

- Валерий Павлинович, - задал я вопрос вице-мэру столицы Шанцеву на его недавней пресс-конференции в информационном центре правительства Москвы, - с 1 января в округах должны были работать службы «одного окна». И как, на ваш взгляд, работают эти службы?

С ЧЕГО НАЧИНАЕТСЯ СИСТЕМА



Ответ зависит от того, как понимать саму систему «одного окна», - пояснил Валерий Шанцев. - «Одно окно» - это принцип. Суть в том, что должна быть максимально упрощена выдача всех документов, которые нужны москвичу по жизни или для организации какого-то дела. Схема такова: я приношу заявление о выдаче необходимого мне документа, власть мне его выдает, избавив при этом от всех требуемых личных согласований в различных инстанциях. То есть человек приходит в службу «одного окна», сдает заявление, паспорт и так далее, а затем через какой-то нормированный срок - 7 дней, 10 дней, месяц - получает готовый документ.

Работа по созданию службы, реализующей этот принцип, - продолжил Валерий Шанцев, - системно уже проделана. Часть документов мы выдавали по этой системе еще в прошлом году. В нынешнем году начался перевод всех документов на такой режим. Определены их перечень, установлены сроки выдачи каждого из них. Определено также, возмездный это документ или бесплатный.

Одним словом, - завершил вице-мэр ответ на вопрос, - большая часть организационной работы по решению этой непростой задачи нами проделана. Если что еще и не сделано в необходимой мере, так это не успели разъяснить людям, что именно спрашивать в службах «одного окна», по каким вопросам туда обращаться...

Геннадий ВОСКРЕСЕНСКИЙ

КУДА ТЕЛЕГА ДВИНЕТСЯ?

После того как я побывала в службе «одного окна» управы района Сокол Северного административного округа, мне открылся глубокий смысл глупейшей песенки: «Я его слепила из того, что было, а потом что было, то и полюбила». Мудро! Не тоскуй о том, чего нет, - любви то, что судьба подарила в щедрости своей.

Галина Марсакова, заведующая сектором службы «одного окна» управы, свою молодую службу, которой исполнился год, любит, верит в ее будущее, высоко оценивает ее возможности и решительно возражает своей коллеге, которая категорично утверждает: не нужна такая служба! Но районная управа - всего лишь винтик в сложном механизме городской исполнительной власти...

Выступая недавно в телепрограмме «Лицом к городу», мэр Москвы Юрий Лужков назвал создание служб «одного окна» важной составной частью административной реформы, эффективным средством в борьбе с коррупцией. Она избавляет человека от хождений по бесконечным инстанциям, от необходимости для ускорения процесса приплачивать чиновникам из своего кармана. Что и говорить - идея хороша и своевременна. Но как она в жизнь воплощается?

В управе района Сокол для службы «одного окна» выделено отдельное светлое помещение - удобное и для сотрудников, и для посетителей. На рабочих столах - компьютеры, прием - каждый день с утра до вечера. Я пришла туда за час до начала обеденного перерыва и ушла через час после его окончания - ни одного посетителя не увидела. Спрашиваю у Татьяны Владимировны: «Всегда у вас так тихо?» Оказывается, не всегда. В начале года было многолюдно - люди сдавали заявления и получали документы на бесплатный проезд. С 1 марта здесь снова ждут наплыва посетителей: в связи со вступлением в силу нового Жилищного кодекса будет формироваться новая очередь на улучшение жилищных условий.

Если кто-то думает, что новая служба - это действительно «одно окно», куда можно обратиться со своей проблемой и там же получить помощь в ее разрешении, то он сильно ошибается. «Окно», перед которыми нужно стоять в очередях, согласовывать график их работы со своим собственным рабочим графиком, меньше не стало. Прежде всего у каждой такой службы есть свой, ограниченный рамками ее компетенции, реестр услуг, которые оказываются населению. В районной управе в реестре всего четыре услуги. Самая востребованная из них - разрешение на перепланировку квартиры. В ней нуждаются не только те, кто задумал евроремонт или прикупил соседнюю квартиру и хочет из двух сделать одну. Разрешение на перепланировку обязано получить все, кто вступает в права наследства или приобретает жилье на вторичном рынке. Прежде чем оформить такое жилье в собственность, человек должен узаконить все, что наделали там прежде хозяева - перенесли газовую колонку, переставили ванну, передвинули дверь... И вот такой чело-

век приходит в службу «одного окна» и получает там листок с перечнем документов, которые он должен собрать самостоятельно и приложить к заявлению. В перечне около 20 пунктов. Правда, возле каждого указаны телефон и адрес организации, где можно документ получить. В перечне есть, например, такие документы: договор на авторский надзор, заключенный с автором проекта; техническое заключение специализированной проектной организации с приложением копии лицензии; проект перепланировки, согласованный со всеми контролирующими организациями, и т.д. Потом комплект всей документации в двух экземплярах сдается в это же окно - и через два месяца вы можете получить решение межведомственной комиссии. Оно может быть положительным, а может - отрицательным. Не согласны? Тогда приносите новый вариант сомнительной справки и ждите еще два месяца. Удобно?

Я у Татьяны Владимировны спрашиваю обескураженно: «А зачем нужна такая служба?» Ну, в идеале, убеждает она, служба должна принимать только заявление и сама собирать все документы. Буквально не выходя из кабинета, используя электронные средства связи. Однако на пути к такой идеальной ситуации несколько препятствий. Во-первых, нужны деньги, а бюджет на следующий год уже принят, и средства на развитие службы в нем не заложены. Во-вторых, все эти десятки организаций, необходимых только для решения одного вопроса, имеют разный статус: одни подчиняются городу, другие - префектуре, третьи - своим ведомствам. За свои подписи и заключения многие из них имеют право брать - и берут - деньги с населения. В принципе они должны будут работать со службой «одного окна» по фиксированным ценам, установленным правительством Москвы. Но такого решения еще нет. Так что районные службы «одного окна» пока висят в безвоздушном пространстве, и единственное, что они могут сделать быстро и бесплатно, - приобщить к документам необходимые распоряжения главы управы и его специалистов. И составить подробный перечень справок, которые... посетитель должен собрать сам. До идеала, как видим, далеко...

Повторяется ситуация, знакомая до боли. Сначала принимается закон, потом он вступает в силу и только потом, в авральном режиме, изобретается механизм его реализации. Вот и в данном случае: сначала создается новая служба, а потом выясняется, что цели ее туманны, условий для эффективного функционирования нет и еще долго не будет. Дополнительно к существовавшим ранее открылись службы «одного окна» в каждом ЕИРЦ, каждой управе, в департаментах, префектурах, в контролируемых организациях. И в каждом, вероятно, в лучшем случае вы можете получить листок с перечнем документов, которые вы должны собрать сами - в других «окнах».

То есть по доброй российской традиции телега оказалась впереди лошади. И непонятно, каким образом и куда она двинется.

Наталья КРАСОВА

ВОСТОК ГЛЯДИТ В «ОДНО ОКНО»

Полагая, что разъяснение доступнее всего на конкретном примере, редакция обратилась в Восточный административный округ. Наш собеседник - начальник отдела службы «одного окна» префектуры ВАО Александр ТАРПЫКОВ.

- Александр Анатольевич, ВАО одним из первых в столице начал развивать службу «одного окна». Как обстоят дела сейчас?

- Эти службы созданы и активно работают у нас в территориальных органах исполнительной власти - в префектуре, в управах районов, а также во всех ЕИРЦ ДЕЗов. Например, с 1 марта через службу «одного окна» осуществляется, в частности, постановка на учет жителей округа, нуждающихся в улучшении жилищных условий.

- Можно на каком-нибудь конкретном примере показать, сколько нужно было обойти инстанций до создания этой службы и сколько теперь?

- Возьмем самую сложную процедуру - постановку на учет по поводу улучшения жилищных условий. Раньше для этого требовалось пройти паспортный стол, взвять выписку из домовой книги, потом обратиться за финансово-лицевым счетом в ЕИРЦ и, наконец, самое сложное - получить документы из БТИ: экспликацию и поэтажный план. А там очереди огромные. Кроме того, несколько раз за это время потенциальный очередник являлся за консультацией, за советом в управление муниципального жилья. А ведь справки имеют ограниченный срок годности. Так что кому-то приходилось оформлять их даже по два раза.

Сейчас все гораздо проще. Даже при том, что выдаваемый управой района документ, который называется «Извещение о постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий либо в отказе о постановке на учет», по-прежнему нуждается в значительных согласованиях. В «одном окне» управы вы получаете заявление, которое необходимо внимательно заполнить. А после этого, не бегая ради конечного документа за массой справок, вы сдаете свое заявление в службу «одного окна»,



ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРИЧЕВА

даны максимально комфортные условия для посетителей. Все, что возможно сделать в округе, чтобы служба работала (и работала именно для людей), сделано. Завершено создание единой электронной сети по префектуре, управам, ЕИРЦ. Предприняты все необходимые меры к тому, чтобы была надежно защищена информационная база. Мы обеспечили и себя, и управы районов - лиц, которые имеют непосредственное отношение к службе «одного окна», уполномоченных лиц - ключами электронной цифровой подписи: это дополнительная защита. Пока даже не все банки пользуются такими вещами.

Не случайно за все время нашей работы не поступило жалоб от заявителей. А вот благодарности имеются. Часто москвичи выступают и с интересными предложениями, как сделать работу службы более эффективной. Стараемся учесть наиболее конструктивные из них.



ФОТО АНДРЕЯ НИКЕРИЧЕВА

предъявляя только личные документы. Служба сама начинает собирать все необходимые согласования по инстанциям - в ЕИРЦ, ДЕЗ, паспортном столе, в БТИ - все его выписки, экспликации... Собрав весь комплект, она сама передаст его в управление Департамента жилищной политики и жилищного фонда. Заявитель через определенный срок, установленный в реестре, получит на руки уже конечный документ. Вся процедура занимает немного времени.

- И что, даже ни на один «подводный камень» в ходе этой процедуры не наткнутся?

- Для заявителя «подводных камней» просто нет. Ну, надо прийти, принести минимальный комплект документов. Те, кто уже побывал в службе «одного окна», знают: везде есть информационные стенды, которые подробно рассказывают, как заполнять тот или иной документ, кто имеет право на постановку на учет и так далее. Но даже если и после ознакомления с этой информацией остаются вопросы, на них подробно ответят сотрудники службы. У нас подобраны компетентные кадры, умеющие работать с населением. Они всегда помогут, объяснят что к чему, тщательно проверят данные, скажем, для заполнения бланка постановления на жилищную очередь.

Кстати, могу с гордостью сказать, что в каждой нашей службе «одного окна» соз-

речно прибавятся еще некоторые документы. Это, в частности, копии распоряжений префекта по таким вопросам, как перепланировка и переоборудование помещений в нежилых строениях; реконструктивные работы в нежилых помещениях; капитальный ремонт зданий; признание жилых помещений аварийными; признание гибели или уничтожения жилых помещений; признание жилых помещений непригодными для проживания, а также распоряжения об утверждении общих описаний доминируемых. Среди новых документов - и распоряжения префекта о строительстве (реконструкции) объектов 3-й категории, об утверждении окружной комиссии по предоставлению земельных участков и градостроительному регулированию, зарегистрированному инвестиционным контрактам и о результатах их реализации, об обеспечении проведения публичных мероприятий либо письмов-предупреждение о возможных нарушениях при их проведении.

В управу района физическое лицо может обратиться за такими документами, как заверенная копия распоряжения главы управы по вопросам, затрагивающим интересы заявителя, удостоверение многодетной семьи города Москвы, заверенные копии архивных документов, относящихся непосредственно к заявителю. Юридическим лицам в районной управе предоставляется заверенная копия распоряжения главы управы по вопросам, затрагивающим интересы заявителя, и заверенные копии архивных документов, относящихся непосредственно к заявителю.

В текущем году этот список также пополнится для физических лиц - распоряжениями главы управы о возможности установления металлического тента («ракушка» и «пенал») и об оформлении прав краткосрочной аренды на земельные участки для получивших транспортные средства через органы соцзащиты населения, разрешением на размещение нестационарного объекта мелкорозничной сети и извещением о постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий, а для юридических лиц - разрешением на размещение нестационарного объекта мелкорозничной сети.

- Вы сказали, что службы «одного окна» созданы также в ГУП ДЕЗ. Какие документы выдают они?

- Для физических и юридических лиц - копии финансового лицевого счета на жилую площадь, выписку из домовой книги, справку о регистрации по конкретному адресу, копию карточки учета для собственника квартиры, копию ордера жилого помещения, справку о проверке жилищных условий, справку о регистрации по месту жительства и справку призывника о составе семьи. Эти документы выдаются ЕИРЦ. Обращу внимание на такой тонкий момент. ЕИРЦ занимается выдачей также ряда других документов - но именно эти документы выдаются еще и в режиме «одного окна».

- И наконец последний вопрос: много ли времени требует оформление этих бумаг?

- Сроки определены регламентом подготовки документов. В окружной и районных службах «одного окна» сроки колеблются в 7-15 рабочих дней до двух месяцев в зависимости от трудности согласования документов. Что же касается ДЕЗов и ЕИРЦ, то они оформляют документы в день обращения. Кстати, надо сказать, все они выдаются безвозмездно.

Беседу вел
Геннадий ВОСКРЕСЕНСКИЙ