

### **Нова система роботи центрів адмінпослуг: документи можна подати за 10 хвилин**

Завдяки запровадженню нової системи роботи центрів адмінпослуг, за якої громадянин може отримати консультацію спеціалістів і не заповнює самостійно жодних документів, вдалося майже повністю позбутися практики, коли клієнтам повертають документи через помилки під час заповнення паперів. Про це повідомив Міністр юстиції Павло Петренко під час відвідин модельного офісу з надання адмінпослуг нового зразка, який вже два тижні працює у Києві.

«80 % повернень документів, які подавалися громадянами України на опрацювання, відбувалися через технічні помилки під час їхнього заповнення. Ми провели зонування роботи офісу і розділили його на кілька частин. Перша частина офісу – це професійні консультанти. Вони пояснюють людям, які потрібно мати документи для вчинення тієї чи іншої дії, відповідають на запитання відвідувачів. Друга група – спеціалісти, які займаються прийомом документів. Вони самостійно вносять інформацію в систему, яка автоматично формує заяву на вчинення реєстраційної дії. Потім ця заява роздруковується щоб клієнт міг перевірити правильність введених даних. Це прибирає можливість допуску помилок як самим заявником, так і оператором», – зазначив Міністр юстиції.

Він також наголосив, що запровадження цієї системи позитивно відобразилося на тривалості усіх необхідних для вчинення реєстраційної дії процедур.

«Раніше відвідувачі на заповнення всіх необхідних заяв витрачали близько 30 хвилин. Потім оператор мав всі отримані дані вручну перенести в комп'ютер, що також забирало чимало часу. Нині оператори витрачають на всю процедуру не більше 10 хвилин. Завдяки цьому за два тижні роботи модельного офісу його працівники провели понад 1000 операцій», – повідомив очільник Мін'юсту.

Павло Петренко також зазначив, що найбільшої економії часу вдалося досягти під час видачі готових документів громадянам.

«Раніше клієнтам, які прийшли, щоб отримати опрацьовані папери, доводилося стояти у загальній черзі, витрачаючи свій час на очікування процедури, яка займає усього кілька хви-

лин. Щоб вирішити цю проблему, ми виділили в окрему групу працівників фронт-офісу, які займаються виключно видачею готових документів. Це дає змогу значно зекономити час при отриманні паперів», – повідомив Міністр юстиції.

Очільник Мін'юсту зазначив, що на прикладі цього модельного офісу буде сформовано єдиний стандарт роботи центрів адмінпослуг по всій Україні.

«Восени ми запровадимо цю модель, як мінімум, в обласних центрах та містах обласного значення. А до кінця року, залежно від технічної можливості, будемо розповсюджувати систему по всіх центрах адмінпослуг», – зазначив Павло Петренко.

За його словами, отримувати документи для опрацювання і прийняття рішення спеціалісти бек-офісів будуть методом випадкового вибору. При цьому діятиме система екстериторіальності.

«Зареєстрований у фронт-офісі пакет документів може потрапити до будь-якого вільного спеціаліста бек-офісу в межах всієї області. Це позбавить можливості комунікації працівників, які приймають документи зі співробітниками, які приймають рішення», – резюмував Павло Петренко.

Позитивно оцінив перші два тижні роботи центру й член консультативної групи з Грузії, експерт із систем реєстрації майна Мухран Бурчуладзе.

«Вже зараз тут можна отримати послуги швидко і комфортно, без будь-яких адміністративних бар'єрів. Вже в найближчому майбутньому отримати послуги такого ж рівня зможуть всі українці. А найголовніше, впровадження такої системи виключає будь-яку можливість корупції», – зазначив грузинський експерт.