

Медленно и бестолково. Россияне оценили «удобство» электронных госуслуг

На днях в деревне Бебеево Нижегородской области с помпой открыли центр электронных госуслуг. Код доступа Сотрудники Бебеевской почты теперь принимают от сельчан заявки. Правда, электронное меню бебеевцам пока предлагают небогатое: встать в очередь на квартиру, получить информацию о бесплатном образовании и доступ к оцифрованным книгам. Зато на областном портале Нижнего Новгорода (а он в деле «электронизации» услуг числится в передовиках) можно даже пожаловаться в ЖЭК на протечку в трубе и проследить судьбу заявки. Один молодой отец, например, сообщил о том, что в его доме не полностью открываются двери лифта, - детская коляска не проходит. Проблему устранили. Преимущество нижегородского сайта - в наличии кнопки «Услуги онлайн». Нажимаешь - и сразу видишь, что можно сделать, не вставая со стула. Например, оплатить штраф за нарушение Правил дорожного движения, передать показания электросчётчика, оформить регистрацию и даже проверить успеваемость студента НГТУ им. Алексея. На федеральном портале gosuslugi.ru узнать, какой сервис полностью доступен в виртуале, можно, только углубившись в меню сайта. По данным Минкомсвязи РФ, портал оказывает 132 услуги, 10 из них не требуют личного присутствия заявителя. Госуслуги, полностью доступные в онлайн-режиме 1. Информация о налоговой задолженности физлица. 2. Ведение Единого госреестра юрлиц, Единого госреестра индивидуальных предпринимателей и предоставление содержащихся в них сведений. 3. Данные о зарегистрированных некоммерческих организациях, филиалах и представительствах иностранных некоммерческих неправительственных организаций. 4. Информация о состоянии индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования. 5. Библиографическая информация из государственных библиотечных фондов. 6. Информация из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав. 7. Официальная статистическая информация. 8. Сведения об административных правонарушениях в области дорожного движения. 9. Сведения, содержащиеся в государственном кадастре недвижимости, размещение публичных кадастровых карт в Интернете. 10. Постановка объектов недвижимости на государственный кадастровый учёт. Но все услуги требуют регистрации на сайте. Процесс этот вызывает множество жалоб. Заполнив анкету, отыскав номер пенсионного свидетельства, а также ИНН, гражданин, если сайт не завис, узнаёт, что код доступа он получит по обычной почте, а вовсе не по электронной (ради сохранности персональных данных). Ждать нужно две недели, но дожидаются не все: то ли конверт теряется по дороге, то ли на сайте случается сбой, но проходят месяцы, а кода нет. - Зарегистрироваться заново нельзя, - рассказывает попавший в такую ситуацию столичный журналист Илья. - Потому как по их ведомству я уже числюсь зарегистрированным. И заявить рекламацию не могу - милые барышни в колл-центре требуют от меня номер заявки, которого я никогда не получал. Замкнутый круг... Трудности с обратной связью - вот что вызывает наибольшее раздражение и у тех, кто код всё-таки получил. - В регпалату по работе мне приходится обращаться едва ли не каждый день, - рассказывает Ульяна Данилова, риелтор из Челябинска. - Сначала я обрадовалась, что можно подавать заявки по Интернету, но, попробовав, никому не советую. Во-первых, ответа приходится ждать как минимум 5 дней, и при этом абсолютно непонятно, получили на том конце провода твою заявку или нет. Если приходит ответ: «Ваш запрос не принят», - время упущено и не у кого спросить, почему отказали. Уж лучше съездить лично. Регистратор исправит ошибки, и на руках останется бумага, в которой указано, когда будет ответ. К сожалению, иногда сайт предоставляет неверную информацию. Когда москвичка Гуля попыталась получить общегражданский паспорт взамен утерянного, на сайте она нашла список документов, в котором значился в числе прочего «талон-уведомление» из милиции. Получив его, она узнала, что требуется вовсе не талон, а справка, а это другой документ. И в ЗАГС, и к врачу Зато с загранпаспортами Интернет справляется неплохо - справки можно отсканировать и отправить в электронном виде. - Правда, после этого нужно постоянно проверять личный кабинет на сайте, чтобы не пропустить сообщение о том, когда ты можешь без очереди прийти в миграционную службу и отдать распечатанное и подписанное заявление, которое ты уже оставил на портале, - рассказывает жительница Самары Ольга О. - Потом ждёшь ещё две недели, проверяешь личный кабинет. Наконец, тебе сообщают, когда прийти за документом. В итоге на оформление загранпаспорта у меня ушло полтора месяца. Лично принести паспорта нужно и тем, кто подаёт электронное заявление о вступлении в брак. В Татарстане брачующиеся уже освоились: 70% бронируют день свадьбы через Интернет. - 2 июня мы подали электронное заявление на ­2 сентября, за месяц до свадьбы пришли в ЗАГС и сэкономили время - заполнять заявление уже не пришлось, - рассказывает жительница Казани Дарья. Ещё в Татарстане можно через сайт записать ребёнка в садик и к врачу. А вот в Башкирии народ недоволен. - Запись в поликлинику Республиканской детской больницы теперь ведётся по одному номеру электронной регистратуры - дозвониться практически нереально! - жалуется Ольга Галиуллина, жительница Благоварского района. Казалось бы, электронная очередь вообще не подразумевает дозвонив

телефону, но Интернет-то ведь есть не у всех... И специальных «инфоматов» - терминалов, открывающих доступ на сайт, - по всей стране только 500 штук. - Сейчас система просто выполняет функции электронной почты, с помощью которой граждане высылают чиновникам документы, - считает Илья Пономарёв, депутат Госдумы, член Комитета по информационной политике, информационным технологиям и связи. - Но потом им всё же приходится идти, например, в УФМС. А ведь «электронное правительство» - это способ взаимодействия человека и власти без участия чиновников. Не работает и система межведомственного документооборота - когда чиновники сами собирают все необходимые им сведения, которые есть в распоряжении других органов власти. Её должны были внедрить повсеместно с 1 июля этого года, но отложили до 1 октября - для федеральных органов власти и на июль 2012 года - для регионов и муниципалитетов.