

## Передовой край власти: Как заставить чиновников работать без волокиты?

Сколько справок нужно собрать, чтобы подать заявку на субсидию, пособие или оформить ребёнка в детский сад? Чтобы нам с вами не приходилось обивать кучу порогов для оформления самых банальных документов, в последние годы стали создаваться многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг (МФЦ), в которых уже не услышишь афоризмов типа: «Вас много, а я одна», «Сегодня приёма не будет».

Долой бумажки! В Москве отменили ещё 29 «обязательных» справок. СПИСОК

Для одних регионов это новинка, спущенная сверху: там предстоит ещё большая работа, чтобы центры заработали. Но другие и сами успели что-то сделать в этом направлении. Так, в Ростовской области работа по созданию сети МФЦ ведётся ещё с 2007 г. И когда в 2009 г. федеральные власти активно озаботились этим вопросом, здесь оказались готовы к новации. Сто в одном - Представьте, что вы - молодая мама и вам надо оформить пособие по рождению ребёнка. Раньше за всеми справками требовалось обращаться в соответствующие органы, везде записываться на приём, ожидать своей очереди... Сейчас достаточно прийти к нам. В МФЦ можно получить более ста различных услуг. Причём без очереди, - говорит Ульяна Зданевич, начальник МФЦ Ворошиловского района Ростова-на-Дону. Какие справки должны собирать сами чиновники? Ожидать приёма здесь заявители могут не более четверти часа: минутой больше - и коллективу грозят взыскания. Поэтому в случае наплыва клиентов на дежурство встают все, включая руководство. Сотрудники МФЦ проходят ежегодное обучение. Для этого на базе Южно-Российского института - филиала Российской академии народного хозяйства и госслужбы при Президенте РФ - создан специальный учебно-консультационный полигон.

Юрист в помощь: как добиться субсидий на жильё и какие справки выдают бесплатно

- Главная задача наших МФЦ - качественное обслуживание населения, - уверен Василий Голубев, губернатор Ростовской области. - Центры стали посредниками между гражданами и властью, её передовым краем. Поэтому процесс пребывания в многофункциональном центре и процедура оказания услуги должны быть максимально удобны для людей. Чтобы это было так, на Дону разработаны специальные правила. Во-первых, здания МФЦ должны располагаться в центре, максимум в пяти минутах ходьбы от остановки, чтобы пенсионерам добраться до них было просто. Во-вторых, увеличено время работы. Наконец, внутри помещений МФЦ оборудованы места для инвалидов, игровые уголки для детей, установлены бесплатные кулеры с водой. Без бумажки - не букашка Впрочем, главное в работе МФЦ всё-таки другое - скорость получения услуги. - Сейчас действует система SMS-оповещения, - поясняет Ульяна Зданевич. - Как только услуга исполнена, заявителю на мобильный телефон приходит сообщение. Что делать, если чиновник требует дополнительные справки? В работе центров нет привязки к месту жительства заявителей. Живёшь в одном районе города, а трудишься в другом? Не проблема - иди в МФЦ, который рядом с работой, там обязательно обслужат. По настоянию главы региона внедряется система «одного окна» - в ближайшем будущем в МФЦ можно будет обратиться за услугами Пенсионного фонда, миграционной и налоговой служб, Росреестра. Информационная система для донских МФЦ разработана специально по заказу областного правительства. Она оказалась настолько удачной, что Мини-стерство связи и массовых коммуникаций РФ присудило победу в конкурсе «Лучшие 10 IT-проектов для госсектора». В декабре прошлого года МФЦ открылись сразу в 24 районах области, завершив таким образом создание единой региональной сети. Теперь стоит задача её расширения. В ближайшее время на территории области запланировано открытие 40 новых МФЦ - на эти цели губернатор выделил из казны 26 млн рублей. До конца 2013 г. услугами МФЦ смогут пользоваться 90% жителей Дона. Ну а Россия в целом должна достигнуть этого показателя, по распоряжению президента, к началу 2015 г. Нажмите для увеличения