

Управління державою «в три кліки»

Державна установа перестає бути чорною дірою, де безслідно зникають вияви громадянської активності

Революція гідності сприяла запиту суспільства на докорінні зміни в системі державного управління, її підзвітність і прозорість на всіх рівнях. Громадяни активно долучилися до прийняття рішень, до спільного розв'язання нагальних суспільних проблем. Але як робити це з максимальною ефективністю? Як брати участь у державному управлінні й користуватися послугами, які надає держава, не витрачаючи на це дорогоцінних часу та ресурсів? «Велосипед» давно винайдено: електронне врядування!

Поняття «електронне врядування» не нове. Проте для України воно все ще залишається «журавлем у небі». Лише віднедавна у відповідь на запити суспільства й завдяки скоріше нашим західним партнерам, ніж власним чиновникам, воно нарешті почало набирати конкретного змісту.

Незважаючи на те, що електронне врядування безпосередньо стосується діяльності органів влади та їхньої взаємодії з громадянами, самі управлінці далеко не завжди до кінця розуміють суть цього поняття. На практиці воно означає організацію управління державою та взаємодію з громадянами шляхом максимального використання в органах державного управління сучасних інформаційних технологій. Інакше кажучи, електронне врядування передбачає, що будь-яка особа з допомогою Інтернету може звернутись із запитом до органів державної влади, органів місцевого самоврядування для отримання необхідної інформації, а головне – для отримання адміністративних послуг. Скажімо, людина, сидячи вдома чи на роботі за комп'ютером, може зареєструвати юридичну особу, земельну ділянку, посвідчити договір купівлі-продажу, оренди тощо, витрачаючи при цьому мінімум часу та ресурсів, не стоячи в чергах.

Громадяни багатьох держав (зокрема США, Великої Британії, Швеції, Данії, Норвегії, Коста-Ріки, Катару, Об'єднаних Арабських Еміратів, Латвії, Естонії, Чехії) вже давно користуються перевагами електронного врядування. Так, уряд США надає громадянам різноманітні послуги через Інтернет: це й видача ліцензій, сплата податків, реєстрація компаній, операції з нерухомістю й багато іншого. У Великій Британії реєстрація фірм потребує заповнення он-лайн лише однієї форми. Фінляндія та Сінгапур надають своїм громадянам послуги з допомогою мобільного зв'язку. Наприклад, Верховний суд Сінгапуру надсилає громадянам SMS, щоб нагадати дату засідання. Крім того, громадяни Сінгапуру, авторизовані на

сайті, можуть електронним способом подавати до суду позови в незначних справах.

Завдяки лояльному податковому законодавству Ірландія є передовою державою Європи у сфері ІТ. Це не могло не вплинути на державницькі процеси в країні. Податкова он-лайн служба Ірландії дає змогу підприємствам одержувати інформацію про оподаткування, сплачувати податки, заповнивши відповідні електронні форми, а також одержувати податкові кредити. Сайт Земельної служби цієї держави надає компаніям інформацію про нерухомість і дає можливість здійснювати будь-які операції, пов'язані із землею та нерухомістю. Сайт Федерального агентства зайнятості Ірландії містить інформацію про ринок робочої сили для роботодавців і працівників, а на сайті Реєстраційної палати можна зареєструвати компанію будь-якої організаційно-правової форми, найменування компанії, внести зміни в статутні, офор-

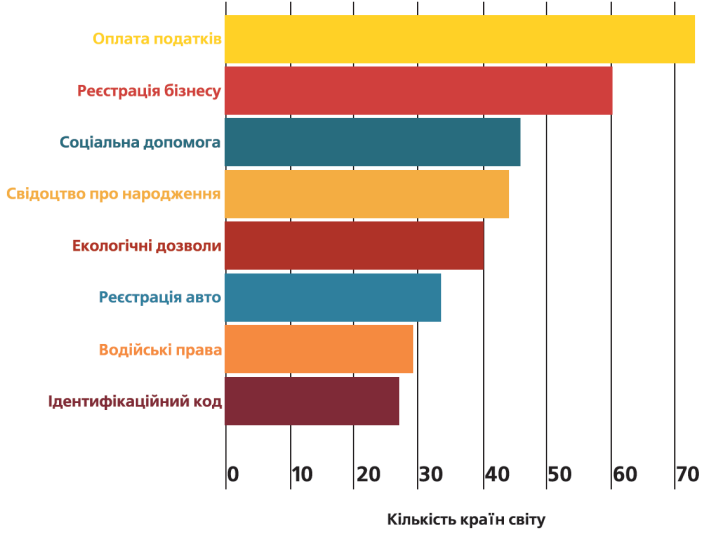
мити фінансові та легалізувати іноземні документи.

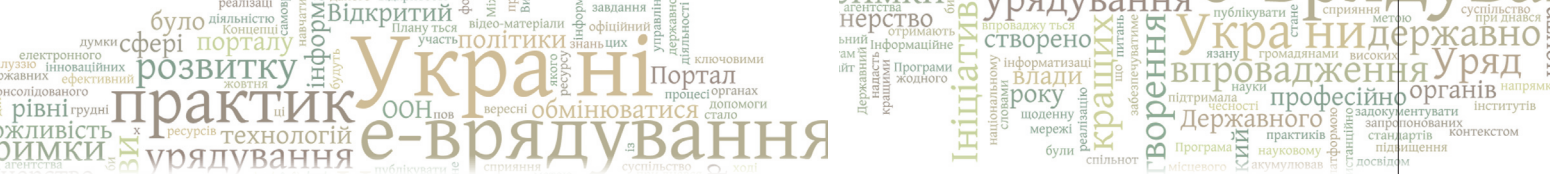
На пострадянському просторі передовою державою у сфері електронного врядування є Естонія. Там створено Інтернет-портал «Сьогодні вирішую я», з допомогою якого громадянин може взяти участь в управлінні державою – висловити свою думку про поточні процеси в країні, запропонувати поправки до законопроектів тощо. Якщо ідея поправки чи іншої пропозиції містить раціональне зерно й підтримується іншими Інтернет-користувачами, естонський прем'єр-міністр надсилає цю пропозицію зі своєю резолюцією у відповідне міністерство. Цей портал також дає користувачеві змогу голосувати на виборах, не виходячи з дому.

Болгари завдяки новій ІТ-системі, котра об'єднує паспортний департамент із Міністерством внутрішніх справ, поліцією та системою кримінального судочинства, можуть одержати паспорт протягом 5–10 хвилин. Для прикладу: процедура вклеюван-

Найпопулярніші е-послуги у світі

Країни використовують різні методи eID для їх надання: пароль, динамічний пароль, ID-карти, Mobil ID, біометричні дані





Вітчизняний сервіс адмінпослуг, або Де записатися в електронну чергу

Мін'юст обіцяє, що невдовзі сервіс адміністративних послуг стане якіснішим і ще доступнішим. Для цього, за словами міністра юстиції Павла Петренка, потрібно, по-перше, ухвалення парламентом чотирьох урядових (розроблених під егідою відомства юстиції) законопроектів про передачу функцій реєстрації бізнесу та нерухомоті на місця водночас із частковим наділенням цими функціями банків і нотаріату. По-друге, переконаний міністр, необхідно якнайшвидше завершити організацію інтегрованих територіальних офісів ЦНАП (центрів надання адміністративних послуг). І тоді реформа сфери публічних послуг, що триває вже кілька років, об'єктивується в децентралізовану, демонополізовану екстериторіальну систему сервісів надання адміністративних послуг за принципом «єдиного вікна». Саме це і є метою здійснюваної реформи й одним із очікувань «маленьких» українців. Але коли державний сервіс адміністративних послуг нарешті запрацює якісніше, а головне – доступніше, прогнозувати не береться навіть очільник відповідального за цей напрям реформ відомства. Термінів, хоча б орієнтовних, ніхто не називає. А допоки всілякі перетворення тривають, і бізнес, і громадськість вимушені задовольнятися нинішнім рівнем сервісу недореформованої системи публічних послуг.

Ще одним вельми делікатним для влади лишається питання строків формування й нормативного затвердження доступніших цін на ці послуги. Бо, на думку фахових аналітиків, вартість деяких невинуватих висока. І в цьому контексті особливо цікавим буде те, як і на яких умовах держава залучатиме до запланованої єдиної та інтегрованої системи ЦНАП банки й нотаріусів. Оскільки, звісно, вони з радістю візьмуть на себе надання платних публічних послуг, але навряд чи підуть державі назустріч згодою на встановлення прийнятних цін за такі операції.

Щодо сервісу в установах комунпослуг і газо-, тепло-, енергомонополістів, то організувати його пристойно вочевидь ніхто не поспішає. Й, звісно, з огляду на прибутки за нинішніх тарифів та відсутність ринкової конкуренції щоденні довжелезні черги до офісів їхніх філій і відділень ними сприймаються як даність. Це як в анекдоті про двох на безлюдному острові. Одного з грошима, другого з хлібом. «Мішок за скибку. Не згоден? То йди поторгуйся чи придбай дешевше». Доведено: надмір шалених прибутків неодмінно розбещує, особливо монополіста в ставленні до споживачів. У цивілізованих країнах пересторогою цьому є антимонопольне законодавство.

Старі послуги на «новий» лад

Центр надання адміністративних послуг Солом'янської районної в місті Києві державної адміністрації створено для людей із залізними нервами та абсолютно вільних у часі. Я витримала лише дві з половиною години в очікуванні можливості вклеїти нову фотокартку в паспорт громадянина України. Можна було, звісно, провестися в комфортній електронній черзі ще півтори години, які лишилися до закриття центру. Але, по-перше, я порахувала, що до 20:00 моя черга все одно не підійде, а, по-друге, опублікувавши в соцмережі повідомлення про своє сидіння, раптом отримала цікаву пропозицію.

Похід у центр надання адміністративних послуг нашого району я відтягувала до останнього моменту. Причина – невесела історія отримання паспорта мою 16-річною донькою. Торік восени вона, як на роботу, ходила до цього новомодного центру й змогла подати документи лише з третьої спроби. Після чого поділилася зі мною гірким досвідом. Отже, чергу в центр адмінпослуг потрібно зайняти задовго до його відкриття. Найкраще о 6-й або 7-й ранку. Саме в цей ранковий час твоє прізвище вносять у рукописний список, за яким пізніше, коли відчиняться

Однак офіси адмінпослуг і монополістів з малозрозумілих причин лишаються поглиначами часу клієнтів, котрим доводиться спочатку збирати стоси паперів-довідок, а на додачу годинами очікувати на доступ до клерка-оформлювача.

І все ж, де й коли найчастіше замислюємося про цінність особистого часу (звісно, не в сенсі патетичних вимірів категоріями філософії, а в найпрагматичнішому – вартісному)? Очевидно, що переважно там і тоді, коли від нас жодним чином не залежать обставини, за яких нам доводиться гаяти його дарма. І ключове слово тут – доводиться. Несправедливим буде зараховувати сюди, приміром, стояння з ночі за черговою новинкою «яблучних» гаджетів чи очікування позаду групи японських туристів у кількості пасажирів трьох автобусів у денну спеку на площі Сан-Марко, щоб потрапити до венеціанського Палацу дождів. Згайаний час у таких випадках компенсується: або щастям від оволодіння новинкою, або отриманими враженнями. Та нічого подібного не спадає на думку, коли стоїш у черзі до скляних дверей адміністративних офісів або в «шерензі» на прийом до муніципального клерка.

Створений із нічого ажіотаж завжди обурює. Його результат у вигляді невиправданої черги, ймовірно, є найбезглуздішим місцем марнування особистого часу й справедливо найліпшим, щоб підхопити невроз. І, погодьмося, якимось особливо принизливо почуваємося в чергах поліклінік, відділеннях філій комунальних монополістів, на транспорт у години пік і в осучаснених офісах надання адміністративних послуг. Приводом до «вибуху» стає іноді банальне когось із черги: «Дозвольте, я лише спитати». І йой! Як це дратує!

Проста формула «хороша послуга – це доступна послуга» є виправданою досвідом країн, де важко увияти чергу з людей, які ще затемна вишиковуються біля будівлі офісу, приміром, реєстрації бізнесу й на клаптику паперу фіксують, хто з присутніх піде до чиновника на прийом перший, а хто наступний.

Реформування системи сервісу адмінпослуг триває. Активно воно просувається Міністерством юстиції за повної урядової підтримки, про що свідчить й нещодавнє прийняття сімох урядових постанов і розпорядження. Чи зникнуть черги до кабінетів клерків-оформлювачів і чи припинять вони сприймати клієнтів як вічних боржників і прохачів, покаже час.

Ероп ПАХНОВЕЦЬКИЙ.

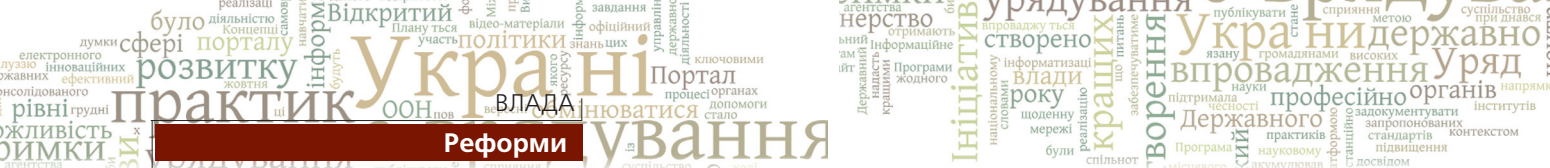


двері, шикуються всі спрагли отримати послугу від держави. І ця черга не до оператора! Ні, лише до... терміналу, який видає талончик із номером у наступній, електронній черзі. Далі ти очікуєш уже в ній, сидячи в сучасному залі в досить комфортних умовах. Чому не можна прийти об 11-й ранку й підійти до терміналу без черги? Можна. Але тоді цього дня ти просто не встигнеш у відведені години роботи потрапити до оператора...

Однак усе це відбувалося невдовзі після запровадження нової системи, і я сподівалася, що ситуація змінилася. Ще й знайомий заспокоїв, мовляв, не йди в ті дні, коли там вранці татовп, піди, коли за графіком центр надає потрібну тобі послугу в другій половині дня. Так я і зробила. І спочатку мені здалося, що ось воно – «життя по-новому»!

Жодної штовханини біля терміналу не було. Я спокійно підійшла й отримала талончик із номером 618. На ньому було вибито час – 16:09, номери трьох операторів, які надають потрібну мені послугу, й повідомлення: «Людей у черзі – 144».

Шикарне приміщення. Є, де присісти. Відмінно працює Інтернет... Перші півгодини я в ейфорії не зводила



Реформи

Удосконалення

очей з електронного табло. До моїх операторів (працював один, друге вікно було на той момент зачинене, а третє я в залі не знайшла) йшли, щоправда, лише 200-ті номери. Це трохи насторожувало, але до інших операторів викликали й 400-ті, й 500-ті, й навіть номери, які старші за мій 618-й. Логіка руху електронної черги була складною, і я не стала її опановувати, сподіваючись, що ось-ось на табло з'явиться заповітний 618-й номер.

Минуло більше години. Але до моїх операторів зайшов лише 374-й номер, про що я з тривогою написала на своїй сторінці у Фейсбуці. При цьому періодично викликалися номери електронної черги, на які ніхто не відгукувався. У такому разі через три-п'ять хвилин висвічувався наступний номер. На один із таких номерів вирішила відгукнутися я. Заглянувши в кабінет до оператора, я запитала, чи не могу залишити їй паспорт і фотографію, оскільки сиджу тут вже півтори години для того, щоб отримати послугу, яка триває щонайбільше дві хвилини. Дівчина ввічливо відмовила. Мовляв, вони працюють лише в порядку електронної черги й, на жаль, вона мені нічим допомогти не може.

Тим часом друзі у Фейсбуці почали активно коментувати мою ситуацію, ділилися своїм досвідом. І, якщо чесно, оптимізму схожі з моєю історією, пов'язані з отриманням послуг у різних центрах Києва, не додали... Та геть сумно стало, коли познайомилася в черзі з дівчиною (вона також прийшла сюди вклеїти фото в паспорт), яка розповіла, що перебуває

в центрі з 13:30. У неї був 450-й номер електронної черги. На годиннику на той момент світилося вже 17:40. «За тиждень паспорт треба забирати й знову через електронну чергу», – почула я думки вголос своєї сусідки й саме в цей момент придумала спосіб, як визначити свої шанси.

Я рушила до термінала й вибила собі ще один талончик уже під номером 705. Час 18:15. Але мене цікавив на цьому папірці лише один рядок – «кількість людей у черзі». Їх виявилось 124! Тож із допомогою нескладної арифметики я прикинула, що за ті дві години, які я провела в затишному й комфортному центрі, оператори надали послуги всього 20 особам. А то й менше, бо, як я вже писала, були номери, на які ніхто не озивався. До закриття кабінетів залишалось менш як дві години. Моя нова знайома, котра чекає тут уже шість годин, ще мала примарний шанс, а я? Чекати чи йти? Коли я думала над цим, пролунав телефонний дзвінок.

– Прочитала, що ти там сидиш. І чого ти там сидиш?! Не розумію! Піди до паспортного столу, поклади 50 гривень у паспорт, і все тобі за секунду вклеять, – почула я від давньої знайомої, яка прочитала про мою електронну чергу у Фейсбуці.

Похід до паспортного столу (що цього дня ще працював) – послуга разом із дорогою – тривав менш як десять хвилин. «Живемо по-новому»!

Яна СТАДІЛЬНА.

У податкову без довідок

Багатьом не раз доводилося проводити години в чергах до завітних дверей чи віконечок, щоб отримати довідку, яка є підставою для отримання витягу з реєстру, без котрого неможливо отримати випуску з іншого реєстру, бо він потрібен для отримання дозволу від чиновника, до якого в чергу треба записуватися за два дні. Або треба просто занести кілька папірців із портретами видатних українців. І все, питання вирішено. Ідеш робити свої справи, маєш у кишені папірець-дозвіл з печаткою та підписом, але вже без портрета. Ситуація, знайома кожному.

Щоправда, віднедавна описане дещо втрачає актуальність. Наприклад, після багаторазових «реформ» із перейменування податкової вона таки змінилася на краще. Відвідавши центр обслуговування платників ДПІ у Шевченківському районі міста Києва, ці зміни можна побачити на власні очі. У самій системі нічого не змінилося: потрібно так само збирати довідки, витяги, копії документів, заносити в один кабінет і чекати, чекати, чекати... невідомо, скільки. Проте електронна черга, інформаційні табло, з допомогою яких можна з легкістю знайти потрібне віконце, організація роботи працівників центру, їхня елементарна ввічливість справляють приємне враження. Але якщо вірити словам чиновників, уже грядуть зміни не тільки в організації роботи, а й у самій системі: з 1 жовтня Мін'юст готується заборонити державним органам вимагати у людей будь-які довідки.

Про це заявила заступник міністра юстиції Наталія Севостьянова. Так, починаючи з жовтня державні службовці безплатно отримуватимуть необхідні довідки, випуски та інші документи із державних реєстрів в електронному вигляді. Громадянам документи та довідки із відкритих реєстрів також надаватимуть безплатно.

Приватні підприємства й надалі матимуть право вимагати у громадян необхідні їм документи. Наприклад, до обленерго, обл- та міськгазів доведеться носити довідки в паперовому вигляді, бо на них відкритий та безплатний доступ до реєстрів не поширюватиметься.

Нині при Міністерстві юстиції діє державне підприємство «Інформаційний центр», яке забезпечує функціонування 17 реєстрів, що охоплюють усі сфери життя людей. За умови розробки ефективної системи захисту реєстрів можливість для чиновників самостійно отримувати необхідну інформацію буде серйозним ударом по корупції. Людям уже не доведеться давати хабарі за швидше отримання необхідної довідки або за вирішення питання без неї. Не кажучи вже про банальну економію часу та ресурсів. Тож будьмо готові, що скоро в наших кишенях поменшає папірців із печатками та підписами, а ті, що з портретами, перестануть «губитися» по кабінетах чиновників.

Тарас ПОМАНЮК.

«У процесі розробки та тестування...»

Коли я потрапила до Центру надання адміністративних послуг, була впевнена, що з таким питанням, як у мене (засвідчення колективного договору), туди звертаються нечасто, тому черги не буде і я швидко все зроблю. Зайшовши до зали, де розташовується електронний термінал, побачила багато людей. Це була черга до самого терміналу, й регулювалася вона звичайним списком на аркуші паперу. Мене це збентежило, але я записалася до того списку й стала чекати... Тим, хто проходить процедуру електронного реєстрування вперше, користуватися терміналом допомагала дівчина-консультант. Вона дала мені талончик із номером, і я попрямувала до кабінету. Але коли нарешті дочекалася своєї черги, з'ясувалося, що консультант помилилася й дала мені не той талончик, не в той кабінет. Довелось брати новий. Загалом я провела в центрі близько трьох годин. Над усе мене вразило, що за такої кількості людей там майже

немає, де сісти. Лише декілька стільців, які, звісно, постійно зайняті, а на столі напис: «Не притулятися».

Але, як у будь-якій черзі, люди, вбиваючи час, спілкувалися між собою, тож я дізналася, що цей центр має свій сайт – *posluga.gov.ua*, де можна зареєструватися, аби одержати послугу без черги. Спробувала зробити це, але на сайті є поля «логін» і «пароль» для вже зареєстрованих користувачів, а для решти можливості зареєструватися немає. Запитала про це в працівників служби, мовляв, може, існує якийсь утаємничений спосіб потрапити на сторінку реєстрації, але вони знизували плечима – їм це невідомо. Напис у правому верхньому кутку сайту дає вичерпну відповідь на це запитання: «Портал перебуває в процесі розробки та тестування». Отак і наше життя по-новому – в процесі розробки... А нервова система вкотре проходить тестування на витримку та терпіння.

Марина АРЕСТОВА.

