

черга така довга, що в неї треба записатися, а потім чекати (іноді днями й тижнями), поки назвуть твоє прізвище.

Ось який розгорнутий відгук написав відвідувач Солом'янського ТЦК, у якого на Google Maps оцінка дві зірочки з п'яти (для чистоти експерименту ми брали відгуки, залишені після початку повномасштабного вторгнення, хоча ситуація до цього не надто відрізнялася; коментарі ми дещо відредагували й скоротили, не змінюючи суті сказаного).

“Вирішив як законослухняний громадянин пройти всі формальності та оновити свої дані. Але, витративши на це пів тижня свого життя, я не зміг навіть потрапити всередину! Три дні я стояв у стихійних чергах, щоб потрапити до потрібного кабінету. Приходив до ТЦК до 5-ї ранку щодня, щоб встигнути записатися і потрапити до першого списку. У результаті жодного разу за цей час моя черга не підходила! Відчуття, щоб туди потрапити, треба розгулювати містом у комендантську годину”.

А ось відгук про Шевченківський ТЦК, який багато відвідувачів на Google Maps охрестили одним із найгірших військкоматів (кількість зірочок 1,6).

Читайте також: **Виїзд за кордон знятих з військового обліку - остаточне рішення буде прийматися у пункті пропуску**

“Стоїш у черзі на вулиці з 60+ осіб від години до нескінченності. Потім, якщо пощастить, стоїш у черзі з 3-5 осіб перед входом. Далі стаєш у чергу перед кабінетом. У випадку з 302-м ти маєш потім вкотре відстояти в черзі, якщо направили на ВЛК. У трьох словах “черга заради черги”. Телефони відбирають, сидячих місць на всіх не вистачає, туалети, як і сама будівля, застали самого Сталіна, ставлення до призвників/добровольців як до худоби”.

А ось ще один відгук про той самий ТЦК, лаконічний, але промовистий: “Моя максимальна кількість годин — 10. Десять годин відстояв у чергах заради хвилиної задачі документів”.

Ось що пише про черги відвідувачка Святошинського ТЦК:

“Черги страшенні, ніякої цілодобової роботи. Для тих, хто має стати на облік, приймальні дні вівторок та четвер з 8-ї до 13-ї. Записатися в електронну чергу на ці дні без шансів, є вільні місця тільки на вечір в інші дні.

ЧЕРГОВИЙ РАЗ ІЗ 7-ї РАНКУ СТОЯЛА В ЧЕРЗІ НА СОНЦІ МАЙЖЕ 4 ГОДИНИ БЕЗ РЕЗУЛЬТАТУ, ТАЛОНИ В ПОТРІБНИЙ КАБІНЕТ ЗАКІНЧИЛИСЯ

Руки опускаються, бо черговий раз із 7-ї ранку стояла в черзі на сонці майже 4 години без результату, талони в потрібний кабінет закінчилися. А робота то таке. Кому ж потрібна кандидатура медичних наук, викладачка НМУ Богомольця на робочому місці? Хай стоїть у ТЦК, бо інакше ж сплатить штраф 17 000. Повний безлад. Спадок совка в найгірших його проявах”.

А це відгук про Печерський ТЦК: “Дуже довго й затягнуто, адже всю комісію можна пройти буквально за 10 хвилин. Але в реальності, навіть коли приходиш о 7-й ранку і стоїш перший у черзі, зможеш вийти з ТЦК о 17:00 і лише тому, що не встиг усе зробити, а їхній робочий час закінчився”.

Ось відгук відвідувача Деснянського ТЦК: “Не приймають людей із загальної черги. Черга по запису вже 1400 людей. Займав чергу о 5:15, і за весь їхній робочий час не зайшов на територію ТЦК жоден із загальної черги”.

Але людям доводилося чекати годинами і до великої війни.

Ось відгук трирічної давності про Шевченківський ТЦК: “Просидів 6 годин у чергах тільки в перший день, по необхідні документи ходив весь лютий (прийшов уперше 26 січня)”. А ось шестирічної: “Тут дурдом ще гірший, ніж у самій армії. Призвали мене без черг, отримав хворобу хребта теж без черг. А щоб оформити непридатність для служби, необхідно вистояти чергу 4 години”.

Читайте також: **Реформа пекла відбудеться не скоро: парламент тільки розпочав реформу ВЛК**

Електронна черга

Проблема ще більше загострилася після ухвалення нового закону про мобілізацію, адже в ТЦК ринули натовпи людей, щоб оновити дані, оформити відстрочку, бронювання і так далі.

У травні Міноборони **анонсувало** створення електронної черги, щоб спростити громадянам похід у ТЦК.

“Ми почули звернення наших громадян і побачили запит на створення послуги електронної черги. Тому досить оперативно розгорнули цю послугу і для ТЦК та СП. Відтепер не треба стояти в черзі для виконання свого законного обов'язку, достатньо записатися онлайн і прийти у визначений час”, — оголосила заступниця міністра оборони Катерина Черногоренко.

Але не так сталося, як гадалося. Судячи з відгуків, електронна черга в ТЦК не вирішує проблем. Там, де вона працює, е-черга входить у конфлікт із живою чергою — стає незрозуміло, кого пропускати вперед. У деяких ТЦК цю проблему намагаються вирішити самі відвідувачі — вони створюють паперові списки з прізвищами людей, які хочуть потрапити в той чи інший кабінет, і викликають їх.

Ось один зі свіжих відгуків про Солом'янський ТЦК:

“Хотів оновити дані. Сказали знайомі, що в ТЦК дуже великі черги й краще записатися



в електронну чергу. Так і зробив, зареєструвався через сайт МО України. Але інші знайомі запевнили, що діє тільки жива черга. Вирішив напередодні піти до ТЦК, щоб дізнатись, як там насправді. Виявилось, що біля ТЦК справді працює тільки жива черга. Люди займають чергу зранку, записуються в журналі, потім згідно з чергою в журналі їх пропускають до відповідних кабінетів ТЦК.

|| **ВІЯВИЛОСЯ, ЩО БІЛЯ ТЦК СПРАВДІ ПРАЦЮЄ ТІЛЬКИ ЖИВА ЧЕРГА**

Вранці наступного дня пішов до ТЦК, записався в чергу. Людей було ДУЖЕ багато, потрапив до ТЦК тільки о 15:25. Повернувся додому засмучений, втомлений. Витратив цілий день, але те, що потрібно було зробити, на жаль, не зробив, адже документи приймають тільки до обіду”.

“Усі, хто не хоче витратити своє життя на це марне заняття, не розраховуйте на електронну чергу! Врешті ви все одно потрапите в загальну чергу і простоюватимете свої ноги до посиніння”, — знову пишуть про цей ТЦК.

Інший відгук про Солом’янський ТЦК вказує на те, що електронна черга все ж таки працює, але тільки якщо “зірки зійдуться”: “Черги дуже великі в деякі кабінети. Тому краще записатися в електронну чергу, і їх приймуть поза живою чергою (якщо всі зірки зійдуться)”.

В Оболонському ТЦК теж трохи незрозуміло, як працює електронна черга. Судячи з відгуків, ще місяць тому вона не працювала взагалі (відвідувач написав, що в ТЦК йому сказали: “Ви що тут табло бачите?! Ставайте в загальну чергу”), але в одному з останніх коментарів зазначено, що працює, але некоректно.

Відвідувач Святошинського ТЦК написав, що електронна черга реєструє людей на час, у який ТЦК не працює: “Електронна черга від Міноборони записує на суботу до пізнього вечора, а по факту військкомат у суботу якщо й працює, то до 12:00. Я вчора їхала через усе місто, щоб уточнити дані. Перед цим спеціально записалася в електронну чергу. А там нікого немає, все зачинено”.

ЕЛЕКТРОННА ЧЕРГА РЕЄСТРУЄ ЛЮДЕЙ НА ЧАС, У ЯКИЙ ТЦК НЕ ПРАЦЮЄ

Ось відгук про Дарницький ТЦК: “Електронна черга працює тільки для того, щоб зайти всередину, дізнатися, у який тобі кабінет, і вийти на вулицю, щоб стати в живу чергу. У деякі кабінети жива черга на кілька днів, у деякі на тижні. На оновлення військово-облікового документа можете одразу брати тиждень вихідних, брати бутрики з водою, записуватися рано-вранці в списки на вулиці в 64-й кабінет і тусуватися кілька днів під приміщенням разом з іншими щасливчиками”.

|| Читайте також: **Олена Худякова "Мауглі": "Тотальне приховування проблем не збільшує обороноздатності, а робить гострі моменти ще гострішими"**

Більше паперу

Ще одна проблема — відвідувачі не розуміють, які документи їм брати із собою, і здається, ніби список необхідних папірців збільшується після відвідання кожного нового кабінету. Між кабінетами орієнтуватися так само важко — замість приймальні вас зустрічає черговий, який не завжди розуміє, у який кабінет вам іти чи які документи вам знадобляться.

Знову відгук про Солом’янський ТЦК:

“Черговий підказав: щоб стати на облік, потрібні копії паспорта та ідентифікаційного коду, документів про освіту. Далі виявилось, що потрібна ще й копія посвідчення військовозобов’язаного. До сучасних центрів обслуговування ще далеко, було б набагато зручніше, якби існував сайт, де було б описано алгоритм дій залежно від того, які документи треба отримати в ТЦК. ... Дуже сумно, що доводиться купувати час витратити на стояння в чергах, щоб потім дізнатися, що потрібно ще принести копію якогось документа”.

А це Голосіївський ТЦК: “Саботують роботу. 24/7 ніхто не працює. Максимум із 9:00 до обіду. Із сотень людей у приміщенні ТЦК за весь робочий день потрапляє тільки кілька десятків людей. Інформації для тих, хто прийшов, нуль, узагалі ніякої! У які кабінети йти, ніхто не знає”.

А в Дніпровському ТЦК відвідувач скаржиться, що потрібного працівника на роботі немає і його ніхто не замінив: “Це просто жах. Отримати військовий квиток неможливо. Будьте готові приходити сюди кожних три дні, бо телефон не працює. І будьте готові до того, що начальник, який підписує потрібні вам документи, буде відсутній із незрозумілої причини. І про це вам скажуть в останній момент”.

|| “РОКИ МИНАЮТЬ, НІЧОГО НЕ ЗМІНЮЄТЬСЯ. ТОЧНІШЕ, ЗМІНЮЄТЬСЯ, АЛЕ З ПОГІРШЕННЯМ”

Тепер відгук про Святошинський ТЦК: “Роки минають, нічого не змінюється. Точніше, змінюється, але з погіршенням. У черзі стоять сотні людей за різними послугами. Черги за послугами не розділяють. Людям, у яких справа на кілька хвилин, доводиться спочатку провести в чергах кілька годин і дізнатися, що можна було піти без черги. Працюють цілодобово, але до 10-ї години досі не запускають”.

|| Читайте також: **Як та чому Міноборони не може достовірно та просто пояснити, за якими правилами відбувається мобілізація**

Безлад у документах



Ще одна дуже серйозна проблема — безлад у документах. Відвідувачі скаржаться, що після довгого очікування в чергах можуть ще тижнями й місяцями чекати необхідні документи. Іноді документи губляться, тому військові або люди з відстрочкою можуть отримувати повістки.

Ось що пише відвідувач Голосіївського ТЦК: “Чекаю відстрочку від РДА вже місяць, і досі не дали. Обіцяли оформити за сім днів. Відстрочка також з’явилася в “Резерві” на пів року. Я інвалід, що зміниться через пів року? Кажуть, що для оформлення треба приходити кожну п’ятницю, а це треба кататися по Києву туди-сюди. Дуже класно придумали!”.

“ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ НЕМАЄ, ДОКУМЕНТИ ПРОСТО ГУБЛЯТЬ. РІК ХОДЖУ ДО НИХ, І ЩОРАЗУ ЯКИЙСЬ НОВИЙ ІДІОТИЗМ”

Ось відгук відвідувача Печерського ТЦК: “Одна зірка (йдеться про систему оцінювання на гугл-картах. — Ред.) — це багато. За рік не змогли відновити документи”. А ось про Подільський ТЦК: “Якби можна було поставити мінус п’ять зірок, із задоволенням зробив би це. Організації роботи немає, документи просто гублять. Рік ходжу до них, і щоразу якийсь новий ідіотизм. Начальник приймає по вівторках, але в нього в цей час наради, відраджень чи ще щось. На заяви не реагують”.

Відгук про Деснянський ТЦК: “Максимально жажливе місце, совок совком! Батько приїхав забирати свої документи, щоб передати в Київський ТЦК, а їх тупо загубили. Як, як можна просрати діло людини з усіма документами?”.

І ще три відгуки від військових та їхніх родичів про Оболонський ТЦК:

“Я вже третій рік на війні, а до мене досі приходять тіпи додому і приносять повістку. Що ви робите в тому військкоматі? У вас є база даних, трохи роздупліться!!!”.

“Чоловік у перші дні повномасштабного вторгнення добровільно пішов, військкомат навіть військовий квиток не зробив. Майже рік чоловік був на нулі, а після повернення треба було стати на облік. Військкомат не хотів це робити, бо не було військового квитка, який сам військкомат і повинен був зробити. Два місяці морочили голову, доки ми не запросили в них письмову відмову в постановці на облік. І, о диво, за день зробили. А сьогодні надійшла повістка чоловіку, хоча у військкоматі є документи про його звільнення з лав ЗСУ”.

“ЇХ ТУПО ЗАГУБИЛИ. ЯК, ЯК МОЖНА ПРОСРАТИ ДІЛО ЛЮДИНИ З УСІМА ДОКУМЕНТАМИ?”

“Наведіть лад у документації. Синові надійшла вже ТРЕТЯ повістка, хоча він на фронті вже рік. У грудні 2022 року я особисто відносила документи (довідку з військової частини, де проходить службу мій син) у ТЦК. Чоловік, який у мене їх прийняв, вносив інформацію в комп’ютер. І де ж поділися та інформація і довідки? Чим ви там займаєтесь?”.

Читайте також: **«Хлопці їздять, дядьки крутять»: дві історії мобілізації де потрібні не лише штурмовиком**

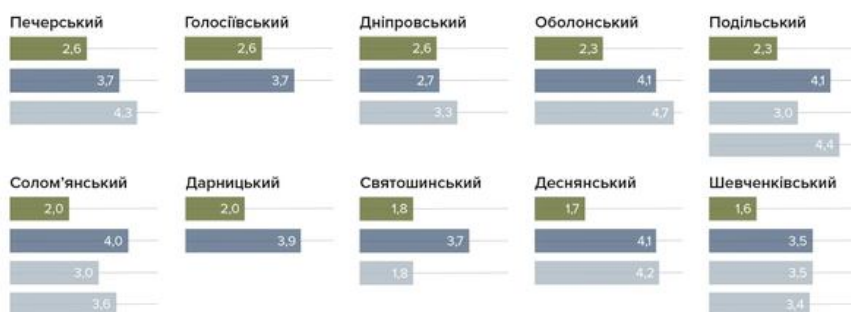
Як зробити краще?

Ми порівняли відгуки відвідувачів ТЦК і київських центрів надання адміністративних послуг. Середній бал ТЦК в усіх районах Києва — 2,1, а ЦНАПів з усіма філіями — 3,6 (ще не ідеально, але всім ЦНАПів мають оцінку чотири і вище, у той час як жоден ТЦК такої оцінки не досягнув).

Оцінки ТЦК і ЦНАПів у районах Києва

Середня оцінка ТЦК в усіх районах Києва — 2,1. ЦНАПів з усіма філіями — 3,6. У деяких районах і ТЦК, і ЦНАПі мають нижчі оцінки, ніж решта по Києву

● ТЦК ● ЦНАП ● Філія ЦНАП



Дані відгуки на Google Maps

TEXTY.ORG.UA

Ось декілька відгуків про те, як призовники оновлювали дані у ЦНАПах. “Оновлював дані для ТЦК, все було відносно швидко. Взяв талончик 222, переді мною в черзі був номер 116, боявся, що доведеться сидіти весь день, а ще ж робота. Але, попри очікування, вже через годину отримав документ. Черга рухалася швидко”, — пише клієнт Подільського ЦНАПу.

“Сьогодні оновлював дані, все пройшло абсолютно нормально, попри великий попит на цю процедуру. Хочу особливо віддячити всім дівчатам з довідкової за їх терплячість та витриманість, особливо в складній ситуації. Ви умнічки, вам велика подяка”, — це відгук про Солом'янський ЦНАП.



НОВИНИ ПАРТНЕРІВ

РЕКЛАМА

Щоб дізнатися, як вирішити типові проблеми ТЦК і який досвід вони можуть перейняти в ЦНАПів, Texty.org.ua поспілкувалися з Олександром Саєнком, який з 2011 року займався реформою адміністративних послуг і запровадженням ЦНАПів в Україні.

“Керівники ТЦК можуть почати з людянішого ставлення до відвідувачів. Це кілька швидких рішень, які зможуть покращити умови для відвідувачів: поставити навіс для людей, які стоять у черзі на вулиці, кулер із водою в спеку або гарячі напої в мороз, забезпечити достатню кількість сидячих місць та інше.

КЕРІВНИКИ ТЦК МОЖУТЬ ПОЧАТИ З ЛЮДЯНІШОГО СТАВЛЕННЯ ДО ВІДВІДУВАЧІВ

Реформувати систему всередині ТЦК трохи складніше. Щоб зменшити черги, можна перейняти досвід ЦНАПів — там використовують електронну чергу, у яку можна записатися не тільки завчасно, а ще й на місці. І відразу біля входу вас зустрічає адміністратор, який може надати вам первинну консультацію щодо вашої послуги.

Також ЦНАПи розподіляють потоки черг. Якщо людині потрібна коротка консультація, її не треба ставити в загальну чергу, особливо якщо допомогти їй можуть за дві хвилини на стійці адміністратора. А в тих кабінетах, де черги найдовші, можна збільшити кількість приймальних днів чи штат працівників.

Читайте також: **Віросповідання не є законною підставою для неявки до РТЦК - суд**

Інша проблема — через відсутність чіткого алгоритму дій деякі люди змушені стояти в черзі кілька годин, але не отримати потрібних документів, адже вони не мали із собою якогось документа. Через це **громадяни змушені повертатися в ТЦК знову й знову, витрачаючи свій час і збільшуючи чергу.**

У випадку адміністративних послуг є чітко визначений перелік документів, необхідних для отримання послуги, і строк її надання. Усю цю інформацію можна знайти на **сайтах** і стендах всередині ЦНАПів.

А в ТЦК багато процесів визначається не законодавством, а внутрішніми інструкціями. У самому законодавстві формулювання, які регулюють певні процеси, розмиті, і це дає можливість на місцях трактувати їх по-різному. Наприклад, деякі ТЦК дають відстрочки тільки тим багатодітним батькам, які проживають разом із дітьми, хоча про цю норму ніде не написано.

Тож перелік документів, необхідних для отримання послуг у ТЦК, має бути чітко визначений і доступний публічно.

У ЦНАПах є технологічні картки для кожної послуги, що дає громадянам змогу стежити за процесом її надання. Разом із цифровізацією документів це мінімізує ризики їх втрати.

Усі ЦНАПи використовують єдине програмне забезпечення: кожен документ, кожна заява, яка надходить у центр, отримує свій унікальний код, і адміністратор може простежити всі етапи надання послуги. Це мінімізує випадки втрати документів, а також дає змогу побачити, на якому етапі виникла проблема чи затримка з розглядом документів, і притягнути винного до відповідальності”.

Реальність

Втілити ці зміни в життя доволі дорого і складно. Олександр Саєнко пояснив, що для облаштування одного ЦНАПу треба було виділяти 2-5 млн грн. Сьогодні ТЦК є в кожному районі, тож ця реформа занадто дорога, щоб держава могла дозволити її провести під час війни.

Щоб швидко і недорого розвантажити черги, ТЦК можуть передати частину повноважень самим ЦНАПам, у яких уже налагоджені процеси надання адміністративних послуг. А самі ТЦК можуть зосередитися на процесі мобілізації громадян у війсьکو.

“Можна розширювати коло питань, за якими ЦНАПи прийматимуть документи. А ТЦК можуть зосередитися на питаннях рекрутингу, роботі з добровольцями чи інформувати про нові зміни в законодавстві”, — вважає Олександр Саєнко.

Інший варіант — делегувати представників ТЦК працювати в ЦНАПах. До такої практики вдавалися, коли відкривали ЦНАПи. Делегували туди, наприклад, працівників Міграційної служби, щоб вони могли приймати документи на отримання закордонного паспорта.

“Держава і місцеві адміністрації мають бути гнучкішими в таких питаннях. Людей можна відряджати з ТЦК у ЦНАПи. Або в ТЦК відряджати людей із місцевих адміністрацій на ті напрями, де наплив призовників найбільший”, — пояснює Саєнко.

Такі організаційні рішення можна запровадити в життя доволі швидко й дешевше, ніж повноцінно реформувати ТЦК.

Читайте також: **Які санкції передбачені за порушення закону про мобілізацію**

Для подальших реформ ТЦК розробляти нормативні документи має Міноборони, а Кабмін повинен долучитися до їх запровадження і координації місцевих органів влади, каже Саєнко. Також Міноборони має призначити відповідального за всі процеси, пов’язані з реформуванням ТЦК і мобілізацією, — ним може стати профільний заступник міністра оборони.

МІНОБОРОНИ МАЄ ПРИЗНАЧИТИ ВІДПОВІДАЛЬНОГО ЗА ВСІ ПРОЦЕСИ,

“Я не запускав би на рівень цієї посади когось нижче від заступника міністра, адже треба ухвалювати багато управлінських рішень. А от посада заступника міністра дає змогу проводити міжвідомчі наради, ставити завдання і комунікувати з іншими органами влади чи місцевими адміністраціями. Також ця людина могла б відповідати політично перед міністром та урядом за те, наскільки ефективні система рекрутингу та організація процесу оновлення даних”, — каже Олександр Саєнко.

Валерія Павленко, опубліковано у виданні [Texty.org.ua](#)

Читайте також:

- **Мобілізація: що приховано за новими нормами і які наслідки вони вже мають**
- **Серед мовчання, черг і тисяч папірців: як держава випробовує родини загиблих військових**
- **Олексій Бик: Прокиньтєся, нарешті!**
- **Служба в тилловому підрозділі ЗСУ: совкові ритуали та все ідеально лише на папері**
- **Полковник Руслан Тригуб, Дарницький ТЦК: «Зі 100 людей добровольців буде приблизно троє»**
- **Павло Казарін: Як програти війну**

Share 4

Читайте «Аргумент» в [Facebook](#) и [Twitter](#)

Если вы заметили ошибку, выделите ее мышкой и нажмите **Ctrl+Enter**.

Коментарі

ВІДЕО

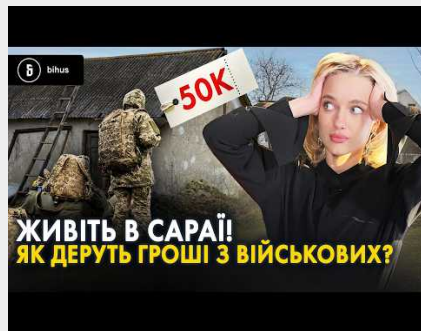
Про що не можна було жартувати в СРСР



HEAVY SHOT, VAMPIRE, NEMESIS: як «Баба Яга» б'є ок*пантів



Воюєш? Плати більше! 50к за оренду і космічні комісії: як виглядає ринок житла на фронті?



[Головна](#) [Про сайт](#) [Опитування](#)

© 2011 «АРГУМЕНТ»

Републікація матеріалів: для інтернет-видань обов'язковим є пряме гіперпосилання, для друкованих видань – за запитом через електронну пошту. **Посилання або гіперпосилання повинні бути розташовані при використанні тексту - на початку використовуваної інформації, при використанні графічної інформації - безпосередньо під об'єктом запозичення.** При републікації в електронних виданнях у кожному разі використання вставляти гіперпосилання на головну сторінку сайту [argumentua.com](#) та на сторінку розміщення відповідного матеріалу. За будь-якого використання матеріалів не допускається зміна оригінального тексту. Скорочення або перекомпонювання частин матеріалу допускається, але тільки в тій мірі, якою це не призводить до спотворення його сенсу.

Редакція не несе відповідальності за достовірність рекламних оголошень, розміщених на сайті, а також за вміст веб-сайтів, на які дано гіперпосилання.

Контакт: uargumentum@gmail.com