

«Ми маємо зламати стереотип українців щодо того, що земельні питання будь-якої складності вирішуються виключно за допомогою «фінансової мотивації» фахівців. Зміна звичного стереотипу адміністрування на користь простої людини — не лозунг, а завдання для кожного з нас», — наголосив Голова Держземагентства Сергій РУДИК під час відкриття «гарячої лінії». І запевнив, що кожне звернення буде на його особистому контролі.

Відкрито багатоканальну телефонну «гарячу лінію» Голови Держземагентства Сергія Рудика. Дзвінки за номером 0 800 301 071 для всіх громадян України безкоштовні.

Кожне звернення громадян перебуватиме на особистому контролі керівника земельного відомства

Багатоканальна телефонна «гаряча лінія» дозволить зробити максимально прозорими всі процеси діяльності Держземагентства, налагодити ефективний зворотний зв'язок з громадянами та оперативно протидіяти корупційним діям, впевнений керівник земельного відомства. «Сигнали» від громадян допоможуть виявити зловживання у земельній сфері та недосконалі ланки існуючої нормативно-правової бази. А це вже поштовх до активізації нормотворчої діяльності, удосконалення та розбудови системи земельних відносин в Україні.





Принциповим нововведенням є надання письмових відповідей на усні телефонні звернення. Досі такий механізм не працював, всі роз'яснення надавалися виключно телефоном, підкреслив Сергій Рудик.

Після отримання дзвінка він особисто протягом доби розписує звернення на виконавців, а ті мають за 14 днів дати письмову відповідь заявнику. Якщо питання складне і потребує додаткової інформації, про що виконавець обов'язково має повідомити заявника, для його вирішення додається ще 14 днів. Якщо це питання в компетенції територіального органу, то відповідатиме на звернення керівник цього підрозділу. Виконавці мають надати письмову відповідь заявнику, а копію надіслати до Держземагентства. Тільки після того, як заявник особисто підтвердить, що отримав вичерпну відповідь, звернення буде знято з контролю.

На «гарячій лінії» працюють шість операторів і четверо аналітиків, які пройшли навчання у кращих спеціалістів «Урядового контактного центру». Лінія доступна щодня, крім вихідних і святкових днів, з 9 до 17 години (у п'ятницю до 16.45).

Крім того, що діяльність Держземагентства завдяки цій лінії стане більш прозорою й доступною для людей, вдасться також виявити «вузькі» місця у земельних структурах, впевнений Сергій Рудик. «Якщо, наприклад, із якогось району надійде п'ятдесят дзвінків, то зрозуміло, що керівник там не на своєму місці», — каже він.

Робота зі зверненнями буде лакмусовим папірцем і для працівників апарату, і для тих, хто трудиться в територіальних підрозділах. Якщо виконавець невчасно і несумлінно готує відповіді заявникам, «системою не працює з людьми і не готовий їх чути», то йому загрожує дисциплінарне стягнення аж до звільнення.

«До 5 числа кожного місяця аналітики «гарячої лінії» будуть робити зріз і класти його мені на стіл. Щотижня я проводжу апаратні наради. На кожній такій нараді ми розглядатимемо питання про звернення громадян. Я розумію, що стимул працювати зі зверненнями буде, якщо працівники бачитимуть мою особисту увагу до цього питання», — сказав Сергій Рудик.



Коли верстався номер

Усього за кілька днів з часу відкриття «гарячої лінії» Голови Держземагентства України Сергія Рудика надійшло 170 дзвінків від громадян. Із них фахівці зареєстрували 43 звернення та надали 127 консультацій у телефонному режимі. Найбільше телефонували мешканці Київської, Одеської, Дніпропетровської областей та Києва.

Часто громадяни просять надати фахові консультації із земельних питань. Здебільшого люди звертаються за роз'ясненнями щодо порядку надання Держземагентством України та його територіальними органами адміністративних послуг, їх вартості тощо.

Скарги переважно надходять на дії працівників територіальних органів Держземагентства в областях та районах з приводу безпідставних відмов та порушення термінів прийняття рішення щодо передачі земельних ділянок сільськогосподарського призначення у власність чи користування. Очільник земельного відомства взяв під особистий контроль кожне звернення громадян на «гарячу лінію». Отже, жодна із заяв, які належним чином документуються, не залишиться поза увагою та без належного реагування.