

ТРУДИСЬ, ЧИНОВНИК

Без бумажки человек известно кто, особенно в большом городе. А бумажка - это кабинеты, очереди... Но об этой всем знакомой процедуре мы рассказывать не будем. Гораздо интереснее грядущие перемены, над которыми уже не первый год работает московское правительство. Их суть сводится к устройству таких удобных окошек в чиновничьих кабинетах, обратившись в которое гражданин получит нужный документ с минимальными затратами времени.

Жизнь меняется куда быстрее, чем привычки стюкальничков. Они по-прежнему посылают нас за разнообразными справками, чтобы сначала что-то выяснить, а потом удостовериться свои познания печатью. Но ведь вся общественно значимая информация о нас у государства есть, и задача сводится к тому, чтобы передать одному должностному лицу то, что знает другое. Для этого вам и придется поработать курьером, побегать по большому кругу - от АПУ до департамента имущества, от санэпидстанции до пожарной...

И сколько у вас детей, да не состоите ли на учете... Причем все это происходит во времена, когда даже в магазине у кассирши стоит компьютер. У человека с полномочиями возможностей побольше, так что трудись, чиновник, выясняй, согласовывай, для того тебя и наняли.

«Одно окно» - не просто новое название старой канцелярии для выдачи справок, оно должно освободить горожанина от рутинных процедур. Поэтому все бюрократические хлопоты - дело чиновника, вооруженного современной техникой. От вас же вправе потребовать лишь документы, которые всегда под рукой - паспорт, аттестат, заявление, вручив взамен окончательный документ: свидетельство, разрешение, договор. По сути, речь идет об электронном документообороте, который не только экономит время, но и снижает расходы на бумагу, рассылку и тому подобные дела.

Но каким бы удобным это окно ни было, пару раз в него заглянуть все равно придется. Учтем также, что такие окна уже есть во многих организациях, и потому первым делом надо понять, где вам дадут нужную справку: с земельными вопросами - это в Москомзем, жильем занимается департамент жилищной политики... Да и как быть с фантазиями чиновников, убежденных, что лишняя справка не повредит?

Что касается фантазий, то предел им поставит единый городской реестр документов, который сейчас формируется. Он включит в себя примерно три сотни документов, исключив все промежуточные. И если документа в реестре нет, то никто не вправе его требовать. При этом большая часть документов выдается бесплатно, за счет городского бюджета. Конечно, если потребуются экспертиза, замеры - словом, дополнительные труды, то придется платить. Но уж к этому нам не привыкать.

ЗЕЛЕНГРАДСКИЕ УРОКИ

Прошел год, как в префектурах и управах появились службы «одного окна». Однако замначальника Управления координации деятельности комплекса развития научно-производственного потенциала столицы Елена Чеканова не считает, что самое трудное позади. Если до сих пор выдавались в основном простые документы - справки на бесплатный проезд, разрешения на перепланировку квартиры, - то теперь настал черед более сложных, требующих взаимодействия с другими службами города. Пора осваивать и перспективную технологию создания архивов: ведь за копией документа, который выдают сейчас, человек когда-нибудь придет снова.

Бюрократическая система живет за счет согласований, а ее лишают кормушки. Каждый чиновник в отдельности - за реформы, а система - против.

У входа в Зеленоградскую префектуру посетители встречает техника, очень полезная для соискателей всевозможных справок, выписок и решений. Пообщавшись с сенсорным экраном, чувствительным к вашим проблемам, вы быстро выясните, где и в какие сроки получите нужный документ, а принтер выдаст вам бланк соответствующего заявления. Этот терминал действует как справочная, информирующая о работе службы «одного окна». Чтобы познакомиться с этими окнами поосновательнее, недавно сюда съехались на семинар руководители столичных управ.

ГДЕ ТЫ, ДОМ С ОДНИМ ОКНОМ?

Но вот еще в чем проблема: из множества бумаг, включенных в реестр, управы выдают всего шесть, префектуры - одиннадцать... Ненормально. Большинство документов человек должен получать в управе, именно к этому городские власти и стремятся.

В Зеленограде, признанном центре отечественной электроники, используются самые современные технологии. Все дома подсоединены к волоконно-оптической сети, и к концу года клиенты городской компьютерной сети смогут, не выходя из дома, делать заявки через компьютер и получать официальные ответы за подписью должностных лиц. Уже сейчас число запросов в электронном виде приближается к количеству письменных обращений жителей в префектуру.

Компьютер помогает автоматизировать перерегистрацию очередников на жилье, он же познакомит с вариантами решения вашего жилищного вопроса. А вот любопытным соседям навести подобные справки не удастся - на этот случай предусмотрена соответствующая защита. Причем для того, чтобы сделать из компьютерной распечатки документ, принят закон об электронной цифровой подписи, и в Москве уже работают удостоверяющие центры, которые имеют сертификаты на ее выдачу.

Зеленоградец может найти в Интернете на сайте округа распоряжения префекта, информацию о службе «одного окна», а также узнать, кто работает с его запросом, телефон исполнителя, срок подготовки ответа. Словом, таинственные процессы во властных коридорах становятся прозрачными и понятными.

«Одно окно» полезно и для властей. Установленные в нем видеосистемы дисциплинируют и чиновников, и посетителей, жалоб становится меньше. Кроме того, из обращений видно, что именно интересует людей, какие запросы идут и откуда. В перспективе здесь планируют объединить все базы данных и комплексно анализировать ситуацию в округе.

У СОСЕДЕЙ ПО ПЛАНЕТЕ

Отрываясь время от времени от будничной текушки, чиновники охотно ездят по свету, изучают опыт. На Галину Борятинскую, к примеру, заместителя руководителя Департамента территориальных органов исполнительной власти столицы, наибольшее впечатление произвела немецкая практика. Если жителю Берлина понадобится некий документ, он нажмет на экран монитора виртуальную кнопку и получит номер окна, куда подойти. А там у работника на компьютере уже появились данные, по



ФОТО АНДРЕЯ НИКИТИЧЕВА

какому вопросу идет человек и что для этого понадобится. Что особенно приятно - обращаться придется всего один раз (если речь не идет о таких серьезных документах, как, скажем, паспорт: за ним придется зайти лично). Нужную бумагу вам пришлют - хоть обычной почтой, хоть электронной.

Среднее время ожидания у тамошних окошек - 20 минут. Чтобы не стоять в очереди, существует предварительная запись. Для этого у немцев в распоряжении и телефон, и Интернет. Правда, все услуги там платные, исключение лишь для малообеспеченных. При этом предусмотрен гибкий тариф: хочешь быстрее - плати придется больше.

Впрочем, на зеленоградском семинаре можно было познакомиться с зарубежным опытом из первых рук с помощью телемоста.

Первым на связь вышла Канберра. Джон Лэйлор, менеджер офиса по управлению информацией правительства Австралии, рассказал, как это далекое государство предоставляет своим гражданам услуги. Звучали слова: расширение возможностей, улучшение обслуживания, укрепление связей... Это все о том, как австралийцы стараются упростить связи населения с правительством, облегчить доступ к информации.

Количество удобных окон, к которым мы так стремимся, там не увеличивают, а сокращают, потому что они универсальны, объединены в общую информационную систему, и в любом из них можно получить нужный ответ. Причем при современном уровне связи не обязательно это делать лично. Сегодня в Австралии думают над тем, как установить живой мост между чиновником и гражданином. Заботы тут не

столько об экономии времени - во многом это уже пройденный этап, - сколько о поддержке экономики страны с помощью обмена информацией.

Потом телеэфиром приняла Южная Корея, один из мировых лидеров по части современных технологий. Там антибюрократические окна привели к идее создания электронного правительства. Причем, как сказал специалист Национального агентства по компьютеризации Йонгмин Ко, правительства, «ориентированного на гражданина». Проще говоря, заботы Сеула сводятся к тому, чтобы каждый человек мог быстро получить от государства ответ на любой вопрос. Зачем это нужно корейскому гражданину? Затем, чтобы в конечном счете ему лучше жилось.

Идея электронного правительства появилась лет пятнадцать назад. Она заключается в том, чтобы весь возможный набор государственных услуг предоставлять гражданам через Интернет. Работа началась с организации сайтов различных ведомств, потом пошло общение в режиме «вопрос - ответ» и, наконец, оказание услуг в режиме реального времени. В Корею рассчитывают таким образом не только повысить эффективность работы чиновников, но и, как австралийские коллеги, ускорить развитие экономики. Кроме того, такая оперативная связь позволит правительству при подготовке решений знать мнение простых граждан.

Сегодня корейцы с помощью компьютерной сети получают ответы от госчиновников на тысячи практических вопросов. Но теперь они хотят делать это по мобиль-

ной связи, над чем и работают. Скажем, чтобы можно было купить недвижимость и осуществить при этом все процедуры, включая уплату налогов, сидя дома с телефоном в руках. Получится ли? Для сомневающимся - еще один аргумент: на создание электронного правительства за два года уже потрачено полтора миллиарда долларов. Ну как тут может не получиться...

В конечном счете мечты корейцев похожи на наши: прозрачная работа государственных органов, широкие контакты между ними, всеохватное расширение электронных услуг. Но мы-то знаем, как далеки бывают разговоры о лучшей жизни от самой жизни. И вот из Зеленограда последовал каверзный вопрос: есть ли в сеульских офисах очереди? И сколько времени там приходится стоять?

Мистер Ко не хотел ошибиться и крепко задумался. Потом проинформировал, что вся работа занимает две-три минуты. Максимум, что тратит человек на ожидание, - десять минут. Он-лайн, господа...

ТРУДНЫЙ ПУТЬ В СВЕТЛОЕ ЗАВТРА

Принцип «кому надо, тот и бегай» уходит в прошлое. Государство существует не для борьбы с согражданами, а для их защиты, нередко - и помощи.

Что говорить, идея хорошая, но чтобы она прижилась, ей мало быть хорошей. Она должна стать необходимой, причем в первую очередь для чиновников. Но им это все не по вкусу. Рубить окно в чиновничий кабинет ничуть не проще, чем когда-то - в Европу. Как однажды заметил вице-мэр Валерий Шанцев, система живет за счет согласований, а ее лишают кормушки. Каждый в отдельности за, а все вместе - против. Ведь московские власти замахнулись на святое - привилегию разрешать и запрещать. И чиновники ищут выход. Например, в одной из управ создали службу «одного окна», но зато перестали пускать туда население. Окно вроде бы есть, но дверь к нему на замке... Логика понятна. Не зря же наш мэр считает, что реализация этого принципа исключит взяточничество в исполнительной власти, для чего должен быть категорически запрещен контакт заявителя с чиновником и хождение по инстанциям.

Строить нельзя, мешают деревья, детская площадка? Уберем, за деньги все можно...

Не стоит, конечно, обольщаться, будто заветное окно станет непреодолимой преградой между гражданином и чиновником, особенно если оба за дело пойдут. Но реализовать этот принцип исключит взяточничество в исполнительной власти, для чего должен быть категорически запрещен контакт заявителя с чиновником и хождение по инстанциям. Строить нельзя, мешают деревья, детская площадка? Уберем, за деньги все можно...

интересованы во встрече. По крайней мере, у нас и сегодня. К тому же, как отмечали участники семинара, в городе еще слабое взаимодействие между префектурами, управами и городскими организациями, нет общей компьютерной базы данных. Да и федеральные органы власти вовсе не стремятся поспевать за Москвой в ее новациях. Но трудность задачи - еще не повод, чтобы не браться за нее вовсе. Появится достаточное количество «окон» в разных организациях - их начнут объединять в специализированные центры, где москвичи смогут получить любой нужный документ.

Такие центры появятся уже в будущем году. В заключение зеленоградский префект Анатолий Смирнов высказал следующую мысль: стремясь заставить быстрее крутиться документальную карусель, не надо забывать, что информация нужна там, где принимаются решения. Поэтому незачем отправлять ее туда, где ею не пользуются. Ведь все эти справки, выписки и свидетельства стоят денег, наших, бюджетных...

Это замечание собравшиеся встретили искренними аплодисментами.

Евгений КРУШЕЛЬНИЦКИЙ

Контакт заявителя с чиновником и хождение по инстанциям категорически запрещен. Большинство справок выдается бесплатно.

Гражданин может получить информацию о том, кто работает с его запросом, телефон исполнителя, срок подготовки ответа.

СМ РЕЗОНАНС

Прочитав в № 8 газеты статью «Улица Восьмого марта, солнечная сторона». Должен сказать, что у нас, живущих на этой улице, мнение о ней совсем не такое восторженное, как у автора Натальи Красовой.

НА НАШЕЙ УЛИЦЕ - НЕ ПРАЗДНИК

В статье упоминается, например, что единственный общественный транспорт, автобус 727, ходит по улице нечасто. Это слишком мягко сказано. Ходит он безобразно, а после 21 часа вообще не ходит. Несколько лет назад с улицы был снят трамвай № 27. Вот он ходил часто и регулярно! А сейчас добраться на нашу улицу, расположенную недалеко от центра, - одно мучение. Хотя ситуацию можно изменить. Например, продлить маршрут автобуса № 22 (он ходит по улице Верхняя

Масловка) или сократить протяженность маршрута № 727 до Савеловского вокзала. И такое мероприятие не требует дополнительных затрат.

Еще в статье упоминается, что на улице Восьмого марта много машин. Их не просто много - они вытеснили людей с тротуаров, занимают газоны, остановки... В распутицу по улице пройти невозможно. Это обилие автомашин объясняется тем, что на улице располагается офис фирмы «Билайн». Значит, фирма обязана найти место и обо-

родовать парковку, а не пользоваться долготерпением и бесправием жителей улицы.

Во дворах на нашей, нечетной, стороне улицы мусор убирается плохо, контейнеры переполнены. Общая картина довольно противная. По работе часто бываю на окраине Москвы, в Люблине. Там все разительно отличается в лучшую сторону - и транспорт ходит часто, и тротуары чистые.

Александр УШАКОВ,
доктор исторических наук,
академик РАЕН