив спробу отримати необхідну послугу онлайн, але в результаті прийшов до ЦНАПу. У цій групі, порівняно з іншими, найбільша кількість молоді: медіанний вік її представників є найменшим і становить 39 років, а також найбільша кількість опитаних із вищою освітою (64,1%). Доходи представників цієї групи здебільшого є близькими до середніх та вищих: 34,4% опитаних зазначили, що їхній середньомісячний дохід становить 8–17 тис. грн, а 27,2% мають дохід вищий за 17 тис. грн і цей показник є найвищим серед усіх груп користувачів послуг. Детальніше про те, чому після спроби отримати послугу онлайн користувачі звернулись до Центрів надання адміністративних послуг – у наступному розділі [див. [ЗРОБИЛИ СПРОБУ ОТРИМАТИ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН. ЩО ПІШЛО НЕ ТАК?](#)].

Деяко меншою є когорта тих, хто не знає про адмінпослуги онлайн, але декларує бажання ними користуватись: ця група користувачів становить 11,5% від усіх опитаних. Вона переважно об'єднує громадян середнього віку, зокрема віком 31–50 років (48,2%). Медіанний вік цієї групи становить 44 роки. Розподіл представників групи за рівнями освіти та доходів є подібним до групи користувачів, які не зробили спроби отримати послугу онлайн перед візитом до ЦНАПу попри те, що знали про наявність таких можливостей. Виявлені суперечливі тенденції в поведінці групи середнього віку щодо намірів або використання онлайн-послуг свідчать про те, що соціально-демографічні показники не є визначальним чинником, що спонукає до користування онлайн-послугами чи ні.

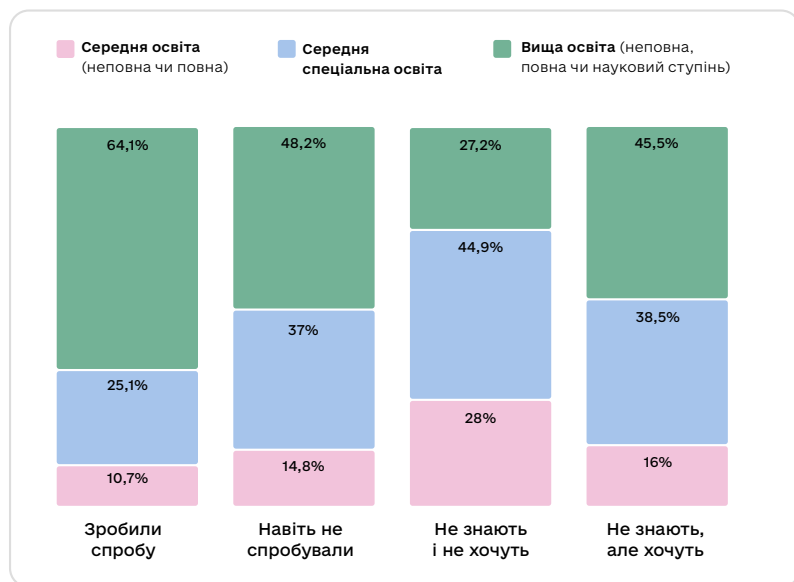
Найменший із чотирьох класів користувачів утворюють респонденти, які **не знають про можливості отримання адміністративних послуг онлайн і не висловлюють бажання отримувати їх у такому форматі в майбутньому («Не знають і не хочуть»).** Серед них переважають громадяни старшого віку, зокрема старші 60 років (близько 50%), а медіанний вік цієї групи є найвищим – 60 років. Для цієї групи характерною є **найменша частка респондентів із вищою освітою (27,2%) та найвища частка тих, хто має середню спеціальну (44,9%) або середню освіту (28,0%).**

Користувачі, які належать до групи «Не знають і не хочуть» отримувати послуги онлайн, **здебільшого мають низький дохід.** Більше половини цієї групи становлять респонденти з доходом 3–8 тисяч гривень (53,7%), а ще 24,8% отримують менше 3 тисяч гривень на місяць. У цьому класі незначною мірою представлені громадяни з високим рівнем доходу: частка тих, чий дохід перевищує 30 тисяч гривень, становить близько 2%. Чому користувачі не бажають дізнаватися про онлайн-послуги та віддають перевагу відвідуванню ЦНАПів, детально проаналізовано у розділі [див. [НЕ ЗНАЮТЬ І НЕ ХОЧУТЬ. ЧОМУ?](#)].

ЗАГАЛЬНИЙ ВІКОВИЙ РОЗПОДІЛ У КЛАСАХ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ

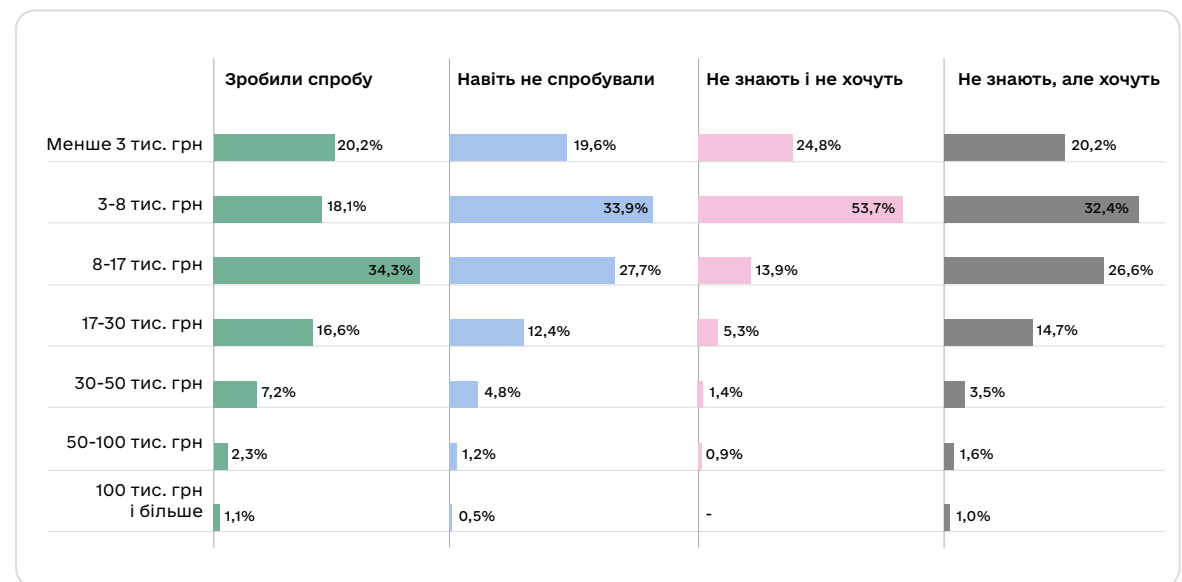


ЗАГАЛЬНИЙ ОСВІТНІЙ РОЗПОДІЛ У КЛАСАХ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ



ЗАГАЛЬНИЙ РОЗПОДІЛ ЗА ДОХОДОМ У КЛАСАХ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання]



БАР'ЄРИ

**ДЛЯ ОТРИМАННЯ
ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ
ОНЛАЙН**



Із метою підвищення доступності та якості державних послуг в Україні ще у 2013 році почали активно створювати ЦНАПи. Вже у 2021 році як відповідь на глобальну цифровізацію розпочалися процеси модернізації системи надання адміністративних послуг – почали створювати Центри Дія й активно просувати можливості отримання послуг дистанційно. Попри численні переваги, що надає онлайн-формат, зокрема зручність, швидкість та ефективність, чимало користувачів отримує послуги офлайн.

Які саме бар'єри перешкоджають користувачам у повному обсязі скористатися цими можливостями: чи це суб'єктивні чинники (недостатній рівень цифрової грамотності, страх перед новими технологіями) чи об'єктивні обставини (технічні проблеми, відсутність сучасних інструментів у територіальних органах влади)? Метою цього розділу є аналіз чинників, що обмежують доступ до адміністративних послуг в обраному онлайн-форматі за результатами кількісного та якісного дослідницьких модулів стосовно чинників, що впливають на вибір громадян отримувати послуги в ЦНАПі за можливості зробити це онлайн.

ТИПИ БАР'ЄРІВ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН

У попередньому розділі наведено чотири класи користувачів адмін-послуг на основі їхньої поінформованості про онлайн-послуги, дій, що передували візиту до ЦНАПу, та намірів використання онлайн-послуг у майбутньому. Зокрема це користувачі, які: 1) здійснили спробу отримати необхідну послугу онлайн перед візитом до ЦНАПу; 2) не здійснювали спроби, а одразу звернулись за послугою до Центрів і не обізнані про онлайн послуги; 3) не хотіли б користуватись онлайн-послугами, якби знали про них; 4) хотіли б користуватись цими сервісами за умови поінформованості. Представників останньої групи користувачів не включено до дослідження бар'єрів для користування адмінпослугами онлайн.

Для кожного з трьох інших класів користувачів адміністративних послуг запропоновано перелік потенційних бар'єрів для отримання адміністративних послуг онлайн. **Загалом сформульовано п'ять груп бар'єрів, які відрізняються на компонентному рівні для різних класів користувачів адмінпослуг:**

- 1 **Технічні бар'єри, брак знань і навичок** [стосується всіх класів користувачів];
- 2 **Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому** [не стосується користувачів, які не знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн];
- 3 **Особливості послуги та / або життєвої ситуації** [стосується всіх класів користувачів];
- 4 **Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією** [не стосується користувачів, які не знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн];
- 5 **Особисті чинники** [не стосується користувачів, які знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн і робили таку спробу цього разу].

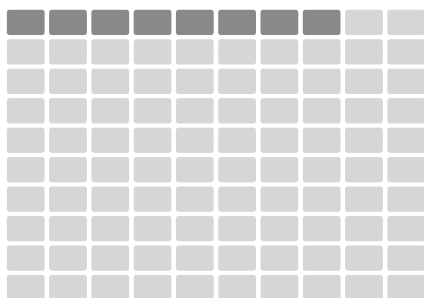
БАР'ЄРИ ДО ОТРИМАННЯ АДМІНПОСЛУГ ОНЛАЙН ТА ЇХНІ КОМПОНЕНТИ (ВКЛЮЧЕНІ В ІНСТРУМЕНТАРІЙ)

	Знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн і робили таку спробу цього разу	Знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн, але не робили такої спробу цього разу	Не знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн 	<ul style="list-style-type: none"> Відсутність інформації, що конкретну необхідну послугу можна отримати онлайн 	
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<ul style="list-style-type: none"> Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблема із входом у Дію Труднощі з онлайн-оплатою послуги Проблеми під час підпису заяви Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Незрозумілий або складний інтерфейс 	<ul style="list-style-type: none"> Рекомендація служби підтримки отримати послугу в ЦНАПі 	
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<ul style="list-style-type: none"> Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 		
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<ul style="list-style-type: none"> Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі 	<ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	
Особисті чинники			<ul style="list-style-type: none"> Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії Невпевненість у результаті при онлайн-зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн)

ЗРОБИЛИ СПРОБУ ОТРИМАТИ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН. ЩО ПІШЛО НЕ ТАК?

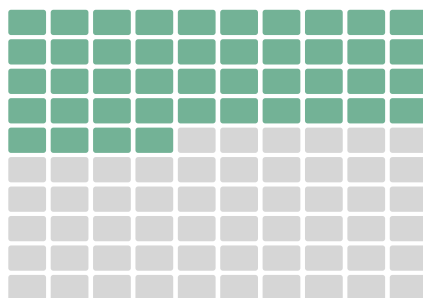
Бар'єри до отримання адміністративних послуг онлайн, що зафіксовано стосовно опитаних користувачів, які знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн і робили таку спробу цього разу.

Технічні бар'єри, брак знань і навичок



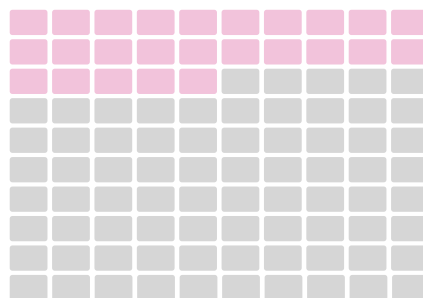
8,3%

Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз



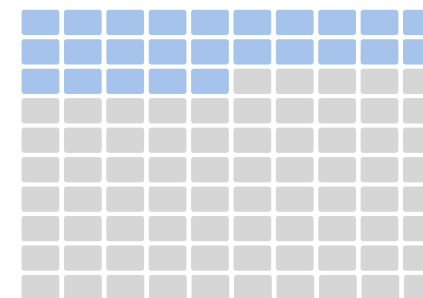
43,8%

Особливості послуги та / або життєвої ситуації



25,0%

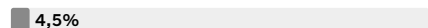
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією



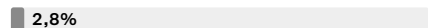
24,9%

Стикнулись принаймні з одним бар'єром з переліку ↓

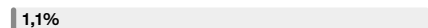
Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання



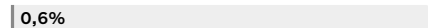
Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн



Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт



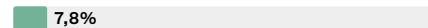
Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти



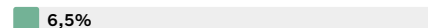
Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн



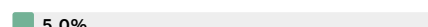
Проблема із входом у Дію



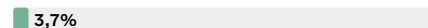
Проблеми на етапі підпису заяви



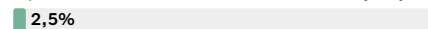
Рекомендація служби підтримки отримати послугу в ЦНАПі



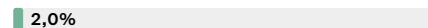
Проблеми з оновленням застосунку Дія



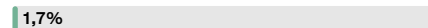
Проблеми із встановленням застосунку Дія



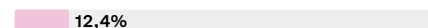
Труднощі з онлайн-оплатою послуги



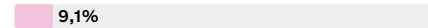
Незрозумілий або складний інтерфейс



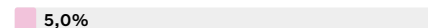
Потреба в консультації або допомозі адміністратора



Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації



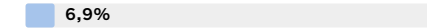
Складна процедура отримання послуги онлайн



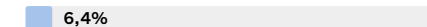
Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії



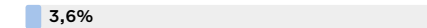
Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі



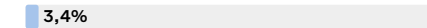
Відмова (при зверненні онлайн)



Довге очікування на результат



Відсутність рішення за заявою



ТЕХНІЧНІ ТРУДНОЩІ ПІД ЧАС СПРОБИ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

14,4% опитаних користувачів адмінпослуг перед візитом до ЦНАПу намагались отримати необхідну послугу онлайн. **Найчастіше причиною невдалого результату слугували технічні труднощі під час спроби отримати послугу онлайн: технічні помилки онлайн-сервісів, труднощі із входом у Дію та проблеми на етапі підпису заяви.**

Про недоліки роботи онлайн-сервісів згадують і учасники якісного модуля дослідження. Вони зазначають про те, що **технічні труднощі роблять процес оформлення послуги онлайн значно довшим та складнішим**, і тому користувачі віддають перевагу звичному візиту до ЦНАПу. Зокрема проблемні ситуації користувачів були пов'язані з використанням електронного підпису: процес його створення виявився складним, а ще складнішим – процес відновлення втраченого паролю, що охоплює верифікацію особи через використання технології FaceID. Учасниця ділиться негативним досвідом, коли її пристрій із незначною різницею в часі перестав розпізнавати образ її обличчя.



«Мені простіше поставити підпис ручкою, ніж поставити електронний підпис. Мені простіше під'їхати, написати заяву фактично й підписати і на цьому закінчити. ... Його створити спочатку не могла, потім розібралася, як створити. Ввела пароль, забула який. І треба було відновлювати цей пароль для того, щоб його зробити. Треба було пройти фейс контроль, я не думаю, що я за півгодини дуже візуально змінилася. Але воно мене не бачило, тобто я не могла пройти цей контроль. Бо йому не вистачало освітлення. Розумієте, це просто був маразм, у мене вже волосся дибки стояло.

Я вже виходила спеціально на вулицю для того, щоб воно якось по іншому бачило»,

– отримувачі послуг, обласний центр, тил
(Комплексна послуга «Малюнок» (01369))

Також для 5% респондентів причиною незавершеної спроби отримати послугу онлайн стала рекомендація Служби підтримки. Деякі користувачі, попри те, що потрібна їм послуга доступна онлайн, знаходять на офіційних порталах інформацію про необхідність звернення до ЦНАПів.



«Я заходила і на портал Дія. І чомусь там написано, що треба звернутися в Центр надання адміністративних [послуг]. Можливо, я щось не так дочитала, я не буду гарантувати, але чомусь... я ж кажу, я шукала можливості. Думаю, якщо й електронні ключі, цифровий підпис можна робити онлайн, то чому...»,

– отримувачі послуг, обласний центр, прифронтові території
(Видача витягу з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (00234))

Менш розповсюдженими технічними труднощами для користувачів стали проблеми із встановленням чи оновленням застосунку Дія, онлайн-оплатою послуг, а також взаємодією з інтерфейсом онлайн-сервісів.

ОСОБЛИВОСТІ ПОСЛУГИ ТА/АБО ЖИТТЄВОЇ СИТУАЦІЇ

Чверть користувачів за результатами невдалої спроби отримати послугу онлайн усвідомила потребу в допомозі працівника ЦНАПу (12,4%) та / або переконалась у складності (5%) чи взагалі неможливості отримання конкретної послуги онлайн (9,1%).

Від учасників якісного модуля дізнаємось про те, що онлайн-сервіси можуть не враховувати певних життєвих ситуацій, а подекуди отримання послуги онлайн неможливе через брак певних документів або їхній неналежний стан. Так, 6,9% опитаних користувачів не змогли отримати послугу онлайн через те, що сервіс не запропонував необхідних додаткових опцій, а 6,4% заявників отримали відмову.

Утім, **нерідко уявлення щодо неможливості отримати послугу онлайн виникає внаслідок отримання недостовірної інформації або неуспішного пошуку необхідної послуги в застосунку чи на інтернет-порталі.** За результатами кількісного модуля, 7,8% користувачів не змогли знайти потрібної їм послуги.

Рідше причиною звернення до ЦНАПів слугує довгий період розгляду заяви або відсутність рішення за заявою, із такими ситуаціями зіткнулося близько 3% представників цієї групи користувачів.

ТЕХНІЧНІ БАР'ЄРИ, БРАК ЗНАНЬ І НАВИЧОК

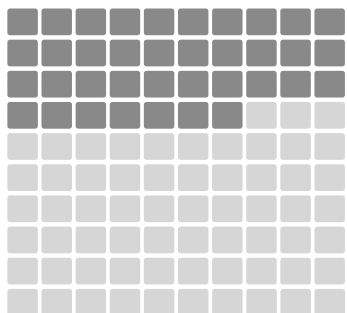
Найменша частка (8,3%) припадає на користувачів, які робили спробу отримання адмінпослуг онлайн, але їм завадили технічні бар'єри, брак знань і навичок. Із них більше половини зазначають про відсутність доступу до інтернету або погане з'єднання. Дещо менше – про відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн.

Поодинокими є згадки про відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на портал Дія, а також про відсутність цифрових навичок та / або тих, хто може допомогти з користуванням інтернетом.

НАВІТЬ НЕ СПРОБУВАЛИ ОТРИМУВАТИ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН. ЧОМУ?

Бар'єри до отримання адміністративних послуг онлайн, які зафіксовано щодо опитаних користувачів, які знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн, але не робили такої спроби цього разу

Технічні бар'єри, брак знань і навичок



36,6%

Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн

14,3%

Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн

14,2%

Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти

5,6%

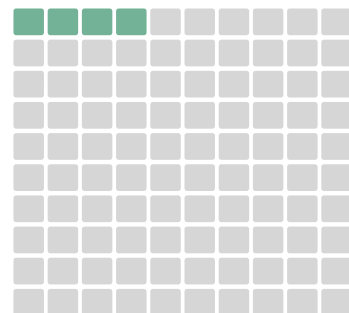
Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання

5,1%

Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт

3,9%

Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн в минулому



3,9%

Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн

1,6%

Проблема із входом у Дію

1,2%

Проблеми на етапі підпису заяви

0,7%

Труднощі з онлайн-оплатою послуги

0,2%

Проблеми із встановленням застосунку Дія

0,4%

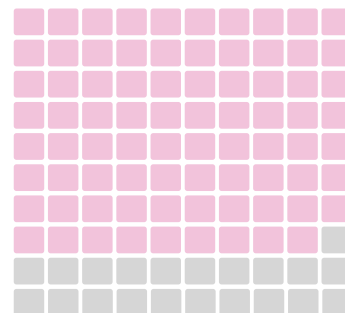
Проблеми з оновленням застосунку Дія

0,4%

Незрозумілий або складний інтерфейс

0,4%

Особливості послуги та / або життєвої ситуації



79,1%

Потреба в паперовому документі (довідці)

59,3%

Складна процедура отримання послуги онлайн

34,3%

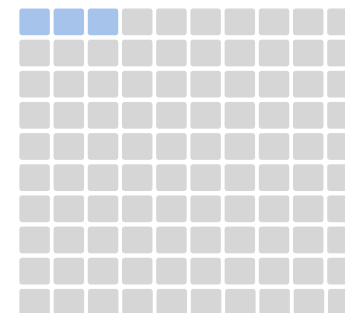
Потреба в консультації або допомозі адміністратора

17,4%

Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації

5,7%

Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією



2,7%

Довге очікування на результат

0,9%

Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії

0,6%

Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі

0,5%

Відсутність рішення за заявою

0,4%

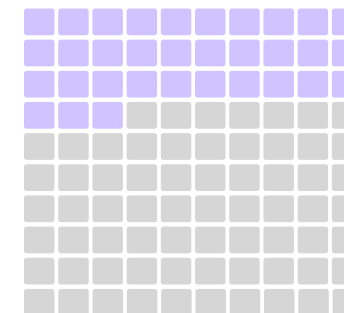
Відмова (при зверненні онлайн)

0,4%

Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі

0,3%

Особисті чинники



33,3%

Невпевненість у результаті при онлайн зверненні

18,4%

Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн)

16,2%

Сумніви щодо конфіденційності даних

4,2%

Небажання реєструватись у Дії

2,8%

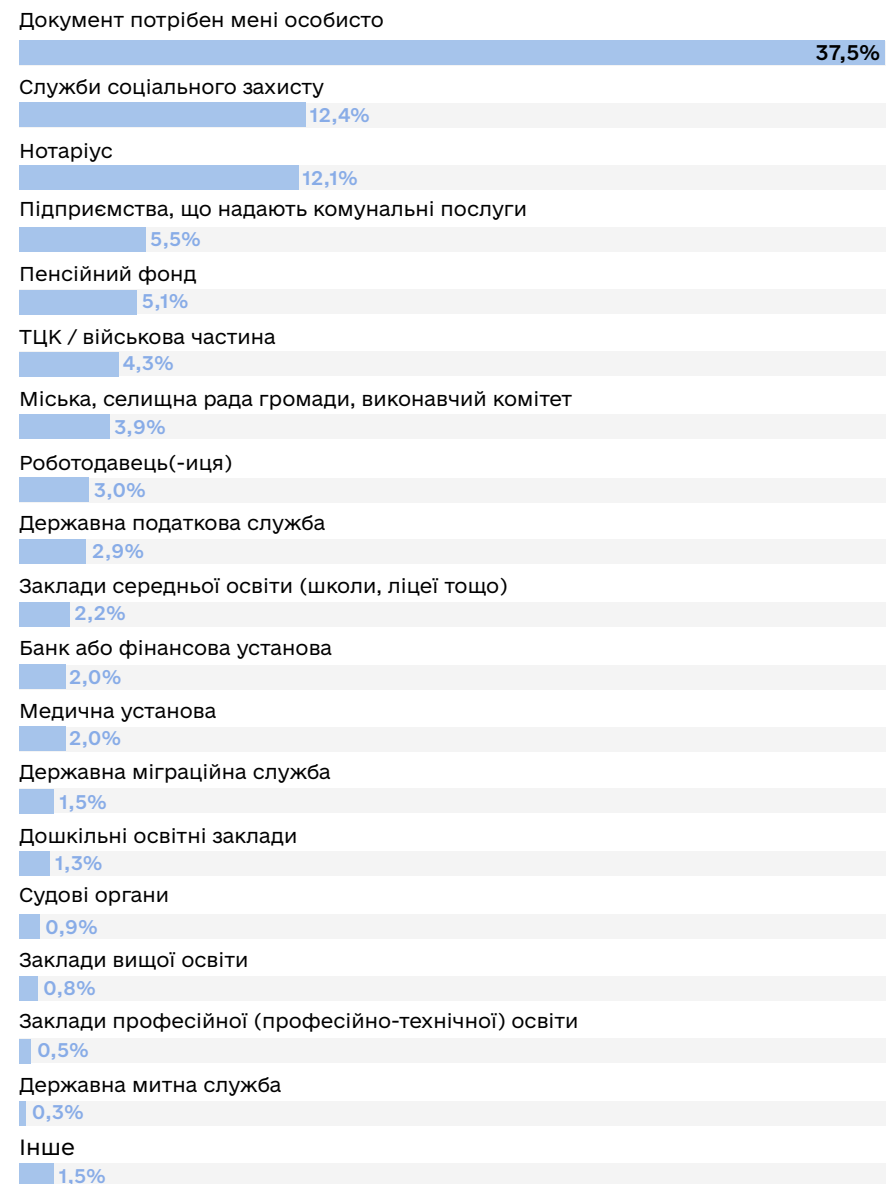
Найбільшу групу серед опитаних відвідувачів ЦНАПів утворюють ті, хто, будучи поінформованими про можливості отримання адмін-послуг онлайн, не спробували в такий спосіб отримати необхідну послугу, а одразу звернулись до ЦНАПу. Ця група становить дві третини від усіх опитаних – 66%.

ОСОБЛИВОСТІ ПОСЛУГИ ТА/АБО ЖИТТЄВОЇ СИТУАЦІЇ

Опитані відвідувачі ЦНАПів найчастіше зазначають про те, що перешкодою для користування онлайн-послугами слугувала потреба в паперовому документі (довідці). Більше половини користувачів (59,3%), які знали про можливості отримання послуг онлайн, з цієї причини надали перевагу особистому візиту до ЦНАПу. Крім того, більше третини респондентів (37,5%), які висловили потребу в паперовому документі, зазначили, що він необхідний їм особисто, а не для пред'явлення в певну установу. В інших випадках він був необхідним для подання до Служб соціального захисту (12,4%), нотаріуса (12,1%), підприємств, що надають комунальні послуги (5,5%), а також відділень Пенсійного фонду України (5,1%).

УСТАНОВИ, ДО ЯКИХ ВІДВІДУВАЧАМ БУЛО НЕОБХІДНО ПОДАТИ ПАПЕРОВИЙ ДОКУМЕНТ

(як результат отримання адміністративної послуги)



Особисте бажання мати паперові документи пояснюють учасники якісного модуля дослідження. За словами користувачів, завдяки отриманню довідки чи іншого документа вони, **по-перше, забезпечують себе фізичним підтвердженням отриманої послуги, а, по-друге, готуються до різних ситуацій у майбутньому, коли ці документи можуть знадобитись.** Як згадують адміністратори ЦНАПів у якісному модулі, навіть після замовлення послуги онлайн користувачі нерідко відвідують ЦНАПи для того, аби отримати друковані документи.



«Наприклад, у нас можна роздрукувати витяг. Ось може бути така причина проста, просто як результат отримуєте витяг одразу надрукований, в онлайні ви отримуєте результат в pdf. Це ще треба самостійно надрукувати... Без папірця начебто й не отримав послуги, є таке й багато хто просить, ми взагалі [коли надаємо] адмінпослуги з реєстрації місця проживання, не видаємо витягу як результат, але дуже багато хто з людей все одно просить: “Ні, дайте мені, будь ласка, витяг”, і ми ще додатково друкуємо людині витяг як результат реєстрації місця проживання, тому що всі хочуть мати папірець»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

Крім потреби в паперовому документі, від отримання адмінпослуг онлайн користувачів стримує думка про те, що ця процедура є складною, про це зазначили 34,3% опитаних представників цієї групи. У межах глибинних інтерв'ю відвідувачі ЦНАПів зазначають, що **процес отримання послуг онлайн робить складнішим відсутність супроводу з боку фахівців на різних етапах.** Відтак, довшим стає пошук інформації щодо потрібної послуги, самостійне знайомство з процедурою подання заяви, її заповнення тощо.

У підсумку, за словами опитаних, візит до ЦНАПу є швидшим та більш зручним способом отримання необхідної послуги.



«Якщо я не той папірець принесла, вона мені зразу скаже. А онлайн може ж це не зразу виявитись, може потім не дійти інформація, бо там не додали, дали не в такому вигляді. Оце єдине, а так. Я розумію, що онлайн – це швидше буде. Але тільки через спілкування. Вона зразу мені скаже, що я щось не так, не той папір принесла чи не так оформила. Тільки в цьому»,

– отримувачі послуг, селище, прифронтові території
(Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям (00150))

«Я не дуже довіряю ще програмі, тому що стикаюся з цим уперше, щоб не зробити помилок. Мені простіше, щоб жива людина мені показала, а не програма. Може, щось не так зрозумію в написанні, може, навіть не в написанні, а в перекладі. Оскільки я з російськомовного регіону, мені легше сприймати інформацію російською»,

– отримувачі послуг, обласний центр, прифронтові території
(Державна реєстрація фізичної особи – підприємця (00106))

Близько 6% користувачів зазначили про те, що отримували необхідну послугу в ЦНАПі, оскільки їй неможливо отримати онлайн у їхній конкретній життєвій ситуації. На основі якісного дослідження можна виокремити кілька ситуацій, які зумовлюють труднощі для отримання адмінпослуг онлайн:

Потреба в отриманні декількох послуг, коли не всі вони доступні для отримання онлайн. Наприклад, респондентка після народження третьої дитини звернулася до ЦНАПу для того, щоб отримати комплексну послугу «Малюк та довідку про присвоєння статусу багатодітної сім'ї», оскільки другу послугу можливо отримати лише офлайн.

Потреба в наданні додаткових документів для отримання адміністративної послуги. Серед ситуацій, що зумовлюють цю потребу, – оформлення державної допомоги при народженні дитини, якщо дитина народжена за кордоном.

Обмежені функції онлайн-послуг у деяких областях. Респондентка з південного регіону зазначає про те, що в її області внаслідок запровадження воєнного стану неможливо отримати послугу онлайн.

«У мене є особиста бухгалтерка, вона мені сказала: «Підійдеш в ЦНАП і все тобі там швидко зроблять» ... І бухгалтерка сказала, що начебто в Миколаївській області обмежений перелік функцій»,

– отримувачі послуг, обласний центр, прифронтові території (Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу – підприємця, що містить Єдиний державний реєстр юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань (00108))

ТЕХНІЧНІ БАР'ЄРИ, БРАК ЗНАНЬ І НАВИЧОК

Крім загального сприйняття онлайн-послуг як складних, користувачі часто стикаються з перешкодами у вигляді **низького рівня цифрової грамотності саме в контексті адміністративних послуг**. Недостатня впевненість у своїх знаннях та навичках щодо отримання адміністративних послуг онлайн стала бар'єром для 14,2% користувачів, які «навіть не спробували».



«Я не то, що не довіряю, я просто в цьому ще не розуміюсь добре, куди мені зайти, як мені знайти. Мені так простіше. Я десь щось не так натисну, десь щось не вдається мені»,

– отримувачі послуг, місто, тил (Призначення пільги на придбання твердого та рідкого пічного побутового палива і скрапленого газу (00157)).

«А взагалі багато чого я робила в ЦНАПі, бо розуміла, що це потім я зрозуміла, що можна зробити онлайн було, але брак інформації, і я просто не знаю, як робити»,

– отримувачі послуг, місто, тил (Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144)).

Крім того, 14,3% опитаних артикулюють свою необізнаність у тому, що необхідну послугу можна отримати онлайн. Значно рідше користувачі декларують технічні перешкоди, як-от: відсутнє інтернет-з'єднання, відсутня / застаріла техніка чи брак загальних навичок користування інтернетом.

ОСОБИСТІ ЧИННИКИ

Низький рівень цифрових навичок та сприйняття онлайн-послуг як складних може призводити до невпевненості користувачів у тому, що вони зможуть успішно отримати необхідну послугу онлайн. Так, **18,4% опитаних серед причин вибору на користь відвідування ЦНАПу зазначили, що сумніваються в результаті звернення онлайн.**



«А ще знаєте, як у нас сказала одна жінка: “Дія – це поки не вимкнули рубильник»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, тил

Утім, користувачі частіше зазначають про те, що онлайн-послуги є складними, аніж указують на брак навичок чи потребу в допомозі працівників ЦНАПів – про таку потребу зазначили 17,4% представників цієї групи користувачів. Це може вказувати на значний вплив усталених моделей поведінки та неготовності до змін. Зокрема 16,2% опитаних користувачів віддають перевагу ЦНАПу через звичку отримувати адмінпослуги таким шляхом.

У межах якісного модуля адміністратори ЦНАПів згадують про інший чинник, що спонукає користувачів отримувати послуги офлайн – потреба людей у спілкуванні.



«Звичайно, просто люди хочуть поговорити, от для них ЦНАП – це як, особливо це стосується людей похилого віку, пенсіонерів, вони більше поспілкуватися, піти в ЦНАП, обмінятися якимись новинами. Навіть поспілкуватись просто з людиною, адміністратором, якусь розказати свою життєву ситуацію, щоб її

вислухали, порадили щось, тобто людина хоче просто такого спілкування людського, а не подачі онлайн, навіть вона може це зробити, але просто обирає спілкування живе. Буває такий варіант»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, тил

Хоча, на думку деяких адміністраторів, це більшою мірою притаманно відвідувачам літнього віку, та результати дослідження свідчать про те, що соціальна взаємодія мотивує й молодих відвідувачів. Зокрема респондентка, яка перебуває в декретній відпустці, згадує про те, що в ЦНАПі можна добре провести час та дізнатись цікаву інформацію від інших відвідувачів.

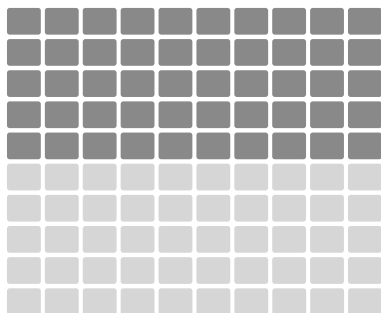
НЕГАТИВНИЙ ПОПЕРЕДНІЙ КОРИСТУВАЦЬКИЙ ДОСВІД

Результати кількісного модуля дослідження свідчать про те, що негативний досвід отримання онлайн-послуг рідко слугує бар'єром для користувачів. Так, 3,9% опитаних відвідувачів зазначили, що звернулись до ЦНАПу через технічні труднощі під час попередніх спроб отримання послуг онлайн, а в 2,7% користувачів невдалий досвід був пов'язаний з особливостями послуги чи життєвої ситуації: довгим очікуванням на результат, невдалим пошуком необхідних опцій тощо.

НЕ ЗНАЮТЬ І НЕ ХОЧУТЬ. ЧОМУ?

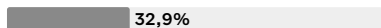
Бар'єри до отримання адміністративних послуг онлайн, що зафіксовано стосовно опитаних користувачів, які не знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн

Технічні бар'єри, брак знань і навичок

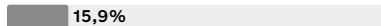


50,2%

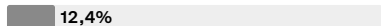
Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн



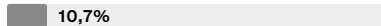
Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти



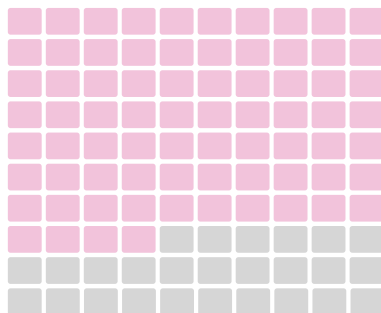
Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання



Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт



Особливості послуги та / або життєвої ситуації

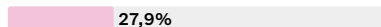


74,4%

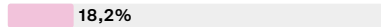
Потреба в паперовому документі (довідці)



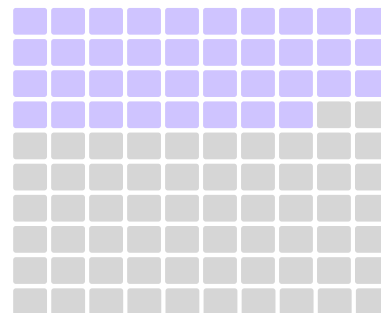
Складна процедура отримання послуги онлайн



Потреба в консультації або допомозі адміністратора

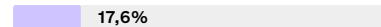


Особисті чинники

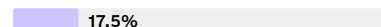


38,4%

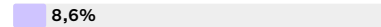
Невпевненість у результаті при онлайн зверненні



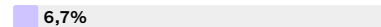
Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн)



Сумніви щодо конфіденційності даних



Небажання реєструватись у Дії



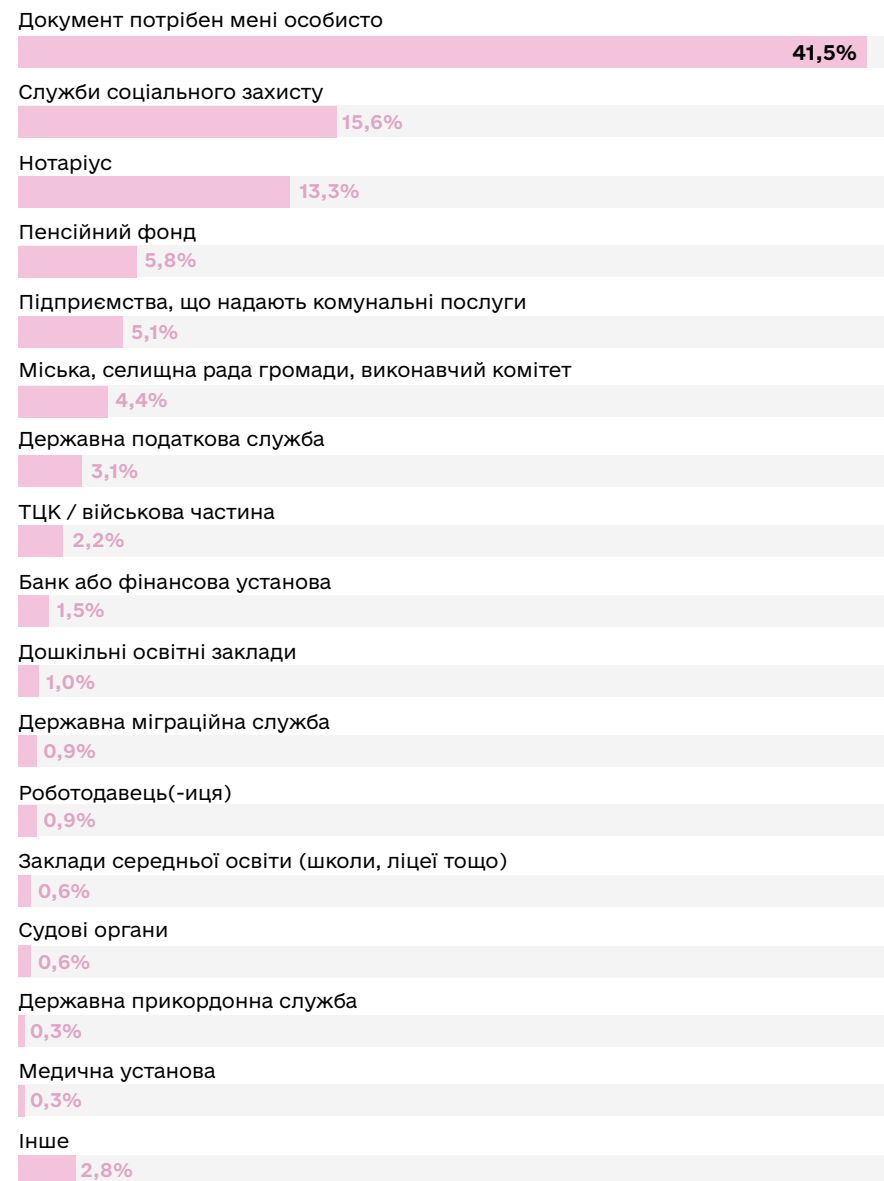
Користувачі, які не знають про можливості отримання послуг онлайн і водночас незацікавлені в користуванні ними, утворюють найменшу частку від усіх опитаних – 11,5%. Респондентам було запропоновано обрати чинники, що аргументують їхнє небажання користуватись адміністративними послугами онлайн.

ОСОБЛИВОСТІ ПОСЛУГИ ТА / АБО ЖИТТЄВОЇ СИТУАЦІЇ

Як і у випадку поінформованих відвідувачів, **ключовим бар'єром для отримання онлайн-послуг представники цієї групи називають потребу в паперовому документі**, зокрема 61% з них таким чином аргументують свій вибір на користь ЦНАПів. Близько третини (27,9%) представників цієї когорти зазначають про те, що процедура отримання адміністративних послуг онлайн є складною.

УСТАНОВИ, ДО ЯКИХ ВІДВІДУВАЧАМ БУЛО НЕОБХІДНО ПОДАТИ ПАПЕРОВИЙ ДОКУМЕНТ

(як результат отримання адміністративної послуги)



ТЕХНІЧНІ БАР'ЄРИ, БРАК ЗНАНЬ І НАВИЧОК

Серед трьох класів користувачів для представників цієї групи найбільш актуальними є технічні бар'єри, а також брак знань і навичок для отримання адміністративних послуг онлайн. Третина респондентів (32,9%) із цієї групи задекларувала брак навичок користування адмінпослугами в електронному вигляді. Крім того, представникам цієї групи частіше, ніж іншим респондентам перешкоджає відсутність доступу до технологій: відсутність інтернету та / чи необхідних пристроїв, а також нестача навичок або сторонньої допомоги для користування інтернетом.

Оскільки в цій категорії переважають люди старшого віку, можна припустити, що саме недостатня цифрова грамотність є основною причиною їхньої неготовності користуватися онлайн-сервісами. Адміністратори ЦНАПів, які взяли участь у дослідженні, також зазначають про те, що відвідувачам літнього віку буває складно зрозуміти функціонал онлайн-сервісів. За їхніми словами, навіть за наявності доступу до інтернету та пристроїв, користувачі часто не розуміють, як діяти та мають побоювання зробити помилку.



«Із мого спостереження, особливо це старшого віку люди, більшість, яка вкрай рідко користується, наприклад, Дією, і їм треба покрутити головою вліво, вправо, і для них це... вони там не встигають читати, там вони забуваються, той повернув не так, то це їм ця верифікація досить складно дається. Тобто за допомогою, звісно, адміністратора ми ці етапи проходимо, але це для них не є, скажімо, нормою.

Тобто вони, це старше покоління, все-таки це не визнає, тому там, де ми повинні начебто верифікувати ці дані через Дію пройти, у нас досить складно»,

— адміністратори ЦНАПів, обласний центр, тил

ОСОБИСТІ ЧИННИКИ

Вагомим бар'єром для опитаних відвідувачів, які не користуються онлайн-послугами, слугує невпевненість у їхньому результаті, про це зазначають 17,6% представників групи. За словами адміністраторів ЦНАПів, відвідувачі часто висловлюють недовіру до онлайн-систем, побоюючись втрати даних або некоректного оформлення документів.



«Була одна жінка, “Я, — каже: знаю, що адміністратор внесе, Ви в журналі запишете й точно ніде не пропаде. Воно точно буде, бо я прийшла, ми поставили чи печатку, чи вхідний там якийсь, от воно точно буде. Бо от у комп'ютері воно може пропасти, а так от воно не пропаде»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил

Окрім того, користувачі звикли до очного формату обслуговування й вважають його більш надійним та зручним. Своєю звичкою вибір на користь ЦНАПів обґрунтовують 17,5% тих, хто не зацікавлений у подальшому використанні онлайн-послуг. Згідно із спостереженнями адміністраторів, відвідувачам часто простіше звернутись по допомогу до ЦНАПу, ніж намагатись зробити це онлайн.



«Якщо відповісти просто, то вони просто не хочуть і все. Простіше прийти в ЦНАП, там сидять розумні люди, які зі всім просто допоможуть. Це паритет людей, так простіше, ніж самостійно розбиратися, мовляв, навіщо, тут сидять грамотні люди. Ну ось так, я думаю, що в більшості випадків це так»,

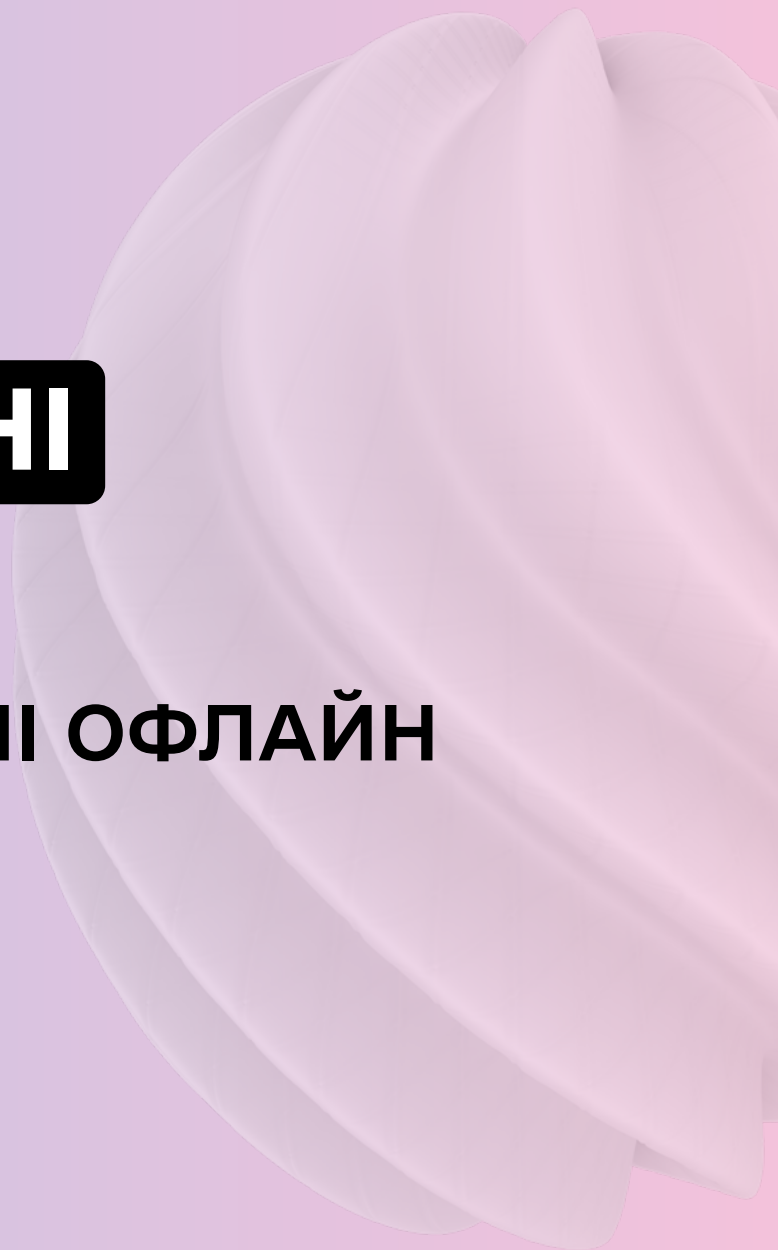
– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території

Незважаючи на те, що лише невелика частина опитаних (8,6% та 6,7% відповідно) назвала побоювання щодо конфіденційності даних та небажання реєструватися в Дії основними причинами відмови від онлайн-послуг, ці чинники мають більший вплив на рішення непоінформованих користувачів. Для користувачів, які знають про можливість отримання адміністративних послуг онлайн, ці показники становлять 4,2% та 2,8% відповідно.

ПОПУЛЯРНІ ПУБЛІЧНІ

ПОСЛУГИ:

ДОСТУПНІ ОНЛАЙН, ОТРИМАНІ ОФЛАЙН



Станом на кінець 2024 року «Гід з державних послуг» містить понад дві тисячі найменувань. Обов'язковими до надання через ЦНАПи є 426¹². У середньому ЦНАП надає 313 послуг. Запровадження електронних послуг, таким чином, є не лише кроком до забезпечення ширшої доступності послуг, а й засобом до зменшення надмірного навантаження на адміністраторів ЦНАПів. Наразі на порталі Дія вже доступно 130 електронних послуг. Все ж, громадяни поки здебільшого віддають перевагу аналоговому алгоритму отримання послуг.

У цьому розділі наведено результати опитування користувачів одинадцяти адміністративних послуг. Усі вони доступні онлайн. Але до участі в опитуванні залучено громадян, які прийшли для отримання послуги до ЦНАПу. Розділ містить короткий профіль користувачів кожної окремої послуги та інформацію щодо потенційних бар'єрів до отримання послуги онлайн.

ПОСЛУГИ, ПРЕДСТАВЛЕНІ У РОЗДІЛІ:

- 1 Видача витягу з реєстру територіальної громади (00038)
- 2 Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання (00041)
- 3 Внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади (01377)
- 4 Реєстрація місця проживання (00034)
- 5 Зняття із задекларованого / зареєстрованого місця проживання (00037)
- 6 Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (00155)
- 7 Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (02417)
- 8 Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (00169)
- 9 Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (00047)
- 10 Надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг (01974)
- 11 Реєстрація місця проживання дитини до 14 років (01217)

Ми відносимо ці послуги до категорії «умовно популярних», адже, згідно з даними статистики, за перші дев'ять місяців 2024 року кожному з них отримали понад 100 тис. українців. Ми не володіємо інформацією щодо чисельності користувачів усіх адмінпослуг, однак ці послуги є більш затребувані, ніж інші, відібрані для дослідження.

Усі ці послуги доступні для отримання онлайн і все ж користувачі досі йдуть по них до ЦНАПу. Висока популярність окремих може спричинити пікове (максимальне) навантаження на ЦНАП (протягом одного робочого дня) на рівні 50+ звернень. Максимальне із зафіксованих в межах періоду збору статистичних даних – понад 300 звернень (в середньому на день) по послугу #00038.

Дані щодо кожної з досліджуваних послуг представлено за уніфікованим шаблоном: **(1)** коротка довідкова інформація про послугу з «Гіду адміністративних послуг», **(2)** короткий опис даних, зафіксованих у межах дослідження, **(3)** профіль опитаних користувачів за основними соціально-демографічними характеристиками, **(4)** дані щодо поінформованості опитаних користувачів стосовно можливості отримання послуги онлайн та показники представленості класів користувачів, **(5)** бар'єри до отримання послуги онлайн, із якими стикались опитані користувачі [загальні показники по категорії та їхнє компонентне наповнення (у порядку скорочення кількості виборів)].

Ми наводимо відсоткове значення кількості виборів компонентів лише у випадках, коли вони становлять понад 10% великих підсукупностей (понад 100 кейсів) та понад 50% малих підсукупностей (менше 100 кейсів)]; ці значення ілюструють частку відносно певного класу користувачів.

СТАТИСТИКА ЩОДО КІЛЬКОСТІ НАДАНИХ ПОСЛУГ У ЦНАПАХ ЗА ПЕРШІ 9 МІСЯЦІВ 2024 РОКУ

	К-сть отриманих послуг	К-сть ЦНАПів, які надали дані (з 840)	Один ЦНАП, один день			
			Середнє навантаження		Пікове навантаження	
			місто	селище	місто	селище
Видача витягу з реєстру територіальної громади (00038)	2 077 976	780	15,7	7,2	337,9	42,5
Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання (00041)	727 147	583	5,3	2,9	52,8	39,1
Внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади (01377)	625 363	443	4,8	2,2	60,3	39,5
Реєстрація місця проживання (00034)	442 220	770	3,5	1,3	51,3	18,2
Зняття із задекларованого / зареєстрованого місця проживання (00037)	370 280	766	3,2	0,8	116,5	11,2
Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива (00155)	150 672	594	0,9	0,8	15,5	6,6
Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам (02417)	195 669	564	1,7	0,5	30,5	6,3
Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (00169)	185 066	615	1,6	0,4	35,1	6,9
Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно (00047)	174 036	625	1,3	0,6	30,6	23,4
Надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг (01974)	95 185	585	0,6	0,4	40,9	12,5
Реєстрація місця проживання дитини до 14 років (01217)	115 145	690	0,9	0,4	18,5	11,5

Видача витягу з реєстру територіальної громади

★ довідково

Витяг з реєстру територіальної громади – документ у паперовій або електронній формі, що підтверджує відомості про місце проживання (перебування) особи або інформацію про відсутність таких відомостей на дату та час формування витягу.

Це найбільш популярна з обраних для дослідження адмінпослуг. А також єдина з них, яку, згідно з наявною статистикою, здебільшого вже надають онлайн: 7,5 млн випадків за перші дев'ять місяців 2024 року. Все ж зберігається значна частка користувачів (~29%; понад 3 млн отримувачів), хто звертається для отримання цієї послуги до ЦНАПу.

Профіль опитаних користувачів суттєво нічим не відрізняється від загального: медіанний вік користувача – 43 роки; $\frac{2}{3}$ опитаних складають жінки; абсолютна більшість користувачів (понад 85%) отримала середню спеціальну чи вищу освіту; середньомісячний дохід близько половини опитаних користувачів становить менше 8 тис. грн, решта – декларують вищі доходи.

Близько 61% опитаних користувачів поінформовані про можливості отримання саме цієї послуги онлайн. Водночас серед опитаних лише 16% тих, хто зробив спробу отримати її онлайн (перш ніж звернутись до ЦНАПу). Типовими бар'єрами для цього класу користувачів стали **технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн** (близько половини групи стикались із такими, зокрема респонденти нарікали на технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн та проблема із входом у Дію).

Найбільшим класом користувачів (як, зрештою, і в інших випадках) є ті, хто знає про можливість отримання адмінпослуг онлайн, але не робили такої спроби цього разу – таких 66%. Абсолютна більшість користувачів цього класу стикалась із **бар'єрами, пов'язаними з особливостями послуги та / або життєвої ситуації** (84%). Найвпливовішими компонентами цієї категорії бар'єрів є потреба в паперовому документі й складна процедура отримання послуги онлайн. Також поширеними бар'єрами для цього класу користувачів є **технічні бар'єри, брак знань і навичок та особисті чинники** (кожна з категорій актуальна для близько третини підскупності респондентів).

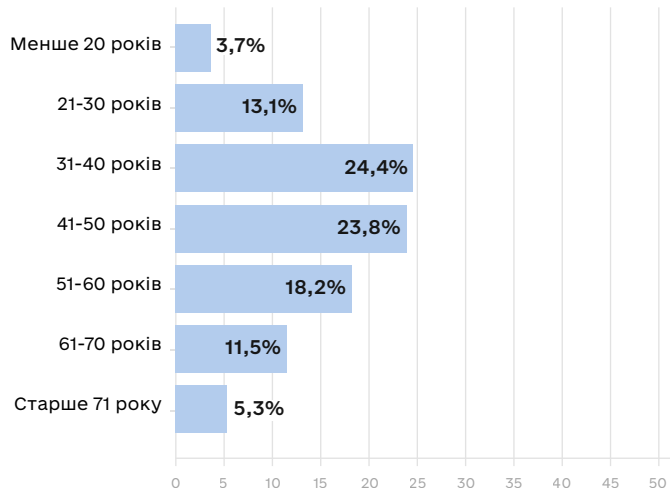
Частка опитаних користувачів цієї послуги, які **не знали про можливість отримання адмінпослуг онлайн** (та й не стали б оформлювати її онлайн, навіть якби знали) становить 8,8%. Бар'єри, з якими стикаються користувачі цього класу тотожні з описаними вище. Відповідно до передбаченого інструментарію наявні всі категорії бар'єрів: **особливості послуги та / або життєвої ситуації** (актуальні для 91% підскупності), **особисті чинники** (49%), **технічні бар'єри, брак знань і навичок** (37%).

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують більше половини опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше Витяг з реєстру територіальної громади потрібно самим отримувачам послуги та нотаріусам.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 43 роки



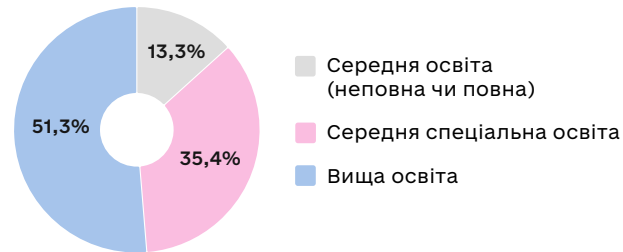
👤👤 СТАТЬ

32,4%
Чоловіки



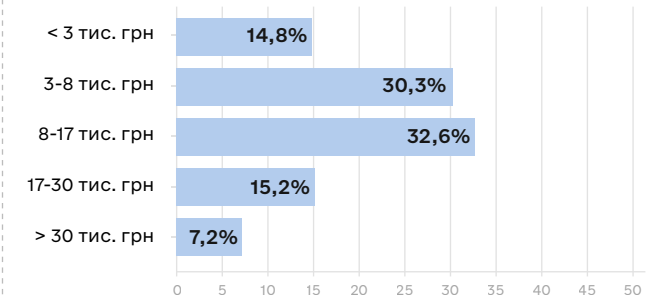
67,6%
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 338]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

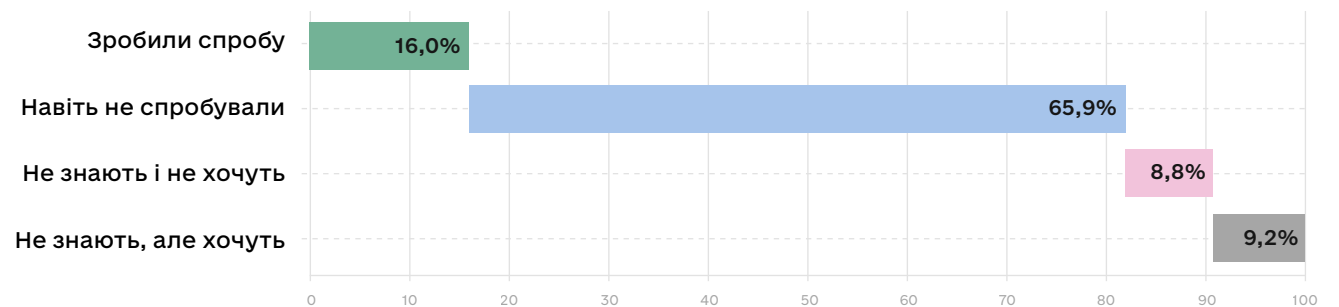
39,6%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

60,7%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)

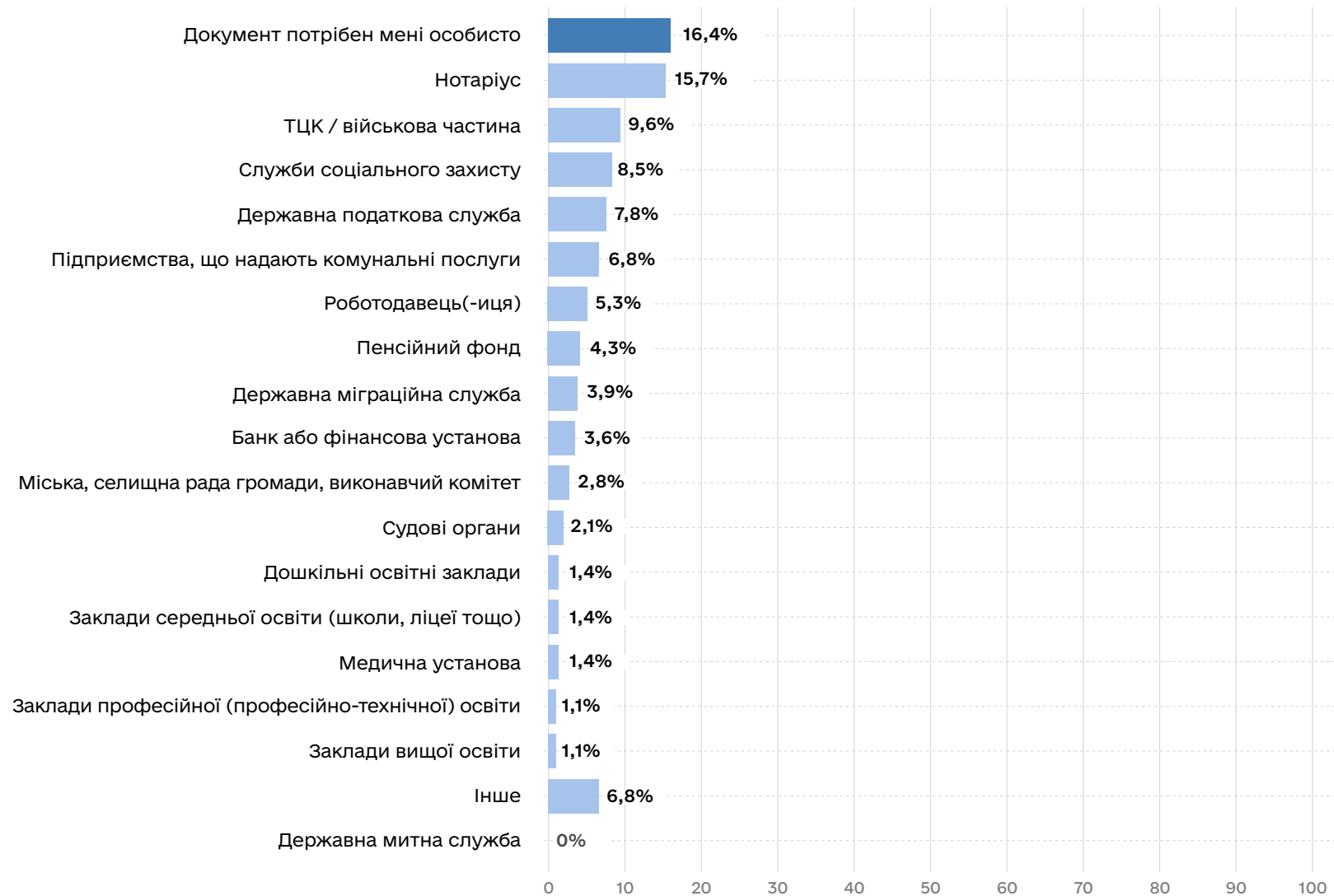


БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>6,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>36,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~15%) Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~14%) Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>37,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>54,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблема із входом у Дію Проблеми на етапі підпису заяви Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблеми із встановленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Незрозумілий або складний інтерфейс Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі 	<p>3,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Труднощі з онлайн-оплатою послуги Проблеми на етапі підпису заяви Незрозумілий або складний інтерфейс Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблеми із входом на порталі Дія 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>10,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в консультації або допомозі адміністратора Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>84,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії 	<p>91,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~81%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>20,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Не вдалось знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою 	<p>2,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії 	—
Особисті чинники	— ¹³	<p>30,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~15%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~12%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>48,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії

13 Окремі категорії бар'єрів не пропонувались окремим класам користувачів. Про це більше у розділі **БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН**

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [55% випадків, n = 220]¹⁴:



¹⁴ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання

★ довідково

Державна реєстрація права власності на нерухоме майно є засвідченням набуття такого права. Проводиться незалежно від місцезнаходження нерухомого майна в межах областей та міста Києва.

Друга за популярністю (серед обраних для дослідження) послуга: за перші 9 місяців 2024 року заяв щодо її отримання надійшло понад мільйон. Водночас, на відміну від [#00038](#) [Видача витягу з реєстру територіальної громади], частка електронних заяв із загальної сукупності становить дещо більше 1%.

Характерною відмінністю профілю опитаних користувачів цієї послуги є старший вік: двоє з трьох опитаних – у віці 41-70 років. Середній вік користувача послуги – 54 роки, що також властиво для [#00047](#) [Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно] та [#00155](#) [Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива]. Це зміщення відображається й у представленості класів користувачів серед опитаних отримувачів цієї послуги: менше 10% **робили спробу отримати послугу онлайн**, 67% – **не робили спроби отримати послугу онлайн, хоч і були поінформовані про таку можливість**, 23% – взагалі не знають про можливість отримання адмінпослуг онлайн (15% – «не знали і не хочуть»).

Близько 41% опитаних користувачів, які **зробили спробу** отримати послугу онлайн, зіткнулись із **технічними труднощами під час цієї спроби**

(доволі типовими проблемами тут стали технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн та проблема із входом у Дію). Дещо менше третини користувачів цього класу стикались із бар'єрами, пов'язаними з **особливостями послуги та / або життєвої ситуації**, а також **труднощами під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язаними з послугою або життєвою ситуацією**.

Абсолютна більшість користувачів, які **навіть не спробували** отримати послугу онлайн, – 84% – зіткнулась із бар'єрами, пов'язаними з **особливостями послуги та / або життєвої ситуації**. Найбільш впливовими компонентами (групи бар'єрів) стали потреба в паперовому документі, складна процедура отримання послуги онлайн, потреба в консультації чи допомозі адміністратора. Менш поширеними та все ж відчутно наявними для цього класу користувачів є **технічні бар'єри, брак знань і навичок та особисті чинники** (38% та 34%, відповідно).

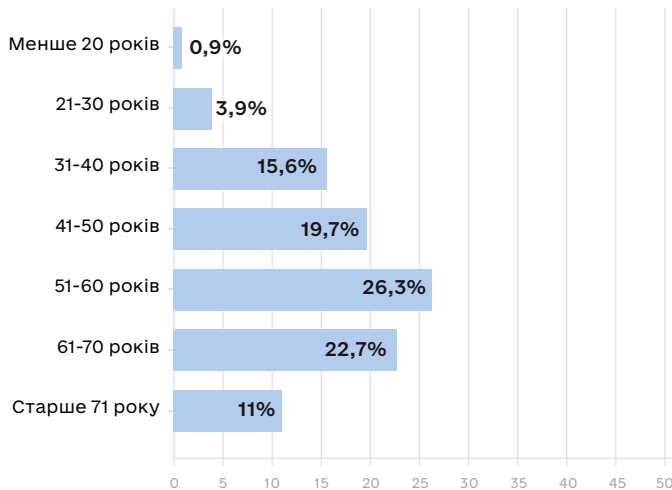
Серед опитаних користувачів, які **не знають про можливості отримання послуг онлайн (та й не хочуть)**, як й у випадку з тими, хто не робив спроби, найбільш поширеними є бар'єри, пов'язані з **особливостями послуги та / або життєвої ситуації**. Зокрема, потребу в паперовій довідці вказали 9 з 10 опитаних користувачів, які стикнулись із цією категорією бар'єрів (80% у межах класу). На **технічні бар'єри, брак знань і навичок** скаржаться близько половини опитаних представників цього класу, а на **особисті чинники** – близько третини.

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують більше половини опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про Державна реєстрація права власності потрібно самим отримувачам послуги (більше половини випадків в групі тих, хто декларує таку потребу) та нотаріусам.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 54 роки



👤👤 СТАТЬ

30,7%

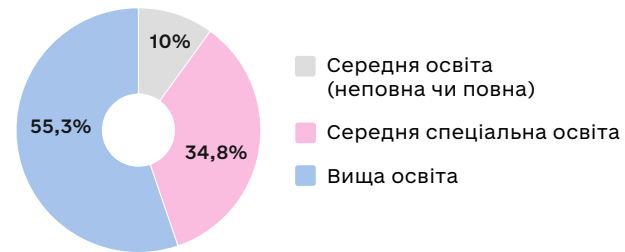
Чоловіки



69,3%

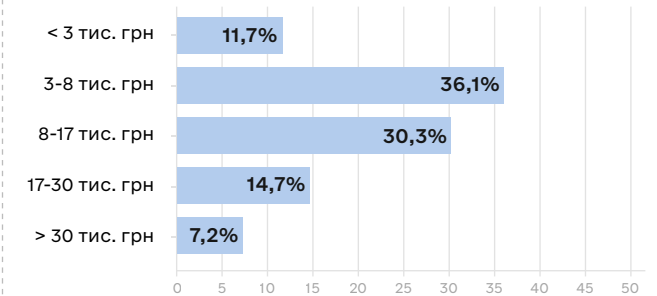
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 338]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

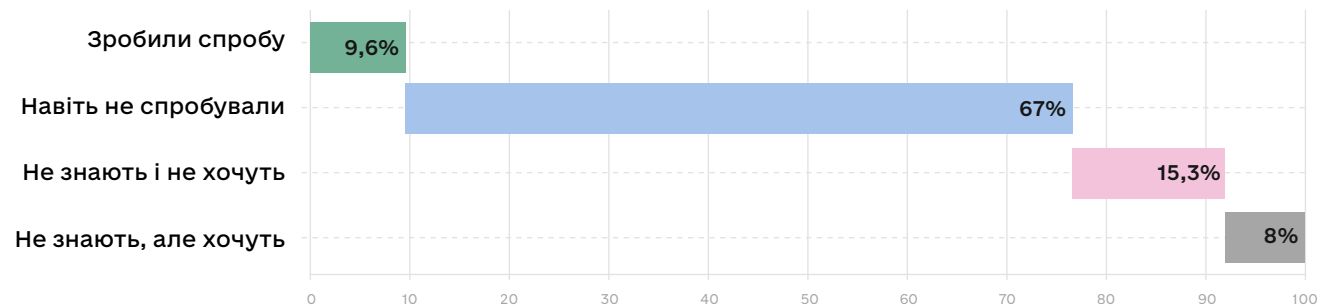
43,5%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

50,8%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

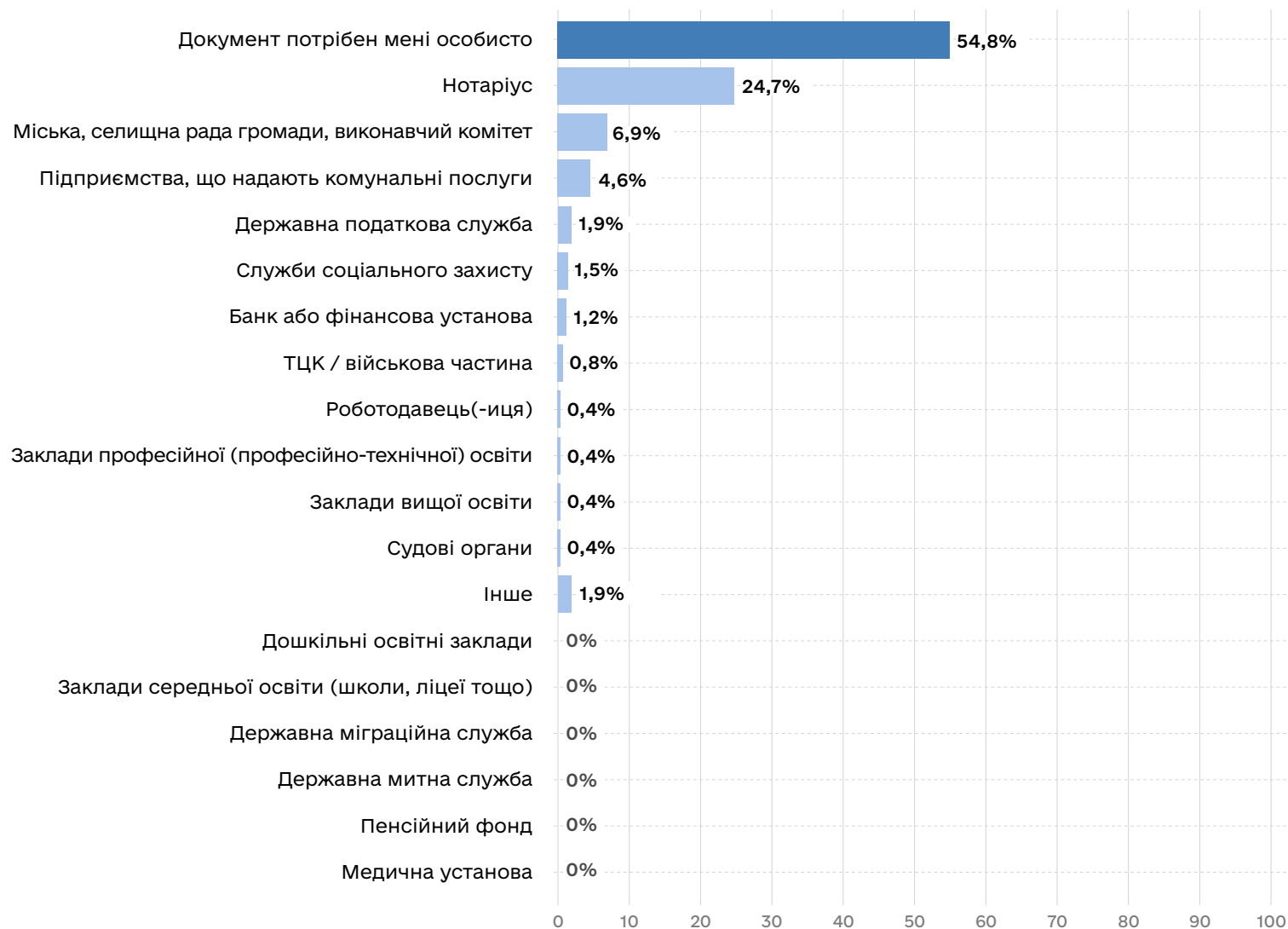
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>7,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн 	<p>37,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>47,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>41,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблема із входом у Дію Проблеми на етапі підпису заяви Проблеми із встановленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі Проблеми з оновленням застосунку Дія 	<p>5,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми на етапі підпису заяви Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми із входом на порталі Дія Незрозумілий або складний інтерфейс 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>28,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>84,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~72%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~26%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~18%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>80,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~74%) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>30,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою Не вдалось знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відмова (при зверненні онлайн) 	<p>2,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії Відсутність рішення за заявою Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	—
Особисті чинники	— ¹⁵	<p>34,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~18%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~18%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>36,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [59% випадків, n = 237]¹⁶:



¹⁶ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади

★ довідково

У разі виявлення особою помилкових даних у відомостях щодо місця її проживання (перебування) особа звертається із запитом внести відповідні зміни до реєстру територіальної громади.

Суттєвих відмінностей у профілі опитаних користувачів послуги, пропорції представленості класів користувачів чи структурі бар'єрів (щодо цієї послуги порівняно з іншими умовно популярними) не фіксуємо в межах дослідження. Аналогічні профілі фіксуємо, зокрема, у випадку з користувачами послуги [#00038](#) [Видача витягу з реєстру територіальної громади].

Більше половини опитаних користувачів знають про те, що послугу можна отримати онлайн, але таких, хто **зробив (невдалу) спробу**, серед опитаних небагато (14%). Кожен другий опитаний користувач послуги, хто робив спробу отримати послугу онлайн, зіткнувся з **технічними труднощами під час спроби отримати послугу онлайн**, кожен четвертий — із **бар'єрами, пов'язаними з особливостями послуги / життєвої ситуації та / або труднощами під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язаними з послугою або життєвою ситуацією**.

Крім того, серед опитаних користувачів послуги 68% тих, хто **знає про можливість отримання послуги онлайн, але не робили відповідної спроби** та 18% тих, хто **взагалі не знає, що адмінпослуги доступні онлайн** (11% — «Не знають і не хочуть»).

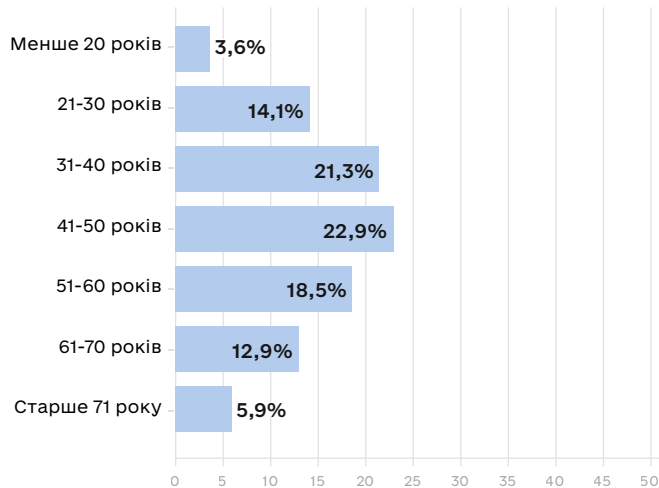
Як і в більшості випадків, вираженість бар'єрів для цих груп досить подібна. Найбільш поширеними є **бар'єри, пов'язані з особливостями послуги та / або життєвої ситуації** (із такими стикались 86% серед тих користувачів, які знають про можливість отримання послуг онлайн, та 81% серед тих, хто не знає про таку можливість). Серед компонентів звикло виділяється потреба в паперовому документі (близько 4/5 у межах кожного класу користувачів). Дещо менш поширеними для користувачів, які не робили спроби отримання послуги онлайн, є **технічні бар'єри** (36% серед поінформованих та 51% серед непоінформованих) та **особисті чинники** (32% та 38% відповідно).

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують більше половини опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про внесення змін до інформації в Реєстрі територіальної громади потрібно самим отримувачам послуги, нотаріусам та службам соціального захисту.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 45 років



👤👤 СТАТЬ

30,1%

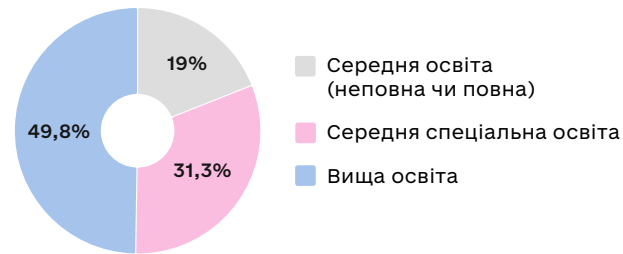
Чоловіки



69,9%

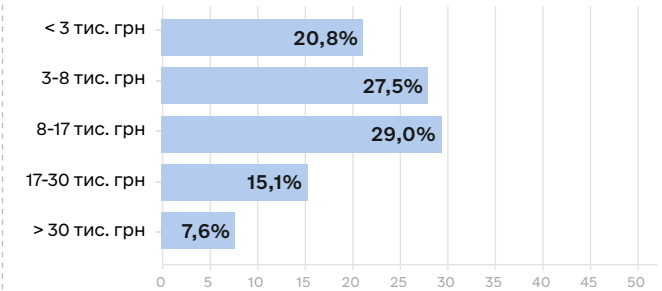
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 340]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

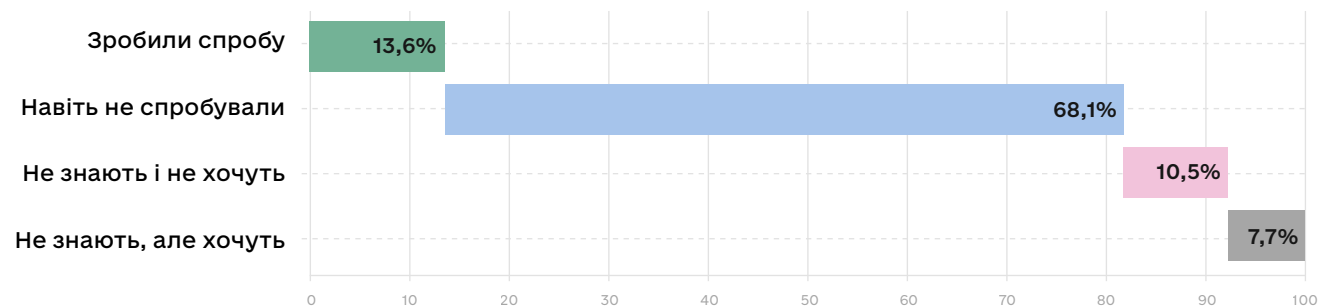
41,4%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

55,5%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

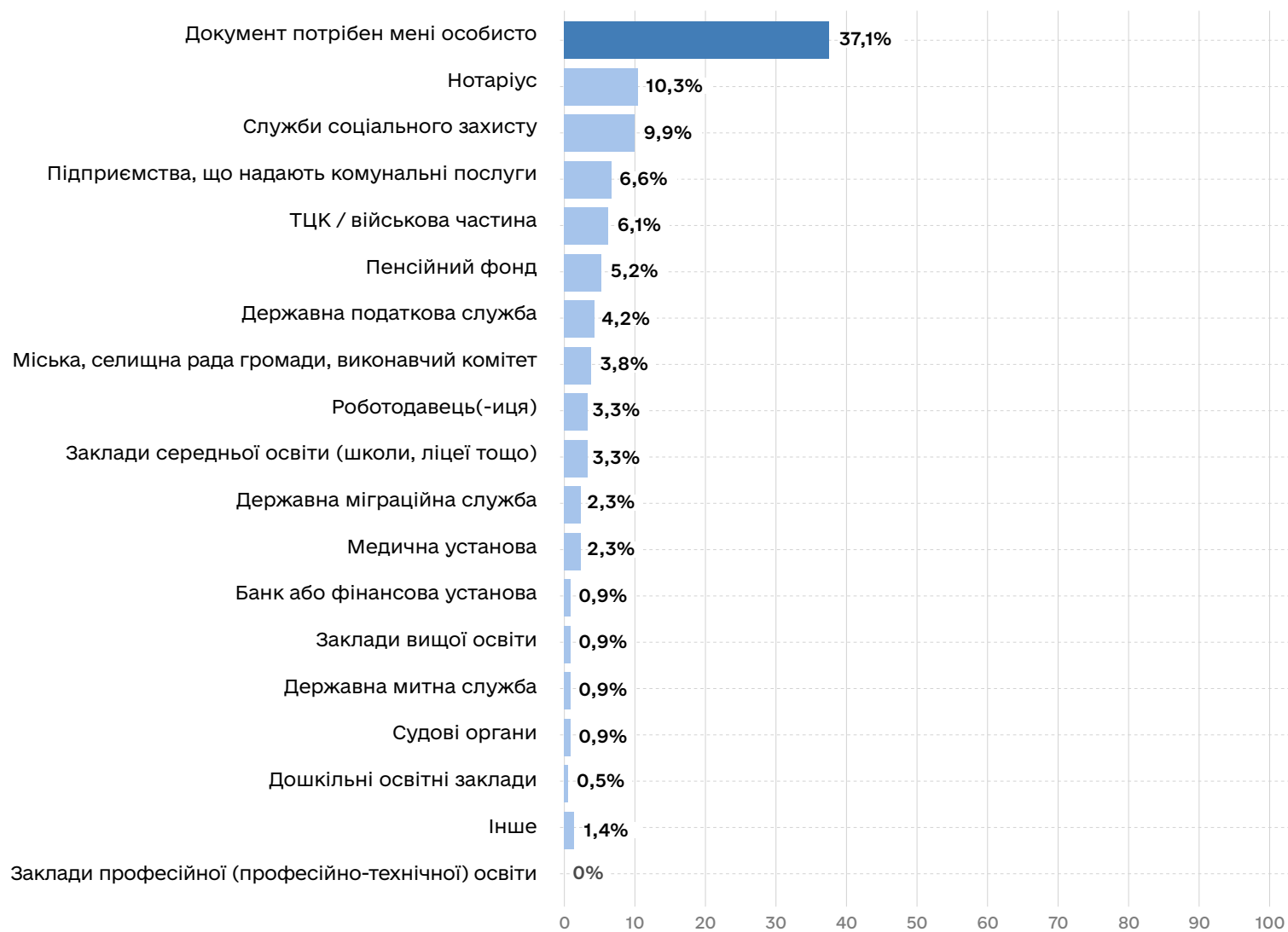
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>7,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання 	<p>36,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~17%) Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~13%) Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>51,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>45,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблема із входом у Дію Проблеми з оновленням застосунку Дія Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми на етапі підпису заяви 	<p>3,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми із входом на порталі Дія Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблеми на етапі підпису заяви 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>27,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Потреба в консультації або допомозі адміністратора 	<p>86,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~70%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~36%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~17%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>81,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~71%) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>24,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність рішення за заявою Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат 	<p>1,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії Відмова (при зверненні онлайн) 	—
Особисті чинники	— ¹⁷	<p>31,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~17%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~14%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>38,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [55% випадків, n = 219]¹⁸:



¹⁸ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Реєстрація місця проживання

★ довідково

Особа, яка знялася з реєстрації в одному місці проживання має зареєструватися в іншому за адресою житла будь-якої форми власності.

Значна частина отримувачів цієї послуги (79%) **все ще звертається тільки до ЦНАПів**, хоча близько 63% опитаних поінформовані про можливість її отримання онлайн.

Профіль опитаних користувачів послуги свідчить про **домінування жінок** серед отримувачів (67%), а медіанний вік користувача становить 42 роки. Більшість респондентів має вищу (53%) або середню спеціальну освіту (33%). Понад 40% зараховують себе до вразливих соціальних груп. У 75% опитаних рівень середньомісячного доходу не перевищує 17 тис. гривень.

Серед опитаних **21% зробив спробу отримати послугу онлайн**, однак багато хто стикається з бар'єрами. **Технічні труднощі** під час отримання послуги стали на заваді у **44%** із цієї групи: це стосувалося проблем із входом у Дію, складністю підпису заяви чи незрозумілим інтерфейсом тощо. Чверть опитаних користувачів цього класу зіткнулася також із **труднощами, пов'язаними з послугою / життєвою ситуацією**: відмовами, відсутністю необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі та відсутністю рішення за заявою.

Основна частина користувачів (63%) **навіть не намагалася отримати послугу онлайн, хоча знає про таку можливість**. Для цієї групи ключовими бар'єрами стали **особливості послуги чи життєвої ситуації**: **потреба в паперовому документі (78%)**, складність процедури (42%) та потреба

в консультації чи допомозі (16%). Додатково, 32% опитаних користувачів зіштовхнулися з **технічними бар'єрами**, такими як: недостатній доступ до інтернету або брак цифрових навичок, або тих, хто може допомогти.

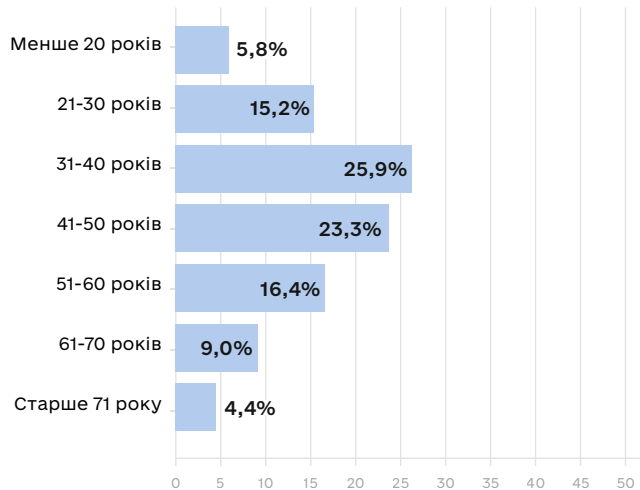
Частка опитаних, яка **не знає і не хоче отримувати послуги онлайн**, становить 8%. Найпоширенішим із бар'єрів для користувачів цього класу є **особливості послуги або життєвої ситуації**, а саме потреба в паперовому документі, про яку згадали 92% опитаних. Користувачі цієї підгрупи також часто вказують **особисті причини** (45%): звичка звертатися офлайн (47%), невпевненість у результаті онлайн-звернення (44%) або сумніви щодо конфіденційності даних (21%). Частина опитаних цього класу також аргументує свою позицію **технічними бар'єрами та браком необхідних знань чи навичок** (39%).

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують дещо менше половини (44%) опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про реєстрацію місця проживання потрібно самим отримувачам послуги, нотаріусам та службам соціального захисту.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 42 роки



👤👤 СТАТЬ

33,3%

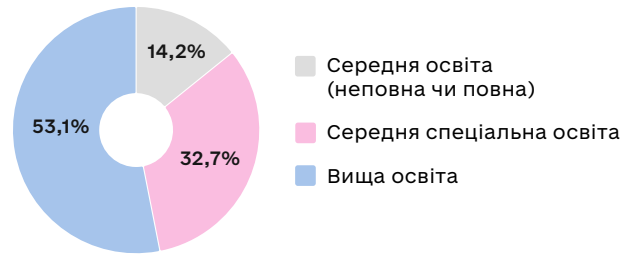
Чоловіки



66,7%

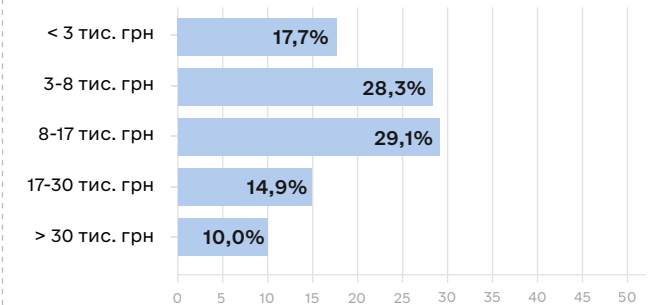
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 323]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

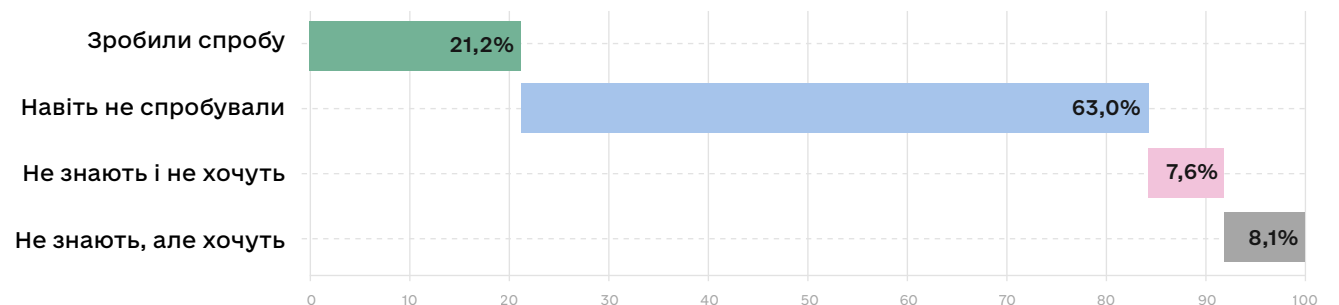
40,9%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

62,8%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)

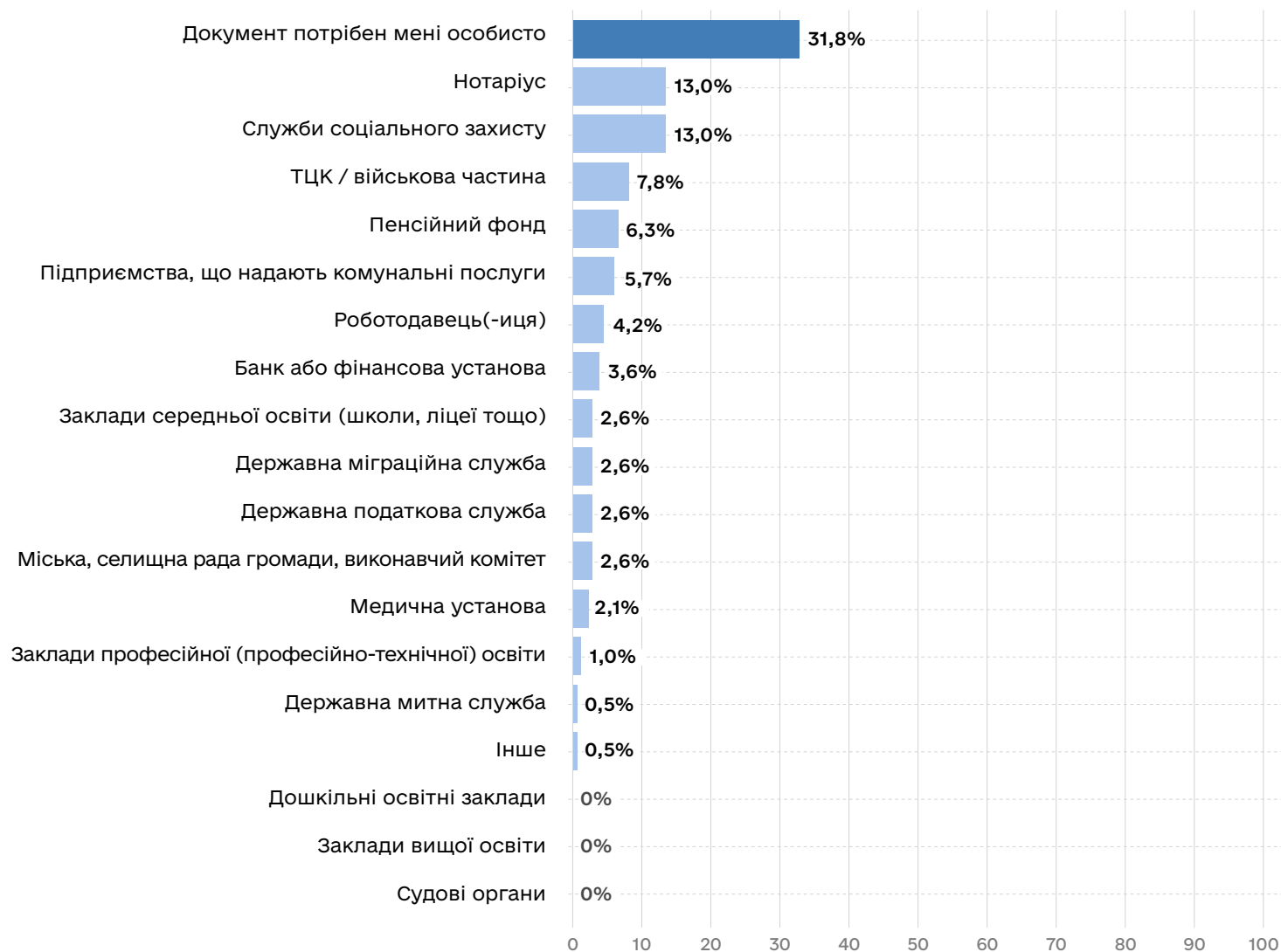


БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>9,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти 	<p>32,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~11%) Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~10%) Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання 	<p>38,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>43,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі Проблема із входом у Дію Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблеми на етапі підпису заяви Незрозумілий або складний інтерфейс Проблеми із встановленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги 	<p>3,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Проблеми із входом на порталі Дія Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми з оновленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Проблеми на етапі підпису заяви 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>17,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>79,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~62%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~33%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~12%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>76,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~71%) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>24,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відмова (при зверненні онлайн) Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відсутність рішення за заявою 	<p>4,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Відмова (при зверненні онлайн) Відсутність рішення за заявою 	—
Особисті чинники	— ¹⁹	<p>29,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~14%) Непевненість у результаті при онлайн зверненні (~13%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>45,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Непевненість у результаті при онлайн зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Небажання реєструватись у Дії Сумніви щодо конфіденційності даних

19 Окремі категорії бар'єрів не пропонувались окремим класам користувачів. Про це більше у розділі **БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ ОНЛАЙН**

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [44% випадків, n = 178]²⁰:



²⁰ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Зняття із задекларованого / зареєстрованого місця проживання

★ довідково

Зняття із задекларованого / зареєстрованого місця проживання (перебування), зміна місця проживання (перебування), скасування декларування / реєстрації місця проживання (перебування) особи.

Значна частина отримувачів цієї послуги залишається **орієнтованою на офлайн-звернення**. Лише **14%** опитаних **зробили спробу** отримати її онлайн, хоча **56%** **знають** про таку можливість. При цьому майже **70%** **навіть не намагалися** скористатися онлайн-сервісом, а **9%** **не хочуть** його використовувати навіть у випадку, якби володіли достатньою кількістю інформації.

Профіль користувачів послуги свідчить про **значне домінування жінок** серед отримувачів (75%), а медіанний вік користувача становить **44 роки**. **Освітній рівень** отримувачів є переважно **високим**: 57% мають вищу освіту, а ще 30% – середню спеціальну. **Доходи** опитаних користувачів послуги є **низькими**: 77% отримують до 17 тис. грн на місяць. Водночас понад третина (36%) зараховує себе до вразливих соціальних груп.

Серед тих, хто **намагався отримати послугу онлайн**, 35% зіткнулися з **технічними труднощами**, такими як; помилки під час входу в систему, складний інтерфейс, проблеми з порталом Дія тощо. Ще третині опитаних цього класу (35%) стали на заваді **особливості послуги / життєвої ситуації**. Інші 32% відзначили **труднощі, пов'язані із самою послугою чи життєвою ситуацією**: відсутність необхідних опцій у сервісі, довге очікування або відмови в наданні послуги.

Основна частина користувачів (80%), яка **не спробувала скористатися онлайн-сервісом**, пояснює це **особливостями послуги**. Для 78% вирішальним є **потреба в паперовому документі**, для 48% – складність процедури, а для 21% – необхідність консультації. Також значна частина цього класу (35%) зіткнулася з **технічними бар'єрами**, такими як; відсутність доступу до інтернету або цифрових навичок. Третина опитаних користувачів (37%) цієї підгрупи також аргументувала відсутність спроби отримати послугу в онлайн-форматі **особистими чинниками**, найпопулярніші серед яких: невпевненість у результаті при онлайн зверненні (62%) та звичка отримувати послуги офлайн у ЦНАПі (45%).

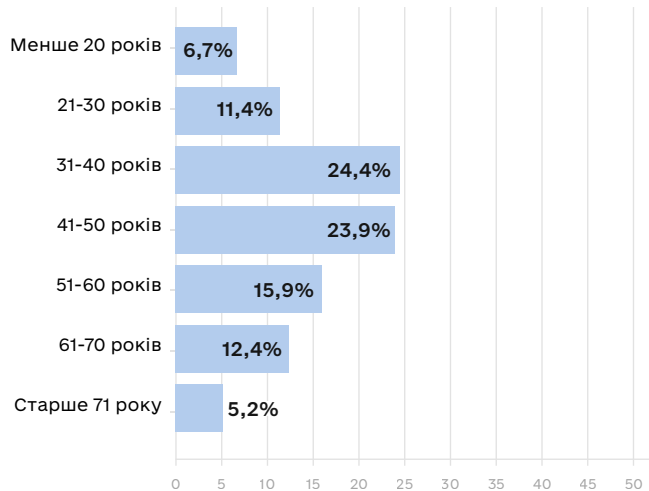
Серед тих, хто **«не знає і не хоче»** отримувати послуги онлайн, головним бар'єром, за словами більшості опитаних (81%), залишаються **особливості послуги та життєвої ситуації** (зокрема вимоги до паперової документації). Також опитані користувачі цього класу часто вказують **особисті чинники** (46%): звичку звертатися офлайн, сумніви щодо конфіденційності даних, небажання реєструватися в Дії та невпевненість у результаті при онлайн зверненні. **Брак необхідних знань та навичок** також залишаються важливими, 41% опитаних користувачів зазначили, що в них відсутні навички отримання власне адміністративних послуг онлайн.

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують дещо менше половини (48%) опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про зняття із задекларованого / зареєстрованого місця проживання потрібно самим отримувачам послуги та нотаріусам.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 44 роки



👤👤 СТАТЬ

25,1%

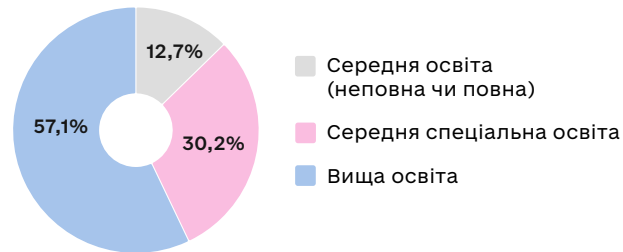
Чоловіки



74,9%

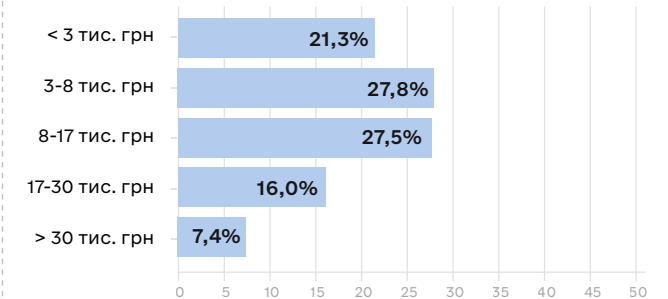
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 336]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

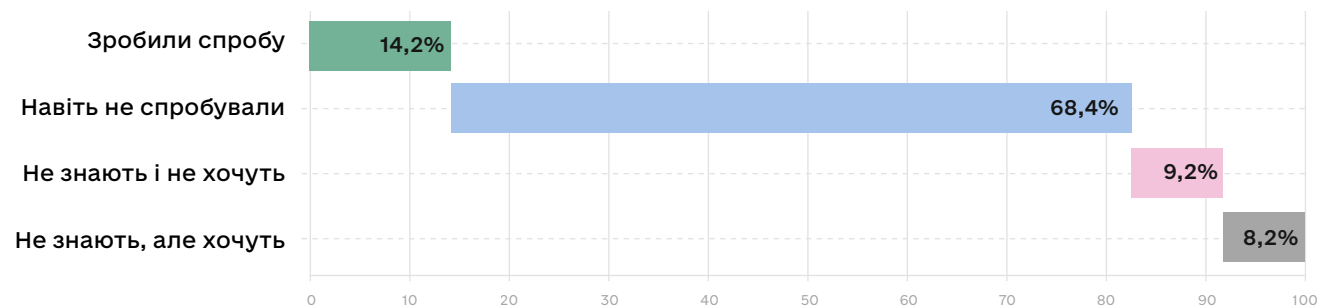
35,6%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

56,2%

Частка опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

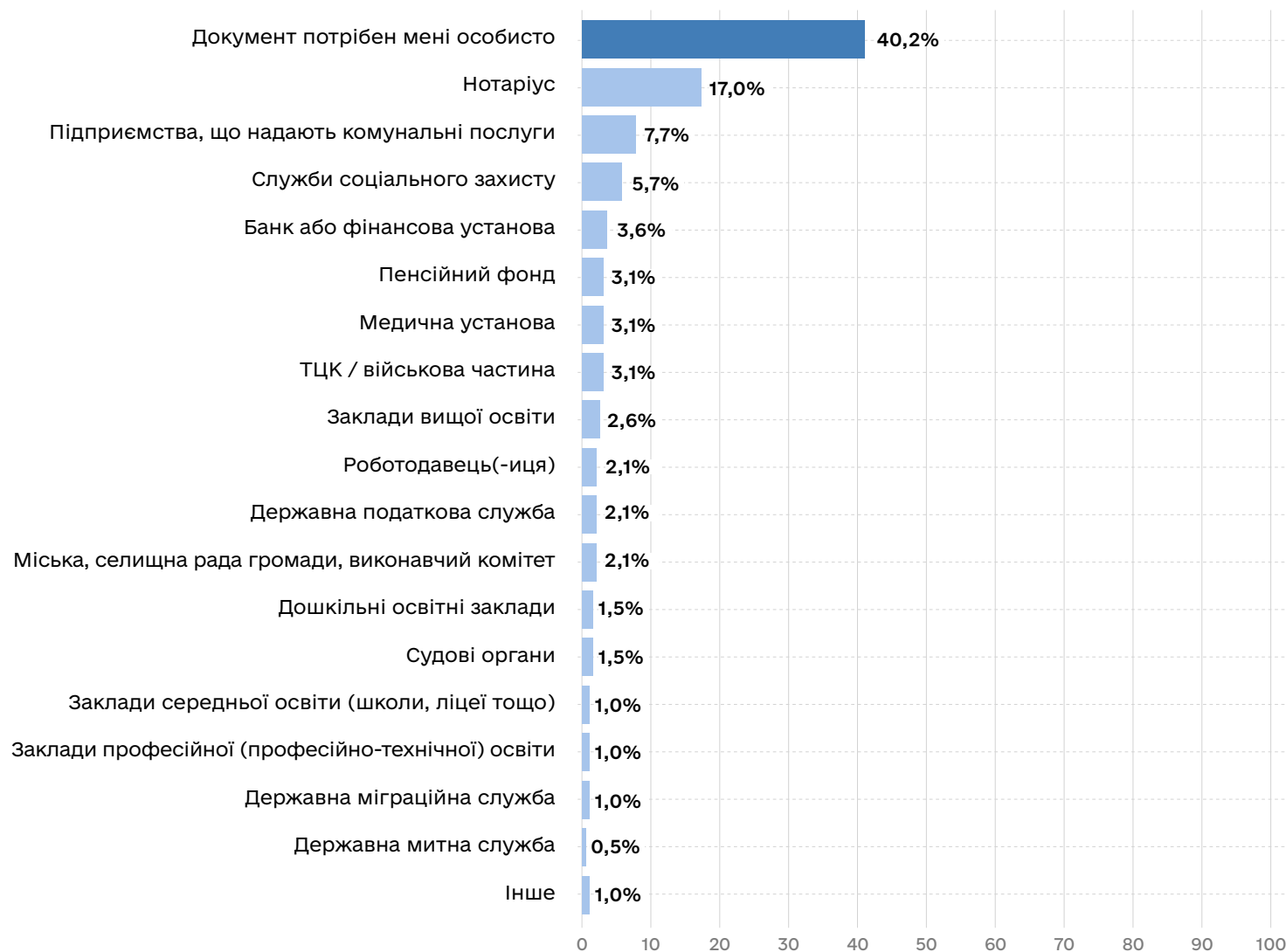
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>1,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання 	<p>35,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~17%) Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~12%) Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>40,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>35,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблема із входом у Дію Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі Проблеми із встановленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Незрозумілий або складний інтерфейс 	<p>2,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Проблеми із входом на порталі Дія Проблеми на етапі підпису заяви Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Незрозумілий або складний інтерфейс 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>35,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>79,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~62%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~38%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~17%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>81,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~65%) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>31,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою 	<p>2,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Відмова (при зверненні онлайн) Не вдалося знайти потрібну послугу або інформацію в Дії 	—
Особисті чинники	— ²¹	<p>36,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~23%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~16%) Небажання реєструватись у Дії Сумніви щодо конфіденційності даних 	<p>45,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії Невпевненість у результаті при онлайн зверненні

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [48% випадків, n = 193]²²:



22 Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Субсидія для відшкодування витрат на оплату житлово-комунальних послуг, придбання скрапленого газу, твердого та рідкого пічного побутового палива

★ довідково

Житлова субсидія є державною соціальною допомогою мешканцям домогосподарств, що не можуть самотужки платити за житлово-комунальні послуги та оплачувати витрати на управління багатоквартирним будинком.

Опитані користувачі цієї послуги вирізняються **старшим віком** та **соціальною вразливістю**. Медіанний вік отримувача становить **57 років**, причому майже половина користувачів (46%) **старша за 61 рік**, а 21% таких – віком **понад 71 рік**. За статевою ознакою переважають **жінки**, які складають 78% опитаних.

Рівень освіти користувачів є **різноманітним**: 43% мають середню спеціальну освіту, а 36% – вищу. **Доходи** більшості є **дуже низькими**: 58% отримують від 3 до 8 тисяч гривень на місяць, а ще 17% живуть на суму менше, ніж 3 тисячі гривень. Загалом **57%** отримувачів послуги вказують, що **належать до вразливих соціальних груп**.

Лише 9% опитаних **намагалися отримати цю послугу онлайн**, хоча понад половина (53%) знає про таку можливість. Водночас **більшість** (67%) **навіть не пробувала** цього зробити, а 17% заявляють, що **не хочуть** отримувати послуги онлайн, навіть якщо матимуть достатньо інформації.

Для тих, хто **зробив спробу отримати послугу онлайн**, найбільшими бар'єрами стали **технічні труднощі** (37%): опитані скаржилися на проблеми із входом у систему, незрозумілий інтерфейс, складність підпису

заяви тощо. Ще третина (23%) зіштовхнулася з **труднощами, пов'язаними з особливостями послуги або своєю життєвою ситуацією**, такими як: потреба в паперових документах чи складність онлайн-процедури.

Основними причинами, через які **користувачі не намагалися скористатися онлайн-сервісом, є особливості послуги та життєвої ситуації** (71%): 59% відзначають потребу в **паперових документах**, 46% – складність процедури, ще близько третини (30%) – потребу в консультації та допомозі адміністратора. Водночас половина опитаних користувачів цього класу **не володіє достатніми цифровими навичками** (49%), **інформацією про можливість отримати цю послугу онлайн** (25%) або **не має доступу до інтернету** (22%).

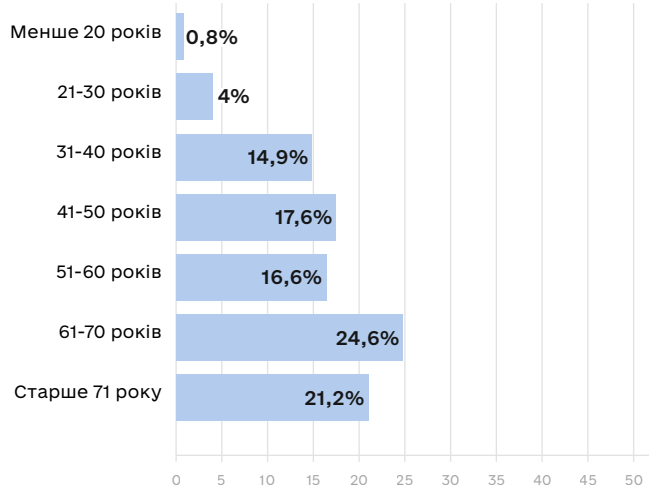
Для багатьох користувачів серед тих, **хто не знає і не хоче** (64%), важливим бар'єром є **особливості послуги та життєвої ситуації**: потреба в паперовому документі, складність онлайн-процедури та потреба в консультації чи допомозі. Критичними також залишаються **технічні перешкоди та брак необхідних знань і навичок**, про що зазначило 62% опитаних цього класу. Користувачі також згадували про **особисті чинники**, що мотивують їх обирати саме офлайн-формат отримання послуги, зокрема звичка до такого формату, невпевненість у результаті при онлайн-зверненні, сумніви в конфіденційності даних та небажання реєструватися в Дії.

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують близько третини (36%) опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про надання субсидії на ЖКП потрібно самим отримувачам послуги, службам соціального захисту та ПФ.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 57 років



👤👤 СТАТЬ

21,7%

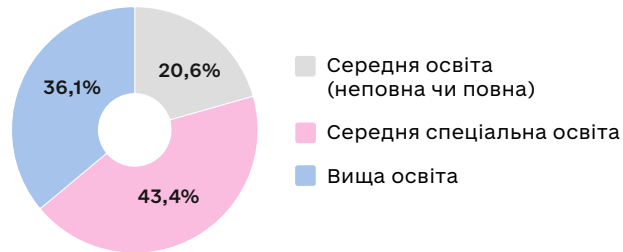
Чоловіки



78,3%

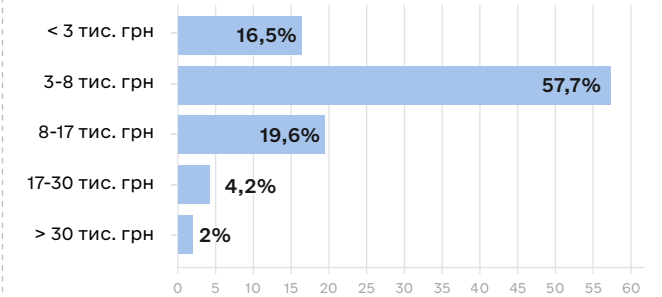
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 360]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

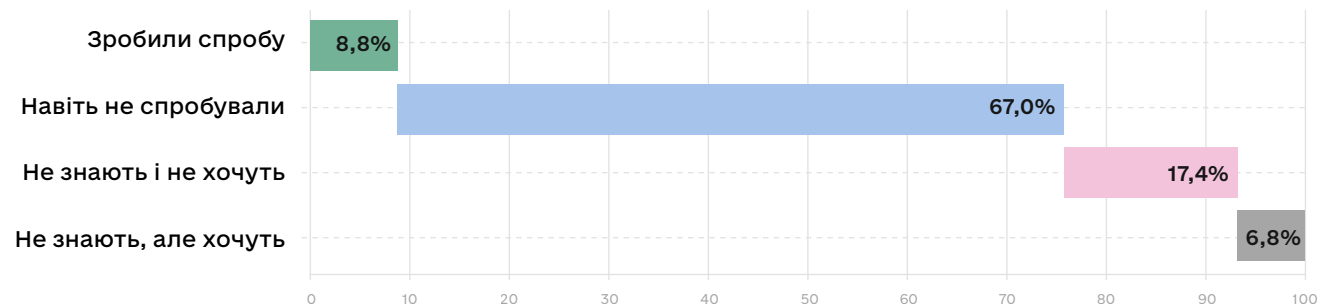
56,7%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

52,9%

Частка опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

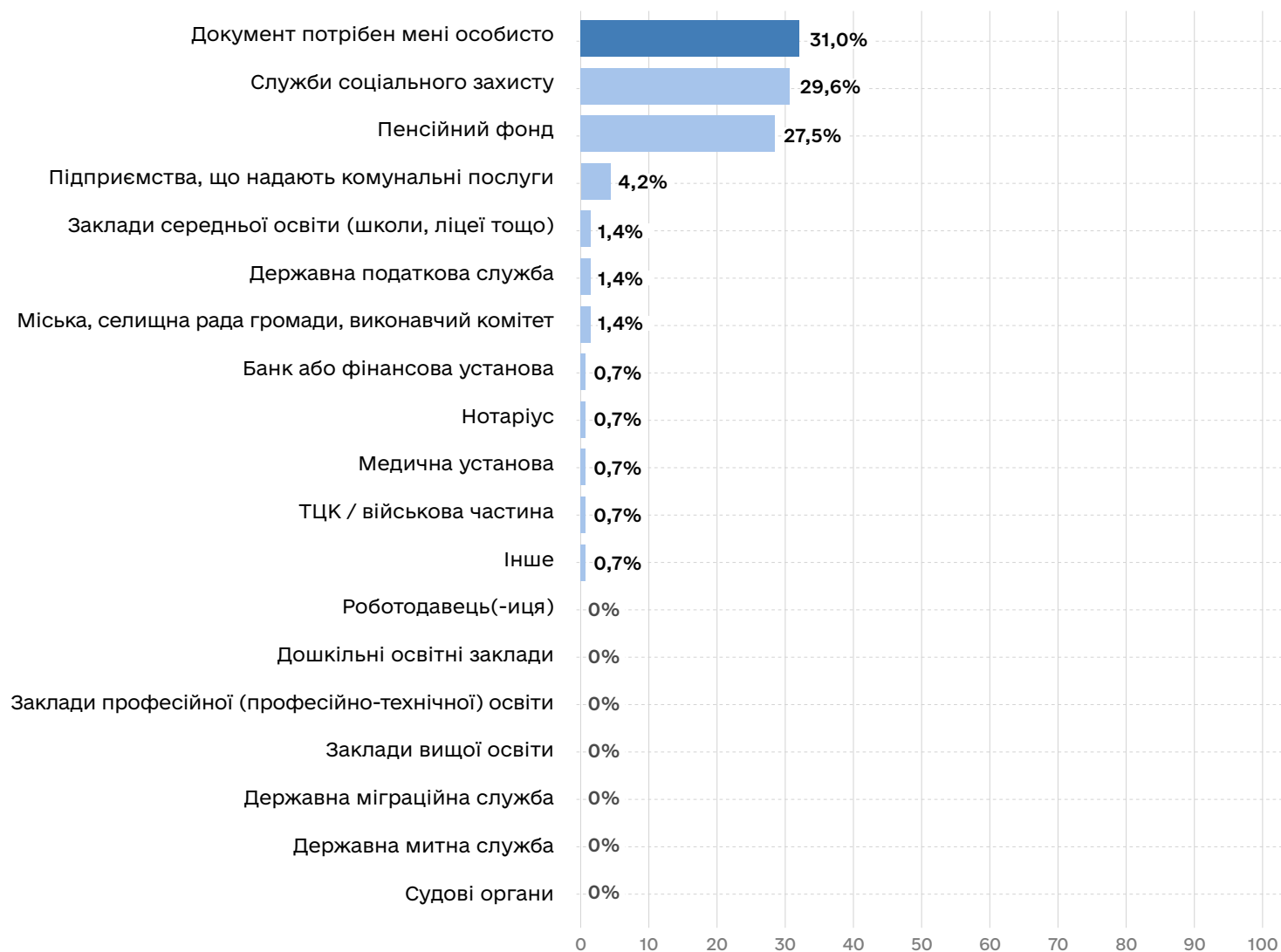
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>31,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти 	<p>50,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~24%) Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~12%) Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання (~11%) Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>62,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>37,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми на етапі підпису заяви Проблема із входом у Дію Труднощі з онлайн-оплатою послуги Незрозумілий або складний інтерфейс Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі 	<p>2,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Проблеми із входом на порталі Дія Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Незрозумілий або складний інтерфейс Проблеми із встановленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>22,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>71,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~42%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~33%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~21%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>63,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>8,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відмова (при зверненні онлайн) 	<p>1,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Не вдалося знайти потрібну послугу або інформацію в Дії 	—
Особисті чинники	— ²³	<p>30,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~18%) Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~15%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>24,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Невпевненість у результаті при онлайн зверненні Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [36% випадків, n = 143]²⁴:



²⁴ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам

★ довідково

Допомога призначається на шість місяців на сім'ю, яка вперше звернулася за призначенням допомоги, та виплачується щомісяця одному з членів сім'ї у такому розмірі: для осіб з інвалідністю та дітей – 3000 гривень; для інших осіб – 2000 гривень.

Абсолютна більшість опитаних користувачів цієї послуги зараховує себе до представників вразливих соціальних груп (однієї чи одразу декількох). Не всі опитані отримувачі послуги мають статус ВПО (84% зазначили такий); 12% – громадяни похилого віку, 10% – безробітні люди, 10% – постраждали внаслідок пожеж, стихійних лих, бойових дій, тимчасової окупації тощо. Доходи понад 90% групи опитаних становлять менше 17 тис. грн на місяць.

Профіль опитаних користувачів послуги засвідчує домінування жінок серед отримувачів (75%) та вікове різноманіття (медіанний вік користувача становить 42 роки). Більшість респондентів має середню спеціальну або вищу освіту (45% та 38% відповідно). Загалом профіль користувачів послуг майже повністю дублює профіль користувачів послуги [#00169](#) [Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи].

Більше половини опитаних користувачів послуги поінформовані про можливість її отримання онлайн, але тільки 18% серед респондентів зробили таку спробу перед візитом до ЦНАПу. Цей клас користувачів [**«ті, хто зробили спробу»**] зіткнувся з різними бар'єрами до отримання послуги онлайн.

Зокрема, майже 39% мали **технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн**, 26% – **бар'єри, пов'язані з особливостями послуги та / або**

життєвої ситуації, 24% – **труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією**, а кожному десятому забракло знань чи навичок для отримання послуги онлайн.

Як і у випадку з іншими дослідженими послугами, найбільшим класом користувачів тут є **«ті, хто навіть не спробував»** – респонденти, які, хоч і були загалом поінформовані про можливості отримання адміністративних послуг онлайн, пішли отримувати її до ЦНАПу. Бар'єрами для $\frac{2}{3}$ представників цього класу стали **особливості послуги та / або життєвої ситуації**. Найвпливовішими чинниками тут виявились потреба в паперовому документі, складна процедура отримання послуги онлайн, потреба в консультації або допомозі адміністратора. Крім того, близько $\frac{1}{3}$ представників цього класу зіткнулись із **технічними бар'єрами, браком знань і навичок та / або бар'єрами, пов'язаними з особистими чинниками**. Випадки виникнення **технічних труднощів під час спроби отримання послуги онлайн у минулому чи труднощами під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією** – одиничні.

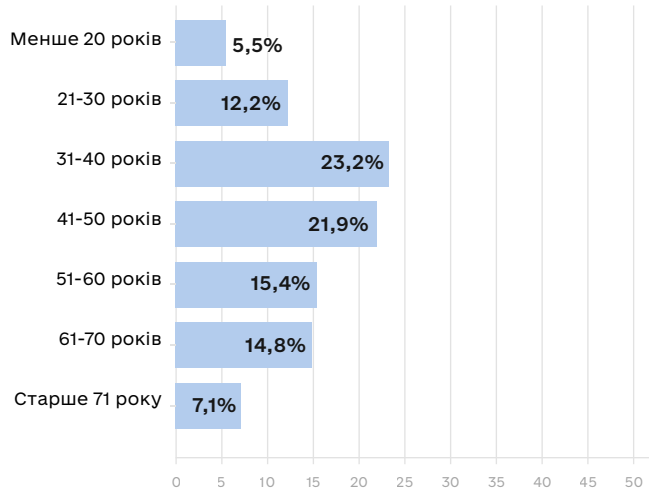
Найменш чисельним класом користувачів серед опитаних бенефіціарів цієї послуги є **«ті, хто не знає і не хоче»**. Понад 71% респондентів цього класу не розглядає можливості отримання цієї послуги онлайн через **особливості послуги та / або життєвої ситуації. Технічні бар'єри, брак знань і навичок** актуальні для 57% опитаних користувачів послуги цього класу, **особисті чинники** – для 45%.

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують близько третини (32%) опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про надання допомоги на проживання ВПО потрібно самим отримувачам послуги, службам соціального захисту чи ОМС.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 44 роки



👤👤 СТАТЬ

24,8%

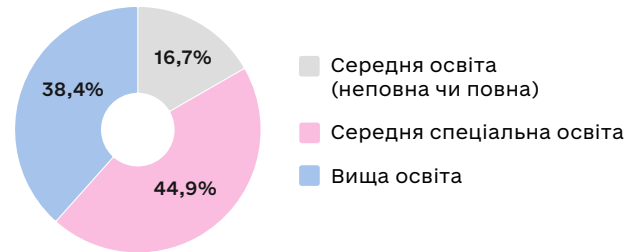
Чоловіки



75,2%

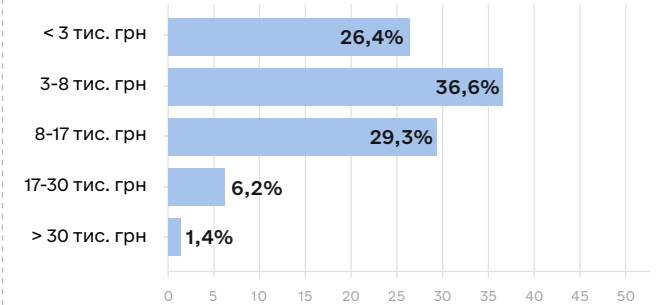
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 355]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

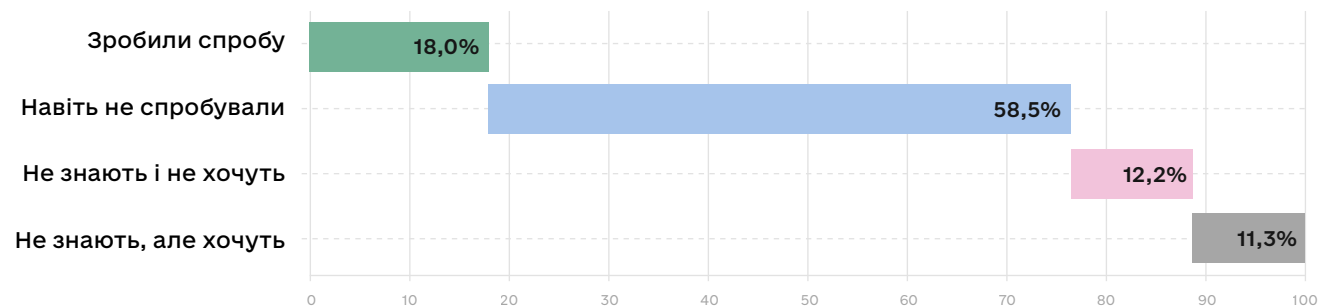
92,9%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

53,7%

Частка опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

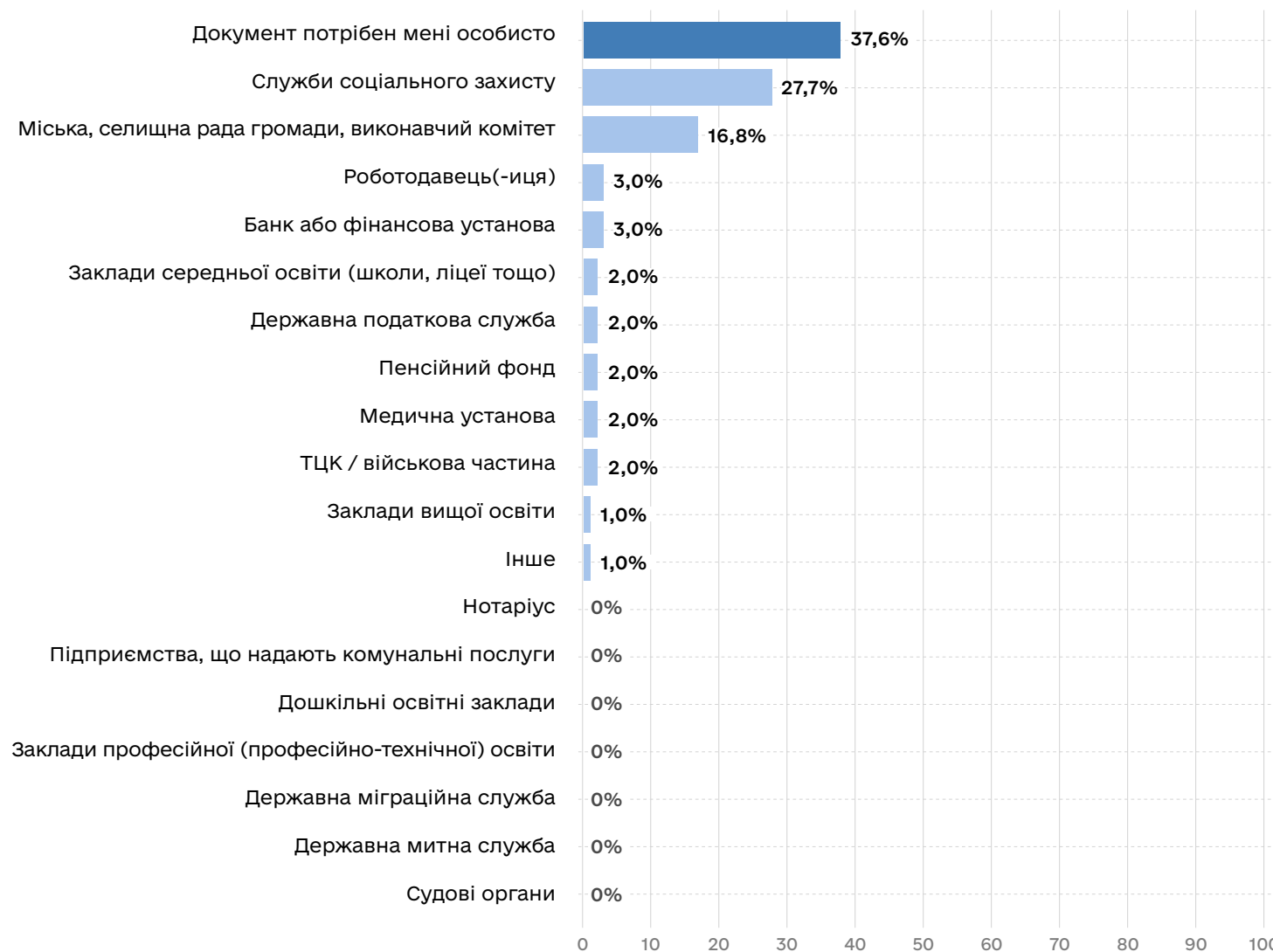
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>11,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн 	<p>36,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~14%) Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~13%) Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>57,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~82%) Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>38,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі Проблеми з оновленням застосунку Дія Незрозумілий або складний інтерфейс Проблеми на етапі підпису заяви Проблема із входом у Дію 	<p>6,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Проблеми із входом на порталі Дія Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми на етапі підпису заяви Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Незрозумілий або складний інтерфейс Проблеми з оновленням застосунку Дія 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>26,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в консультації або допомозі адміністратора Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>69,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~43%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~32%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~25%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>71,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~60%) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>23,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Відмова (при зверненні онлайн) Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії 	<p>3,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Відсутність рішення за заявою Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	—
Особисті чинники	— ²⁵	<p>34,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~21%) Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~21%) Небажання реєструватись у Дії Сумніви щодо конфіденційності даних 	<p>44,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [32% випадків, n = 130]²⁶:



²⁶ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Видача довідки про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи

★ довідково

Довідка є документом, який підтверджує факт внутрішнього переміщення і взяття на облік внутрішньо переміщеної особи.

Опитані користувачі цієї послуги вирізняються соціальною незахищеністю: загалом 9 з 10 респондентів зараховують себе до однієї (чи одразу декількох із запропонованих) вразливих груп. 93% опитаних користувачів зазначили про наявність у себе статусу ВПО, 17% – постраждалих унаслідок пожеж, стихійних лих, бойових дій, тимчасової окупації тощо. Близько 90% групи опитаних заробляють менше 17 тис. грн.

Профіль користувачів послуг майже повністю дублює профіль користувачів послуги [#02417](#) [Надання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам]. Медіанний вік опитаних користувачів – 42 роки, ¾ серед них жінки. Близько 80% користувачів послуги мають середню спеціальну чи вищу освіту.

Двоє з трьох опитаних користувачів послуги знають, що вона доступна онлайн. Однак таких, хто **зробив спробу** отримати її онлайн, значно менше – близько 19%. Типовими бар'єрами для цього класу користувачів є **технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн** (із ними зіткнулись 38% опитаних представників класу), **особливості послуги та / або життєвої ситуації** (32%), **труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією** (25%). Виникнення технічних бар'єрів, брак знань і навичок для цього класу користувачів – радше виняток (із такими стикались менше 3%).

Основна частина користувачів (66%) **навіть не намагалася отримати послугу онлайн, хоча знає про таку можливість**. Для цієї групи ключовими бар'єрами стали **особливості послуги чи життєвої ситуації** (властиві для майже 80% опитаних користувачів цього класу; зокрема потреба в паперовому документі, складна процедура отримання послуги онлайн). Додатково 38% опитаних користувачів зіштовхнулися з **технічними бар'єрами**, такими як; відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн, відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн. Для близько 34% опитаних користувачів цього класу актуальними є **особисті чинники** [найвпливовішим компонентом тут виявилася невпевненість у результаті при онлайн-зверненні, звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі].

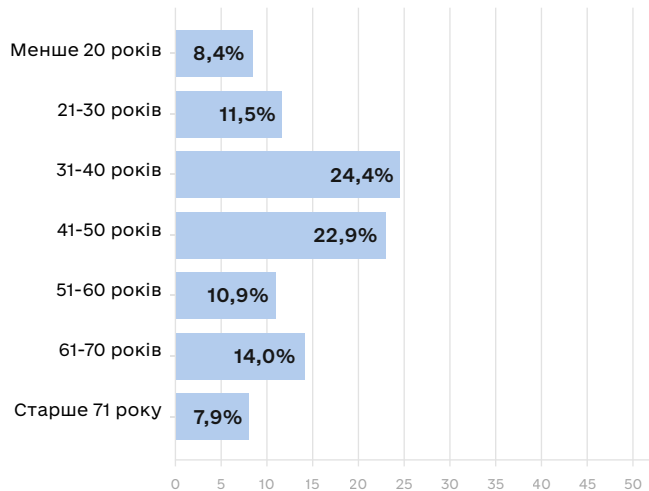
Частка опитаних, які **не знають і не хочуть отримувати послуги онлайн**, становить дещо менше 9%. Найпоширенішим із бар'єрів для користувачів цього класу є **особливості послуги або життєвої ситуації**, а особливо – потреба в паперовому документі. Користувачі цієї підгрупи також часто вказують **технічні бар'єри** (59%) та **особисті причини** (40%).

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують дещо менше половини (42%) опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше видача довідки про взяття на облік ВПО потрібно самим отримувачам послуги, службам соціального захисту чи службам соціального захисту.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 42 роки



👤👤 СТАТЬ

24,8%

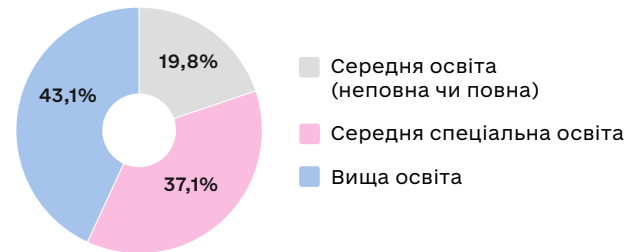
Чоловіки



75,2%

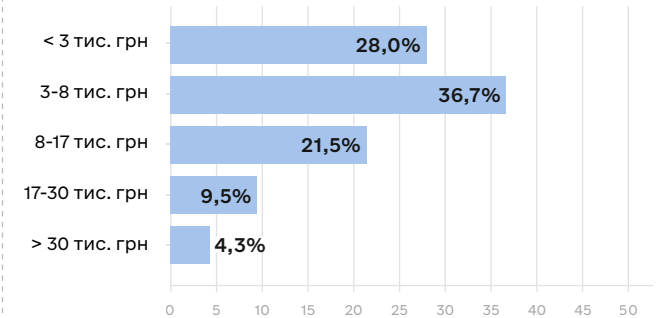
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 333]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

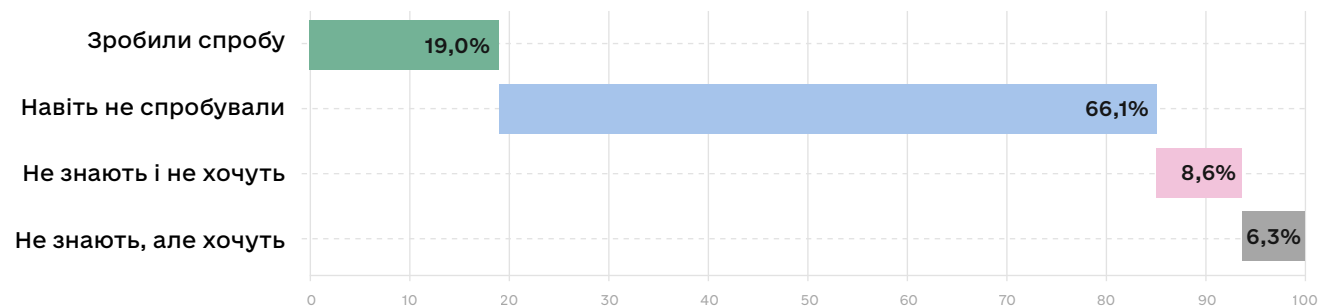
94,1%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

65,2%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

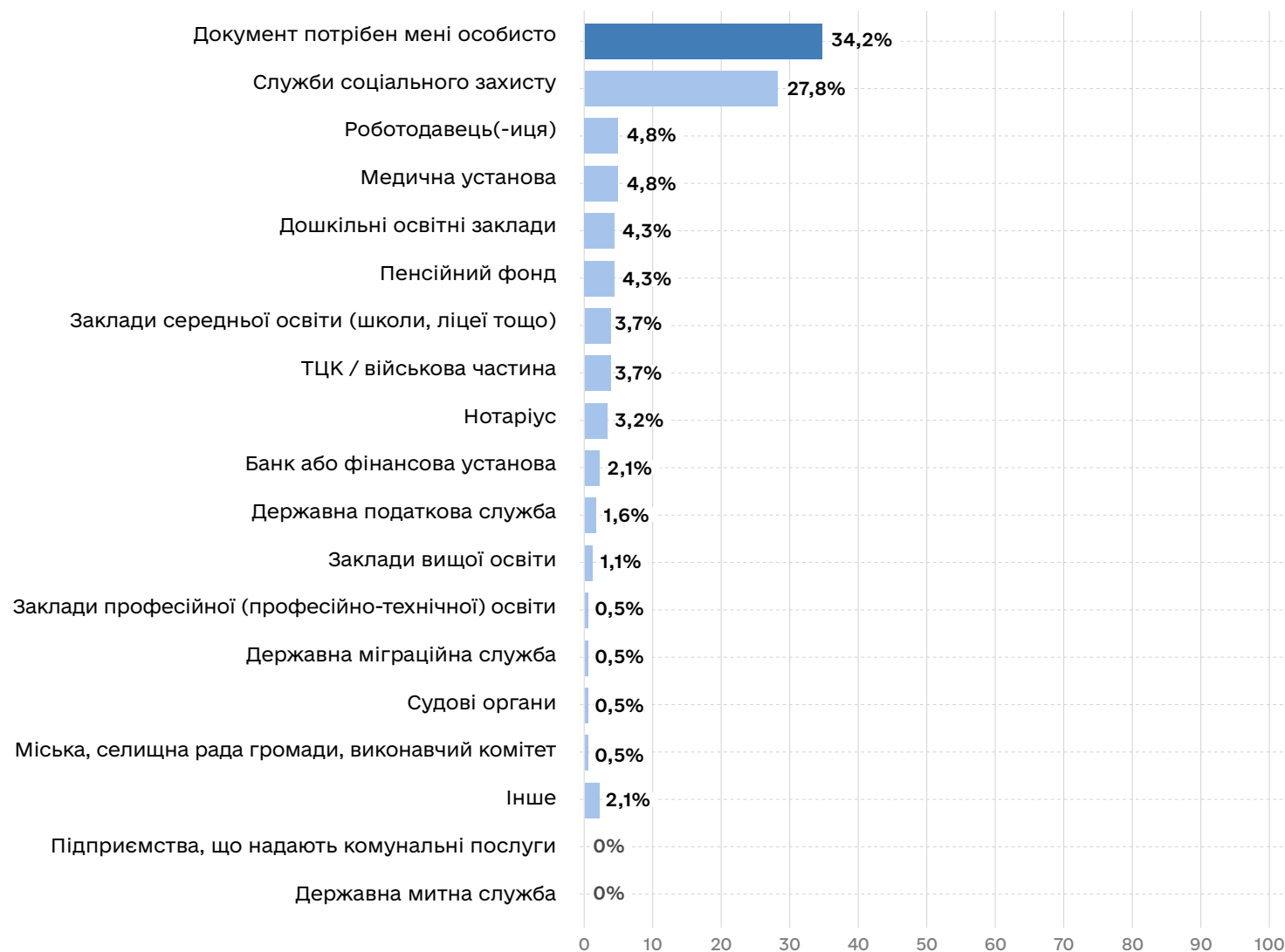
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>2,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн 	<p>38,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~16%) Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~15%) Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти 	<p>58,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>38,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми на етапі підпису заяви Проблема із входом у Дію Труднощі з онлайн-оплатою послуги Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми з оновленням застосунку Дія Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі 	<p>4,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми на етапі підпису заяви Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми з оновленням застосунку Дія 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>31,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в консультації або допомозі адміністратора Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>79,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~56%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~36%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~18%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>73,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~67%) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>25,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відмова (при зверненні онлайн) Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Довге очікування на результат Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі 	<p>2,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії Відмова (при зверненні онлайн) Відсутність рішення за заявою Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	—
Особисті чинники	— ²⁷	<p>33,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Непевненість у результаті при онлайн зверненні (~19%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~15%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>40,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Непевненість у результаті при онлайн зверненні Небажання реєструватись у Дії

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [42% випадків, n = 169]²⁸:



²⁸ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Надання інформації з Державного реєстру речових прав на нерухоме майно

★ довідково

Отримання відомостей про права на нерухоме майно, їх обтяження, а також про об'єктів та суб'єктів цих прав, що містять Державний реєстр речових прав на нерухоме майно.

Користувачі, які звертаються за цією послугою, є старшими, ніж користувачі інших послуг: **медіанний вік складає 52 роки**, причому близько 55% респондентів віком понад 51 рік. **Жінки становлять більшість** серед опитаних (66%). **Рівень освіти користувачів високий** – понад половина має вищу освіту, а ще третина – середню спеціальну. **Близько третини** респондентів отримує щомісячний дохід у межах **3–8 тисяч гривень**. Варто також зазначити, що 41% опитаних є представниками вразливих соціальних груп. Профіль користувачів цієї послуги майже повністю дублює профіль [#00041](#) [Державна реєстрація права власності на нерухоме майно, права довірчої власності як способу забезпечення виконання зобов'язання]; це співпадіння актуальне також для розподілу класів користувачів та бар'єрів, з якими вони стикались.

Поінформованість про можливість отримання цієї послуги онлайн залишається помірною: **трохи більше половини опитаних (53%) знає**, що її можна отримати в цифровому форматі. Однак **тільки 10% зробили спробу** скористатися цією можливістю, тоді як **більшість (68%) навіть не пробувала**, і **13% не знають про цю опцію та не мають бажання її використовувати**.

Бар'єри для отримання послуги онлайн різняться залежно від класу респондентів. Серед тих, **хто зробив спробу**, основними перешкодами стали **технічні труднощі**: 38% стикалися з проблемами під час спроби отримання послуги (зокрема помилки в роботі додатків, складнощі з оплатою або підписом заяви), а також **труднощі, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією**: 38% згадували про відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі, невдалу спробу знайти потрібну послугу або інформацію в Дії, довге очікування на результат, відсутність рішення за заявою та відмову (при зверненні онлайн).

Для респондентів, які навіть **не спробували**, головними бар'єрами, як зазначило 86% опитаних цього класу, виявилися **особливості послуги або життєвої ситуації** – необхідність паперових документів (81%), складність процедури (39%) або потреба в консультації чи допомозі адміністратора (24%). Близько третини також зазначили, що **особисті чинники** стали бар'єром для отримання послуги онлайн: 62% таких відзначили невпевненість у результаті при онлайн-зверненні, а 45% мають звичку отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн).

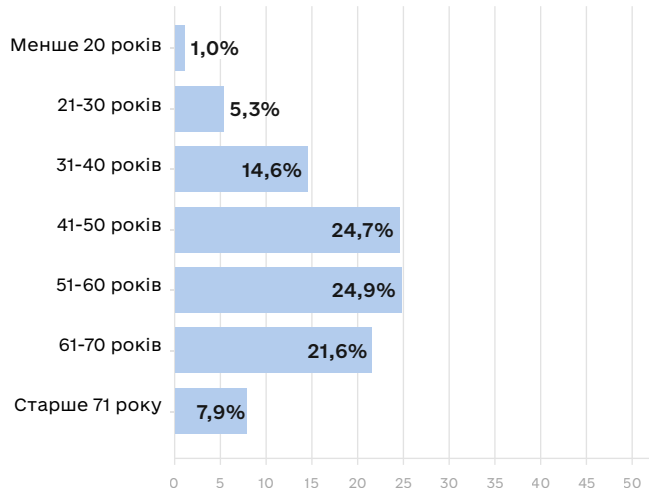
Респонденти, які **не знають і не хочуть** використовувати онлайн-формату, також часто вказують **особливості послуги та життєвої ситуації**, причому 85% таких згадували про потребу **в паперовому документі**. Вагомими бар'єрами також є **особисті причини (47%), технічні бар'єри та брак відповідних знань чи навичок (43%)**.

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують дещо менше половини (48%) опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову версію витягу з ДРРП потрібно самим отримувачам послуги та нотаріусам.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 52 роки



👤👤 СТАТЬ

33,6%

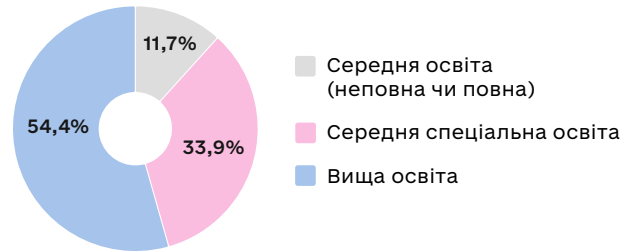
Чоловіки



66,4%

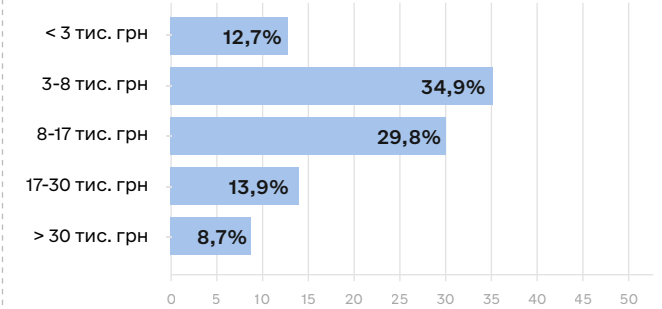
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 333]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

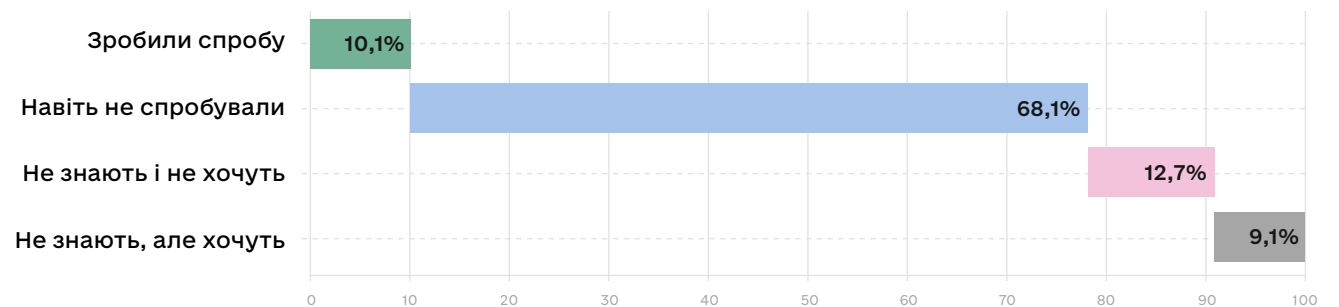
40,5%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

53,2%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

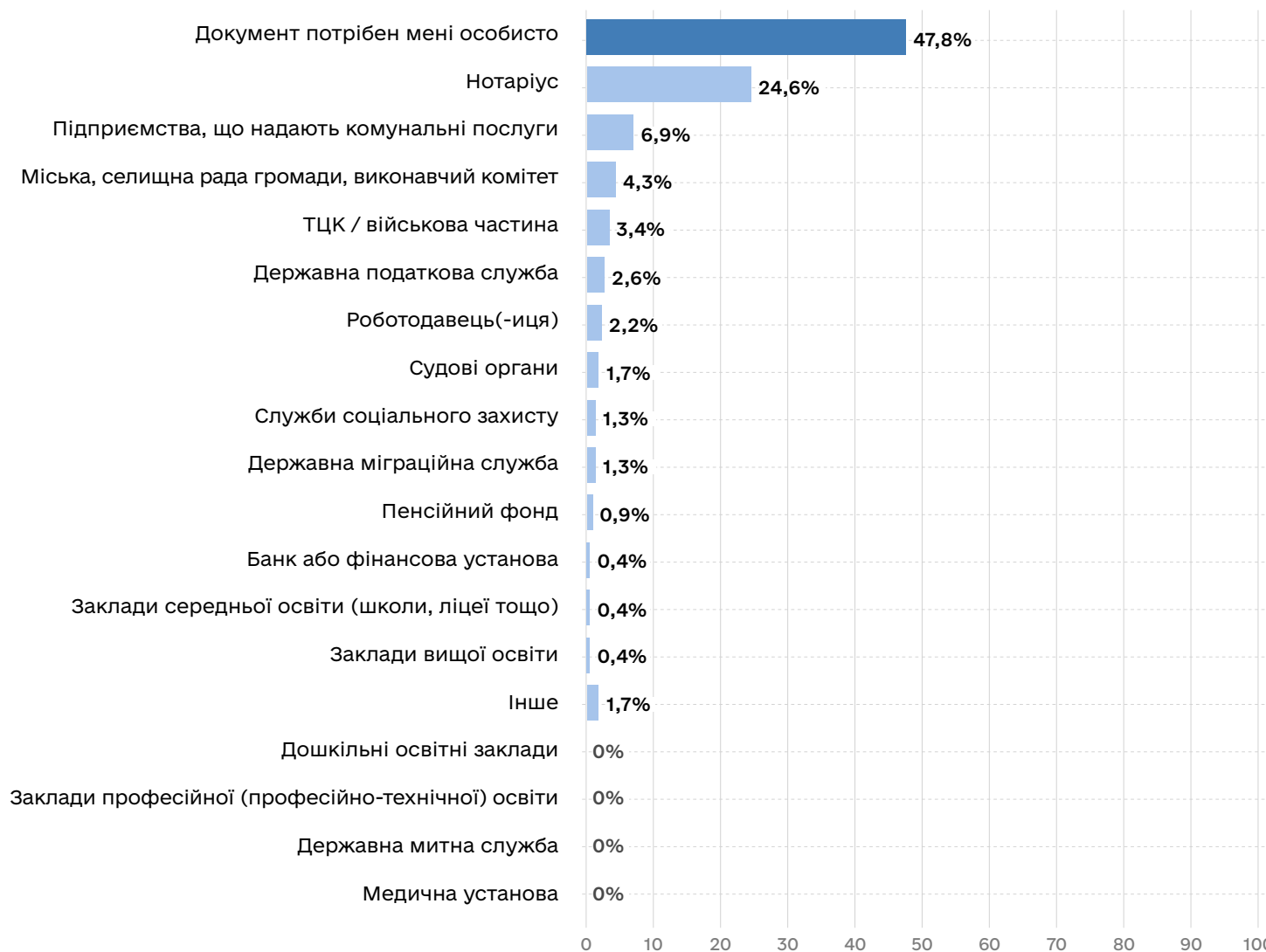
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>12,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн 	<p>32,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~14%) Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~13%) Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>43,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>37,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблема із входом у Дію Проблеми на етапі підпису заяви Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі Проблеми з оновленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Незрозумілий або складний інтерфейс 	<p>3,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Проблеми із входом на порталі Дія Проблеми із встановленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми на етапі підпису заяви 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>22,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>85,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~69%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~34%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~20%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>76,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~66%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>37,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою Відмова (при зверненні онлайн) 	<p>1,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	—
Особисті чинники	— ²⁹	<p>37,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Непевненість у результаті при онлайн зверненні (~23%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~17%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>47,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Непевненість у результаті при онлайн зверненні Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [56% випадків, n = 223]³⁰:



³⁰ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг

★ довідково

Окремі категорії громадян мають право на пільги з оплати послуг за користування житлом, комунальних послуг.

Медіанний вік користувачів послуги складає **44 роки**, причому найбільша частка респондентів – віком 31–40 років (29%). **Жінки становлять значну більшість** серед опитаних (73%). 41% має середню спеціальну освіту, а 39% – вищу. **Рівень доходів** у цієї групи є **нижчим**, ніж у користувачів інших послуг: **63%** респондентів **заробляють менше 8 тисяч гривень** на місяць, а четверо з п'яти отримують менше 17 тисяч гривень. Важливо зазначити, що **65%** опитаних **належать до вразливих соціальних груп**: кожен п'ятий (18%) – ветеран чи член родини ветеранів, кожен сьомий – представник багатодітної сім'ї, кожен десятий – малозабезпечена особа, і така ж частка – люди похилого віку.

Поінформованість про можливість отримання цієї послуги онлайн є помірною: близько **53%** опитаних **знають** про таку опцію. Однак лише **8%** **зробили спробу** скористатися нею, тоді як **більшість (66%) навіть не пробувала**, а **17% не знають і не хочуть** використовувати онлайн-формату.

Бар'єри для отримання послуги онлайн варіюються залежно від досвіду користувачів. Серед тих, хто **зробив спробу**, основними проблемами були **технічні труднощі**: 41% опитаних цього класу стикався з помилками в роботі додатків, труднощами із входом, оплатою чи підписом заяви. Додатково, 31% респондентів цієї підгрупи згадував, що бар'єрами стали **особливості послуги та життєвої ситуації**, а ще 25% відзначили **труднощі, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією**.

Для респондентів, які **не спробували** отримати послуги онлайн, ключовими бар'єрами виявилися **особливості послуги та життєвої ситуації** (71%): найбільш поширеною причиною стала **потреба в паперових документах** (62%), **складність процедури отримання послуги** (50%) та необхідність консультацій або допомоги адміністратора (25%). **Технічні перешкоди та брак навичок** були також суттєвими – про них згадувало 38% респондентів: найбільш поширеними є відсутність навичок отримання адміністративних послуг онлайн (48%) та недостатня поінформованість про можливість отримання послуги онлайн (33%). Серед **особистих чинників**, що стали бар'єром для 33% опитаних цього класу, значну частку займає невпевненість у результаті при онлайн-зверненні (56%) та звичка отримувати послуги в ЦНАПі (44%).

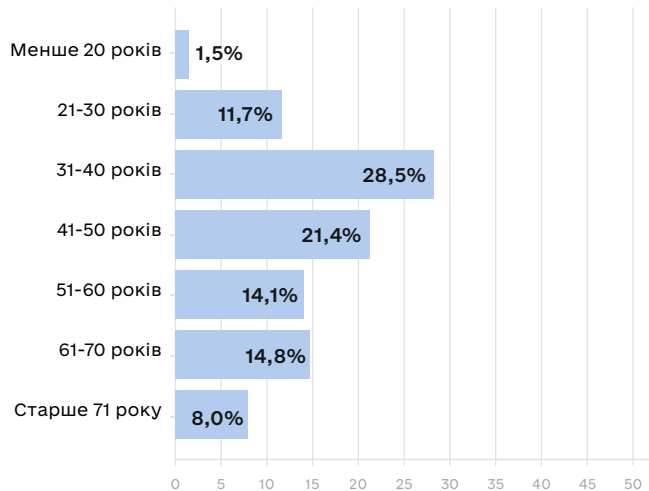
Для респондентів, які **не знають і не хочуть** використовувати онлайн-формату для отримання послуги, ключовими бар'єрами стали **технічні обмеження та брак знань і навичок** (61%). Найпоширенішою причиною є відсутність навичок отримання адміністративних послуг онлайн (74%). **Особливості послуги та життєвої ситуації** виявилися вагомими для 65% респондентів. Серед них найчастіше зазначали потребу в паперовому документі (72%). **Особисті чинники** стають на заваді близько третині опитаних користувачів цього класу, а саме: невпевненість у результаті при онлайн-зверненні, звичка отримувати адміністративні послуги офлайн у ЦНАПі, небажання реєструватися в Дії та сумніви щодо конфіденційності даних.

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують 39% опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про надання пільг на оплату ЖКП потрібно самим отримувачам послуги, службам соціального захисту, підприємствам, що надають комунальні послуги чи ПФ.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 44 роки



👤👤 СТАТЬ

27,2%

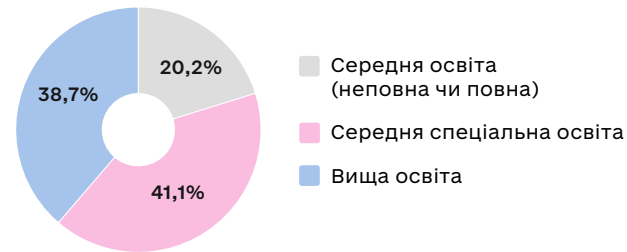
Чоловіки



72,8%

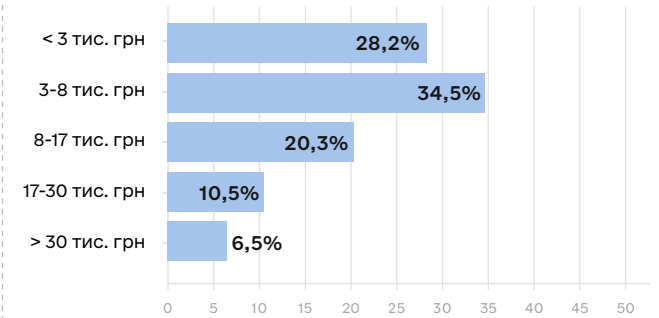
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 344]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

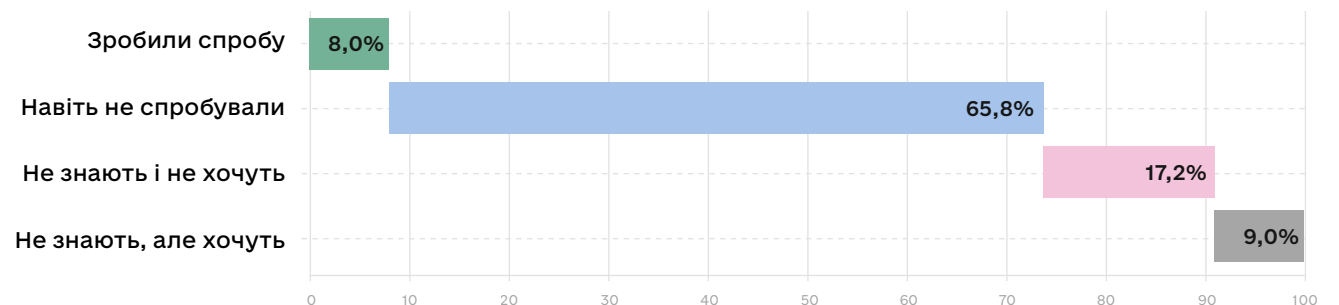
64,8%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

53,2%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

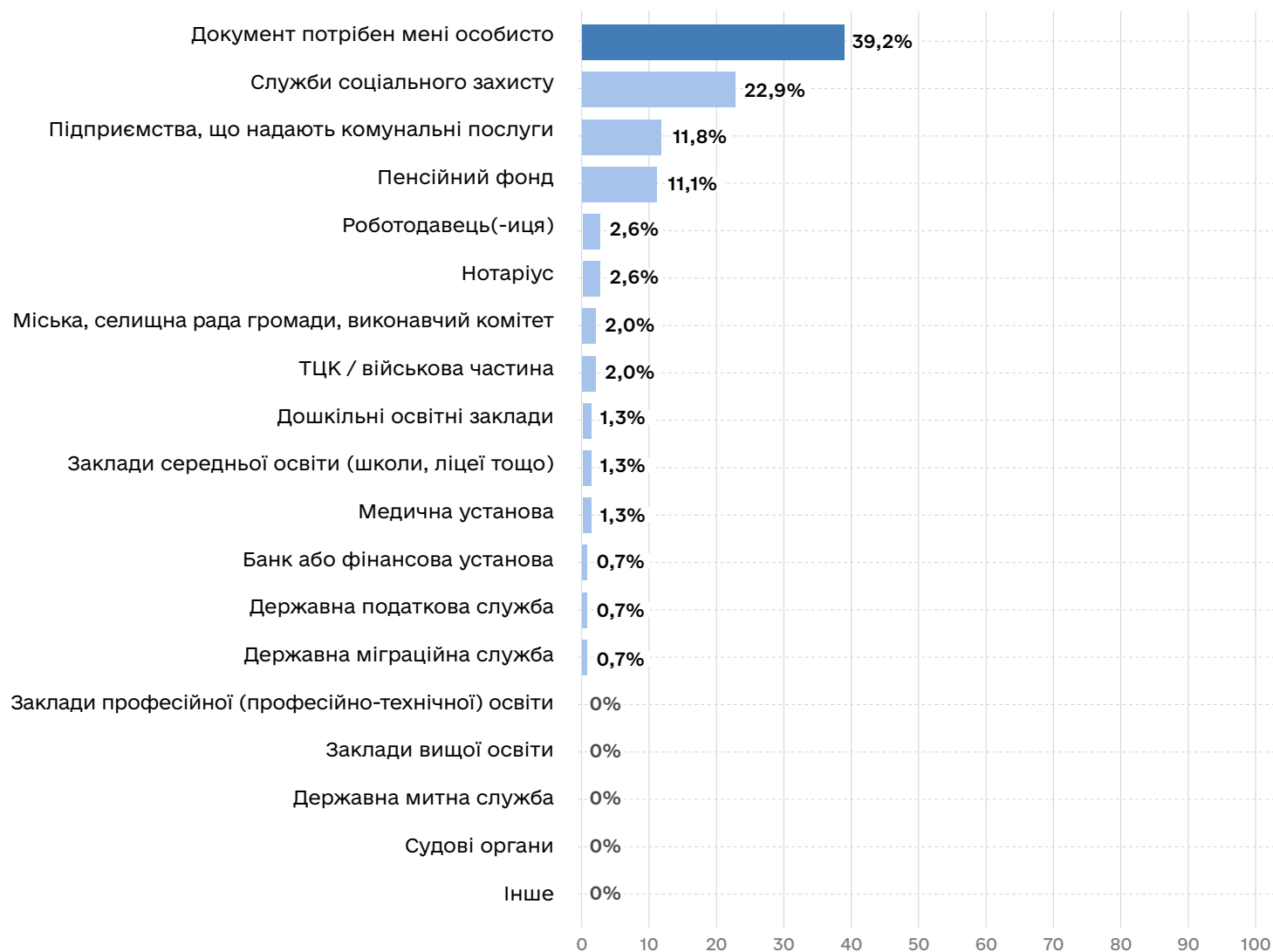
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>12,5%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн 	<p>37,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (~18%) Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~13%) Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт 	<p>60,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>40,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблема із входом у Дію Проблеми на етапі підпису заяви Проблеми із встановленням застосунку Дія Проблеми з оновленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі 	<p>3,8%</p> <ul style="list-style-type: none"> Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблеми із входом на порталі Дія Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми із встановленням застосунку Дія Незрозумілий або складний інтерфейс 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>31,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в консультації або допомозі адміністратора Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації Складна процедура отримання послуги онлайн 	<p>71,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~44%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~36%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~18%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>65,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>25,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність рішення за заявою Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат 	<p>4,2%</p> <ul style="list-style-type: none"> Довге очікування на результат Відсутність рішення за заявою Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії Відмова (при зверненні онлайн) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	—
Особисті чинники	— ³¹	<p>32,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~18%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~14%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>29,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Небажання реєструватись у Дії Сумніви щодо конфіденційності даних

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [37% випадків, n = 149] ³²:



³² Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

Реєстрація місця проживання дитини до 14 років

★ довідково

Для реєстрації місця проживання дитини, батькам дається три місяці з дня народження дитини.

Опитані користувачі послуги реєстрації місця проживання дитини віком до 14 років **здебільшого молодші**, порівняно з іншими послугами, з медіанним віком **37 років**. 15% опитаних – **багатодітні сім'ї**. Жінки складають 78% від загальної кількості респондентів. **Освітній рівень користувачів є високим**, зокрема половина має вищу освіту. Для більшості опитаних користувачів (73%) **рівень середньомісячного доходу не перевищує 17 тисяч гривень**, але третина таких отримує менше 3 тис. гривень.

Близько **60%** опитаних **знають**, що послуга доступна для отримання онлайн. Однак лише **19%** намагалися скористатися цією можливістю.

Користувачі, які **намагалися отримати послугу онлайн**, зіткнулися з різними **технічними труднощами** (60%), що стали основними бар'єрами для них. Більшість із них (52%) зазначила, що під час спроби отримати послугу онлайн виникли технічні помилки. Подекуди опитані користувачі цього класу згадували також про **особливості послуги та життєвої ситуації** (26%), а також про **труднощі, що з ними пов'язані** (23%).

Для більшості респондентів, яка **навіть не спробувала** скористатися послугою онлайн (68%), основними бар'єрами, як зазначило 78% опитаних цього класу, є **особливості послуги та життєві обставини**. Більшість із них (73%) не зверталася за онлайн-реєстрацією через потребу в паперових документах, через складність самої процедури (48%), а також через потребу в консультації чи допомозі адміністратора (17%). Окрім цього, опитані користувачі цього класу також часто згадували про **особисті чинники** (35%), що стримували їх від спроби отримати послугу в онлайн-форматі: більше половини відзначили невпевненість у результаті при онлайн-зверненні та звичку отримувати адміністративні послуги офлайн у ЦНАПі. Ще одним бар'єром для частини опитаних цієї підгрупи (30%) стали **технічні перешкоди та брак необхідних знань чи навичок**. Найчастіше в цій категорії бар'єрів згадували саме про відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (61%) та відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн (24%).

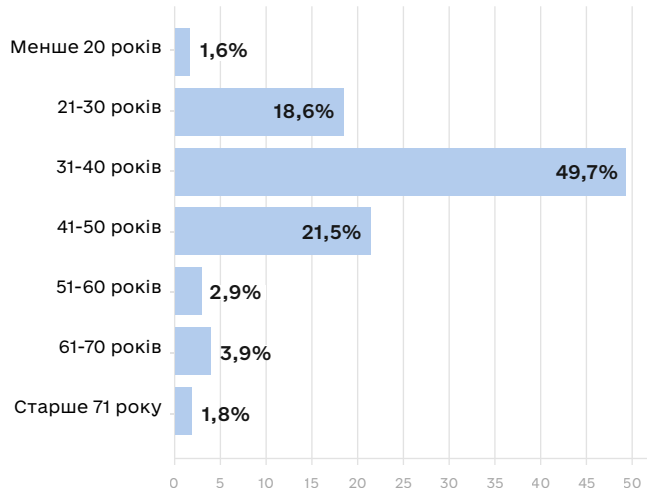
Серед респондентів, які **не знають** про можливість отримання послуги онлайн і **не хочуть** цього робити (7%), бар'єрами є **особливості послуги та життєвої ситуації** (72%), **особисті чинники** (40%) та **технічні перешкоди, брак необхідних знань і навичок** (28%).

Потреба в паперовому документі є досить поширеною причиною звернення по послугу до ЦНАПу: таку декларують дещо менше половини (43%) опитаних користувачів цієї послуги (запитання не ставилось користувачам, які робили спробу отримати послугу онлайн). Найчастіше паперову довідку про реєстрацію місця проживання дитини до 14 років потрібно самим отримувачам послуги чи службам соціального захисту.

ПРОФІЛЬ ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ

👤👤 ВІК

Медіанний вік користувача: 37 років



👤👤 СТАТЬ

21,7%

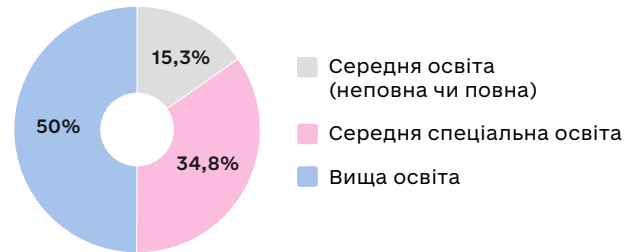
Чоловіки



78,3%

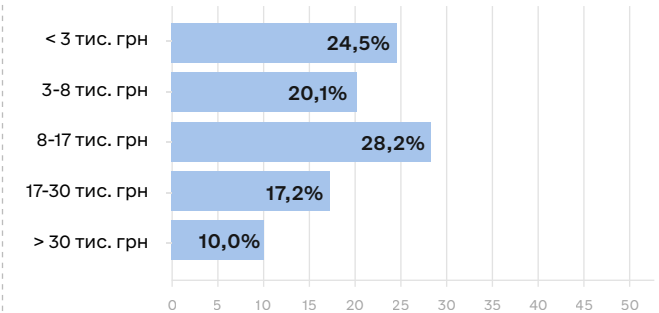
Жінки

🏠 ОСВІТА



💰 ДОХІД

[серед респондентів, які дали однозначну відповідь на запитання, n = 334]



👤 ЧАСТКА ОПИТАНИХ КОРИСТУВАЧІВ ПОСЛУГИ, ЯКІ ЗАРАХОВУЮТЬ СЕБЕ ДО ВРАЗЛИВИХ СОЦІАЛЬНИХ ГРУП

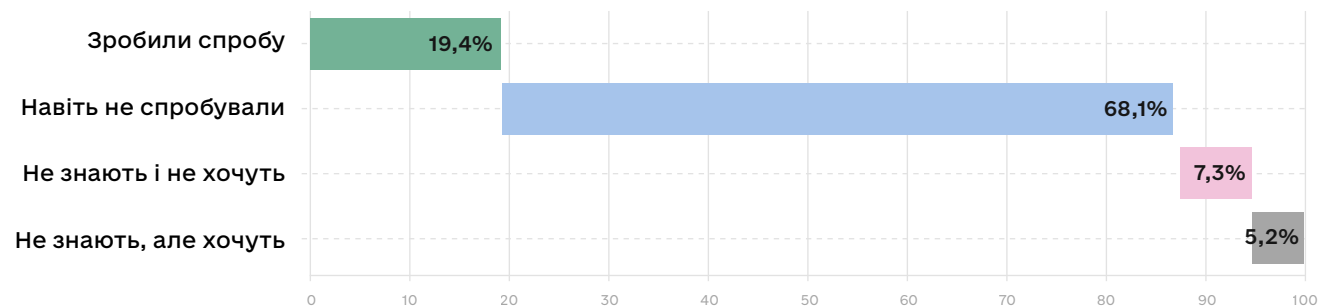
37,2%

ПОІНФОРМОВАНІСТЬ ПРО АДМІНІСТРАТИВНУ ПОСЛУГУ ОНЛАЙН

60,5%

Частина опитаних користувачів послуги, яким відомо, що саме ця послуга доступна до отримання онлайн

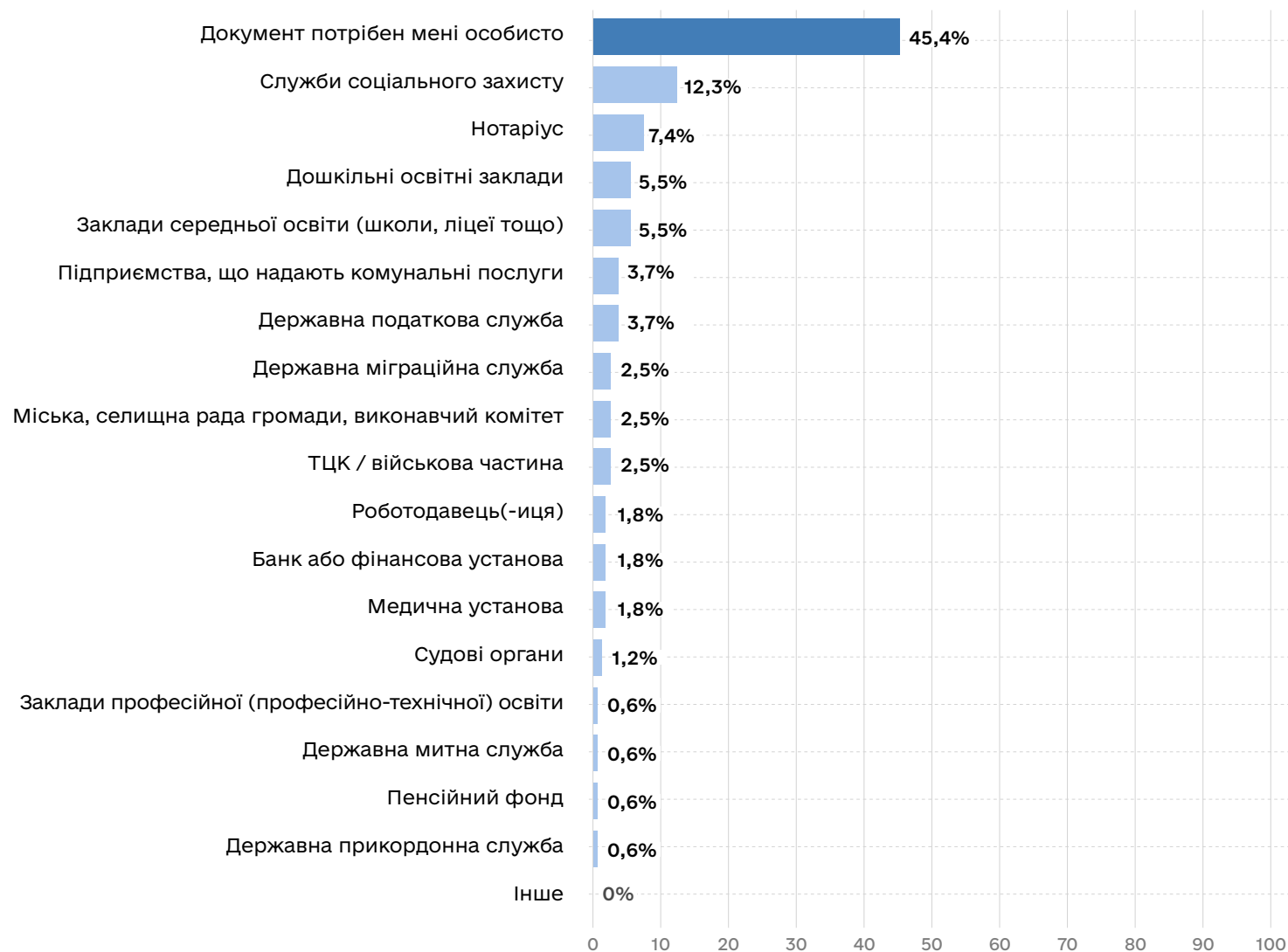
КЛАСИ КОРИСТУВАЧІВ ЗА ПОІНФОРМОВАНІСТЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ ОТРИМАННЯ АДМІНІСТРАТИВНОЇ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН ТА ВІДПОВІДНИМ ДОСВІДОМ (У ЦЬОМУ ВИПАДКУ)



БАР'ЄРИ ДЛЯ ОТРИМАННЯ ПОСЛУГИ ОНЛАЙН

	Зробили спробу	Навіть не спробували	Не знають і не хочуть
Технічні бар'єри, брак знань і навичок	<p>3,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн 	<p>29,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність інформації, що необхідну послугу можна отримати онлайн (~18%) Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти 	<p>27,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відсутність доступу до інтернету / погане з'єднання Відсутність цифрових навичок та / або того, хто може допомогти Відсутність навичок отримання власне адміністративних послуг онлайн Відсутність / непридатність засобів для встановлення додатка чи входу на сайт
Технічні труднощі під час спроби отримання послуги онлайн зараз чи в минулому	<p>59,7%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми на етапі підпису заяви Проблема із входом у Дію Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблеми із встановленням застосунку Дія Незрозумілий або складний інтерфейс Служба підтримки порекомендувала отримувати послугу в ЦНАПі Труднощі з онлайн-оплатою послуги 	<p>3,3%</p> <ul style="list-style-type: none"> Технічні помилки в процесі отримання послуги онлайн Проблеми з оновленням застосунку Дія Проблеми із входом на порталі Дія Проблеми із встановленням застосунку Дія Труднощі з онлайн-оплатою послуги Проблеми на етапі підпису заяви Незрозумілий або складний інтерфейс 	—
Особливості послуги та / або життєвої ситуації	<p>25,6%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в консультації або допомозі адміністратора Складна процедура отримання послуги онлайн Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>78,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~57%) Складна процедура отримання послуги онлайн (~37%) Потреба в консультації або допомозі адміністратора (~13%) Неможливість отримання послуги онлайн у конкретній життєвій ситуації 	<p>72,4%</p> <ul style="list-style-type: none"> Потреба в паперовому документі (довідці) (~51%) Складна процедура отримання послуги онлайн Потреба в консультації або допомозі адміністратора
Труднощі під час спроби отримання послуги онлайн, пов'язані з послугою або життєвою ситуацією	<p>23,1%</p> <ul style="list-style-type: none"> Не вдалося знайти потрібної послуги або інформації в Дії Відсутність рішення за заявою Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Відмова (при зверненні онлайн) Довге очікування на результат 	<p>2,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Відмова (при зверненні онлайн) Відсутність необхідних додаткових опцій в онлайн-сервісі Довге очікування на результат Не вдалось знайти потрібну послугу або інформацію в Дії Відсутність рішення за заявою Довге очікування на результат 	—
Особисті чинники	— ³³	<p>34,9%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні (~19%) Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) (~18%) Сумніви щодо конфіденційності даних Небажання реєструватись у Дії 	<p>40,0%</p> <ul style="list-style-type: none"> Невпевненість у результаті при онлайн зверненні Звичка отримувати адмінпослуги в ЦНАПі (офлайн) Небажання реєструватись у Дії Сумніви щодо конфіденційності даних

Установи / організації, які, згідно з відповідями опитаних користувачів послуги, потребували паперового документу серед усіх опитаних користувачів послуги, які декларують потребу у паперовому документі [43% випадків, n = 171]³⁴:



³⁴ Запитання не задавалось респондентам, які зробили (невдалу) спробу отримати послугу онлайн, перш ніж звернутись в ЦНАП.

**ПУБЛІЧНІ ПОСЛУГИ,
ДОСТУПНІ ВИКЛЮЧНО
ОФЛАЙН**

Частина адміністративних послуг із різних причин на цей момент доступна для отримання лише офлайн. Серед них є послуги, що передбачають обов'язкову особисту присутність отримувача, наприклад, видача паспортів або інших документів, де необхідна ретельна верифікація особи. Водночас є й послуги, перспективні для подальшої цифровізації.

Дані, наведені в цьому розділі, стосуються чотирьох офлайн-послуг, що належать до обох згаданих категорій: Комплексна послуга ID-14 (00928), Довідка про склад сім'ї (скасовано 2019 року), Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні (00166) та Видача погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів (00167). Дослідження цих послуг спрямоване на виявлення труднощів, із якими стикаються як користувачі в процесі отримання, так і адміністратори ЦНАПів у процесі їхнього надання.

Комплексна послуга ID-14

★ довідково

Комплексна послуга для підлітків ID-14 передбачає одночасне оформлення першого паспорта та номера платника податків. ID-картка з номером картки платника податків дійсна 4 роки.

Документи, необхідні для отримання послуги:

- 📄 Заява-анкета
- 📄 Свідоцтво про народження або документ, що підтверджує факт народження, виданий компетентними органами іноземної держави
- 📄 Оригінали документів, що підтверджують громадянство та посвідчують особу батьків або одного з них, які на момент народження особи перебували у громадянстві України, або довідка про реєстрацію особи громадянином України (для підтвердження факту належності особи до громадянства України)
- 📄 Паспорт громадянина України для виїзду за кордон
- 📄 Довідка про взяття на облік внутрішньо переміщеної особи (для внутрішньо переміщеної особи)
- 📄 Одна фотокартка розміром 10 x 15 сантиметрів для внесення відцифрованого образу обличчя особи шляхом сканування із застосуванням засобів Реєстру (для особи, яка не може пересуватися самостійно у зв'язку з тривалим розладом здоров'я)
- 📄 Документи, що підтверджують відомості для внесення додаткової змінної інформації до безконтактного електронного носія, що міститься у паспорті (за наявності)

Комплексну послугу ID-14, що передбачає одночасне присвоєння дитині ідентифікаційного коду та видачу паспорта громадянина України, за словами опитаних адміністраторів, впроваджено для того, щоб забезпечити обмін даними між Єдиним державним демографічним реєстром та Державною податковою службою.

Особливості процедури отримання послуги ID-14

Опитані адміністратори згадують про такі **умови надання комплексної послуги ID-14:**

- ▶ відсутність ідентифікаційного коду;
- ▶ наміри отримати його разом із ID-карткою;
- ▶ наявність документу про реєстрацію місця проживання.

Власне ці умови відрізняють комплексну послугу ID-14 від послуги 00023 «Паспорт громадянина України (ID) вперше після досягнення 14-річного віку». Зокрема отримання останньої не потребує наявності документа про місце реєстрації особи, а також не надає можливості присвоєння ідентифікаційного коду, проте передбачає опцію нанесення додаткової змінної інформації до безконтактного електронного носія та в паспорт, до якої належить ідентифікаційний код. Іншими словами, користувачі послуги «Паспорт громадянина України (ID) вперше після досягнення 14-річного віку» мають можливість отримати ID-картку з нанесеним ідентифікаційним кодом, якщо отримали його раніше.

До запровадження воєнного стану комплексну послугу ID-14 можливо було отримати в установах за місцем реєстрації, після 24 лютого 2022 року – **за місцем проживання**. Крім того, зміни в процедурі надання послуги внаслідок повномасштабного вторгнення стосуються переліку необхідних документів для оформлення ID-картки разом з ідентифікаційним кодом.

Подання витягу з реєстру територіальної громади стало обов'язковим, оскільки адміністратори ЦНАПів мають можливість сформувати його безпосередньо під час надання послуги. Утім, дехто з опитаних адміністраторів зазначає про те, що ця опція доступна лише для мешканців територіальної громади, де відбувається надання послуги.

Процедура отримання комплексної послуги передбачає **особисту присутність дитини** (за певними винятками), оскільки адміністратори ЦНАПів мають здійснити ідентифікацію особи через створення оцифрованого образу обличчя, за бажанням отримувача послуги, адміністратори також сканують відбитки пальців та отримують підпис для оцифрування й розміщення на ID-картці.

Опитані адміністратори ЦНАПів висловлюють протилежні думки щодо **особистої присутності батьків дитини**. Дехто зазначає про те, що присутність батьків є обов'язковою, а, за словами інших учасників дослідження, **дитина може отримувати послугу самостійно**, оскільки саме вона є отримувачем.

Потреба у отриманні послуги ID-14

Опитані користувачі вказують на потребу в ID-картці для отримання свідоцтва про здобуття базової середньої освіти після закінчення 9 класу. Іншим стимулом для отримання першого паспорта слугує чинне законодавство та побоювання відповідальності, зокрема накладання штрафу за відсутність документів.

За словами опитаних адміністраторів, послуга одночасної видачі паспорта та присвоєння ідентифікаційного коду **не скрізь має популярність**. Респонденти із селищ, малих міст та невеликих обласних центрів згадують про те, що здебільшого підлітки віком 14 років не мають потреби в присвоєнні ідентифікаційного коду. Натомість адміністратор ЦНАПу з великого обласного центру зазначає про те, що послуга є доволі популярною, що може бути пов'язано з чисельністю її цільової аудиторії через більшу кількість населення загалом.

Адміністратори, котрі зазначають про низький попит на комплексну послугу, пояснюють його тим, що у 14 років підлітки здебільшого вже мають ідентифікаційний код.

Частина дітей отримує його разом із реєстрацією народження, частина – будучи школярами для відкриття банківських рахунків для здійснення оплат у школі (зокрема, у їдальні).

Крім того, дехто з батьків у процесі підготовки документів для отримання першого паспорта дитини, будучи поінформованими про комплексну послугу, обирає варіант попереднього отримання РНОКПП через ДПС.



«Перед тим, як записатись, вони, звісно, або телефонують, або приходять, або заходять на сайт і читають усю інформацію і ставлять запитання: “Так мені обов'язково йти до податкової брати код чи ні?” Я кажу, що в принципі, якщо його нема, не треба, присвоїмо відразу. Деякі люди кажуть: “Краще схожу, візьму, хай уже буде»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

ШЛЯХ КОРИСТУВАЧІВ КОМПЛЕКСНОЇ ПОСЛУГИ ID-14

01 Усвідомлення потреби

- ✓ Відсутність РНОКПП та бажання отримати його разом із першим паспортом.

02 Пошук інформації про послугу

- ✓ У деяких ЦНАПах працівники рецепції надають консультацію щодо процесу отримання послуги, у інших – є можливість записатись до адміністратора на консультацію.

03 Підготовка документів

- ✓ Перелік документів для оформлення першого паспорта + витяг з РТГ.
- ! Перелік може змінюватись у таких випадках:
 - Батьки не можуть надати свої документи.
 - Одинокa матір / батько.
 - Батьки позбавлені батьківських прав.
 - Батьки не є громадянами України.
 - Дитина народжена за кордоном.
- ! У деяких ЦНАПах працівники рецепції здійснюють перевірку наявності та придатності документів, необхідних для отримання послуги.
- ! Подекуди адміністратори приймають документи батьків лише у паперовому форматі або у електронному за допомогою функції шерингу, водночас дехто допускає демонстрацію документів у Застосунку Дія.

04 Попередній запис на послугу

- ✓ Онлайн або у ЦНАПі заздалегідь / у ЦНАПі у день візиту.
- ✗ Попередній запис скасовується у разі повітряної тривоги.

05 Подача заяви

- ✓ Чітка процедура, тривалістю у 20 хв.

06 Отримання результату

- ✓ За 20 календарних днів.
- ✗ ЦНАПи не мають можливості надавати послугу на виїзді або у терміновому порядку.
- ! У разі оформлення комплексної послуги за наявності РНОКПП, ДПС дає відмову і дитина отримує паспорт без нанесеного РНОКПП.

Пошук інформації та підготовка документів

У процесі отримання комплексної послуги ID-14 опитаних користувачів супроводжували батьки. Із їхньою допомогою користувачі дізнавались і про підготовку до оформлення документів. Респонденти зазначають про те, що **всю необхідну інформацію отримували від працівників ЦНАПів під час візиту**: під час спілкування з працівниками ЦНАПів на рецепції або в межах консультації з адміністратором.



«Я прийшла до ЦНАПу, взяла талончик. Я прийшла десь, напевно, о 9 годині, талончик мені дали на 13:30. Я прийшла, нам ще дали талончик на консультацію, ми прийшли, проконсультувалися, які потрібні документи брати, от, можливо, що ми щось не взяли, щоб ми встигли з'їздити, забрати й привезти. У нас усе було, ми пішли вже далі трошки по своїм справам, прийшли в 13:30»,

— отримувачі послуг ID-14.

За словами адміністраторів, працівники ЦНАПів, зазвичай, на рецепції, забезпечують не лише інформування, а й **перевірку документів**, що необхідні для отримання послуги. Насамперед перевіряють наявність документів, їхню цілісність та дійсність.

Адміністратори ЦНАПів згадують про різні труднощі, із якими стикаються користувачі на етапі збору документів, необхідних для отримання комплексної послуги ID-14. Оскільки ключовою умовою для її надання є відсутність у дитини ідентифікаційного коду, проблемні ситуації виникають тоді, коли отримувачі висловлюють потребу в присвоєнні РНОКПП попри його наявність.

Суб'єкти звернення або їхні батьки не пам'ятають або не знають про наявність раніше отриманого РНОКПП, а тому подаючи заяву на його присвоєння разом із паспортом, отримують відмову. У таких випадках, діти отримують паспорт, але без нанесеної інформації про РНОКПП.



«Ми під час прийому документів перевіряємо всі документи, питаємо: “Чи має ваша дитина податковий код?” Кажуть: “Ні, немає”. Зараз уже дуже ретельно їх допитуємо: “Точно не маєте? Тому що, якщо такий маєте, але під час подачі документів ви не надали, і ми поставимо галочку «присвоїти», і потім під час перевірок з'ясують, що такий податковий код у дитини є, то ви отримаєте відмову від надрукування цього коду на паспорті й на паспорті цей код не буде надрукований. Паспорт надрукують, видадуть, але потім ви з цим паспортом ідете до податкової, берете окремо папірець і [будете] ходити окремо»,

— адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

Іншими документами, що необхідні для отримання комплексної послуги ID-14, є свідоцтво про народження та оригінали документів батьків (або одного з батьків). Найбільш поширеними проблемними ситуаціями опитані адміністратори називають **надання пошкоджених документів**. Особливості зберігання свідоцтва про народження, наприклад, призводять до вицвітання печаток, відповідно, для того, щоб визнати документ дійсним, необхідна його заміна. Опитані також діляться досвідом, коли отримувачі послуги надавали пошкоджені документи батьків, які є військовослужбовцями. У таких ситуаціях адміністратори приймають документ іншого з батьків.

Частина учасників дослідження в цілому зазначає про те, що за присутності когось із батьків під час отримання комплексної послуги достатньо надати документ у Дії. Інші респонденти зазначають про те, що приймають лише фізичний документ або пропонують опцію шерингу паспорту з Дії за допомогою QR-коду.

Окрім пошкоджень, адміністратори подекуди стикаються з проблемою **невідповідності даних, зазначених у свідоцтві про народження та документах батьків**. Наприклад, унаслідок зміни прізвища матері. У такому випадку, за словами опитаних, перелік необхідних документів треба доповнити свідоцтвом про шлюб або іншим документом, що засвідчує зміну прізвища.

Труднощі в процесі надання комплексної послуги, за словами адміністраторів, також часто пов'язані з **відсутністю доступу до даних про місце реєстрації дитини**. Зокрема респонденти наголошують, що внутрішнє переміщення населення загалом стало викликом для обслуговування. За відсутності паперових або електронних документів про реєстрацію місця проживання, відвідувачам, які прибули з інших територіальних громад, необхідно звертатись до ЦНАПів за місцем реєстрації, що подекуди є неможливим через тимчасову окупацію, інтенсивні воєнні дії тощо.

У таких випадках, за словами опитаних адміністраторів, можна надати інформацію про місце реєстрації одного з батьків та присвоїти його дитині. Однак ці дані вносять до демографічного реєстру, а не до реєстру територіальної громади, а перший може видати лише Державна міграційна служба.

Життєві ситуації, що зумовлюють зміни у процедурі надання комплексної послуги ID-14

Одинокa матір / батько

Перелік додаткових документів для отримання послуги

- ⌄ Витяг з Державного реєстру актів цивільного стану громадян.
- ⌄ Свідоцтво про смерть (у разі смерті одного з батьків).
- ⌄ Свідоцтво про розірвання шлюбу.

Батьки позбавлені батьківських прав

- ⌄ Рішення суду про позбавлення дитини батьківських прав.
- ⌄ Рішення суду про призначення опікуна.

Один з батьків / батьки не є громадянами України

- ⌄ Довідка про реєстрацію особи громадянином України.

Дитина народжена за кордоном

- ⌄ Підтвердження легалізації свідоцтва про народження, виданого за кордоном.

Взаємодія з суб'єктом надання послуги

Суб'єктом надання комплексної послуги ID-14 є Державна міграційна служба України і в заявників є можливість звернутись по цю послугу або до ЦНАПу, або до територіального органу ДМС (або в ДП «Документ»). Процедура отримання послуги в ДМС та в ЦНАПі має певні відмінності й у випадку міграційної служби є більш гнучкою. Наприклад, ДМС та ДП «Паспорт» пропонують **виїзне оформлення та доставку паспортних документів**, що є необхідним для маломобільних груп населення. Опитані адміністратори також згадують про можливість ДМС **термінового виготовлення першого паспорту** (до 10 робочих днів замість 20-ти) за заявою одного з батьків. Своєю чергою, Центрам надання адміністративних послуг бракує нормативної або технічної бази для надання цих послуг.

Окрім того, адміністратори ЦНАПів згадують про **обмежений доступ до реєстрів**, наприклад, Єдиного демографічного реєстру або Реєстру актів цивільного стану. Наслідком цього передусім є неможливість адміністраторів перевірити актуальність документів, що подали заявники. Цей обов'язок закріплено за суб'єктом надання – міграційною службою. Однак, за словами опитаних, можливість здійснювати перевірку документів у ЦНАПі зменшила б кількість відмов у наданні послуги на основі зафіксованих розбіжностей.



«Наприклад, буває, що приходить мама. У неї в свідоцтві про народження вказано одне прізвище, а в паспорті в неї вже нове прізвище. Документа про зміну прізвища в неї із собою немає. Якщо б, можливо, у нас був доступ до реєстру РАЦСів, ми б могли цю інформацію перевірити, надати [послугу]. Для цього є міграційна служба, тому що нашим основним завданням є прийняти правильний перелік документів, а вже всю інформацію, що ми вносимо, це вже перевіряє міграційна служба. У них більше повноважень. У них доступ до реєстру більш розширений»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

Рекомендації по вдосконаленню процесів для фронт-офісу

- 1 Надати ЦНАПам доступ до реєстру ДРФОПП, підвищити доступність послуг ДПС шляхом запровадження їх надання через ЦНАП.
- 2 У разі **надання адміністраторам ЦНАПів доступу до ДРФОПП** оптимізований процес надання послуги включатиме такі етапи:
 - Адміністратор здійснює перевірку наявності РНОКПП через реєстр, а не зі слів заявників
 - У випадку наявності РНОКПП перескерувати на послугу видачі першого паспорта.
- 3 У разі **не надання адміністраторам ЦНАПів доступу до ДРФОПП**, рекомендовано налагодити співпрацю ЦНАПів та ДМС для перевірки наявності РНОКПП та його отримання у разі наявності. Водночас оптимізований процес надання послуги може включати такі етапи:
 - У разі автоматичного виявлення РНОКПП процес надання комплексної послуги призупиняється.
 - Адміністратор здійснює запит на інформацію про РНОКПП / Адміністратор повідомляє батьків про наявність РНОКПП і потребу у його наданні для отримання паспорта.

Довідка про склад сім'ї / Видача витягу з Реєстру територіальної громади про усіх зареєстрованих із нею осіб

★ довідково

Довідку про склад сім'ї скасовано згідно з наказом Мінсоцполітики від 17 липня 2019 року № 1106.

Оскільки довідку про склад сім'ї (00201) скасовано 2019 року, запит на неї досі є високим, а тому користувачі замість довідки отримують **витяг із Реєстру територіальної громади про всіх зареєстрованих осіб (00038)** – документ у паперовій або електронній формі, що підтверджує відомості про місце проживання (перебування) особи або інформацію про відсутність таких відомостей на момент формування витягу.

Документи, необхідні для отримання послуги:

- 📄 Заява про видачу Витягу
- 📄 Паспортний документ особи або довідка про звернення за захистом в Україні
- 📄 Документ, що підтверджує право власності на житло (у разі звернення за витягом власника житла)
- 📄 Документ, що підтверджує повноваження представника (у разі подання заяви законним представником)

Особливості процедури отримання витягу

За словами адміністраторів, витяг можуть отримати власники або співвласники житла, а також особи, які зареєстровані в приміщенні. Якщо ж власник не може самостійно звернутись, то це може зробити уповноважений законний представник.

Користувачі та адміністратори деяких ЦНАПів згадували про те, що в ЦНАПах немає попереднього запису для отримання витягу, лише жива черга, оскільки отримання цієї послуги забирає не так багато часу.



«Якщо всю інформацію внесено до реєстру тергромади: паспортні дані, дата реєстрації, ідентифікаційний у наявності, то цю довідку видаємо швиденько, хвилин 2–3 і її відразу формують»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Потреба в отриманні витягу

Опитані користувачі зазначають такі причини звернення по Витяг з РТГ про всіх зареєстрованих:

- ▶ подача документів до медико-соціальної експертної комісії (МСЕК)³⁵;
- ▶ оформлення пільг на житлово-комунальні послуги для багатодітних сімей;
- ▶ оформлення пільг на придбання твердого палива членами сімей військовослужбовців.

Інтерв'ю з адміністраторами підтверджують отримані результати: по витяг звертаються члени багатодітних сімей та люди літнього віку – перш за все для подальшого отримання пільг. Крім того, витяг про зареєстрованих осіб необхідний деяким комунальним підприємствам для перерахунку сум комунальних платежів.

35 19 грудня Верховна Рада України ухвалила Законопроект про ліквідацію МСЕК, але на момент дослідження вони ще функціонували.

Наприклад, розмір платежів за водопостачання для мешканців багатоквартирних будинків, які не мають індивідуальних лічильників, залежить від кількості зареєстрованих осіб і подекуди існує потреба у оновленні цієї інформації. Але також адміністратори вказують на четверту причину, з якої користувачі можуть звертатися по витяг, – підтвердження багатодітності батьками для територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки.



«Зазвичай по таку довідку звертаються для ОСББ та керівних компаній, тобто для оплати за комунальні послуги: вивіз сміття, вода й таке інше. І зараз трішки ТЦК та СП ... хто оформляє відтермінування від мобілізації, то от зараз вони теж людей відправляють по довідки про зареєстрованих, особливо це стосується багатодітних батьків»,

– адміністратори ЦНАПів, селище, глибокий тил.

ШЛЯХ ОТРИМУВАЧІВ ВИТЯГУ З РТГ ПРО УСІХ ЗАРЕЄСТРОВАНІХ ОСІБ У ЖИТЛОВОМУ ПРИМІЩЕННІ:

01 Усвідомлення потреби

- ✓ Вимога МСЕКУ / ТЦК та СП, комунальних підприємств, нотаріусів.
- ✓ ЦНАПи видають витяг про усіх зареєстрованих за адресою. Довідку про фактичний склад сім'ї видають квартальні комітети.

02 Пошук інформації про послугу

- ✓ Рекомендація установ, яким потрібен документ.

03 Підготовка документів

- ✓ Документ, що підтверджує особу та документ, що підтверджує право власності на нерухомість.
- ! Перелік змінюється у таких випадках:
 - Мешканці приватних будинків, які зберігають будинкові книги.
 - Діти до 14 років не мають реєстрації.

04 Попередній запис на послугу

- ✓ Попередній запис необов'язковий.

05 Подача заяви

- ✓ Отримати довідку можливо на основі усної заяви.

06 Отримання результату

- ✓ Процедура отримання послуги триває до 20 хв.
- ! Тривалість процедури може збільшуватись у разі необхідності оновлення даних у реєстрах, тобто внесення до РТГ даних про мешканців.

Пошук інформації та підготовка документів

Адміністратори та користувачі зазначають про необхідність таких документів:

- 📄 Документ, що підтверджує особу – паспорт чи ID-картка (доступний шеринг через Дію).
- 📄 Будинкова книга для мешканців приватних будинків (якщо вона зберігається у заявників).
- 📄 Документ, який засвідчує право власності на житло, у деяких випадках це може бути посвідка на постійне проживання (адже не громадяни України можуть мати у власності житло на її основі).
- 📄 Свідоцтва про народження дітей, які проживають у житловому приміщенні.
- 📄 Заява письмова або усна.

Найбільшою перешкодою для формування Витягів з РТГ про усіх зареєстрованих є неактуальність або відсутність даних у реєстрі.

Ця проблема є особливо актуальною для мешканців приватних будинків; громадян, які проживають з дітьми; іноземців та громадян, власниками житла яких є військовослужбовці (зокрема безвісті зниклі).

Мешканці приватних будинків

До 2016 року місце проживання мешканців приватних будинків фіксувалося у будинкових книгах. Проте з ухваленням Кабміном у 2016 році Правил реєстрації місця проживання, ведення таких книг більше не передбачалося.

Як зазначають опитані адміністратори, будинкові книги стали архівними документами, і в територіальних громадах було ухвалено рішення про їхнє вилучення та перенесення даних до електронних реєстрів.

Однак **деякі мешканці приватних будинків не подали будинкові книги, через що інформація про їхню реєстрацію в громадах або відсутня, або є застарілою.** Тому адміністратори закликають надавати будинкові книги за їх наявності, щоб доповнити відсутні дані.



«Ми просимо ще будинкові книги, щоб ми звірялися з тим, що в нас у базах і що в будинковій книзі»,

— адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.



«Якщо є будинкова книга. Тому що сьогодні реєстр тергромади не до кінця наповнено, тому що є такі моменти, що дітей туди не внесено ... і їх, щоб внести, потрібно бачити дату реєстрації за цією адресою, що беруть із будинкової книги. Але якщо всю інформацію є внесено по цьому домогосподарству, вона є повна, то будинкову не вимагають»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Громадяни, які проживають з дітьми та іноземці

Інформація про реєстрацію дітей у житловому приміщенні може бути відсутня, оскільки **до РТГ були перенесені дані Єдиного державного реєстру виборців, у якому не було осіб віком до 18 років.** З цієї ж причини у РТГ можуть бути відсутніми дані про місце реєстрації іноземців, які не мають українського громадянства.

Громадяни, власниками житла яких є військовослужбовці (зокрема безвісті зниклі)

Разом з тим, військовослужбовці, будучи власниками або співвласниками житла, часто мають обмежені можливості для оформлення довіреностей через перебування в зоні бойових дій або у військових частинах. Виникають і непрості ситуації, коли власник житла зникає безвісти. Оскільки це юридично не є тотожним факту смерті, це може ускладнювати або затримувати вступ у спадщину.

Перешкоди для актуалізації даних у РТГ

Адміністратори зазначають, що однією з основних перешкод для актуалізації даних є виїзд значної кількості громадян за межі України. Інформацію про них внесено до реєстрів, втім часто вона є застарілою, а її оновлення ускладнене відсутністю фізичного доступу до їхніх документів.

У разі потреби у Витягу з РТГ про всіх зареєстрованих, щоб власник житла міг його отримати, членам сімей необхідно надсилати копії паспортів або інших документів для актуалізації даних.



«Неможливо внести точних даних про людей, які входять до складу сім'ї, коли людина виїхала, паспорт біля неї, ... ми не можемо актуалізувати даних ... деякі дані внесено до будинкової книжки, звичайно, але вони не є повні й немає ідентифікаційного коду в будинковій книжці, неповні дані паспорта, щоб актуалізувати людей. ... зараз у зв'язку з військовим станом у нас дуже багато людей виїхало за межі України. Їх фактично немає, але вони всі зареєстровані. І тому так, коли не стовідсотково наповнено ще базу, не стовідсотково актуалізовано людей, інколи таке щось виникає. Але ми і з цього виходимо: люди скидають паспорти, скидають свої дані, щоб внести до реєстру, щоб власник міг все-таки отримати свій витяг»,

— адміністратори ЦНАПів, селище, глибокий тил.

Іншим викликом є старі записи про місце реєстрації, що не відповідають сучасним вимогам, коли наприклад, у місці реєстрації вказано частину об'єкту нерухомості. Це створює плутанину при наданні витягу, оскільки дані витягу охоплюють весь будинок, а не конкретну частину.



«У людей, наприклад, один будинок там 38-ий, наприклад. Там їм ставлять дріб один дріб два. Хоча такого нерухомого майна в реєстрі нема. Ось, тобто дуже багато різних питань. Тобто там і кімнати навіть зустрічалась таке в практиці розбивали. Хоча по реєстру нерухомого майна проходить кімната 16, а там когось 16 дріб один, 16 дріб два. Це ділили особові рахунки. Але, ну так не можна було робити, не можна людину так прописати, тому що прописують їх безпосередньо в нерухомому майні, яке має статус житлового»,

— адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

Витяг про всіх зареєстрованих VS «Довідка про склад сім'ї»

Інформація, яка містилася у скасованій довідці підтверджувала різний тип сімейних обставин (зв'язки, факт ведення спільного / роздільного господарства), який був необхідним для отримання багатьох інших послуг – наприклад, оформлення пільг, субсидій чи присвоєння статусів (багатодітних, мама-героїня тощо), врегулювання цивільних справ тощо.

Для доведення тих фактів, які зазначалися у Довідці про склад сім'ї тепер заявникові треба зібрати більшу кількість документів.

Зокрема, ЦНАПи видають альтернативну послугу – витяг з Реєстру територіальної громади про всіх зареєстрованих осіб (00038), який лише частково покриває потреби заявників. Для задоволення запиту довідки про фактичний склад сім'ї видають квартальні комітети, ОСББ чи діловоди ОМС, попри відсутність повноважень.

І усі ці документи громадяни традиційно називають «Довідка про склад сім'ї», адже для них це не про назву адміністративної послуги, а про змістове наповнення.

Потреба у довідці виникає через:

1

Необхідність підтверджувати інформацію, яка важлива для вирішення побутових та цивільних питань і відсутність комплексної адміністративної послуги, яка би задовольняла цей запит.

2

Вимогу подавати довідку для більш ніж 14 послуг, яка закріплена в описі послуг на офіційних каналах інформування.

За словами адміністраторів, низка установ продовжує вимагати довідку про склад сім'ї, яка є скасованою. Відтак користувачі звертаються до ЦНАПів із проханням сформувати цю довідку, подекуди мають потребу зафіксувати фактичну кількість мешканців житла, однак адміністратори ЦНАПів інформують користувачів про скасування довідки та надають Витяг про усіх зареєстрованих. З іншого боку, не усі користувачі з потребою у довідці про склад сім'ї звертаються до ЦНАПів, де отримують таку консультацію. Дехто звертається до керівників ОСББ або окремих працівників ОМС, які у довільній формі формують довідку, яка підтверджує певні сімейні обставини.



«Але все ж таки деякі органи державної влади, підприємства, установи, організації все одно вимагають. Мало того, так вони ще й чітко зазначають у переліку документів “довідка про склад сім'ї”. І тоді ми роз'яснюємо громадянам, що немає такої довідки, що її скасовано»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, прифронтові території.



«Інколи людина хоче, щоб її видали витяг про зареєстрованих тільки тих, які проживають. ... “У мене шестеро дітей, вони виїхали й вони тут не живуть. Мені напишіть, що ми з дідом тільки вдвох тут”. Такого ми не можемо писати, що вони проживають чи не проживають. Ми таких повноважень не маєм. Ми ж не знаємо, чи хто там живе, чи не живе»,

– адміністратори ЦНАПів, місто, тил.

Рекомендації по вдосконаленню процесів для фронт-офісу

- 1 Актуалізувати та деталізувати перелік документів у інформаційних картках та на офіційних каналах інформування.
- 2 Сприяти використанню Витягу з РТГ про усіх зареєстрованих у житловому приміщенні як альтернативи Довідці про склад сім'ї.
- 3 Вжити заходів для наповнення та актуалізації інформації в РТГ.

Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні

★ довідково

Рух великовагових та великогабаритних транспортних засобів автомобільними дорогами, вулицями та залізничними переїздами можливо лише за наявності дозволу, що видав уповноважений підрозділ Національної поліції. Великоваговим вважають транспортний засіб або автопоїзд (із вантажем чи без нього), якщо його максимальна або осьова вага перевищує хоча б один параметр, що визначено в пункті 22.5 Правил дорожнього руху.

Документи, необхідні для отримання послуги:

- 📄 Заява, де зазначено марку, модель, номерний знак, заплановані строки проїзду та кількість рейсів, маршрут руху, геометричні (висота, ширина, довжина) й вагові (загальна вага, осьові навантаження) параметри транспортних засобів, інформацію про вантаж, найменування, адресу, номер телефону перевізника та прізвище відповідальної за перевезення особи
- 📄 Копії погоджувальних документів із власниками вулично-дорожньої мережі, залізничних переїздів, мостового господарства, служб міського електротранспорту, електромереж, електрифікації, електрозв'язку щодо проїзду автотранспорту; (у разі, коли висота великогабаритного транспортного засобу з вантажем або без нього від поверхні дороги становить більш як 4,5 метра, видачу дозволу погоджують із службами міського електротранспорту, електромережі, електрифікації, електрозв'язку, мостового господарства, якщо розміри великогабаритного транспортного засобу перевищують заввишки 5 метрів, завдовжки 26 метрів,

заввишки 4,5 метра, а загальна маса великовагового транспортного засобу перевищує 52 тонни, маршрут, що проходить через залізничні переїзди, додатково погоджують із дистанцією колії залізниці (державна власність) або власниками переїздів (інші форми власності) чи уповноваженими ними організаціями. Якщо загальна маса великовагового транспортного засобу перевищує 60 тонн, власник автомобільних доріг чи вулиць або уповноважена ним організація, що відповідає за їхнє експлуатаційне утримання, приймає рішення про проведення (за рахунок замовника) спеціального обстеження або / і випробування будівель, споруд і мереж на маршруті та в разі потреби про укріплення штучних споруд)

- 📄 Документ, що підтверджує внесення плати за оформлення дозволу.

Особливості процедури отримання дозволу

За словами адміністраторів, отримати послугу можуть фізичні особи, підприємці або організації, які займаються перевезеннями. Існує кілька способів надання цієї послуги: термінове (до 3 робочих днів) і нетермінове (від 3 до 10 робочих днів). За словами адміністраторів та користувачів, сам прийом документів триває до 15 хвилин. У деяких містах процедура заяви на отримання дозволу не передбачає обов'язкової присутності заявника, як згадують адміністратори, подати заяву для отримання послуги можливо за допомогою пошти або на вебпорталі. Про готовність послуги всі користувачі дізнаються через SMS-повідомлення.

Залежно від вагових параметрів, за словами адміністраторів, призначають супровід Поліції.



«Якщо параметри вагового транспорту до 3,75, тоді не потрібно супроводу. Якщо вже оцей вантаж перевищує (від 3,50 до 3,75), тоді вже йде супровід автомобіля, прикриття додає автомобіль Поліції. Якщо більше 3,75, тоді вже такий вантаж супроводжує автомобіль патрульної Поліції. Власне, в цій заяві вказують вид супроводу, чи потрібно, чи не потрібно. І патрульна Поліція бачитиме по вагових і геометричних параметрах транспортного засобу, чи потрібно, чи не потрібно»,

— адміністратори ЦНАПів, обласний центр, тил.

Здебільшого користувачі задоволені процедурою отримання дозволу в ЦНАПі, адже процес подання всіх документів є зручним та не зумовлює особливих труднощів.



«У ЦНАПі визначено спеціального працівника з цього питання, ми до нього звертаємося і здаємо документи, дійсно, що стосується ЦНАПу, то взагалі ніяких проблем немає. Вони в нас дуже-дуже швидко приймають ці документи, передають їх у поліцію й дуже швидко видають, як тільки з'являються документи. Вони повідомляють, ми їдемо туди і забираємо ...отримуємо дозволи через ЦНАП, у нас прямого контакту з поліцією немає, це заборонено, я так розумію»,

— отримувачі послуг (Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні).

Потреба в отриманні дозволу

Основною причиною отримання дозволів на участь у дорожньому русі є необхідність дотримання законодавчих вимог щодо перевезення великогабаритних вантажів. Вантажі, які перевищують встановлені норми ваги, ширини чи довжини, потребують відповідних дозволів. Для перевізників постійне використання великогабаритного транспорту зумовлює регулярну потребу в їх отриманні.

ШЛЯХ ОТРИМУВАЧІВ ДОЗВОЛУ НА УЧАСТЬ У ДОРОЖНЬОМУ РУСІ ТРАНСПОРТНИХ ЗАСОБІВ, ВАГОВІ АБО ГАБАРИТНІ ПАРАМЕТРИ ЯКИХ ПЕРЕВИЩУЮТЬ НОРМАТИВНІ:

01 Усвідомлення потреби

- ✓ Низка нормативних документів обґрунтовує потребу у отриманні дозволів.
- ! За відсутність дозволу передбачено адміністративну відповідальність.
- ! Дозвіл на участь у дорожньому русі надається під час перевезень представникам патрульної поліції у паперовому форматі.

02 Пошук інформації про послугу

- ✓ Умови надання дозволу є незмінними протягом тривалого періоду, тож отримувачі послуги знайомі з процедурою.

03 Підготовка документів

- ✓ Заява.
- ✓ Копії погоджувальних документів з власниками вулично-дорожньої мережі, залізничних переїздів, мостового господарства тощо.
- ✓ Документ, що підтверджує внесення плати за оформлення дозволу.
- ✓ Пошук власників вулично-дорожньої мережі та отримання погоджувальних документів є викликом для заявників.

04 Попередній запис на послугу

- ✓ Попередній запис необов'язковий.

05 Подача заяви

- ✓ Процес подачі заяви є швидким.

06 Отримання результату

- ✓ Видача дозволу відбувається у межах 3-х робочих днів.
- ! Забір документів з ЦНАПів представниками Нацполу відбувається один раз на добу, що впливає на терміни отримання результату.

Пошук інформації та підготовка документів

Користувачі згадують, що інформацію про перелік необхідних документів можна отримати на офіційному сайті ЦНАПу, це значно спрощує процес отримання послуги.



«Є сайт, тут усі документи, є інформаційна карта, де вказано всі нормативні акти, вказані всі вимоги, що треба, як треба і для чого»,

– отримувачі послуг (Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні).

Перед тим, як подати документи до ЦНАПу, користувачам необхідно зібрати їх в інших установах, що погоджують залізничні переїзди, видають погодження на ввезення чи вивезення вантажу тощо. За словами користувачів, **процес збору необхідних документів є доволі тривалим.**



«Ми звертаємось передосім в Укравтодор. Потім Укравтодор нам дає рахунок, ми його проплачуємо за певну кількість кілометрів, куди нам треба поїхати, і після Укравтодору ми звертаємось до ЦНАПу. Так само потрібно для того, щоб ми мали ЦНАП, нам потрібно колії деколи погодити, потім треба погодити з містом, де ми забираємо вантаж, із місцем, куди привозимо вантаж. Це дуже проблемні моменти, тому що це дзвонити в кожен міський раду, в село, знайти дуже велика проблема. Це займає від однієї години до 5 днів, а деколи взагалі це неможливо зробити. У нас законодавство просто нікудишнє щодо цього. І після того всього, як ми зберем увесь пакет документів, тоді ми йдемо в ЦНАП для того, щоб нам потім, щоб вони звернулися в поліцію. Поліція вже дала документи, дала дозвіл, вертаю в ЦНАП, потім це все забираю з ЦНАПу вже»,

– отримувачі послуг (Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні).

За словами користувачів та адміністраторів, для того, щоб отримати дозвіл на участь у дорожньому русі транспортного засобу, габарити якого перевищують нормативні, потрібно у відповідній заяві вказати опис автомобіля, запланований термін проїзду, кількість рейсів, геометричні та вагові параметри, а також інформацію про вантаж і дані про відповідальних за перевезення. Разом із тим надають інформацію й свідоцтво про відповідну підготовку та право водія керувати транспортним засобом. До перерахованих документів додають копію договору про страхування й квитанцію про оплату. Необхідно також надати документ, що підтверджує особу, якщо ж це довірена особа, то додають і доручення. Залежно від маршруту є відповідний перелік таких погоджень, як перетинання меж, залізничних переїздів, дозвіл власників доріг, якщо вага великогабаритного транспорту перевищує 60 тонн. Також необхідно подати погоджувальний документ від служби автомобільних доріг України. Окрім основних документів, деякі адміністратори згадують про дозвіл на обробку персональних даних.

Суттєвим недоліком процедури отримання послуги, за словами опитаних користувачів, є **потреба звертатись до багатьох установ для отримання необхідних документів.** По-перше, заявникам необхідно з'ясувати перелік необхідних установ, серед яких балансоутримувачі доріг. Якщо стосовно доріг державного значення заявникам необхідно звертатись до Укравтодору, то балансоутримувачами доріг місцевого значення, які передбачає маршрут перевізника, є інші установи й, відповідно, вони надають необхідні документи для отримання дозволу. По-друге, така ситуація передбачає суттєві часові та фінансові витрати для переміщень між цими установами.



«Укравтодор дає по дорогах державного значення, місцевого значення вони не дають. Тобто, якщо ми заїхали там до міста Івано-Франківськ, вони мені напишуть «Міська смуга Івано-Франківська», Укравтодор далі не дасть, тому я шукаю в інтернеті, або ж у нас є певні номери телефонів, тому ми шукаємо, хто дає суто по місту, Укравтодор це не дає. Балансоутримувачі доріг, хто дає, їдем туди, де нам треба забрати вантаж»,

– отримувачі послуг (Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні).

Отримання результату послуги

На думку адміністраторів та користувачів, особливих труднощів при отриманні дозволу в ЦНАПі не виникає, адже замовники цієї послуги добре поінформовані про процедуру подачі документів та їхній перелік.



«Узагалі не проблемна послуга. Ті заявники приходять максимально підготовлені, тому що вони це роблять на постійній основі, тому вони дуже добре знають. І не змінювався пакет документів кардинально, за останні п'ять років взагалі не змінювався ... для них це нормальний режим, бо це їхня робота і вони дуже добре навіть самі орієнтуються. Інколи навіть вони, скажімо, прийшли, в них усе готово, дві хвилини прийняли, все добре, пішли задоволені»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, тил.

Одним із чинників, що впливає на термін отримання дозволу, є час подачі заяви. Респонденти зазначають про те, що з деяких ЦНАПів заяви збирає Національна поліція один раз на день і якщо заявники подали документи після візиту поліції, то її опрацювання буде затримано.

Головною ж проблемою опитані називають тривалість отримання послуги. Якщо терміни опрацювання заяви в ЦНАПі є фіксованими, то час на підготовку документів спланувати важче, адже до цього процесу залучено кілька установ.



«Буває, що ми отримуємо це погодження в міській раді чи комунальному підприємстві через 2-3 доби. У результаті виходить, що оце ми з одним маршрутом можемо морочитись десь близько 10 днів»,

– отримувачі послуг (Видача дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні).

Видача погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів

★ довідково

Перевезення небезпечних вантажів підвищеної небезпеки за класифікацією ДОПНВ територією України можливе лише за наявності погодженого маршруту, що видала Національна поліція. Для цього потрібно звернутися із заявою до відповідного ЦНАПу.

Документи, необхідні для отримання послуги:

- 📎 Заява, в якій зазначено маршрут руху, місцезнаходження й телефони відправника, перевізника та одержувача небезпечного вантажу, відомості про транспортні засоби, кількість небезпечного вантажу, строк перевезення та прізвище уповноваженого (відповідальної за перевезення особи)
- 📎 Інформація щодо ДОПНВ-свідоцтва про підготовку водіїв транспортних засобів, що перевозять небезпечні вантажі (номер, ким видане, дата видачі, строк дії)
- 📎 Інформація щодо свідоцтва про допущення транспортних засобів до перевезення визначених небезпечних вантажів, якщо таке свідоцтво передбачено вимогами глави 9.1 додатка В до ДОПНВ (номер, ким видане, дата видачі, строк дії)
- 📎 Інформація щодо свідоцтва про підготовку уповноваженого з питань безпеки перевезень небезпечних вантажів автомобільними дорогами (номер, ким видане, дата видачі, строк дії) та копія наказу (договору) щодо його призначення

- 📎 Інформація про чинний договір страхування відповідальності суб'єктів перевезення небезпечних вантажів на випадок настання негативних наслідків під час перевезення небезпечних вантажів
- 📎 Інформація про документ, що підтверджує доручення уповноваженої особи, в разі подання заяви представником перевізника
- 📎 У разі перевезення вибухових матеріалів і речовин, бойових припасів до вогнепальної зброї – інформація про дозвіл на перевезення вибухових матеріалів і речовин або бойових припасів до вогнепальної зброї, що видав уповноважений орган Національної поліції України.

Потреба в отриманні дозволу

Користувачі наголошують, що для перевезення небезпечних вантажів цей дозвіл вимагається патрульною Поліцією. Отримувачами цієї послуги є заявники та перевізники, або ж їх уповноважені особи.

Шлях отримувачів погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів:

01 Усвідомлення потреби

- ✓ Низка нормативних документів обґрунтовує потребу у отриманні погодження маршруту.
- ! За відсутність погодження передбачено адміністративну відповідальність.
- ! Відповідний документ надається під час перевезень представникам патрульної поліції у паперовому форматі.

02 Пошук інформації про послугу

- ✓ Умови надання дозволу є незмінними протягом тривалого періоду, тож отримувачі послуги знайомі з процедурою.

03 Підготовка документів

- ✓ Перелік необхідних документів не включає погоджувальних документів від власників вулично-дорожньої мережі.
- ✓ Усі необхідні документи можливо підготувати в межах підприємства, часто для цього є відповідальні працівники.

04 Попередній запис на послугу

- ✓ Попередній запис необов'язковий.

05 Подача заяви

- ✓ Процес подачі заяви є швидким.

06 Отримання результату

- ✓ Видача дозволу відбувається у межах 3-х робочих днів.

Пошук інформації та підготовка документів

Із послугою видачі погодження маршруту руху транспортних засобів під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів схожа ситуація, як і з видачею дозволу на участь у дорожньому русі транспортних засобів, вагові або габаритні параметри яких перевищують нормативні. Для користувачів уже добре знайомий перелік необхідних документів, оскільки вони займаються цим не перший рік.



«Справа в тому, що я цим займалась ще до ЦНАПу, до його появи як такого. Тому пакет документів я знаю вже 20 з гаком років. А ніяких змін не було, тому так»,

— отримувачі послуг (Видача погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів).

Дехто з користувачів зазначає про те, що **період підготовки необхідних документів є дуже швидким за наявності у доступі печаток підприємства**. У такому випадку можливо підготувати усі документи самостійно. Іншим же отримувачам необхідно завірити вихідні документи у керівництва.



«Потрібно зареєструвати в мене як вихідний документ. ... Такого-то числа, підпис директора чи уповноваженої особи і далі направлення до реєстрації, відповідно в ЦНАП. ... Я ж не просто прийшов з вулиці, приніс якийсь папір і хочу щось на це отримати»,

– отримувачі послуг (Видача погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів).

Ключові труднощі у процесі отримання цієї послуги для користувачів, як і у випадку послуги 00166, пов'язані із тривалістю збору необхідних документів.

Перспективи цифровізації послуг 00166 та 00167

У деяких громадах вже триває процес цифровізації обох досліджуваних послуг, таким прикладом є розробка **особистого порталу мешканця Львівської громади**, який перебуває на стадії пілотного проекту. На цьому порталі вже впроваджено можливість онлайн-подачі документів для однієї з послуг – отримання дозволу на перевезення небезпечних вантажів. Заявники можуть скористатися порталом, щоб завантажити встановлені документи, долучити квитанцію про оплату та отримати результат на свою електронну пошту.



«Ми запровадили, що саме ці послуги Управління патрульної Поліції можна подати через особистий портал мешканця. Це дуже зручно, бо суб'єкт подання може, не виходячи з офісу чи з дому, подати цю заяву з документами, квитанцією і отримати результат через портал або на свою пошту»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, глибокий тил.

Триває активна робота над другою послугою – видачею дозволу на перевезення великогабаритних вантажів. Хоча ця послуга ще не доступна онлайн, розробники порталу планують запуснути її в найближчий час. Водночас портал працює над впровадженням ще двох послуг: анулювання дозволів та їхнє переоформлення.

Цю ініціативу наразі впроваджують на локальному рівні, і поки що такі цифрові рішення є характерними для окремих громад, зокрема Львівської. Незважаючи на обмежений масштаб, успішне впровадження проекту може стати основою для поширення подібних практик в інших регіонах України.

Серед перешкод для цифровізації цих послуг опитані адміністратори згадують потенційну неспроможність патрульних поліцейських здійснювати перевірку електронних документів через відсутність інтернет-зв'язку на окремих ділянках доріг. Ймовірно, цим зумовлена потреба у отриманні паперового документу та пред'явлення оригіналу під час перевезень.

Якщо оптимізація бізнес-процесу надання послуги Видання погодження маршруту руху транспортного засобу під час дорожнього перевезення небезпечних вантажів (00167) може полягати у забезпеченні можливостей для заявників надавати необхідні документи онлайн, то вдосконалення послуги, що стосується великогабаритних вантажів, має охоплювати спрощення взаємодії з суб'єктами, які надають погоджувальні документи. Втім, не всі з цих установ, ймовірно, мають спроможності видавати електронні документи, у чому адміністратори вбачають перешкоду для переведення послуги у електронний формат.



«Облавтодор, наприклад, може видати це погодження онлайн, а там, наприклад, якийсь АТП-2528 не зможе його видати, яке по місту. Тобто буде пакет документів, який необхідно буде сканувати»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

**ПЕРСПЕКТИВИ
ПОПУЛЯРИЗАЦІЇ
ЕЛЕКТРОННИХ
ПУБЛІЧНИХ ПОСЛУГ**



Розвиток цифрових технологій відкриває нові горизонти для вдосконалення адміністративних послуг в Україні. Онлайн-сервіси, що вже довели свою ефективність у багатьох сферах, мають значний потенціал для спрощення доступу до державних послуг. У цьому розділі зібрано запити користувачів щодо інформування про можливості отримувати адміністративні послуги онлайн, а також рекомендації адміністраторів і самих користувачів щодо інших умов, які б стимулювали ширше використання електронних сервісів.



ВИКЛИКИ У РОБОТІ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ

Відвідувачі та адміністратори Центрів надання адміністративних послуг стикаються з різними викликами в процесі отримання / надання послуг офлайн. Значна частина викликів, що описали учасники якісного модуля дослідження, пов'язана з повномасштабним вторгненням. Так, усі адміністратори ЦНАПів, які взяли участь у дослідженні, зазначають про **зростання навантаження на ЦНАПи** в умовах повномасштабної війни, зокрема через збільшення попиту на адмінпослуги й, відповідно, збільшення потоку відвідувачів. До ЦНАПів частіше стали звертатись військово-возобов'язані, військові, внутрішньо переміщені особи та постраждалі внаслідок воєнних дій. На початку 2022 року, за словами опитаних, через велику кількість звернень до ЦНАПів, електронні системи були перевантажені, через що працівникам подекуди доводилось виконувати всі необхідні операції в позаробочий час.



«Системи не працювали, працювали по ночах, і ми ходили по ночах на роботу, незважаючи на комендантську годину, лишаючи свої сім'ї, своїх дітей, тому що нам треба було прийняти ВПО»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Викликом для деяких ЦНАПів стала й **поява нових адміністративних послуг**. Розширення спектру послуг, за словами адміністраторів, потребує, окрім додаткового навчання працівників, також розширення штату Центрів та додаткового фінансового забезпечення. Утім, у сучасних умовах збільшення кількості послуг не супроводжується нарощуванням спроможностей ЦНАПів, що ускладнює роботу адміністраторів.

Окрім основних своїх обов'язків, адміністратори ЦНАПів, за словами опитаних, часто виконують **функцію координації відвідувачів, які опинились у певних життєвих ситуаціях**. Наприклад, респонденти зазначають про те, що внутрішньо переміщені особи та ті відвідувачі, які стикнулись із руйнуванням або пошкодженням житла внаслідок бойових дій, часто є невідомими з алгоритмами отримання допомоги та потребують відповідної консультації. Однак навіть у випадках, коли предмет звернення знаходиться поза межами компетенцій ЦНАПів, за словами опитаних, адміністратори надають інформацію про відповідальні установи та скеровують відвідувачів.



«Коли люди приходять із будь-якими проблемами, ти все-таки намагаєшся, навіть якщо це не наша послуга, все знайти. Як сказав один мій колега, треба ввести нову послугу в ЦНАПах [про те], як дати напрямок правильний. Навіть якщо це не наша послуга, ти намагаєшся знайти, куди людину відправити і де її обслужать»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Велике робоче навантаження працівників ЦНАПів поєднується із значним **психоемоційним виснаженням**. За словами адміністраторів, робота з людьми зазвичай є доволі напруженою, однак в умовах війни адміністратори ЦНАПів дедалі частіше стикаються із складними життєвими ситуаціями отримувачів послуг, що позначається на їхньому психічному стані. Так, опитані згадують про випадки обслуговування клієнтів, які зазнали втрат унаслідок бойових дій, або обслуговування військовослужбовців, комунікація з якими потребує спеціальної підготовки, аби вона не була травматичною для обох сторін.



«Особливо важко з категоріями сімей загиблих безвісти, дуже важко дивитися, важко з ними говорити. Ти пересильюєш, ти виступаєш, як психотерапевт. Постійно сам теж переймаєшся, так чи інакше, ти не можеш повністю відволіктися, ти пропускаєш через себе частину цього всього обов'язково. От і намагаюся якимось розрадити, бувало таке, що виходиш разом із ними на повітря, наче тобі аж легше стало, що ти вже їх провів, що ти вже з ними все договорив, усе розказав, усе пояснив і вони йдуть»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Інші труднощі в роботі, про яку згадували адміністратори, меншою мірою пов'язані з війною. До поширених проблемних ситуацій, із якими стикаються працівники ЦНАПів, респонденти зараховують зневажливе ставлення з боку відвідувачів або представників державних / місцевих органів влади та інших установ. Окрім того, за словами адміністраторів, наявний рівень навантаження не відповідає рівню заробітних плат, що в комплексі з іншими труднощами створює **відчуття перевантаження й недооцінки роботи адміністраторів** та значною мірою демотивує фахівців.



«ЦНАПи справляються з усім, але ми не резинові. Нам додають нові послуги без додаткових ресурсів, і це важко витримати»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Опитані адміністратори згадують також про виклики, пов'язані з властивостями електронних систем. Зокрема працівники стикаються зі **збоями в роботі реєстрів, що блокують роботу ЦНАПів** та зумовлюють обурення у відвідувачів. Крім того, труднощі в обслуговуванні відвідувачів нерідко спричинені **локалізованістю реєстрів територіальних громад**. Наприклад, внутрішньо переміщені особи (ВПО) часто звертаються до будь-якого зручного для них ЦНАПу за довідкою про реєстрацію місця

проживання, виходячи з інформації в додатку Дія. Однак адміністратори змушені пояснювати, що такі довідки можна отримати лише в ЦНАПі за місцем реєстрації, оскільки дані залишаються прив'язаними до територіальної громади.



«У Дії написано, що в ЦНАПі, і вони буквально розуміють, що в будь-якому ЦНАПі, але все ж таки територіально воно підтягнуто»,

— адміністратори ЦНАПів, місто, глибокий тил.

Хоча цю проблему особливо гостро відчутно під час обслуговування внутрішньо переміщених осіб, які зареєстровані на тимчасово окупованих територіях, але не лише для цієї групи відвідувачів таке обмеження створює незручності. Ця ситуація часто зумовлює нерозуміння й розчарування в користувачів, які очікують універсальності послуг у будь-якому ЦНАПі. Відсутність доступу до даних про реєстрацію відвідувачів часто ускладнює отримання інших адміністративних послуг.

Щодо самих користувачів, то здебільшого учасники якісного модуля дослідження позитивно відгукуються про роботу ЦНАПів та повідомляють про відсутність труднощів. Водночас декілька учасників виокремлює певні виклики, що періодично виникають при отриманні офлайн-послуг. Серед них:



Нестача вузькопрофільних фахівців у деяких ЦНАПах, що змушує користувачів звертатися до інших офісів або установ для отримання необхідної послуги. Проте варто відзначити, що працівники не залишають користувачів без допомоги, надаючи необхідні контакти та скеровуючи до інших офісів.



«Є такі питання, на які немає спеціалістів у цьому прозорому офісі саме з цього питання. Це треба звертатись просто на інший прозорий»

— отримувачі послуг, обласний центр, тил (Комплексна послуга «Малює» (01369))

i Недоліки в організації інформації. Користувачі зазначають, що подекуди їм складно орієнтуватись у великій кількості інформації про адміністративні послуги. За словами користувачів, це змушує їх витратити додатковий час на пошук інформації або отримання консультацій.

🗨 «У принципі само по собі дуже багато інформації, вона дуже розкидана, немає якоїсь систематичності, щоб було зрозуміло: "Ага, я маю робити то і то", по пунктах»

— отримувачі послуг, місто, тил
(Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144))

🚗 Труднощі з доступом до ЦНАПів через віддаленість та відсутність транспортного сполучення.

Про цю проблему згадують користувачі, які прибули до ЦНАПів із віддалених сільських населених пунктів, а також учасники дослідження, які є маломобільними через стан здоров'я. Якщо для перших ключова проблема полягає у відсутності громадського транспорту, а відтак, високій вартості доїзду до ЦНАПу, то у випадку других навіть територіальна близькість ЦНАПу не слугує вирішенням проблеми. Зважаючи на здебільшого низький рівень інклюзивності інфраструктури (прибудинкової, транспортної тощо), подолання навіть короткого шляху до ЦНАПу стає викликом.


😞 Недоліки обслуговування, що часто залежать від людського чинника. Хоча здебільшого учасники якісного модуля високо оцінюють роботу адміністраторів, вони також згадують про випадки, коли їм довелося стикнутись із байдужим ставленням до проблеми, відсутністю допомоги в разі її потреби або наданням неповної інформації про послугу.


🗨 «Можливо це залежить, на якого працівника натрапиш. Мені могли б трішки більше підказувати по кведах. Вони ж більше в КВЕДах розуміються. А мені довелося сидіти в коридорі й шукати по інтернету, прописувати, які саме мені КВЕДи треба. А мені все одно невідомо, який номер КВЕДа, тому довелося шукати в інтернеті. У результаті, я сам усе знайшов»

— отримувачі послуг, обласний центр, тил
(Державна реєстрація фізичної особи – підприємця (00106))


🗨 «Чоловіку написали список, він це приніс мені, потім все одно за- телефонували через 3 дні сказали, що тут немає рахунку на Ємалятко, то я кажу: «Як немає, якщо мені в банку все дали». «Ні, тут не вистачає», і в мене тоді питання до людини, яка приймала документи, чим вона керувалася? Вона через 2 дні там подивилася, що чогось не вистачає. І виходить, мені треба знову з маленькою дитиною знайти цей час, аби йти в той банк, сидіти знову в цій черзі»


— отримувачі послуг, обласний центр, тил (Комплексна послуга «Малюток» (01369))

 **Велика кількість відвідувачів у певні дні, що призводить до черг і затримок.** Водночас учасники зазначають, що, попри затримки, здебільшого їм вдалося отримати відповіді на всі запитання.


 «Я більше не буду приходити в п'ятницю ніколи, тому що це дуже довго»

— отримувачі послуг, обласний центр, тил (Призначення державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю (00151))

 **Технічні труднощі.** Зокрема опитані згадують про відімкнення електроенергії, перебої з інтернетом або збої в онлайн-чергах, що впливають на надання послуг. Усі ці ситуації можуть призводити до того, що **користувачі не отримують послуги в запланований час** і мають переносити візит, що створює суттєві незручності, зокрема для підприємців та матерів у декретних відпустках, які ретельно планують свій час.

 «Записуєшся, от, наприклад, навіть в онлайн-чергу в ЦНАП, але ти приходиш і, відповідно, щось не працює, десь немає світла, десь немає інтернету, і це от збивається»

— отримувачі послуг, місто, глибокий тил (Призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги пакунок малюка (01227))

 «Власне, з відімкненням світла в ЦНАПі був повільний інтернет і треба було виділити до години часу на оформлення заяв. Мене попросили прийти після першої без черги, але вже в першій у мене прокинулась дитина і мені довелось йти наступного дня»

— отримувачі послуг, місто, глибокий тил (Призначення грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги пакунок малюка (01227))

 **Незручний графік роботи ЦНАПів.**

Для користувачів, які мають велике робоче навантаження або доглядають за дітьми, графік роботи ЦНАПів може бути незручним через неможливість отримати послуги після завершення робочого дня або у вихідні дні.

ПЕРЕВАГИ ОНЛАЙН-ПОСЛУГ ДЛЯ КОРИСТУВАЧІВ

За словами користувачів, головною перевагою онлайн-послуг є зручність, яка проявляється в кількох важливих аспектах. Онлайн-послуги **дають змогу уникнути потреби у фізичному відвідуванні ЦНАПу** – можливість вирішити питання дистанційно значно спрощує отримання послуг, особливо для тих, хто бажає уникнути черг та зайвих витрат часу. Такі послуги є критично важливими для маломобільних груп населення. У таких випадках онлайн-послуги стають не просто зручністю, а життєво необхідним інструментом. Вони дають можливість уникнути фізичних незручностей і навіть фінансових витрат на транспорт, пов'язаних із відвідуванням ЦНАПів, які не завжди знаходяться поблизу.



«Це простіше – нікуди не треба зриватися, нікуди йти, якщо в електронному вигляді це приймуть, то можна, то все це нормально»,

– отримувачі послуг, місто, прифронтові території
(Призначення державної соціальної допомоги особам
з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю (00151))



«Справа в тому, що мені складно, тому що я не можу ходити. Я метрів зо двадцять пройду і зупиняюсь, я ходити не можу. А туди тим більше, до райцентру добиратись, зараз у нас немає транспорту, це треба наймати, а де гроші? Мені все на ліки йде»,

– отримувачі послуг, селище, прифронтові території
(Призначення державної соціальної допомоги особам
з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю (00151))

Можливість дистанційного вирішення питань за допомогою онлайн-послуг стає невід'ємною частиною життя користувачів, надаючи зручність і доступність, що особливо важливо в різних життєвих обставинах. Зокрема, онлайн-послуги є важливими для батьків, які не завжди мають змогу залишити дітей, щоб приїхати до ЦНАПу. Крім того, в умовах війни, коли пересування стає небезпечним, онлайн-послуги дають змогу виконувати необхідні дії дистанційно, зберігаючи власну безпеку.

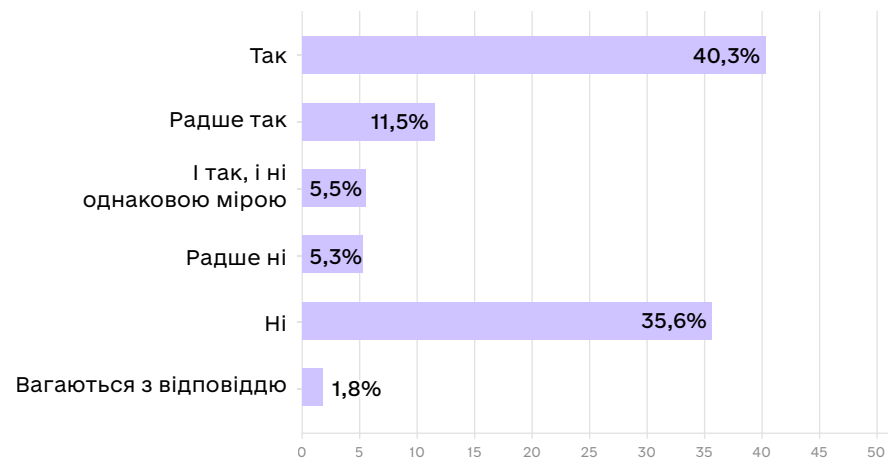
Ще однією перевагою онлайн-послуг дехто з опитаних називає **швидкість отримання результату**. У багатьох випадках те, що раніше займало кілька годин, днів чи навіть тижнів, тепер можна зробити за лічені хвилини. Наприклад, замість тривалої поїздки до установи, очікування в черзі та заповнення паперових документів, користувач може отримати потрібну послугу за декілька кліків.

ЯК ЗРОБИТИ ОНЛАЙН-ПОСЛУГИ БІЛЬШ ДОСТУПНИМИ?

ІНФОРМУВАННЯ

Більше половини респондентів (51,8%) висловили бажання дізнатись більше про можливості отримання адміністративних послуг онлайн. Очікувано, зацікавленість у такого роду інформації варіюється в різних класах користувачів: найвищий інтерес фіксуємо в групі тих, хто не знає, але хотів би користуватись адмінпослугами онлайн (близько 75% представників цієї групи мають запит на додаткову інформацію) та тих, хто робив спробу отримати послугу онлайн перед своїм візитом до ЦНАПу (близько 64%). Найменш зацікавленими є ті, хто не знає і не має бажання користуватись онлайн-сервісами (близько 23% з них задекларували бажання дізнатись більше); а серед тих, хто не робив спроби, хоч знає про таку можливість, цей показник становить близько 51%.

ЗАПИТ НА ДОДАТКОВУ ІНФОРМАЦІЮ ПРО МОЖЛИВОСТІ КОРИСТУВАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИМИ ПОСЛУГАМИ ОНЛАЙН



Порівняно з наявними джерелами інформації про процедуру отримання адмінпослуги (див. детальніше [ШЛЯХ ВІДВІДУВАЧІВ ЦЕНТРІВ НАДАННЯ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ](#)) тут переважають умовно нові – цифрові – канали комунікації. Найзручнішими джерелами опитані користувачі називають сповіщення в Дії (44,5%) та розсилки через SMS або в месенджери (26,8%). Під час глибинних інтерв'ю користувачі висловлюють пропозицію створення в месенджерах, як-от Viber чи Telegram, чатів або каналів для отримання інформації щодо конкретних послуг: умов їхнього отримання, необхідних документів тощо.



«Було б класно, якби в Telegram-каналі можна було натиснути на послугу й побачити весь перелік документів, що потрібно для заміни чи оформлення»,

– отримувачі послуг, місто, прифронтові території
(Державна реєстрація змін до відомостей про фізичну особу (00108))

Працівники ЦНАПів також наголошують на важливості інформування громадян про нові послуги, як-от, створення сповіщень чи інших автоматизованих способів повідомлення громадян про оновлення в системі. Вони вважають, що успішна популяризація залежить від активної комунікації з боку сервісів, таких як Дія.



«Можливо, Дія могла б надсилати повідомлення: тепер ти можеш зареєструвати своє місце проживання в Дії. Люди просто не знають, що існує нова послуга»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

«Ніхто не заходить у Дію і не перевіряє, які там сервіси з'явилися. Повідомлення про нові послуги могло б це змінити»,

– адміністратори ЦНАПів, обласний центр, прифронтові території.

Порівняно високою є частка респондентів, яким зручніше отримувати інформацію безпосередньо в ЦНАПі (15,4%), у застосунку Дія (14,2%) і через загальноінформаційні канали (12,3%). Ці результати підтверджують знахідки якісного модуля дослідження про те, що **користувачі меншою мірою зацікавлені в самостійному пошуку інформації й віддають перевагу отриманню персоналізованої інформації з надійних (офіційних) джерел.**

Хоча за результатами кількісного дослідження, найчастіше користувачі віддають перевагу онлайн-джерелам інформації, в межах інтерв'ю користувачі згадують про низку недоліків такого способу інформування. Так, **інформація, доступна онлайн, часто є загальною і не враховує всіх можливих випадків, що виникають у процесі отримання послуг.** Це стає однією з причин, чому отримувачі віддають перевагу фізичним візитам до ЦНАПів. Респонденти наголошують, що кожен випадок є індивідуальним і потребує додаткових уточнень, які важко передбачити або врахувати в стандартних онлайн-інструкціях.



«Загальна інформація – це добре, але потім виникає багато уточнювальних запитань. Скільки це коштує? Хто має платити? Чи є пільги? Для кожного свої нюанси, які онлайн охопити практично неможливо»,

– отримувачі послуг, місто, тил (Комплексна послуга «Малюшко (01369)»)

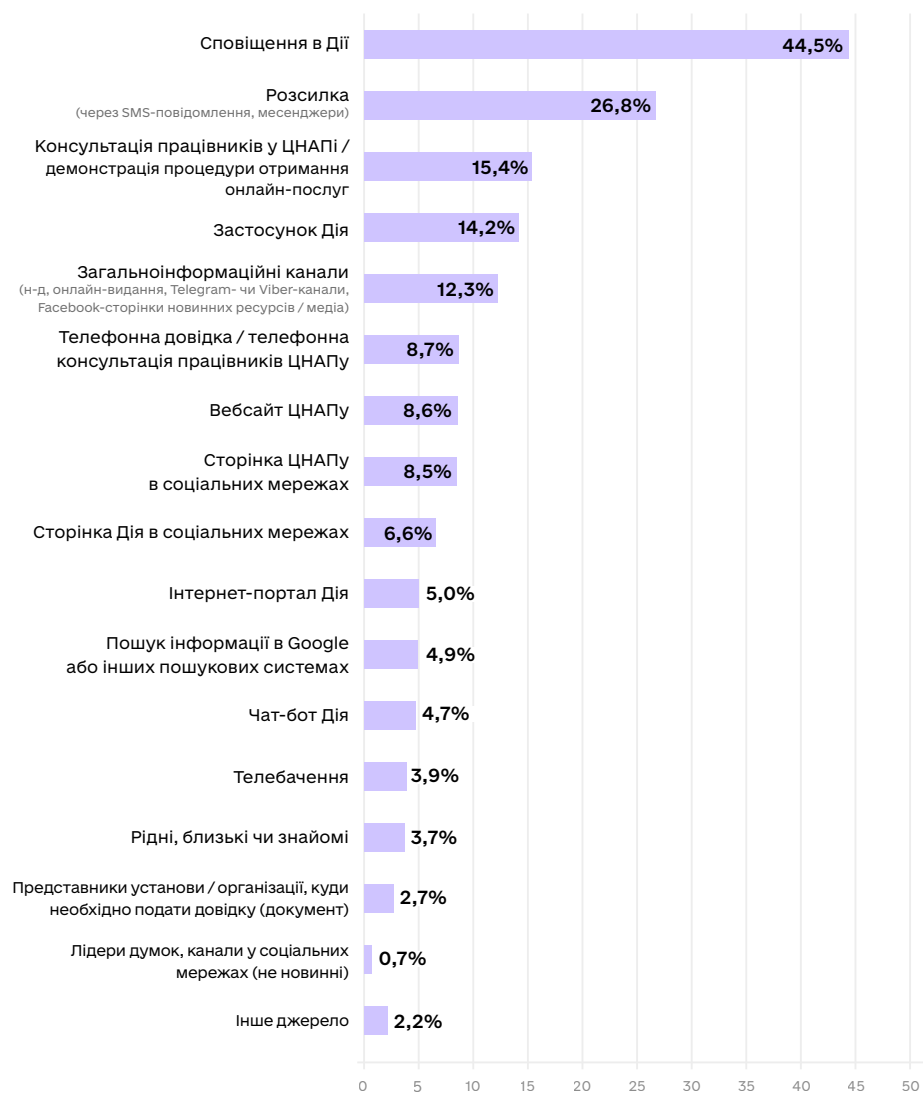
Крім того, для людей, які ще не користуються сучасними технологіями, збережено актуальність **друкованих матеріалів або інформації, яку розповсюджують поштою.** Деякі респонденти вказують, що оголошення в сільських громадах чи навіть листівки могли б значно полегшити доступ до необхідної інформації.



«Хотілося б, щоб надсилали хоча б поштою або розміщували оголошення в селі»,

– отримувачі послуг, селище, прифронтові території (Призначення державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю (00151))

ЗРУЧНІ ДЖЕРЕЛА ДЛЯ ОТРИМАННЯ ІНФОРМАЦІЇ ПРО ОНЛАЙН-ПОСЛУГИ [крім респондентів, які взагалі не зацікавлені в отриманні такої інформації, n = 2601]



Окрім потреби в інформації, користувачі в межах якісного модуля дослідження згадують і про інші умови, що є необхідними для їхнього переходу до отримання адміністративних послуг онлайн.

НАВЧАННЯ

Адміністратори Центрів надання адміністративних послуг підкреслюють, що для успішної популяризації онлайн-сервісів недостатньо лише інформування про їхнє існування. Важливим є також проведення навчальних заходів, спрямованих на підвищення цифрової грамотності користувачів. Відвідувачі ЦНАПів, своєю чергою, підтверджують цю потребу, висловлюючи бажання покращити свої навички роботи з онлайн-платформами. За словами учасників дослідження, користувачі потребують навчання в таких напрямках:

- **Заходи для підвищення загальної цифрової грамотності.** Відповіді користувачів та адміністраторів ЦНАПів свідчать про те, що навчання з цифрової грамотності могли б вирішити частину проблем, з якими стикаються отримувачі послуг. Дані кількісного модуля також вказують на те, що відсутність доступу до технологій, хоч і не є поширеним, та все ж слугує бар'єром для переходу деяких груп користувачів до отримання послуг онлайн.
- **Навчання з демонстрацією процесу отримання адміністративних послуг онлайн.** Для частини користувачів страх помилки пов'язаний зокрема і з відсутністю досвіду. Відтак невпевненість щодо власних навичок отримувати онлайн саме адміністративні послуги зумовлює потребу у відповідному навчанні.



«Люди не до кінця розуміють. Так, повністю ще не володіють інформацією, так би мовити, не вміють користуватися. Деякі бояться встановлювати Дію на телефон»,

— отримувачі послуг, селище, прифронтові території
(Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям (00150))

«Мені потрібно, щоб хтось один раз показав, як це робити. Тоді я буду впевнена й надалі робитиму це сама»,

— отримувачі послуг, місто, тил
(Призначення державної допомоги при народженні дитини (00144))

ВДОСКОНАЛЕННЯ ОНЛАЙН-СЕРВІСІВ

Позитивний користувацький досвід є вагомим стимулом для використання онлайн-сервісів. Результати якісного модуля дослідження свідчать про те, що користувачі готові частіше звертатися до електронних платформ за умови їхнього зрозумілого дизайну та функціоналу. Зокрема, опитані відзначають важливість таких компонентів:

Інтуїтивно зрозумілий інтерфейс онлайн-сервісів. За словами користувачів, складність у навігації або надмірна кількість дрібного тексту можуть демотивувати використовувати онлайн-сервіси для отримання адміністративних послуг. Результати кількісного модуля також свідчать про те, що труднощі взаємодії з онлайн-сервісами подекуди зумовлюють вибір користувачів на користь ЦНАПів. Хоча респонденти нечасто визначали складний інтерфейс причиною звернення до ЦНАПу (1,8% у класі користувачів, які зробили спробу, та 5,6% серед тих, хто “навіть не спробував”), більш поширеним бар'єром для представників обох груп стала неспроможність знайти необхідну інформацію на онлайн-платформі. Так, 7,8% користувачів, які зробили спробу отримати послугу онлайн, були вимушені звернутись до ЦНАПу зокрема через те, що не знайшли необхідної послуги або інформації в Дії. Із цієї ж проблемою в минулому стикнулись 9% респондентів, які обрали ЦНАПи, будучи обізнаними, що адмінпослуги можливо отримати онлайн.

«Дуже багато дрібним шрифтом написано: поки все перечитаєш, а ми ж звикли просто “так-так-так, погоджуюсь”. У ЦНАПі простіше: менше потрібно читати й погоджуватися»

— отримувачі послуг, місто, тил
(Видача витягу про усіх зареєстрованих у житловому приміщенні (00038))

Покрокові інструкції для отримання онлайн-послуг. Відсутність чіткого розуміння алгоритму отримання адміністративних послуг онлайн, а також побоювання припуститись помилки на якомусь з етапів зумовлює запит користувачів на детальні інструкції, розміщені на онлайн-сервісах. Дехто з опитаних пропонує реалізувати їх у форматі окремої сторінки перед початком оформлення послуги, інші висловлюють потребу у відеоінструкціях, оскільки вони видаються більш надійними.

«Щоб була сторінка з інформацією: перелік документів і конкретно прописані кроки, що за чим я маю натиснути»

— отримувачі послуг, селище, прифронтові території
(Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям (00150))

«Бажано, щоб були відеоінструкції, бо текст не завжди зрозумілий»

— отримувачі послуг, селище, прифронтові території (Призначення державної соціальної допомоги особам з інвалідністю з дитинства та дітям з інвалідністю (00151))

Можливість легко повернутись до попереднього етапу оформлення послуги. Опитані користувачі зазначають про те, що помилки в процесі замовлення певної послуги онлайн стають помітними не одразу. А тому можливість повернення до попереднього кроку дасть можливість користувачам відчувати себе більш впевнено й контролювати процес взаємодії із сервісом.

Можливість відстежувати статус звернення. Таку можливість користувачі визначають ще одним важливим чинником, що підвищує впевненість у результаті онлайн-послуг. Зокрема перегляд статусу звернення допомагає користувачам отримати підтвердження правильності своїх дій.

«Мені подобається, коли за кожним кроком видно: дані оброблені, наступний етап готовий. Це додає впевненості»

— отримувачі послуг, селище, прифронтові території
(Призначення державної допомоги на дітей одиноким матерям (00150))

Доступ до якісної технічної підтримки, яка може охоплювати як онлайн-спілкування з живими консультантами, так і якісно налаштованими чат-ботами. Завдання такої підтримки, крім допомоги з технічними труднощами, також мають охоплювати консультації щодо процедури отримання послуг у певних життєвих ситуаціях.

«Якби ця функція, скажімо, така була онлайн, хай би був телефонний дзвінок, спілкування в чаті... ти ставиш запитання й отримуєш розуміння своїх подальших кроків»

— отримувачі послуг, обласний центр, тил (Комплексна послуга «Малюток» (01369))

«Іноколи буває, що вони (чат-бот) тобі починають щось писати, ти нічого не розумієш, ставиш запитання, а вони ігнорують...»

— отримувачі послуг, місто, глибокий тил (ID-14)

ПРОТИДІЯ ВИМОГАМ ПАПЕРОВИХ ДОКУМЕНТІВ

Зменшення потреби у паперових документах також може стати чинником вибору на користь отримання певних послуг онлайн. Отже крім інформування користувачів про можливості отримувати публічні послуги онлайн, важливо також **сприяти ширшому використанню електронних документів** замість паперових примірників. Наприклад, інформувати користувачів адміністративних послуг про можливості надавати документи, необхідні для отримання послуг, у електронному форматі.

Отже, дослідження виявило низку чинників, які найчастіше зумовлюють вибір користувачів на користь відвідування ЦНАПів. Одним із них є невпевненість у спроможності отримати послугу онлайн без сторонньої допомоги адміністраторів ЦНАПів. Однак учасники дослідження стверджують, що вирішити цю проблему можливо завдяки інформуванню та проведенню навчальних заходів. Окрім того, покращити користувацький досвід, зменшивши страх та ризик помилки, за словами опитаних, також можливо за допомогою вдосконалення інтерфейсу та функціоналу онлайн-сервісів. Таким чином, частина користувачів висловлює готовність до змін, але потребує підтримки на цьому шляху.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

За підтримки Швейцарії



Фонд
Східна
Європа



Міністерство
цифрової трансформації
України