

ДНІПРОПЕТРОВСЬК: ЧЕРГИ У МІСЦЕВИЙ ДЕРЖКОМЗЕМ ПОРІДІЛИ

Багатолюдні черги невдоволених громадян біля приміщень територіальних органів Держкомзему все ще сприймаються швидше як норма, а не виняток. Адже люди роками оббивали пороги, щоб отримати правовстановлюючі документи на землю. Як зарадити їхнім «ходінням по муках» і зняти соціальну напругу в суспільстві? Яким чином поліпшити роботу органів земельних ресурсів і вивільнити громадян від принизливого стояння в чергах? Відповіді на ці запитання ми знайшли в Управлінні Держкомзему у місті Дніпропетровську, де зуміли налагодити цю роботу так, щоб і спеціалісти працювали без зайвої метушні, і відвідувачі не «штурмували» двері кабінетів.



ЧОМУ ВІДДАЛИ ПЕРЕВАГУ РОБОЧИМ ГРУПАМ

створення робочих груп. І врешті прийняли другу модель, хоч тепер рухаємося у бік «єдиного вікна».

— Чому ж віддали перевагу робочим групам?

— «Єдине вікно», і про це треба говорити, — дуже дороге. Звичайно, це зручно для людей — в одному місці вони подають звернення і отримують відповіді на них, а також можуть отримати тут консультації.

Але «єдине вікно» передбачає створення окремого блоку, де зосереджені людські ресурси, обладнання. Для цього потрібне й відповідне приміщення. З технічним забезпеченням у нас проблем нема. Завдяки Головному управлінню Держкомзему у Дніпропетровській області, яке очолює Тетяна Полейко, земельному када-

— Рік тому до нас щодня на прийом приходило більше сотні, а то й по двісті-триста громадян. І зрозуміло чому, — розповідає начальник Управління **Дмитро КОЦАР**. — Процедура реєстрації правовстановлюючих документів на землю протягом минулого року мінялася тричі, тривала й реорганізація системи земельного кадастрового центру, який здійснював реєстрацію. А з 1 січня 2011 року, згідно зі змінами в законодавстві, її передали нам, органам Держкомзему. Як результат, навантаження на наших працівників збільшилося, а черги із річних перетворилися на дворічні.

У пошуках виходу із ситуації ми розглядали два можливих варіанти. Перший — за принципом «єдиного вікна». Другий — шляхом

стровому центру фінансування в цьому плані достатнє. Комп'ютерами й іншою технікою ми забезпечені і маємо можливість її оновлювати.

А от щодо людського ресурсу... Там має працювати мінімум десять фахівців. Штатним розкладом нашого управління передбачається 33 працівники. Виділити 10-15 осіб (по суті, половину штату) на «єдине вікно», яке, як засвідчує практика, працює по півдня (люди приходять переважно до обіду) і не п'ять, а чотири дні на тиждень (у понеділок і п'ятницю відвідувачів небагато), — такої розкоші ми собі не могли дозволити.

Тому й прийняли рішення про створення восьми робочих груп, за кожною закріпили окремих фахівців. Наприклад, група, яка здійснює земельно-кадастрову реєстрацію, займається адмініструванням бази даних земельного кадастрового центру (постійно в центр надходять заявки щодо даних поземельної книги), а також веде черговий план і робить грошову оцінку. Реєстрацію ми виділили окремо. Їй передують узгодження технічної документації, яким займається блок землеустрою і оцінки земель. У цій групі працює шість фахівців плюс ще троє, які кожен ділянку в натурі обстежують. Я знаю, що далеко не всюди таких фахівців зберегли. Ми від них не відмовилися, протягом дня вони роблять до десятка виїздів на місце, складають акти, фотографують. По суті, це перевірка геодезичної зйомки, але, як показує практика, вона необхідна. Ну і, звичайно, є блок загальних питань і адміністративних послуг, на виконання яких задіяні і канцелярія, і керівництво управління.

У роботі груп спочатку спостерігалися збої, оскільки вони були розпорочені. Але поступово протягом року ми облаштували вісім кабінетів, у яких одночасно ведеться прийом громадян по конкретних напрямках і які, власне,

зараз виконують роль «єдиного вікна».

Таким чином у січні-лютому черги звели нанівець. Можете перевірити. Черга накопичується з восьмої ранку до 8.45. Наше управління міститься в приміщенні інституту «Дніпроцивільпроект», де діє пропускна система. Отже, якщо на 8.45 в холі збирається осіб 50-60, то до 9.30 черги вже не видно — усі відвідувачі розосереджені у восьми кабінетах.

— Тобто, зайшовши в один із них, громадянин може вирішити своє питання?

— Я покажу вам на прикладі. *(Розвертається до монітора, на якому висвічуються усі вісім кабінетів)*. Це тимчасовий захід... Я особисто стежу за тим, щоб ніде не було збоїв. Ось 102 кабінет, де у нас працюють з кадастровими номерами. Питань, пов'язаних з ними, чотири: кадастровий номер на технічну документацію (для сесії ради); у випадку відсутності акта (для нотаріуса); кадастровий номер на старий акт, де його не було (тобто підтвердження) і кадастровий номер для юридичної особи (правда, юридичних осіб ми обслуговуємо окремо, в іншому кабінеті). Спеціаліст на прийомі приймає заяви і розкладає їх, так би мовити, по полицках — кому яку на обробіток. Усі ці вісім кабінетів (вісім блоків) працюють тільки на прийом-видачу документів з різних питань. Але поділивши ці питання на блоки, ми ліквідували мішанину, оптимізували роботу наших працівників і розпорочили ту довжелезну чергу.

— Давайте пройдемося цими кабінетами...

— Будь ласка. У 101-му видають різноманітні довідки. Літня людина, як правило, з першого разу й не згадає, яка саме їй потрібна. Вона питає: «Де тут видають довідки?» Тому всі їх ми зосередили в одному кабінеті. У 102-му

можна отримати кадастровий номер. Ці два найпопулярніші кабінети знаходяться на першому поверсі і до них не треба йти через турнікет, що також важливо. Заяви на переоформлення актів на землю — у 705-му, витяги з поземельної книги, грошова оцінка земель — у 704-му... Канцелярія приймає заяви, пов'язані з судовими виконавчими рішеннями, а в приймальні зосереджуються скарги від громадян плюс контрольні функції — це під моїм особистим наглядом. Прийом документів на реєстрацію державних актів — це ще один кабінет, і у восьмому — послуги, пов'язані із землеустроєм, умовами відведення землі. Окремий спеціаліст відповідає за графік прийому, видачу готових документів, за надання платних послуг і консультації — телефоном і особисто — з приводу просування документації. Таким чином, решта фахівців управління — до 20 осіб, які не мають жодного відношення до прийому, зайняті лише обробкою прийнятої документації.

Крім того, у цих восьми кабінетах нашим фахівцям допомагають представники земельного кадастрового центру. Вони не мають контактів з відвідувачами, за винятком тих моментів, коли потрібна консультація, — для цього виділяється спеціальний час. Основний акцент ми зробили на роботі із землевпорядними організаціями. На стадії, коли заява вже розписана на виконавця, більше питань виникає саме до цих організацій.

Кілька слів про технічну підтримку. Вона базується на трьох інформаційних системах, які адмініструються одним сервером: державна система реєстрації звернень громадян «Канцелярія» (придбана у міськраді і «пов'язана» з відповідним відділом міськради); система адмінпослуг, запроваджена Держземагентством по платних послугах, і система «Сінергія», яка забезпечує співпрацю з земельним кадастровим центром.



«ЄДИНЕ ВІКНО» ПРИВАБЛЮЄ ТИМ, ЩО ВОНО БІЛЬШ КОНТРОЛЬОВАНЕ І ПРОЗОРЕ

— При нас до приймальні зайшло кілька відвідувачок, і справді, їх тут же направили до різних кабінетів. Одна із них, розповідаючи про свій клопіт, зауважила, що вже два роки чекає на документи і от прийшла справитися, де ж вони «ходять»...

— Досі ще видаємо документи, заяви на які надійшли в 2009-2010-х роках. Торік протягом двох чи трьох місяців видали близько п'яти тисяч документів, які виготовлялися з 2008-2009 років... Особливо надовго «зависають» питання, пов'язані з приватизацією, бо вони мають пройти через сесію міськради і, нерідко, не одну.

— Із двох варіантів — «єдиного вікна» і робочих груп — ви вибрали останній. І все ж, за вашими словами, рухається до «єдиного вікна». Чому?

— Тому що «єдине вікно» більш контрольоване, прозоріше, тут мінімізований емоційний вплив як з боку замовника, так і з боку персоналу, оскільки діалог відбувається на великій публічній території. Система кабінетів має свої недоліки. Хоча би той, що вони розташовані у нас на різних поверхах: комусь пощастило — його приймуть на першому, а комусь треба підніматися на четвертий чи на сьомий... Кабінет — закрита територія, отже, більше можливостей для порушень.

Поки що ми не маємо відповідного приміщення, де можна було б одночасно приймати до сотні людей. Зараз це питання обговорюється з обласним керів-

ництвом, розглядається проект спільного «вікна», яке працюватиме не тільки на Дніпропетровськ, а й на приміський район.

— Наш журнал у попередньому номері розповів, у яку халепу потрапила жителька одного з районів області, яка три роки тому замовила виготовлення документів на оренду земельної ділянки і заплатила за це майже 10 тисяч гривень, але й досі не може їх отримати. У вас є претензії до землевпорядних організацій, так званих ліцензіатів, які розробляють технічну документацію? І хто допоможе громадянам розпізнати шахраїв на цьому ринку?

— Почну з останнього. Ми допоможемо. Всі відомості про ліцензіатів є в місцевих структурах Держкомзему. В будь-якому разі, у нашому списку двадцять таких фірм, але з них працюють трохи більше десяти. Майже всі вони мають по 10-15 років стажу на цьому ринку послуг, і якщо до мене хтось звернеться по пораду, я порекоменду кращих. Крім того, в Дніпропетровську чимало організацій, які «вузько» спеціа-

На фото:

Спеціалісти управління Держкомзему у м. Дніпропетровську за роботою. За кожним кабінетом закріплено окремий блок питань з надання послуг громадянам.

лізуються на геодезії. Їх більше, ніж землевпорядних фірм. Вони дорожать своєю репутацією, оскільки мають багато конкурентів. Якість їхньої роботи перевіряють і в ГоловаПУ, і в кадастровому центрі.

Ні, у нас немає претензій до ліцензіатів. Ми відразу запровадили такий порядок, що технічну документацію, яка йде на сесії міськради, ми приймаємо безпосередньо від розробників і з ними вирішуємо всі питання, а вони вже відповідно працюють із замовниками.

— Одна з ваших робочих груп займається скаргами. На що найчастіше нарікають люди?

— Я веду порівняльний аналіз скарг із земельних питань до Держкомзему і до міськради — нам їх надходить в десятки разів менше. Як правило, люди скаржаться на недотримання термінів виконання послуг. Згідно із законом, державний акт, наприклад, слід зареєструвати протягом 14 днів. Це майже неможливо. На саме підписання акта відводиться п'ять днів. За цей час треба встигнути забрати документ у земельному кадастровому центрі по списку в прийомні дні й принести в управління Держкомзему (благо, ведемо прийом щодня), причому це має зробити сам заявник. Ми документ перевіряємо й, можливо, щось уточнюємо, підписуємо, а потім його треба підписати ще у міськраді. Там принципово роблять це протягом лише одного робочого тижня на місяць...

Якщо питання вирішується тільки в управлінні Держкомзему, то ми не затримуємося. Якщо ж воно потребує рішення трьох організацій (як, наприклад, присвоєння кадастрового номера), то, знову ж таки, вкlastися у строк — проблема.

НАВАНТАЖЕННЯ НА ПРАЦІВНИКА ВТРИЧІ ПЕРЕВИЩУЄ НОРМАТИВИ

— Що, на ваш погляд, принципово важливо для просування земельної реформи?

— Насамперед чітко розуміти, в якому напрямку вона рухається... Є маса питань, які невідкладно треба вирішувати. Сьогодні в землеустрої немає технічних норм і стандартів. З якою точністю міряти площу земельної ділянки, скільки «знаків після коми» має бути в технічній документації, що конкретно містить в собі той чи інший пакет документів?... Ці питання звучать чи не на кожній нараді. Підприємства, які виготовляють документацію, скаржаться: в різних кабінетах до них ставлять різні вимоги.

До Управління Держкомзему у місті Дніпропетровську в 2011 році подано 3979 заяв на реєстрацію державних актів фізичним особам та 354 заяви на реєстрацію договорів оренди землі. Зареєстровано — 3779 актів та 337 договорів.

За три місяці нинішнього року подано 970 заяв на реєстрацію держактів та 115 — на реєстрацію договорів оренди. Зареєстровано 836 державних актів та 108 договорів. Додатково зареєстровано ще 81 договір оренди землі.

Ми зараз реалізуємо пілотні проекти з реєстрації. Хоча система земельних ресурсів — це, в першу чергу, землеустрій і кадастр, а реєстрація — п'ятий елемент системи кадастру. Мої колеги з Інституту землеустрою в інтерв'ю вашому журналу нарікали, що нині в нашій справі нема науки, вона загубилася. Я з ними повністю погоджуюся і вважаю, що настав час її повернути в систему землеустрою. Необхідно виробити фундаментальні вимоги — норми і стандарти — і ввести їх в ранг закону.

І нарешті — проводити земельну реформу з такими штатами дуже складно. Треба визначитися: або ми йдемо шляхом госпрозрахунку в реалізації земельних питань (а це

земельні кадастрові центри і система самоокупності), або ж — шляхом винятково державного фінансування. Якщо обираємо останнє, то необхідно вирішувати питання штатів в управліннях і відділах територіальних органів земельних ресурсів. Сьогодні навантаження на працівника відділу державного земельного кадастру та землевпорядкування в нашому управлінні втричі перевищує допуски. За таких умов працювати дуже складно.



Черг у міському управлінні ми дійсно не бачили. А от ситуацію, яка склалася нещодавно у Дніпропетровському районі, довелося «гасити» за участі керівництва Головного управління Держкомзему в області, зокрема, першого заступника начальника Головного управління Івана Гашенка. До нього ми й звернулися по коментар щодо згаданої ситуації зокрема та роботи територіальних органів Держкомзему у Дніпропетровській області загалом.

ЩОБ РОБОТА ТЕРИТОРІАЛЬНИХ ОРГАНІВ БУЛА ПРИВАБЛИВОЮ, А ВІДГУКИ ПРО НЕЇ – ПОЗИТИВНИМИ

Коментар першого заступника начальника Головного управління Держкомзему у Дніпропетровській області Івана ГАШЕНКА:

— Ситуація з оформленням документів на землю ускладнилася тим, що ще у грудні 2010 року на 30 відсотків були скорочені штати територіальних органів Держкомзему. Це в той час, як їх наділили додатковими повноваженнями — з 1 січня 2011 року доручили вести державну реєстрацію правовстановлюючих документів на землю.

— Але ж у Дніпропетровському районі, де щодня до сотні людей шикувалися в черги, такі виправили становище...

— Так, там відбулося багато приємних змін. Відділ Держкомзему Дніпропетровського району нещодавно переїхав за новою адресою, на вулицю Комсомольську, 58, і тепер знаходиться в одному приміщенні з Дніпропетровською регіональною філією ДП «Центр державного земельного кадастру». Для зручності інвалідів збудовано пандуси. Крім того, вагоме значення має місцезоташування відділу — неподалік від площі Ост-

ровського — кінцевої зупинки приміського транспорту, що дуже зручно для громадян, які проживають у сільській місцевості.

Щодо внутрішніх змін... Щоб ліквідувати черги громадян — почали працювати за принципом «єдиного вікна». На цокольному поверсі відразу в трьох кімнатах приймають документи від заявників, а на першому поверсі — відразу в п'яти кабінетах видають готову документацію.

Тобто тепер не потрібно проходити кілька інстанцій задля отримання документів. Процедура спрощено — в одному місці здали і тут же поряд через певний час отримали готові документи, що, без сумніву, заощаджує час громадян.

У відділі вдвоє збільшили штат реєстраторів (раніше працювало троє, тепер шестеро), змінили графік (якщо раніше людей приймали з 9-ї до 13-ї, то тепер з 9-ї до 17-ї). Розмістили стільці для відвідувачів. І вже маємо конкретні результати: якщо раніше відділ щотижня в середньому видавав 30 держактів на землю і 50 договорів оренди землі, то тепер у тридцять разів більше — понад тисячу державних актів і більш як півтори тисячі договорів оренди.



— На нараді, яку Головне управління нещодавно провело з фірмами, що мають ліцензії на виготовлення документації із землеустрою, йшлося про те, аби самі ліцензіати подавали до відділів Держкомзему документацію із землеустрою від імені замовника...

— Така норма передбачена Законом України «Про землеустрій» в ст. 26: «подання документації із землеустрою... від імені замовника документації здійснюється її розробником, якщо інше не встановлено договором» (між ліцензіатом і замовником). Це відчутно зменшить кількість звернень громадян з одного й того ж питання, що напряму залежить від якості виготовленої документації.

У зв'язку з тим, що документація із землеустрою у паперовому і цифровому вигляді перевіряється і територіальним органом Держкомзему, і адміністратором автоматизованої системи ДЗК, її супровід має здійснювати сам розробник. Він має отримувати документи, які повертаються на доопрацювання, доопрацювати та знову подавати на перевірку. Супровід документів розробни-

ком має завершуватися внесенням документації до автоматизованої системи. Замовника до цього процесу не треба залучати. Організація, якій людина зробила замовлення, повинен здати роботи «під ключ». А замовник має прийти у відділ Держкомзему тільки для того, щоб отримати готовий документ!!!

Структура Держкомзему може вплинути на організацію, що надають неякісну документацію шляхом сприяння в позбавленні їх ліцензії. Держземагентство планує навіть вводити сертифікацію працівників ліцензійних організацій і позбавляти сертифікатів недбайливих працівників. Ми постійно інформуємо населення про те, який шлях мають проходити документи під час оформлення (ця інформація знаходиться на стендах відділів Держкомзему та на офіційному сайті Головного управління Держкомзему у Дніпропетровській області dkzr.dp.gov.ua). І закликаємо людей: не бійтеся писати скарги, телефонувати нам. Тільки разом ми зможемо подолати проблеми.

Для консультацій жителів Дніпропетровщини з питань оформлення земельних ділянок та присвоєння кадастрових номерів у нас діє **гаряча лінія (056) 742-85-84**. Дзвінки приймаються з 9 до 17 кожного робочого дня.

— А які документи найчастіше повертаються виконавцям?

— Найчастіше і не один раз на доопрацювання повертаються файли обміну даними про результати робіт із землеустрою в електронному вигляді (обмінні файли), а це затягує строки визначення кадастрового номера, державної реєстрації земельної ділянки та прав на неї.

— Помилки в документах — це свідчення нехлюйства, необізнаності ліцензіатів?

— Так, чимало помилок в документах саме через неухильність, незнання або ігнорування вимог до обмінного файлу, яким займаються ліцензіати, щодо його структури, змісту та формату, що призводить до різноманітних даних, а відтак документи завертають, замовники обурюються, розробники нервують...

Нерідко причиною повернення є наявність перетинів меж сусідніх земельних ділянок або відсутність їхньої спільної межі. А це свідчить про те, що або не виїжджали на поле, або польові геодезичні роботи проводили «на око». Щоб усунути

За весь 2011 рік Головним управлінням Держкомзему у Дніпропетровській області зареєстровано 19902 державних акти на землю та 23092 договори оренди землі. Але якщо у першому кварталі було зареєстровано 4106 держактів і 3893 договорів, то в четвертому ці показники збільшилися в 2-3 рази і становлять відповідно 7446 та 10258.

У 2012 році ці показники ще зросли: в першому кварталі 2012 року було зареєстровано 5740 державних актів на землю та 13364 договори оренди землі.

помилки, виявлені на раніше сформованих земельних ділянках, розробники суміжних ділянок та розробник ділянки, яка формується, здійснюють контрольні перемірювання і подають заяву про внесення змін в АС ДЗК. А якщо виконавець, що формував суміжну ділянку, відсутній, контрольні визначення та проміри здійснюють працівники виробничого підрозділу ДРФ ДП «Центр ДЗК».

Ми завжди наголошуємо: щоб ліцензіат виконав усі свої зобов'язання по договору, в жодному разі не підписуйте відразу акт виконаних робіт, навіть якщо ліцензіат наполягає. Після свого підпису ви не зможете виставити йому ніякі претензії.

— Наскільки реальні строки, що встановлені для державної реєстрації земельної ділянки?

— Згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 09.09.2009 р. № 1021 (зі змінами), державна реєстрація земельної ділянки здійснюється територіальним органом Держкомзему протягом 14 календарних днів. Для контролю за дотриманням визначених термінів усі заяви носяться до Перехідної реєстраційної системи. Такий вид контролю за обробкою заяв є досить ефективним і дає можливість своєчасно за необхідності вплинути на ситуацію й усунути недоліки. Але щоб укластися в цей термін, працівники територіальних відділів змушені працювати у вихідні і святкові дні, а також у позаробочий час. Це при тому, що до обробки матеріалів на допомогу реєстраторам залучаються й інші працівники відділів. Ми вважаємо, що термін необхідно продовжити і визначити його не в календарних, а в робочих днях.

За великим рахунком, громадянин має звертатися до відділу Держкомзему з приводу оплати за реєстрацію земельної ділянки та надання інших платних адміністративних послуг, а також на запрошення прийти сюди, аби отримати правовстановлюючий документ на землю та його державну реєстрацію у визначений нормативно-правовими актами термін. За таких умов робота у територіальному органі земельних ресурсів буде більш привабливою, а відгуки про неї — позитивними.

**Володимир ЗВІРКО,
Тетяна КОЛЯДИНСЬКА.**
Дніпропетровськ.