Magiczny Kraków

Paszport raz! Urząd szybkiej obsługi w Tbilisi

2013-11-29

10:15 - skromna ceremonia ślubna, 10:30 - odbieramy paszporty, 10:45 - rejestrujemy wspólną firmę. Trzeba jeszcze wypłacić pieniądze z bankomatu na podróż poślubną – spokojnie, zdążymy do 11:00. To hipotetyczny, ale dzięki najnowszym udogodnieniom, całkiem realny scenariusz pierwszego wspólnego dnia życia nowożeńców z Tbilisi.

W 2012 r. Nika Gilauri, ówczesny premier Gruzji, powiedział: „*Mieszkańcy potrzebują usług i nie obchodzi ich, czy świadczą je władze państwowe, czy lokalne. Chodzenie od okienka do okienka jest męczące i zagmatwane*". Tym zdaniem Gilauri podsumował główne założenie projektu, który miał zrewolucjonizować usługi publiczne najpierw w stolicy, a później w całej Gruzji.

Pora na reformy była najwyższa. Jeszcze dekadę temu, niechlubnymi znakami rozpoznawczymi Gruzji były szalejąca korupcja i problemy z uzyskaniem podstawowych usług i świadczeń w nadmiernie rozbudowanym aparacie administracyjnym. Założenie firmy było już nie lada wyczynem i wymagało sporego budżetu na łapówki. Ten stan rzeczy potwierdzały oficjalne badania. W 2003 r., kiedy wybuchła Rewolucja Róż, w rankingu łatwości prowadzenia interesów, Gruzja uplasowała się na 137 miejscu liczącej 153 pozycji listy. Uzasadnienie: urzędnicza obstrukcja i korupcja. Porewolucyjne gruzińskie władze postanowiły rozpocząć walkę z rodzimym urzędniczym molochem. Jednym z pierwszych posunięć było ograniczenie liczby urzędników państwowych o jedną trzecią: z trzystu do stu tysięcy. Tym, którzy zostali na stanowiskach, podniesiono głodowe do tego czasu pensje, aby ograniczyć łapówkarstwo.

Po pierwszych sukcesach, przyszła pora na dalsze działania i wtedy Gruzini wykazali się prawdziwą innowacyjnością. Uznali, że idea „jednego okienka", którą dokładnie zbadali odwiedzając rozmaite wdrażające ją instytucje na całym świecie, to już przeżytek. Na dłuższą metę okazuje się, że każda instytucja otwiera swoje „jedno okienko". Kiedy więc odwiedzić trzeba kilka urzędów miejskich i państwowych, a przy okazji np. wybrać pieniądze z banku, to stania w kolejkach nie jest wcale dużo mniej. Dlaczego więc jeszcze bardziej nie ułatwić życia mieszkańcom Tbilisi? - pomyśleli urzędnicy. Przecież przeciętnego obywatela – jak podsumował premier - zupełnie nie obchodzi, jak instytucja wydaje dany papierek i dlaczego. Chce dostać wszystkie zaświadczenia w jednym miejscu i to jak najszybciej.

Tak w 2005 r. powstała idea utworzenia *Public Service Halls*, czyli Sal Usług Publicznych - „wszechurzędów" załatwiających wszelkie możliwe „papierkowe" sprawy bez względu na to, w czyjej kompetencji się znajdują.

Jak wygląda praca takiego urzędu „kilka w jednym"? Zaraz po przestąpieniu progu budynku, klienta witają konsultanci, którzy po szybkim zapoznaniu się ze sprawą, kierują go do jednej z trzech części hali obsługi. Najprostsze sprawy załatwiamy w części samoobsługowej. To tutaj można samemu zrobić sobie biometryczne zdjęcie do paszportu, uzyskać automatyczne potwierdzenie rejestracji firmy, czy też przelać lub wypłacić pieniądze. Te ostatnie usługi świadczone są przez Narodowy Bank Gruzji,

który z entuzjazmem włączył się w projekt ułatwiania życia mieszkańcom stolicy.

Jeżeli sprawa jest stosunkowo prosta, wymaga jednak asysty urzędnika, klient kierowany jest do okienek usług szybkich. Czas trwania obsługi w tej części urzędu szacowany jest na około 5 minut. To tu możemy odebrać gotowy paszport lub dowód, decyzję o rejestracji, czy legalizacji firmy itd.

Sprawy, które wymagają dłużej pracy urzędnika, załatwiane są w ostatniej części hali, gdzie składane są np. wnioski paszportowe i dowodowe. Można tam też poprosić o dokumenty archiwalne, czy złożyć podanie o rejestrację firmy.

Taki precyzyjny podział pracy pozwala uniknąć długich i chaotycznych kolejek, skrócić czas oczekiwania na obsługę i uporządkować realizowane procesy. Specyfika tego dostępnego dla wszystkich obywateli miejsca pozwala też praktycznie wykluczyć wszelkie próby wręczania i przyjmowania łapówek. Oczywiście cały system pracy Sali Usług Publicznych jest monitorowany i organizowany komputerowo.

Przeprowadzone w kilka miesięcy po otwarciu instytucji badania wykazały, że system działa na piątkę. Poziom satysfakcji klientów wzrósł z ledwo 10%, do zaskakujących 92%. Respondenci podkreślali, że wszystkie realizowane usługi są całkowicie bezpłatne, a urzędnicy bezstronni i profesjonalni.

Odniesiony w Tbilisi sukces został dostrzeżony poza granicami Gruzji. Salę Usług Publicznych odwiedziło już ponad 700 delegacji z 50 państw całego świata. Wielu delegatów wyjeżdża z silnym postanowieniem wdrożenia podobnych zmian na własnym podwórku, a Gruzini puchną z uzasadnionej dumy. W końcu taki przyjazny klientowi konglomerat usługowy to w 100% wynalazek gruziński, który – jak widać - ma szanse zostać ważnym produktem eksportowym. Międzynarodowe uznanie dla gruzińskiej rewolucji usługowej znalazło też wyraz w licznych nagrodach i wyróżnieniach. Bank Światowy uznał Gruzinów za najbardziej innowacyjnych reformatorów ostatnich 8 lat, a Europejski Bank Rozbudowy i Rozwoju przyznał im najwyższe pozycje w różnych kategoriach rankingu *Life in Transition*.

Z innowacyjnym podejściem do świadczonych usług, perfekcyjnie współgra supernowoczesny projekt budynku, w którym zlokalizowana jest Sala Usług Publicznych. Centralny szklany blok mieszczący główną halę usługową, otacza siedem mniejszych prostopadłościennych form. Każdy blok przykryty jest swoim własnym dachem przypominający lekko zwinięty płatek kwiatu. Całość robiącego ogromne wrażenie gmachu, odbija się w wodach pobliskiej rzeki Kury. Budynek autorstwa włoskich architektów Massimiliano i Doriany Fuksa doskonale harmonizuje z otoczeniem. Architekci zadbali tez o to, aby klienci czuli się dobrze wewnątrz budynku: odpowiednio podzielona przestrzeń, wygodne siedziska i przestronność hali głównej pozwalają uniknąć nieporządku i hałasu.

Wychodząc z założenia, że sukces należy pomnażać, Gruzini zaczęli wdrażać projekt tworzenia konglomeratów usługowych w innych miastach kraju. Instytucje takie powstały już w Batumi, Rustavi, Mestia, Kutaisi i ośmiu innych miastach Gruzji. Łącznie oferują około 300 różnych rodzajów usług i obsługują około 1800 osób dziennie. Wiele z nich, jak chociażby Sala Usług Publicznych w Batumi, może pochwalić się również ciekawą i nowoczesną architekturą.

To jednak nie koniec administracyjnej rewolucji w Gruzji. Już z końcem 2013 r., aby odebrać nowy

dowód lub paszport nie trzeba będzie nawet wchodzić do budynku Sali Usług Publicznych. Wystarczy do niego podjechać i odebrać dokument przez specjalne okienko, jak hamburgera lub paczuszkę frytek... Będzie ekspresowo, jak w barze szybkiej obsługi. Miejmy jednak nadzieję, że jakość usług pozostanie na poziomie eleganckiej restauracji!