

Як Герман відкрив ЦНАП, яким пишаються рівняни



6 вересня в Україні відзначили День адміністраторів центрів надання адміністративних послуг. Однак про цю професію у Рівному мало кому було відомо, поки заступник міського голови Віталій Герман не реалізував один із своїх найуспішніших проєктів. Йдеться про міський ЦНАП, який у минулому році надав мешканцям області 386 тисяч адміністративних послуг. Відкриття ж центру для нашого міста була настільки знаковою подією, що у 2016 році до Рівного прилітав сам президент України, щоб побувати на екскурсії, яку тоді проводив Віталій Герман. Тому ми вирішили зустрітися з рівненським реформатором, щоб пригадати, з чого усе починалося.

— Розкажіть, як виникла ідея будівництва зручного ЦНАПу. Адже до цього такі центри називали «грузинським дивом» і їх не було в Україні?

— Сама ідея будівництва ЦНАПу в Рівному викликала великий ажіотаж. До проєкту була підвищена увага преси. Оскільки підготовка та реалізація проєкту відбувалися у короткі терміни, тому було непросто. Однак мені допомогло моє життєве кредо: мислимо глобально — діємо локально. На той момент у мене було розуміння того, що реформи проводяться швидко або ніколи. Відкриття ЦНАПу виконало одразу два завдання: локально була забезпечена доступність адміністративних послуг для мешканців області та до Рівного була привернута увага всієї України. Про наші успіхи одразу заговорили у Києві, Львові, Одесі, Харкові та за кордоном. Навіть якщо ви дуже постараетесь, то не знайдете рівнянина, який буде незадоволений якістю надання послуг в ЦНАПі.

— Зараз мешканці Рівного з гордістю говорять про ЦНАП. Однак усі інновації спочатку сприймають з острахом. Як

люди реагували на ідею втілення ЦНАПу?

— У 2016 році пройшла децентралізація повноважень у сфері реєстрації місця проживання, бізнесу та речових прав. Тому ми одразу перехопили ініціативу та почали якісно надавати усі ці послуги. Результат налице.

— Як у ЦНАПі вдалося набрати такі дієву команду працівників?

— Кадри — це наше все. Без кваліфікованих виконавців кожна справа приречена на провал. Моїм завданням було сформувати команду, яка б професійно працювала з клієнтами. Цей успішний досвід можна перенести на масштаби Рівного. Адже якщо об'єднати навколо себе громадськість та представників бізнесу, то це неминуче приведе до розвитку нашого обласного центру.

— Чи зверталися до вас люди, які по знайомству хотіли щось вирішити у Центрі надання адміністративних послуг?

— Абсолютно не сприймаю поняття «по блату». Оскільки ЦНАП — це доступність послуг для всіх, то я підводив таких людей до електронної системи

керування чергою. Разом із ними ми брали талончик. За 10 хвилин обслуговували усіх. Для нас були не важливі прізвища та статус людини в суспільстві. До усіх в нас рівні підходи, кожен заслуговує на те, щоб отримати якісну послугу. Нікому не потрібно було йти до керівника та щось випрошувати.

— Як би все не було ідеально, але завжди знайдуться речі, які хотілося б покращити. Розкажіть, будь ласка, про них...

— Рівненський ЦНАП — це перша точка дотику людей з владою. Представники міської та обласної влади дуже часто не розуміють, що найперше їхнє завдання полягає у забезпеченні якості послуг. Кожного відвідувача потрібно зустріти з посмішкою, а при виході сказати «до зустрічі».

— У зв'язку з професійним святом, що б ви хотіли побажати працівникам ЦНАПів, які є рушіями змін?

— В першу чергу, потрібно розуміти, що ми працюємо для людей. Тому бажаю вдячних відвідувачів, щастя та можливостей для розвитку. Бережіть тих, кого любите.