

ХАРКІВ

ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ «ПРОЗОРИЙ ОФІС» – НОВИЙ ФОРМАТ ОБСЛУГОВУВАННЯ ГРОМАДЯН

Навчальний візит до Харкова з вивчення досвіду створення та діяльності центрів надання соціальних послуг у форматі «Прозорий офіс» відбувся 19-20 жовтня 2017 року. Учасники: міські голови, заступники міських голів, керівники департаментів праці та соціального захисту населення, центрів надання соціальних і адміністративних послуг з 27 міст.

Передумови

Створення «Прозорих офісів» має на меті реформування системи надання послуг населенню в Україні через запровадження принципів швидкого та якісного обслуговування, а також унеможливлення проявів корупції. Процес створення центрів надання адміністративних та соціальних послуг у новому форматі розпочався у Харкові з виходом розпорядження Кабінету Міністрів України від 8 серпня 2016 року №578-р «Про реалізацію на території міст Дніпро, Київ, Львів, Одеса та Харків пілотних проектів щодо створення центрів соціальних послуг у форматі «Прозорий офіс».

Практика

На початковому етапі реалізації пілотного проекту представники Харківської міської ради відвідали Вінницю, де «Прозорий офіс» працює з 2008 року, вивчили досвід та отримали консультації і поради щодо відкриття центру.

Наступний крок - підготовка та прийняття нормативно-правових актів міської ради. 18 січня 2017 року виконавчий комітет Харківської міської ради прийняв рішення про утворення Центрів надання соціальних послуг «Прозорий офіс» у Київському та Шевченківському районах. Також було затверджено Положення про Центр надання соціальних послуг «Прозорий офіс», Перелік послуг у сфері соціальної політики, що надаються через Центр, та Регламент роботи Центру.

Офіси у Київському та Шевченківському районах відкрилися у квітні 2017 року у реконструйованих приміщеннях районних адміністрацій. Фінансування ремонтних робіт забезпечувалося за кошти міського бюджету та субвенції Міністерства соціальної політики. У цих двох офісах надається понад 200 адміністративних послуг, 66 послуг соціального характеру і 17 послуг Пенсійного фонду.

Також у Харкові створено Регіональний центр послуг у форматі «Прозорий офіс». Він розташований у найбільш густонаселеному – Московському – районі міста неподалік від міжміської автостанції. Харківська міська рада реалізувала цей проект завдяки фінансовій децентралізації. У створенні Регіонального центру брали участь Харківська обласна державна адміністрація, Агентство США з міжнародного розвитку (USAID) та Міжнародна організація з розвитку права (IDLO).

У Регіональному центрі надається близько 400 адміністративних та соціальних послуг, тут організовано 320 робочих місць. За день центр може прийняти понад 1000 відвідувачів. Спектр послуг охоплює практично усі життєві ситуації, які потребують документального оформлення – реєстрація народження дитини, шлюбу, місця проживання; соціальна допомога; отримання внутрішнього та закордонного паспортів громадянина України; постановка на квартирний облік; участь у програмах молодіжного кредитування тощо.

Регіональний центр послуг працює за принципом екстериторіальності, тобто послугу громадяни можуть отримати незалежно від місця проживання. Найчастіше до нього звертаються жителі Харкова та Харківської області. Є й послуги, які можуть надаватися жителям з будь-якого українського міста. У центрах у Київському та Шевченківському районах обслуговуються харків'яни.

Центр надання послуг, який працює у форматі «Прозорий офіс», складається з фронт-офісу

та бек-офісу. У фронт-офісі адміністратори приймають та видають документи клієнтам за принципом «єдиного вікна», а у бек-офісі реєстратори опрацьовують запити на послуги.

Робота офісів повністю автоматизована, завдяки чому час отримання послуг займає не більше 15 хвилин. На кожному робочому місці встановлено відповідне обладнання: персональні комп'ютери з ліцензованим програмним забезпеченням, IP-телефони, потокові сканери, багатофункціональні пристрої. Фронт-офіс оснащений інформаційними терміналами та електронною системою управління чергою. Також створюється електронний архів. Окрім того, у центрах є відділення банку та платіжні термінали, надаються безкоштовні послуги з ксерокопіювання. Для відвідувачів з дітьми передбачено дитячий куточок, кімната для годування та сповивання немовлят. Приміщення центрів обладнані відповідно до потреб людей з інвалідністю – тут влаштовано пандуси, встановлено інформаційні тактильні таблички, знаки та брошури зі шрифтом Брайля, працює звукове оповіщення електронної черги. Адміністратори центрів є сертифікованими фахівцями з володіння мовою жестів.

Для зручності відвідувачів центр працює без перерви на обід. Також передбачена можливість попереднього запису на прийом по телефону або через інтернет.

Для забезпечення он-лайн доступу до інформації про послуги та розклад роботи «Прозорого офісу», кількість людей у черзі тощо створено сайт www.prozoriy-office.kharkov.ua. Кожний користувач може створити на цьому ресурсі «Персональний кабінет», який дає можливість отримати он-лайн консультацію, відстежити стан виконання послуги, записатися на прийом.

Результати

Головним результатом відкриття центрів соціальних послуг у форматі «Прозорий офіс» є запровадження нового формату обслуговування жителів громади, що дозволило відмовитися від застарілих підходів. Тепер харків'яни можуть отримувати адміністративні та соціальні послуги в єдиному комфортному приміщенні, швидко та за зручним графіком. Для вирішення своїх питань їм вже не потрібно звертатися у декілька інстанцій, розташованих у різних районах.

Пріоритетне місце у системі надання адміністративних послуг належить клієнту, а діяльність центрів спрямована на головний результат – забезпечення якісного обслуговування.

Харківська міська рада планує у 2018 році відкрити ще два центри соціальних послуг у форматі «Прозорий офіс».



Контакти

Болгова Лариса Віталіївна,
директор Департаменту праці та соціальної політики
Харківської міської ради
вул. Сумська, 64
м. Харків, 61022
тел. (057) 760 78 54
departament_sp@ukr.net
soczahist.kharkov.ua