



КРАВЧЕНКО

Олена Іванівна,

кандидат педагогічних наук, старший викладач кафедри державної служби, адміністрування та управління Луганського національного університету імені Тараса Шевченка, м. Луганськ.

Анотація: у статті проаналізовано особливості універсаму послуг Німеччини та України. Виявлено спільні та відмінні риси системи управління якістю надання адміністративних послуг зазначених країн.

Ключові слова: універсам послуг, адміністративні послуги, центр надання адміністративних послуг, кол-центри, система управління якістю адміністративних послуг.

УДК 35.07(42 : 477) – 047.4

Олена КРАВЧЕНКО

**КОМПАРАТИВНИЙ АНАЛІЗ
УНІВЕРСАМІВ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ
НІМЕЧЧИНИ ТА УКРАЇНИ**

Постановка проблеми. На початку ХХІ століття в Україні розпочато створення універсамів послуг з метою удосконалення системи управління якістю надання адміністративних послуг. Вирішення проблеми якості адміністративних послуг для України є актуальною та значущою на сучасному етапі розвитку суспільства.

Ідея створення універсамів послуг виникла в 90-х роках як „нової моделі управління”, згідно з якою органи влади були перетворені на заклади з надання послуг (offices for citizens). У розвинутих країнах, таких як Велика Британія, Нідерланди, США, Канада, Швеція, Фінляндія, ФРН створена ефективна система універсамів послуг, яка передбачає розроблення моделі єдиного офісу для громадян (one-stop-shop).

Основні цілі створення універсамів послуг:

- створення зручних і доступних умов для приватних осіб та організацій для отримання адміністративних послуг;
- краща орієнтація на замовника;
- отримання максимально можливої кількості адміністративних послуг в одному приміщенні;
- зменшення або скасування черг, професіональне та привітне надання консультацій “із одних рук”.

Вітчизняний центр надання адміністративних послуг (далі ЦНАП) має офіційний статус організаційної форми надання адміністративних послуг, за якої в одному приміщенні можна отримати максимально-можливу кількість адміністративних послуг. Модель єдиного офісу передбачає організацію великого офісного приміщення з низкою місць обслуговування замовників із урахуванням захисту даних (конфіденційність розмов), в якому розташовано „фронт-офіс” (зона обслуговування замовників) та „бек-офіс” (зона для роботи співробітників універсаму). Таким чином, приміщення універсаму послуг розмежовується на дві робочі зони з різним призначення. Таке зонування приміщення є найбільш ефективним, оскільки у фронт-офісі працівники універсаму послуг приймають відвідувачів, а в бек-офісі вони здійснюють опрацювання документів, розподіляють пошту, відповідають на телефонні дзвінки.

В Україні універсами послуг („єдині офіси”) створено у Вінниці, Івано-Франківську, Кам’янець-Подільському, Києві, Кременчуці, Кривому Розі, Луцьку, Львові, Тернополі та ін., діяльність яких схвалено споживачами цих міст.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В основу аналізу покладено ґрунтовні наукові напрацювання, які присвячені висвітленню питань створення та організації універсамів послуг (І. Бригілевич, С. Ванько, В. Загайний, І. Коліушко, О. Курінний, В. Стоян, В. Тимошук, С. Хриков, Д. Шиманке та ін.).

Метою статті є дослідження особливостей універсамів послуг Німеччини та України та визначення їх спільних і відмінних рис.

Виклад основного матеріалу. Відповідно до концепції розвитку системи надання адміністративних послуг органами виконавчої влади, схваленої кабінетом міністрів України у м. Луганську та Лу-

ганські області (Стаханов, Свердловськ, Лисичанськ, Рубіжне) було відкрито центри надання адміністративних послуг з метою покращення організаційної форми надання адміністративних послуг усім категоріям приватних осіб. Центри побудовано за сприянням та фінансовою підтримкою німецького товариства міжнародного співробітництва GIZ.

З метою здійснення аналізу розглянуто ЦНАПи м. Шпаєр (50 тис. населення), м. Трір (100 тис. населення), м. Кельн (2 млн. населення) (ФРН) та ЦНАПи м. Луганська (460 тис. населення), м. Стаханова (92 тис. населення), м. Свердловськ (98 тис. населення) (Україна).

На основі вивчення наукової та спеціальної літератури із зазначеної проблеми виокремлено критерії щодо аналізу універсамів послуг Німеччини та України, з метою визначення їх спільних та відмінних рис.

Отже, аналіз універсамів послуг здійснено за такими критеріями:

- установи універсамів послуг;
- структура та організація центрів надання адміністративних послуг (приміщення, режим роботи, банківське обслуговування, інструменти впорядкування черги, обслуговування споживачів);
- організація праці та підвищення кваліфікації працівників ЦНАП;
- інформаційне забезпечення універсаму послуг (інформаційні картка споживача, інформаційні стенди, консультативна допомога, веб-сторінка ЦНАП).

Щодо установ універсамів послуг. Головною відмінною рисою Німеччини є те, що у ФРН існує 2 типи універсаму послуг, а саме: центри надання адміністративних послуг, кол-центри.

Кол-центри Німеччини надають громадянам адміністративні послуги за допомогою телефону та електронної пошти. Номер 115 має забезпечити громадянам і підприємствам простий доступ до державних адміністрацій. Такий єдиний номер передбачає покращання телефонного сервісу й одночасно забезпечує додаткову вартість. Його легко запам'ятати, за ним можна дзвонити незалежно від того, у якому регіоні перебувають громадяни, про яке адміністративне питання йдеться та яке відомство за нього відповідає.

Цей загальний телефонний сервіс має розбудовуватися й надалі в рамках стратегічного розвитку. Важливим орієнтиром при цьому є національний і міжнародний досвід роботи подібних телефонних номерів. Оскільки запровадження телефону для громадян 115 відбуватиметься поетапно, слід потурбуватися про те, щоб він відповідав потребам громадян, підприємств та можливостям адміністрацій.

З огляду на якість надання адміністративних послуг, громадяни та підприємства очікують, передусім, доброї досяжності адміністрацій і належного опрацювання їх питань. Досяжність цього телефону для громадян має відповідати стандартам даної сфери послуг. Наприклад, у 80 % дзвінок має бути прийнятий протягом 30 секунд. У середньостроковій перспективі більша частина (наприклад, 80 %) простих запитів має бути опрацьована відразу в повному обсязі.

Ще однією ознакою якості надання адміністративних послуг ФРН є співвідношення ціни та вигоди від дзвінків за номером 115. Телефон для громадян 115 зменшує час пошуку контактних осіб, які відповідають за певні питання, за ним можна отримати безпосередню та оперативну відповідь, тому він створює для громадян додаткову вартість. Виходячи з цього, тарифікація „за місцевими тарифами” є загалом прийнятною, якщо не можна зупинитися на безкоштовному наданні послуг. У цьому разі дзвінок за номером 115 коштує не більше, ніж інші телефонні послуги місцевої адміністрації. Уже існуючі сервісні центри мають, як правило, звичайні місцеві тарифи. Звичайні запитання, що ставляться адміністраціям, часто не доходять до неї, оскільки опрацьовуються сервісними центрами. Завдяки цьому з'являється можливість економії в спеціалізованих підрозділах адміністрацій. Це – висновок, який можна зробити вже зараз, спираючись на досвід роботи учасників проекту Д115.

Доречно зауважити про співпрацю між федерацією та федеральними землями ФРН. Адміністрації федерації та федеральних земель інтегровані в мережу Д115 як другий рівень. Лише великі міста, що одночасно є федеральними землями – Берлін, Бремен і Гамбург - не розрізняють, які завдання виконує адміністрація – муніципальні або земельні. У інших федеральних землях земельна адміністрація сильніше відмежовується від муніципальних адміністрацій.

Кількість дзвінків із загальних питань у адміністраціях федерації та земель є відносно невеликою. Фахові запити, що надходять значно частіше (наприклад, до податкової адміністрації, судів, прокуратур, поліції, управлінь трудовою діяльністю, пенсійного фонду), мають, як і раніше, опрацьовуватися у фахових установах.

Звичайно, що в адміністративних структурах федерації та земель можна знайти питання, які краще виконувати у співпраці. Якщо спеціальні запити опрацьовуються фаховими відомствами, то суміжні питання (наприклад, надання та підтримання в належному стані інформаційні технології, закупівельні процеси, оплата персоналу тощо) все частіше вирішуються в так званих центрах колективного обслуговування.

Створення сервісних центрів пропонує чимало можливостей для налагодження співпраці поза адміністративними межами. Досвід реалізації проекту Д115 в північному Рейні – Вестфалії показав, що сервісні центри всієї земельної адміністрації можуть керуватися переважно централізовано.

Сьогодні федеральні та земельні відомства ФРН часто мають власні телефонні комутаторні служби, що залежно від своїх розмірів та кількості дзвінків можуть працювати більш-менш економно. Співпраця, тобто поєднання потужностей, мають той же самий економічний ефект, що і приклади міжмуніципального співробітництва.

Федерація та землі мають ще й іншу вигоду від роботи мережі Д115. Мається на увазі надання послуг на першому – муніципальному – рівні. Якщо запити стосовно надання послуг опрацьовуються безпосередньо на муніципальному рівні, зменшується кількість дзвінків до адміністрацій вищого рівня. Водночас підвищується якість довідок муніципального сервісного центру. А це знову-таки зменшує кількість звернень до федеральних і земельних адміністрацій.

Вважаємо, що створення кол-центрів в Україні сприяло б більш зручному отриманню адміністративних послуг для населення.

Щодо структури та організації центрів надання адміністративних послуг. Центри адміністративних послуг Німеччини та України розташовані у центральних місцях зазначених міст, вони є візитною картою адміністрації міст. Приміщення українських та німецьких ЦНАПів мають сучасне оформлення інтер'єру, передбачають розташування інформаційного холу, рецепції, фронт-офісу, бек-офісу, мають обладнання для осіб з особливими потребами.

Тобто внутрішній дизайн універсамів послуг Німеччини та України схожі, мають спільні риси щодо зонування приміщень. Проектування площ Луганського, Стаханівського та Свердловського ЦНАПів залежало від розрахунків фактичної кількості звернень споживачів. Але слід зазначити, що зони очікувань та фронт-офісів вітчизняних центрів надання адміністративних послуг значно менші ніж площі німецьких універсамів послуг, це обумовлено кількістю надаваних послуг та кількістю відвідувачів, зокрема в „пікові години”. Місця для відвідувачів розташовані по периметру інформаційного холу, а також розташовані столи зі стільцями для заповнення документів.

Характерною відмінною рисою німецьких універсамів послуг є значно більші площі для робочих місць працівників, які містять окрему зону для розміщення стола, проте як вітчизняні працівники мають столи зі щільним розташуванням, які відмежовані перегородками один від одного.

Графіки роботи універсамів послуг розроблено відповідно до найбільш зручних годин прийому відвідувачів. Цікавим позитивним відмінним моментом є графіки роботи українських ЦНАПів, які передбачають шестиденний графік роботи з поне-

ділка по суботу включно, в той час як німецькі мають п'ятиденний робочий графік з понеділка до п'ятниці.

Серйозною перевагою ЦНАПів Німеччини є наявність системи впорядкування черги. Електронне впорядкування черги наявне у Луганському центрі надання адміністративних послуг, в той час як міста з меншою кількістю населення не мають необхідності вкладати фінансові ресурси на закупівлю подібної електронної системи.

У більшості ЦНАПів України плату за адміністративні послуги можна внести у банківських відділеннях, які розташовані в приміщеннях універсамів послуг. Важливо зауважити, що відвідувачі ЦНАПів Німеччини мають можливість внести плату за надання адміністративних послуг на робочому місці працівника.

Невдоволення викликає серед українців вимоги до пакетів документів, які необхідно надавати для отримання адміністративних послуг, що обумовлене чинним законодавством та відсутністю електронної бази даних. Ми згодні, що надання адміністративних послуг у Німеччині має більш спрощений характер за наявності єдиної електронної бази, що впливає на скорочення збирання та видачі необхідних документів.

Щодо організації праці та підвищення кваліфікації працівників ЦНАП. У Центрах надання адміністративних послуг ФРН працюють працівники з універсальною компетенцією, які мають освітньо-кваліфікаційний рівень бакалавра та магістра з адміністративної або комерційної освіти. У той час як у вітчизняних універсамах послуг працюють спеціалісти переважно зі спеціальною компетенцією, що ускладнює контроль за робочим навантаженням співробітників.

Цікавим є досвід офісів для громадян у ФРН. Зокрема, в одному з міст, де крім центрального офісу є територіальні пункти, передбачена посада працівника «резерву» („стрибунця”), який може бути направлений до будь-якого з цих пунктів для виконання обов'язків тимчасово відсутнього працівника [2].

Особливості організації праці працівників ЦНАПів двох країн позначаються на управлінні навантаженням працівників. Працівники вітчизняних універсамів послуг зі спеціалізованою компетенцією частину робочого дня (4-5 годин) використовують на прийом документів у відвідувачів, а другу частину – опрацьовують документи, готують відповіді на запити [1]. У цьому випадку необхідний моніторинг зайнятості працівників з метою розроблення ефективної системи розподілу обсягу виконуваної роботи. Водночас у найближчий час планується підготувати універсальних працівників ЦНАПів, що значно підвищить ефективність надання адміністративних послуг. У той час Свердловський ЦНАП має досвід роботи з працівниками, які мають універсальну компетенцію.

Натомість в універсамах послуг Німеччини, де працюють працівники з універсальною компетенцією робоче навантаження регулюється зміною робочого місця, тобто відбувається своєрідна ротація працівників всередині офісу, а також працівники бек-офісу можуть бути переведені на робоче місце у фронт-офісі.

Регулюючи навантаження співробітників універсамів послуг необхідно враховувати складність тривалої роботи, наприклад, в кол-центрах ФРН застосовується так зване Розпорядження про роботу перед монітором від 4 грудня 1996 р., згідно з яким робочий процес має організовуватися так, щоб робота перед монітором регулярно переривалася іншою діяльністю або перервами. У мережі Д115 цей стандарт досягається за рахунок перерв таким чином, що робоча година складає в них замість 60 лише 50 хвилин. Виходячи зі стандартного навантаження в 20 000 дзвінків на рік, один співробітник опрацьовує 12,5 запитів на годину. Враховуючи те, що середня тривалість кожної розмови складає менше двох хвилин, а її додаткове опрацювання, підготовка робочого місця, час на розподіл забирають ще одну хвилину. Отже, на одну розмову витрачається три хвилини. Іншими словами, навантаження на співробітника під кутом зору „розпорядження про роботу перед монітором” складає 75 % (37,5 хвилин / 50 хвилин).

Факти говорять про те, що навантаження змінюється протягом дня. У першій половині дня надходить більше дзвінків, тому навантаження збільшується порівняно з іншими годинами (особливо з другою половиною дня / вечором п'ятниці).

У зв'язку з нерівномірним розподілом дзвінків збільшення середнього навантаження можливе лише умовно. Деякі сервісні центри мають по 25 000 дзвінків на співробітника щорічно (повна ставка). Якщо тривалість середньої розмови та її опрацювання залишаються однаковими, то показник навантаження становить 94 %.

Втім, для визначення навантаження не може служити виключно кількість проведених телефоном розмов. Важливим критерієм при визначенні навантаження є час розмови, тривалість обробки кожного запиту, а також рівень того, скільки запитів було опрацьовано повністю. Так, при зменшенні тривалості розмов та часу на опрацювання запитів і одночасному скороченні повного опрацювання запитів має місце контрпродуктивний ефект. З іншого боку, сервісний центр може запропонувати диверсифіковані послуги або масштабні консультації, що збільшить середню тривалість розмов і зменшить кількість опрацьованих запитів одним співробітником. Тому не можна стверджувати, що навантаження можна обчислювати лише кількістю часу, що іде на опрацювання запиту.

Заслуговує на увагу систематичне й цілеспрямоване опитування працівників ЦНАПів ФРН. Здійснюється конкретний контроль якості та аналіз помилок за безпосередньою допомогою громадян. Проект реалізовувався за підтримки Фонду Конрада Аденауера та Університету м. Трір. Наприклад відвідувачі мають відповісти на такі запитання: „Яке враження на Вас справила атмосфера?“, „Як Вас обслужили?“, „Чи був співробітник професійно підготовлений?“, „Як довго Вам довелося чекати?“, „Що можна поліпшити?“. Методика оцінювання ефективності праці в ЦНАПах України проходить апробацію й потребує доопрацювання. Відповідно до подальшого розвитку універсамів послуг України планується удосконалити систему навчання працівників ЦНАПів, підтримувати обмін прогресивними практиками та урегулювати навантаження спеціалістів, які працюють у фронт-офісах та бек-офісах. З метою вивчення суспільної думки щодо якості надання адміністративних послуг у Центрі проводиться опитування суб'єктів звернень.

Заслуговує на увагу система підвищення кваліфікації, яка запроваджена в універсалах послуг Німеччини. Навчання та підвищення кваліфікації у м. Шпаєр, м. Трір та м. Кельн має свою концепцію. Так званий базовий курс охоплює всі заходи з підвищення кваліфікації, що проходить новий диспетчер фронт-офісу на початку своєї роботи в кол-центрі. Особлива увага приділяється двом компонентам, із яких складається робота диспетчера кол-центру. По-перше – це правильне використання інструментів під час пошуку наявної інформації, що дозволяє знайти правильну відповідь на запитання громадянина, по-друге – це ведення розмови. Добре і впевнене ведення розмови дозволяє співробітнику правильно зрозуміти запитання громадянина і знайти на нього відповідь. Базовий курс має різні види навчання. По-перше, це – загальне навчання, яке проходить диспетчер кол-центру, перш ніж почати самостійно приймати телефонні дзвінки, по-друге, це – так зване фахове навчання.

Завдяки цим базовим заходам новий співробітник фронт-офісу отримує уявлення про характер роботи кол-центру. Лише за умови використання цих методів роботи новий диспетчер фронт-офісу зможе у своїй повсякденній роботі знаходити відповіді на майже всі запитання клієнта на різноманітні теми. По деяких напрямках існують методи роботи, що відхиляються від норми. Вони узгоджуються з відповідним відомством. Із такими домовленостями та специфічними методами роботи нові диспетчери фронт-офісу знайомляться на так званому фаховому навчанні, що доповнює загальне навчання. Такі фахові навчання проводяться співробітниками підрозділу ЗНАННЯ. Завдяки контактам із відомствами та постійному оновленню знань нові диспетчери фронт-офісу ознайомлюються з існуючими методами роботи та актуальними домовленостями.

Основна увага на таких фахових навчаннях приділяється ознайомленню з чинними методами роботи кол-центру. Це відбувається в рамках фахових навчань за допомогою матеріалів із різних відомств. Особливо важливо згадати фахові навчання з напрямків, по яких кол-центр взяв на себе так зване повне обслуговування. Зараз це – РАГС, служби реєстрації та служба з обліку автотранспортних засобів.

Основна увага на всіх фахових навчаннях зосереджується на ознайомленні з чинними методами роботи. Нові диспетчери засвоюють і поглиблюють ці знання за допомогою вправ, орієнтованих на практику. Узагальнення та завершення вступного етапу навчання відбувається заходом, на якому диспетчери, виходячи з того, що засвоїли на навчанні та завдяки шефському супроводженню, можуть поглибити отримані знання про свою роботу.

Підвищення кваліфікації працівників ЦНАПів в Україні здійснюється згідно з планом-графіком, відповідно до якого працівник має підвищувати свою кваліфікацію. На нашу думку, необхідно запровадити систему підвищення кваліфікації, у якій має передбачатися підвищення кваліфікації за необхідністю або бажанням самого працівника поглибити знання у тій чи іншій галузі незалежно від плану-графіку.

Щодо інформаційного забезпечення універсамів послуг. Інформаційне забезпечення діяльності ЦНАПів ФРН містить веб-сторінки в інтернет-мережі, оформлені стенди, роздруковані інформаційні бюлетені та методичні матеріали, які містять режим роботи дозвільного центру, перелік документів дозвільного характеру, регламенти (інформаційні картки), розрахункові картки, зразки бланків заяв, платіжних документів.

Інформація щодо роботи Центру розміщується на інформаційних стендах у приміщенні Центру, на офіційному веб-порталі Центру (веб-сайті), на офіційному сайті Луганського міського голови, Луганської міської ради та її виконавчих органів, у друкованих засобах масової інформації. Найбільш вдалим серед зазначених вітчизняних ЦНАПів є розробка сайту Стаханівського центру надання адміністративних послуг, користуючись яким, громадяни мають можливість отримати всю необхідну інформацію щодо інформаційних послуг. На інформаційних стендах Луганського ЦНАП розміщується інформація про: графік роботи Центру (дні роботи та прийомні години); перелік адміністративних послуг, які надаються через Центр; інформаційні картки, регламенти (інформаційні картки) адміністративних послуг, які надаються через Центр; бланки заяв для звернення за адміністративними послугами та зразки їх заповнення; адресу, поштовий індекс приміщення, в якому розташовано Центр; номери довідкових телефонів Центру; адресу веб-порталу Центру (веб-сайту), факс, електронну пошту Центру; банківські реквізити для оплати платних адміністративних послуг; відомості про супутні послуги, які надаються у приміщенні Центру; прізвище, ім'я, по батькові керівника Центру, номер його телефону, адресу електронної пошти [3].

У зазначених вітчизняних ЦНАПах розміщені скриньки пропозицій, в яких споживачі адміністративних послуг мають можливість надавати свої звернення, зауваження та рекомендації щодо поліпшення ефективності роботи універсамів послуг.

Варто зазначити, що у ФРН існує муніципальний центр адміністративного менеджменту (МЦАМ), який передбачає спільне об'єднання міст, громад та районів із питань комунального менеджменту. Разом із членами та для своїх членів МЦАМ опікується керуванням, адмініструванням і організацією комунального управління. Основними продуктами є: звіти та експертизи, тобто дослідження щодо можливостей оптимізації в комунальній організації; порівняльний аналіз, результати якого є доступними для членів через базу даних; семінари; обмін досвідом між комунами (база даних знань). Фінансування МЦАМ здійснюється за рахунок членських внесків і прибутків за особливі послуги, наприклад за проведення семінарів та порівняльних аналізів. МЦАМ робить це незалежно від держави та політичних організацій. Понад 1600 місцевих адміністрацій та суб'єктів публічних завдань – зо-

крема, майже всі міста, де живе понад 25 000 мешканців, співпрацюють у МЦАМ, аби підвищити власні результати та тим самим зробити внесок у посилення місцевого самоврядування. МЦАМ розробляє експертні рекомендації спільно з місцевими практиками. При цьому враховуються знання та досвід науки й економіки. Використовуються напрацювання місцевих організацій, особливо інноваційних місцевих адміністрацій сусідів, вищих навчальних закладів і приватних підприємств.

Висновки та перспективи подальших досліджень. За результатами аналізу питань, розглянутих у статті, можна сформулювати такі висновки:

1. Спільними рисам універсамів послуг Німеччини та України є: створення умов для швидкого вирішення будь-яких проблем громадян; скорочення та спрощення процедур отримання ними усіх необхідних документів, унеможливлення будь-яких корупційних дій з боку посадових осіб адміністративних органів; наявність сучасного технічного обладнання закладів; наявність високопрофесійного кадрового складу; здійснення моніторингу надання адміністративних послуг.

2. Система управління якістю надання адміністративних послуг Німеччини має такі відмінні риси щодо вітчизняної: наявність двох установ універсамів послуг; режим роботи; банківське обслуговування споживачів; способи звернення громадян; система документообігу; система підготовки працівників з універсальною компетенцією; контроль завантаження працівників універсаму послуг; концепція підвищення кваліфікації працівників ЦНАП; систематичний моніторинг, здійснюваний муніципальним центром адміністративного менеджменту.

Враховуючи вищевикладене, вважаємо необхідним подальше удосконалення системи управління якістю адміністративних послуг з питань організації праці співробітників ЦНАП, системи підвищення кваліфікації працівників ЦНАПів, інформаційного забезпечення універсаму послуг.

Література:

1. Система управління якістю адміністративних послуг : навч. посіб. / упоряд. Є.М. Хриков ; ДЗ „Луганський національний університет імені Тараса Шевченка”. – Луганськ : вид-во ДЗ „ЛНУ імені Тараса Шевченка”, 2012 – 208 с.

2. Центри надання адміністративних послуг : створення та організація діяльності : практ. посіб., вид. 2-ге, доп. і доопр. / [Брагілевич І.І., Ванько С.І., Загайний В.А., Коліушко І.Б., Курінний О.В., Стоян В.О., Тимошук В.П., Шиманке Д.] / За заг. ред. Тимошука В.П. – К. : СПД Москаленко О.М., 2001. – 432 с.

3. Центр адміністративних послуг у м.Луганську [Електронний ресурс] – Режим доступу : <http://gorod.lugansk.ua/poslugi/about.html>