

Дмитрий НЕРАТОВ

■ В России решили упростить отношения людей с государством, собрав все необходимые услуги под одной крышей.

ЧАЙ-КОФЕ, ГОЛОСУЕМ

Признаюсь, вот уже семь лет, с тех пор как работаю в столице, я молодой человек с пониженной социальной ответственностью. Ни на президентские, ни на думские выборы в Златоглавой ни разу не ходил. Положение «лимитчика» обязывало получать открепительное удостоверение по месту прописки, а до него тысяча километров. Греет душу только то, что я не один такой - около пяти миллионов избирателей в России живут не по месту регистрации. Нововведения к мартовскому голосованию уравнивали в правах «понаехавших» и «аборигенов». Появилась возможность подать заявление на голосование по месту нахождения в любом

СПРАВОК.NET

Многофункциональном центре (МФЦ) «Мои документы» и попасть-таки в список избирателей.

Перед работой планирую заскочить в ближайшую вотчину оказания услуг. Опасаясь чиновничьей нерасторопности, завожу будильник на час раньше обычного. Выборы выборами, но выговоры за опоздания никто в редакции не отменял. В МФЦ меня встречает миловидная девушка, вручает анкету. Быстро заполняю ее, получаю номерок. Отслеживаю на табло продвижение очереди. Повсюду информационные стикеры: «Если время ожидания превысит пятнадцать минут - с нас чашка чая или кофе». Но не проходит и трех, как плакал мой эспрессо. На экране загорается номер, и сонного без пяти минут избирателя ослепляет своей улыбкой молоденькая операционистка: «Ваш паспорт, пожалуйста».

Госслужащая выпытывает, на каком участке я бы хотел проголосовать. Прошу ее найти мне здание рядом с домом. Пара щелчков клавишами, и готово. Десять минут на оформление формальностей - и вуаля, отрывной талон заявления с информацией об избирательном участке у меня на руках.

СЕМЬ БЕД - МФЦ В ОТВЕТ

Конечно, большинство клиентов многофункциональных центров озабочены не выборами, а вещами более насущными. Вот пенсионерка пришла за социальной картой льготника, молодая мама с младенцем оформляет малышу его первые документы: свидетельство о рождении, СНИЛС, прописку, кого-то с кипой бумаг направляют в отдел субсидий, парень в модном костюме принес документы на загранпаспорт.



Вот и выходит, что раньше за многими важными бумагами, без которых ты букашка, приходилось бегать по всему городу, а теперь можно все сделать в одном месте. Как говорится, семь бед - один МФЦ. Центры, которые есть во всех районах города, оказывают больше 170 услуг.

К каждому заявителю тут индивидуальный подход. Помогут оформить материнский капитал, получить документы на ребенка и даже вызовут такси.

ФЛАГМАНЫ СФЕРЫ УСЛУГ

В столице работу МФЦ продолжают совершенствовать и в ближайшее время в системе госуслуг запустят новый проект «Искренний сервис». Его задача - сорвать с чиновников бюрократические одежды, создать систему, в которой сервис будет по-настоящему искренним всегда.

- Не отфутболить, а постараться найти решение. В соответствии с законом, конечно. Но есть много вариантов решений: можно объяснить человеку, можно подсказать, помочь собрать документы дополнительные, посмотреть, какие шаги он должен сделать. Клиент должен ощущать, что вы хотите помочь ему, - пояснил будущее госуслуг мэр Москвы Сергей Собянин.

Чтобы получать госуслуги стало еще комфортнее, Правительство Москвы плани-

рует открыть флагманские офисы, которые расположены в каждом округе - максимально удобно с точки зрения транспортной доступности. Главная их особенность - расширенный перечень услуг и дополнительных сервисов. Отделение банка, нотариус, фотоателье, билетные кассы, турагентства, медицинские услуги, мелкий ремонт, получение паспорта болельщика, регистрация транспортных средств, кадастровый учет и другое - будет собрано под одной крышей.

ОТКУДА УБЫТКИ?

Скорость развития МФЦ в регионах напрямую зависит от финансирования из бюджета. Содержать центры госуслуг - дело затратное. В прошлом году эксперты Общероссийского народного фронта (ОНФ) нашли на периферии долги у четырехсот российских МФЦ на сумму 1,7 миллиарда рублей. Но если некоторые центры госуслуг действительно считают каждую копейку, есть и другие, которые почувствовали, что обслуживать население надо с особым шиком.

- К примеру, откуда возник долг МФЦ Дагестана? На одиннадцать миллионов они арендовали автомобильный транспорт у своих сотрудников и израсходовали топлива более чем на миллион километров, получается, 25 раз проехали вокруг Земли, - рассказал руководитель Центра ОНФ «Народная экспертиза» Виктор Рожков.

Другой пример. Один из директоров МФЦ Ставропольского края через полгода после назначения на должность выписал себе премию в шестьсот тысяч рублей.



Светлана МАКОВЕЕВА

Сотрудники МФЦ обещают, что сделают для клиентов больше, чем положено по инструкции, - начиная с искренней улыбки и заканчивая неподдельным вниманием и заботой.

ГЛОБАЛЬНЫЙ СДВИГ

ЧТО СКАЖЕТ ЭЛЕКТРОННЫЙ ЧИНОВНИК

■ Число россиян, которые пользуются госуслугами через Сеть, стремительно растёт.

О наступлении цифровой эпохи жителей предупредили давно. Два года назад премьер-министр Дмитрий Медведев поставил задачу увеличить долю граждан, получающих госуслуги в электронном виде. Результаты не заставили себя ждать. В прошлом году количество зарегистрированных пользователей Единого портала государственных и муниципальных услуг увеличилось на 25 миллионов и составило 65 миллионов, вырос объем заказанных услуг и платежей, совершенных через систему.

- Сервис активно расширяется: в 2017 году появилось 207 новых федеральных услуг,

и сейчас пользователям доступно уже 968 видов электронной помощи, - отчитался замглавы Минкомсвязи РФ Алексей Козырев.

Чаще всего пользователи виртуально запрашивали информацию о наличии налоговой и судебной задолженностей, состоянии лицевого счета в Пенсионном фонде России. Популярностью также пользовались услуги по регистрации транспортных средств, оформлению водительских удостоверений, загранпаспорта и регистрации по месту жительства и пребывания. Самыми популярными региональными госуслугами стали запрос на оказание адресной материальной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию, содействие в поиске подходящей работы, постановка на учет и зачисление детей в детские сады.

ПРЯМАЯ РЕЧЬ

Дмитрий МЕДВЕДЕВ, премьер-министр РФ:



центре при наличии соответствующих соглашений.

- Я утвердил перечень из 44 государственных услуг, которые теперь будут оказываться по так называемому экстерриториальному принципу, то есть вне зависимости от того, где проживает тот или иной гражданин, где он зарегистрирован. Это значит, что можно подать документы, получить результат по этим документам в любом подразделении профильного государственного органа, внебюджетного фонда или в МФЦ, то есть многофункциональном

РОССИЯ (Многофункциональные центры)

2,8 тысячи

офисов работает по всей стране

1,2 миллиона

посетителей на портале «Госуслуги» в день (435 миллионов - в год)

140 миллионов

жителей России имеют доступ к услугам