

Віктор СКРИПНИК  
(Вінницька обл.)

# Якісні адміністративні послуги – ознака цивілізованого суспільства



Заступник голови Вінницької облради Степан Нешик ознайомлює гостей з роботою облради

Приймати проект закону «Про службу в органах місцевого самоврядування» слід водночас із проектом закону «Про державну службу», а також із Концепцією про реформу місцевого самоврядування, наголошували учасники семінару. Втім, не всі підтримали новий законопроект. Дехто підкреслював, що чинний Закон «Про службу в органах місцевого самоврядування» кращий від нового законопроекту. Документ уже апробований життям і міг би стати базою для подальшого

вдосконалення. Тоді як проект нового документа піддавав критиці кожен промовець.

– Усі пропозиції й доповнення до проекту закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування» будуть передані Голові Верховної Ради, головам комітетів, народним депутатам і максимально враховані під час його доопрацювання, – наголосив керівник наради-семінару, заступник керівника апарату Верховної Ради України Володимир Ялович.

Ніхто з чиновників не може втрутитися в алгоритм послуги або не виконати її

Один із учасників семінару виявив бажання на собі перевірити, як працює Центр адміністративних і соціальних послуг «Вишенька». Назва походить від назви мікрорайону, де він розташований. Решта учасників уважно спостерігали, як їхній колега розв'язує свою проблему.

– Система настільки ефективна, що ніхто з чиновників, навіть за великого бажання, не може втрутитися в алгоритм послуги або не виконати її, – наголосив керівник департаменту адміністративних послуг Вінницької міськради, депутат обласної ради Сергій Кудлаєнко, який супроводжував гостей. – Усе фіксується в електронному варіанті – від отримання талончика з номером черги до розмови з чиновником, який цього дня приймає відвідувачів. Комп'ютер зазначає час надання послуги, прізвище виконавця.

Людина, котрій потрібно розв'язати свою проблему, заходить у вестибюль, на терміналі вибирає напис, що стосується її питання, натискає на нього, автоматично отримує талон на чергу. На електронному табло з'являється номер її черги і час очікування, а також номер місця, де знаходиться чиновник, який вирішуватиме питання відвідувача. Людям похилого віку, що не вміють користуватися сучасними електронними засобами, допомагають працівники центру. Вони одягнені в однаковий одяг, ввічливі у

спілкуванні. Вестибюль гарно умебльований зручними диванчиками і кріслами. Коли настає черга, відвідувач підходить до фахівця, і той після розмови в електронному режимі зв'язується з іншими службами для вирішення питання. Людина не ходить, як це було раніше, по кабінетах, не вистає в чергах. Якщо потрібен час на оформлення документів, наприклад, дозвільного плану, їй називають дату, коли необхідно забрати документи. І їх уже видаватиме інший чиновник, котрий чергуватиме того дня.

Робочі місця розташовані частково на першому поверсі, для них також відведено весь другий поверх. Піднятися можна ліфтом. Офіс насправді прозорий, бо замість стін тут усе відгороджено скляними перегородками. Робота кожного на видноті. Крім того, працюють камери відеоспостереження. Коли один із відвідувачів, щоб скомпрометувати добру справу, спровокував дачу хабара (сам підклав конверт із грішми на робочий стіл), камера зафіксувала його дії, і міліціонери затримали чоловіка, не давши навіть вийти за поріг приміщення.

Учасник семінару, який виявив бажання отримати послугу, залишився задоволений роботою фахівців центру. Те, що уважно ставилися не тільки до його особи, бачив вочевидь, бо поруч фахівці працювали з іншими відвідувачами.

**Досвід надання адміністративних та соціальних послуг Вінницькою міськрадою вивчали учасники виїзної наради-семінару – керівники секретаріатів (керуючі справами) Верховної Ради АР Крим, виконавчих апаратів обласних, Київської і Севастопольської міських рад. На зібранні обговорювали проект закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування». У підсумковому етапі наради взяли участь голови районних рад Вінниччини.**

27



*Цифри*

З 2008-го по 2012 рік до єдиного на той час Центру адмінпослуг звернулися 624 тисячі осіб. Середній час обслуговування одного відвідувача за цей період становить 12 хвилин. Середній час очікування в черзі – 22 хвилини.

У чотирьох нині діючих центрах надають 293 види адміністративних і 96 видів соціальних послуг.



## Дванадцять хвилин для спілкування



Під час семінару в президії (зліва направо): міський голова Вінниці Володимир Гройсман, голова облради Сергій Татусяк, заступник керівника апарату Верховної Ради України Володимир Яловий та заступник голови облдержадміністрації Олександр Прокопчук

Міський голова Вінниці Володимир Гройсман, ініціатор запровадження принципово нової системи надання послуг жителям міста, детально розповів про те, як нелегко втілювався задум на практиці.

– Прозорий офіс – це тільки один із елементів загальної системи управління містом, що діє у Вінниці, – каже В. Гройсман. – Загалом уся система включає в себе тисячу комп'ютерів. Зробили її за допомогою однієї фірми з Англії. Маємо відповідний сертифікат. Двічі на рік підтверджуємо його. Але головне не сам документ, а те, чого ми добивалися й таки досягли поставленої мети, – це працююча система, це якість надання послуг, оперативність, зручність, доступність. Тобто все те, що хоче отримати людина, переступаючи поріг будівлі міськради.

Центр адміністративних послуг почали створювати 2006 року. Першими підвалинами стали рішення міськради про політику якості в роботі з людьми, а також про Кодекс поведінки працівників міськради.

Підготовчий період тривав понад рік. Виконання робіт з облаштування центру також потребувало немало часу. 2008 року відкрили перший офіс на першому поверсі у приміщенні міськради. Відтоді у місті створено ще три повністю ідентичні офіси. Найбільший із них розташований у мікрорайоні Вишенька.

– Спочатку надавали тільки адміністративні послуги, – наголошує В. Гройсман. – Тепер у центрах люди отримують і соціальні. Дуже успішно з нами працює Пенсійний фонд. Хоча попервах сумнівалися, чи зможуть пенсіонери розібратися в нашій системі. Та марно хвилювалися. У центрі є представники управління газового господарства, маємо намір долучити Центр зайнятості населення, Державну міграційну службу й навіть МРЕВ. Варто тільки об'єднати бази даних, і тоді людям не потрібно бігати по колу. Щоправда, є одна істотна деталь. Важливо, щоб представники названих установ і організацій, яким ми надаємо робочі місця в наших центрах адмінпослуг, так само відпові-

дально, як наші працівники, ставилися до відвідувачів. Адже ми не маємо важелів впливу на них.

Проблемним залишається робота Державної реєстраційної служби. З часу створення в державі окремої одиниці система стала працювати жадливо. Більше нарікань і скарг, як на роботу Держреєстру, не надходить на жодну іншу організацію чи установу. Робота цієї служби зіпсувала нашим центрам усі показники. До їхніх фахівців найдовші черги. Над людьми відверто знуцаються. Адже вони змушені займати черги з ночі. Черги розтягуються на декілька днів. У службі мало фахівців, низька якість роботи. На жаль, міська влада не має впливу на структуру Держреєстру. Ми зустрічалися зі столичним керівництвом служби. Обговорили проблему. Сподіваємося на її позитивне вирішення.

Наступним етапом у роботі центрів адмінпослуг у Вінниці стане надання послуг через Інтернет. Спочатку буде тільки декілька видів, запровадять їх у формі експерименту.

## У Дніпропетровську послуги надають через Інтернет

Заступник керівника апарату Верховної Ради Володимир Яловий зазначив, що позитивний досвід у наданні людям послуг є також у Львівській, Сумській, Черкаській, Закарпатській, Волинській та деяких інших областях. У Дніпропетровській області з минулого року реалізують проект «Електронний регіон». Про те, що вже зроблено, присутнім розповів Олексій Вискуб, директор комунального підприємства «Головний інформаційно-комунікаційний і науково-виробничий центр» Дніпропетровської обласної ради:

– Ми маємо тісні контакти з Вінницькою міськрадою, – каже О. Вискуб. – Обмінюємося інформацією. І вони, і ми працюємо над запровадженням схеми надання частини послуг через Інтернет. Визначили 11 пілотних послуг, які до кінця нинішнього року спробуємо надавати людям в електронній формі.

У Дніпропетровській області почав працювати ще один проєкт – надання послуг через структури «Укрпошти». На базі деяких відділень зв'язку створено філіали центрів з надання адмінпослуг. Поки що в та-

кий спосіб громадяни в межах своїх населених пунктів можуть замовити й отримати 22 види послуг. Наприкінці нинішнього року їх буде вже майже 50, а кількість поштових відділень із філіями Центру адмінпослуг розшириться до 600 одиниць.

*Про...*

Згідно зі стандартами Євросоюзу не менш як 20 видів соціально-адміністративних послуг мають бути надані людям в електронній формі.



## Документ написано без урахування реалій життя

Особливу активність учасників наради-семінару викликало обговорення проекту закону України «Про службу в органах місцевого самоврядування». Його представив на розгляд заступник начальника юридичного управління Національного агентства України з питань державної служби Андрій Астапов. Промовці наголошували, що в новій редакції законопроект кращий від попереднього, однак усе одно не витримує критики. На їхню думку, не можна виносити на розгляд парламенту такий недосконалий документ.

– Таке враження, що його переписали під копірку з проекту закону «Про державну службу», – зазначив у виступі Михайло Попович, керуючий справами виконавчого апарату Закарпатської обласної ради. – Навіть зберегли деяку термінологію, що стосується органів державного управління, хоча мали б користуватися тією, що є в Європейській хартії місцевого самоврядування.

– Документ писали без залучення працівників органів місцевого самоврядування, – каже Микола Яцюк, керуючий справами виконавчого апарату Рівненської обласної ради. – Пригадую, як за радянських часів до підготовки таких документів залучали не тільки науковців і державних чиновників. Участь обов'язково брали практики з місць, навіть із малих населених пунктів. Вислуховували їхню думку, узгод-

жували з думкою науковців і на виході отримували якісний документ.

– Документ, про який ідеться, неодмінно має бути узгоджений із положеннями Кодексу законів про працю, – наголошує Інна Міщук, заступник керуючого справами, начальник юридичного відділу виконавчого апарату Волинської облради. – На жаль, як юрист не можу сказати, що це передбачено в пропонованому законопроекті. Один лише штрих. Якщо після проходження конкурсного відбору на посаду претендент раптом не погодився з рішенням конкурсної комісії, як ви вважаєте, куди він має йти зі скаргою? До суду, звичайно, правда? Але розробники закону – фахівці Національного агентства з питань державної служби вважають поіншому. На їхню думку, така людина має йти зі скаргою на голову ради саме до їхнього агентства. Саме так записано в проекті. Це повний юридичний нонсенс.

– Навіть наших посад не передбачено в законопроекті, – каже начальник відділу кадрів і нагород Харківської обласної ради Олександр Синельник. – Нема їх у класифікації посад. Отож, вважайте, нас усіх тут присутніх нема. Що мали на увазі, ліквідувавши такі посади, на кого буде перекладена робота, незрозуміло.

Фото автора.



## Сказано!



– У нас є інформація, що деякі чиновники отримують завдання збирати відповідні кошти в регіонах, стягувати їх з людей, з підприємств за ті послуги, які вони здійснюють, – заявив Президент України Віктор Янукович під час засідання Ради регіонів у Луганську 20 червня ц.р. Одним із шляхів боротьби з корупцією, на думку Президента України, стало б створення «гарячої лінії», зателефонувати на яку міг би будь-який громадянин, дізнавшись про факт вимагання чи давання хабара, вчинення корупційних дій тощо. Не чисті на руку чиновники, як мінімум, мають бути звільнені. Також глава держави дав доручення першому заступнику глави адміністрації Президента перевірити факти діяльності незаконно створених органів влади на місцях.

Глава держави доручив Раді національної безпеки і оборони України підготувати засідання для розгляду питань боротьби з корупцією.

Коментар

## Володимир ЯЛОВИЙ, заступник керівника апарату Верховної Ради України:

– Нарада-семинар, за мою оцінку, а також на думку учасників, вийшла надзвичайно корисною. З певністю можу сказати, що з Вінниці повертаємося з конкретними напрацюваннями, гарними враженнями та ще й з добрим настроєм від зустрічей на гостинній Подільській землі. Учасники семінару ознайомилися з роботою міської ради невеликого міста Гнівань, що не має статусу райцентру. Наскільки конкретно тамтешня влада працює для людей, пересвідчилися, зокрема, під час відвідання місцевої школи естетичного виховання. Найбільше всіх вразив центр з надання адміністративних і соціальних послуг. Я особисто в захопленні від організації такої ефективної роботи з людьми. Те саме казали учасники семінару. Дуже багато пропозицій пролунало під час обговорення проекту закону «Про службу в органах місцевого самоврядування». Ознайомимо з ними Голову Верховної Ради, голів комітетів, народних депутатів. Вірю в те, що керівництво Національного агентства з питань державної служби обов'язково візьме до уваги пропозиції учасників семінару. Але поки що документ на етапі обговорення, тому важливо врахувати всі зауваження, щоб мати якісний закон.

Із цікавістю сприйняли учасники зібрання виступ голови Вінницької обласної ради Сергія Татусяка. Надзвичайно конкретно говорив Сергій Пилипович, зокрема, про те, як органи влади розбуджують ініціативу громади. Наприклад, один із документів «Стратегія розвитку Вінниччини-2020» ґрунтуватиметься саме на пропозиціях, ініціативі мешканців територіальних громад. Тобто він формується не в кабінеті у Вінниці, а йде від конкретики життя. До речі, якби під час підготовки законопроекту «Про службу в органах місцевого самоврядування» керувалися таким принципом, недоліків було б значно менше. Багато напрацювань у Вінницькій облраді є в налагодженні міжнародного співробітництва територіальних громад із метою вивчення найкращих зразків досвіду, зокрема в реформі місцевого управління. Досить сказати, що вінничани перші прийняли Концепцію реформи самоврядування, поклавши в її основу елементи досвіду реформи самоврядування в Польщі та деяких інших країнах Європи. Вінниччина – перша область, яка відкрила в Брюсселі своє представництво в Євросоюзі. Одне слово, нам було чого повчитися в господарів.