



# УНІВЕРСАМ АДМІНІСТРАТИВНИХ ПОСЛУГ – ЯК ІНСТРУМЕНТ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ МЕШКАНЦІВ



**Олена ГОЛОВКІНА,**  
заступник Горлівського міського  
голови Донецької області

У Горлівці 25 жовтня цього року відбулася подія, до якої готувалися давно. Горлівська міська рада зустрічала гостей у новому приміщенні Центру адміністративних послуг. Стало зрозуміло, що влада впевнено змінює вигляд, стає сучаснішою, прозорішою.

Для реалізації ініціатив та реформ Президента України, доручень голови Донецької облдержадміністрації міський голова поставив завдання: вивчивши кращі практики міст України та світу, змінити ставлення до якості обслуговування, спрямувавши їх на вирішення питань мешканців, бізнесу, представників громадського сектора.

З метою реформування системи надання адміністративних послуг було підготовлено проект, що став переможцем у Всеукраїнському конкурсі фонду підтримки місцевого самоврядування при Президентові України. Таким чином було залучено необхідне альтернативне фінансування.

При створенні Центру врахували світову практику зонування громад-

ських приміщень: змінили підхід до розташування служб виконавчої влади, утворивши так званий фронт-офіс і бек-офіс, тобто працівники або контактують з відвідувачами, або ні. Вся зона прийому обладнана камерами спостереження, чим забезпечена прозорість прийому відвідувачів. Робота з підвищення стандартів обслуговування та зміни підходів до цих питань ведеться постійно: прийнято Кодекс етики посадових осіб місцевого самоврядування



Подбали у Центрі й про маленьких відвідувачів. Поки батьки вирішують свої дорослі питання, малюки можуть розважитися у дитячому куточку

Горлівської міської ради, триває робота над стандартами ISO, розроблено антикорупційний регламент, який стане частиною стандартів організаційних процесів.

З необхідністю змін існуючої дозвольної системи погодиться кожен з мешканців Горлівки, котрий хоча б один раз у своєму житті отримував дозвіл на приватизацію земельної ділянки, місця під гараж, намагався узаконити прибудову, зареєструвати бізнес тощо. Сьогодні йдеться навіть не про реформування, а про створення принципово нового підходу до надання місцевим самоврядуванням адміністративних послуг. Міський голова Євген Клеп став ініціатором заснування в нашому



місті так званого універсальної адміністративних послуг — єдиного центру, де кожен з мешканців мав би можливість отримати за мінімальний час весь спектр послуг, які можуть надаватися дозвільними органами. У нас в області це перший Центр адміністративних послуг, який забезпечує прозорість обслуговування, застосовує нові технології управління потоками відвідувачів, забезпечує повну інформованість взаємодії для громадян. Було поставлено завдання виключити необхідність багаторазового відвідування та звести до мінімуму перелік необхідних документів для отримання послуги. Раніше відвідувачам доводилося вистояти безліч черг, відвідувати десяток кабінетів служб, розташованих в різних куточках міста.

Наступна серйозна проблема, що належить до області психології — ставлення посадових осіб до відвідувачів. Як правило, сьогодні людина входить до кабінету представника органів влади з відчуттям, ніби вона щось винна чиновнику. Ми ж ставимо своїм завданням забезпечити максимально комфортно і швидко відвідування. Ми розуміємо, що буде непросто змінити психологію представників органів влади й зробити так, щоб посадовці бачили відвідувачів замовниками адміністративних послуг, а не прохачами. Це складно, але наш міський голова ставить таке завдання, і воно буде виконано.

Ще одна «хвороба» дозвільної системи — вимога від громадян купити документів, не передбачених законами. Наше завдання — забезпечити збір усіх необхідних за процедурою документів з мінімальним зверненням для відвідувача.

Мета нашого Центру — створити громадянам комфортні умови отримання адміністративних послуг. Ми провели велику підготовчу роботу. Для кожної послуги розроблено відповідні їй інформаційна і технологічна картки. Інформаційна картка містить посилання на нормативно-правові акти, порядок надання послуги та чіткий перелік документів, необхідних для отримання будь-якого дозволу, зразки документів. Технологічна картка — це інструкція для працівника, алгоритм, послідов-



ність дій щодо видачі відвідувачу необхідної йому документації. Ці картки доступні в двох видах. У друкованому вигляді — на інформаційних стендах у Центрі адміністративних послуг, в електронному вигляді — на інтернет-сторінці центру послуг. Кожен мешканець має можливість ознайомитися з вичерпною інформацією щодо процедури видачі необхідного йому рішення без прямого контакту з працівниками (або взагалі не виходячи зі свого помешкання). Крім цього, кожен відвідувач Центру, взявши талон в електронній черзі, отримує електронний код за яким він зможе відстежити стан проходження документів на сайті Центру адміністративних послуг. Кожна послуга виписана у вигляді схеми, що дає змогу побачити алгоритм проходження документів і зрозуміти, скільки ще часу вони будуть оформлятися.

Відкриття сучасного Центру адміністративних послуг у Горлівці з урахуванням кращих практик роботи подібних центрів в Україні, обладнаного відповідно до вимог створення таких центрів, дасть можливість якнайшвидше досягти позитивних результатів.

Для одержувачів адміністративних послуг:

- забезпечення прозорості, відкритості та зрозумілості дій у сфері надання кожної з 95 адміністративних послуг;
- зменшення втричі часу, необхідного для відвідування виконавчих органів, причетних до підготовки та надання послуг;

- отримання максимуму адміністративних послуг в одному приміщенні;
- зручний для споживачів адміністративних послуг режим роботи Центру — 40 годин на тиждень.

Для працівників виконавчих органів міської ради, які беруть участь у наданні адміністративних послуг:

- зменшення часу в середньому на 15 людино-годин на тиждень по кожній послугі для оформлення вхідних/вихідних документів;
- уникнення дублювання дій, пов'язаних з введенням подібної інформації на різних етапах роботи з аналогічними документами;
- створення єдиного інформаційного простору збору, накопичення, аналізу всіх видів інформації;
- підвищення ефективності роботи співробітників шляхом зменшення кількості однотипних рутинних операцій та зосередження уваги на підвищенні якості обслуговування замовників.

Для керівництва міської ради:

- підвищення прозорості та керованості діяльністю виконавчих органів у сфері надання адміністративних послуг;
- оперативний моніторинг і контроль будь-якою діяльністю, пов'язаною з наданням адміністративних послуг. Зараз Центр працює в тестовому режимі, котрий дасть можливість відшліфувати всі технічні або організаційні питання та удосконалити механізм надання адміністративних послуг.