

запроваджено абсолютно нова філософія та алгоритм відносин між громадянами та державними органами у сфері надання адмінпослуг. Про це у ході брифінгу в Кабміні повідомив Міністр юстиції Павло Петренко.

«У модельному офісі ми розподілили роботу всіх співробітників за принципом фронт- та бек-офісів. Співробітники фронт-офісу спілкуватимуться безпосередньо з громадянами, прийматимуть документи, видаватимуть готові документи та консультуватимуть», – зазначив Міністр.

За його словами, у фронт-офісі працюватиме кілька груп працівників. Передовсім це менеджери черги, які зустрінуть клієнтів, з'ясують суть їхніх проблем, і направлять їх до операторів, які займаються цими питаннями. Оператори прийматимуть документи та самостійно заповнюватимуть усі необхідні форми.

«Ми прибираємо будь-які заяви, які має заповнювати громадянин. Клієнту достатньо прийти з усіма необхідними документами та передати їх оператору. Він внесе усі дані в програму і роздрукує сформований програмою бланк. Громадянину залишиться лише перевірити правильність даних та підписати документ. Далі в електронному вигляді заповнений бланк передадуть до бек-офісу, де його отримує вільний реєстратор шляхом випадкового вибору», – розповів очільник Мін'юсту.

Якщо ж у клієнта виникнуть питання щодо необхідних документів чи процедур, менеджери черги направлять їх до співробітників, які нададуть усю необхідну інформацію.

За словами Павла Петренка, завдяки введенню нового формату роботи з клієнтами, строк обробки докумен-

## **В Україні з'явився перший офіс надання адміністративних послуг нового зразка**

Уряд за пропозицією Міністерства юстиції прийняв рішення щодо початку функціонування модельного офісу реєстраційної служби у Києві, де буде

тів для реєстрації квартири зменшувється в кілька разів.

«Тестові випробування роботи нового відділення продемонстрували, що час, який витрачається оператором для прийому документів на реєстрацію квартири, становить близько 10 хвилин. Тоді як раніше ця процедура забирала 40 хвилин у кращому випадку», – зазначив Міністр.

Він також повідомив, що у фронт-офісі буде розподілено функції прийому та видачі документів. Адже тим, хто прийшов забрати папери, доводиться стояти у загальній черзі, хоча процес видачі займає усього кілька хвилин. Працівники бек-офісу не мають жодного контакту зі споживачами послуг. Вони отримують уже відскановані документи і, розглянувши їх, приймають рішення про вчинення тієї чи іншої реєстраційної дії.

«Розподіл на фронт- і бек-офіс є важливим кроком у боротьбі з корупцією. Людина, яка приймає документи, не приймає рішення. А співробітник бек-офісу не має контакту із споживачем. Це ліквідує можливість клієнта та виконавця домовитися про вчинення тієї чи іншої адміністративної дії за окрему плату», – наголосив Павло Петренко.

Вже у вересні за підсумками роботи пілотного проекту буде розроблений уніфікований регламент, за яким працюватимуть реєстраційні служби і центри надання адмінпослуг по всій Україні.

«Цю реформу має відчути кожен. Раніше людина приходила і займала чергу з ночі, а нині вона може прийти і отримати послугу за 15 хвилин. Це і є проявом того, що держава починає орієнтуватися на громадянина, а не навпаки», – зазначив Павло Петренко.

Нині ж на власному досвіді переконалися, що державні служби можуть працювати ефективно без черг та хабарів, можуть усі кияни, відвідавши нове відділення реєстраційної служби за адресою вул. Народного ополчення, 1.