

В Зеленограде состоялась IV Всероссийская конференция «Опыт реализации принципа «ОО» и создания комплексных геоинформационных систем управления территориями и корпорациями». В ней приняли участие около трехсот человек из 38 российских городов. Обсуждали главный вопрос: как упростить взаимоотношения граждан и власти?

сократит время работы с населением. Есть, правда, в этом деле некоторые помехи. Если в США или Европе половина жителей с интернетом на «ты», то у нас компьютер для многих остается экзотикой. Во всяком случае, им пользуется лишь каждый десятый. Да что там компьютер, если по признанию высоких чиновников, 43 тысячи российских населенных пунктов не имеют телефона!

В этом смысле перспективы городской целевой программы «Электронная Москва» куда более реальны. Тем более что сделано уже немало - от камер видеонаблюдения в подъездах до системы

Чтобы избавиться от очередей, зеленоградцы не стали увеличивать число сотрудников, а предпочли использовать передовые технологии и новые подходы к делу. Проложили оптоволоконную сеть, которая позволяет разным организациям обмениваться данными. Да и сами ведомства заинтересованы в том, чтобы сотрудничать с «окнами», потому что у них будут короче очереди на прием. И вот недавно порядок изменился: достаточно позвонить по телефону, назвать фамилию, адрес и попросить удостоверение. На следующий день приходи и получай, потому что представители исполнительной власти сами обменя-

с людьми. Сегодня в городе более шестистот подобных служб, и кое-где умудрились своеобразно приспособиться к переменам: появились такие «окна», где сможете лишь узнать, за какими справками вам придется побегать. Но это исключения, потому что противоречат главному принципу системы: проблемы, связанные с обслуживанием граждан, чиновники должны решать сами. Действенность этого принципа в цифрах выглядит так: по данным Всемирного банка, на регистрацию прав собственности в России требуется 52 дня, в США - 12, а в Швеции, Нидерландах и Новой Зеландии -

шесть недель. А вот в Грузии, например, зарубежный паспорт оформят всего за пять дней, а за официальную плату - в тот же день...

Мы привыкли поругивать отечественных бюрократов, но, послушав, например, бразильца Даниэла Анненберга, который рассказал об опыте государственной программы «Экономьте время», приходишь к выводу, что не так уж у нас и плохо. Начать с того, что в Бразилии действует принцип «все виноваты, пока не доказано иное». Государственные служащие живут своей жизнью, для них чем больше бумаг, тем больше возможностей заработать. Появилось множество посредников, готовых продать место в черной очереди на прием или раздобыть нужную бумажку. В конце концов общество от всего этого устало, и за дело взялось правительство. Однако недостаточно принять программу действий и найти деньги. Как изменить самое глав-

ЧТО ОТРАЖАЕТСЯ В «ОДНОМ ОКНЕ»?



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

Мэр Москвы Юрий ЛУЖКОВ:
Правительство Москвы уделяет первостепенное внимание системной и последовательной реализации в столице мер, направленных на устранение административных барьеров, упрощение и сокращение бюрократических процедур. При этом ключевое значение имеет переход городских организаций в работе с жителями и юридическими лицами в режим «одного окна».

Один из докладчиков, заглядывая в будущее, заметил, что общение с чиновниками должно быть позитивным и комфортным. Мысль эта витает в воздухе уже не первый год. Именно поэтому одной из важнейших целей федеральной программы «Электронная Россия» стало создание «электронного правительства». Так назвали систему государственного управления на основе электронных средств обработки информации. Ее визитная карточка - «одно окно», которое предлагает народу самый простой и удобный способ общения. Чтобы оформить какую-то бумажку, человеку не нужно ходить по кабинетам, потому что вся информация есть в интернете. Виртуальное правительство позволяет не только избежать встреч с чиновниками, но и контролировать действия властей. Не выходя из дома, мы сможем оплатить коммунальные услуги, зарегистрировать предприятие, заплатить налоги, встать на учет в ГАИ, ознакомиться с последними изменениями в законодательстве, посмотреть, как голосует конкретный депутат... А еще можно выяснить, далеко ли продвинулось рассмотрение вашего заявления, получить консультацию специалиста и осуществить tutto подобное немудрые вещи.

Кое-что уже в наших силах - скажем, узнать расписание приема, найти нужные телефоны, посмотреть принятые властями документы. Компьютер помогает распечатать нужные бланки и анкеты, а скоро даст возможность их заполнить и отослать, заверив своей электронной подписью. Не забудем и про возможности СМС-сервиса: в Стокгольме, например, если ребенок не пришел в школу, то родители получают уведомление на свой мобильный телефон. А в Швейцарии уже проводят выборы с помощью мобильного телефона... Вот такие головокружительные перспективы.

Ожидается, что уже к 2010 году десять наиболее востребованных услуг государственной власти будут предоставляться в режиме «одного окна» в

управления бригадами «Скорой помощи». И, конечно же, создание ЕИРЦ и служб «одного окна». Что касается последнего, то тут, по словам начальника управления по координации и развитию административной реформы правительства Москвы Владимира Юзвикова, лидируют зеленоградцы. Недаром на конференции немало было сказано об уникальном столичном эксперименте - созданном в Зеленограде центре обслуживания населения. Здесь устроили «одно окно» на базе своего ЕИРЦ. Его сотрудники готовы ответить на все вопросы жителей и выдать любой документ из перечня, который содержит уже около семидесяти наименований.

Человек по телефону заказывает нужную справку, ему назначают время приема, и он ее получает без всяких очередей. Можно и проще: сделать это по интернету на сайте «одного окна», а по электронной почте или СМС получить сообщение о времени приема.

На интернет-портале префектуры жители находят ответы на самые актуальные вопросы. Ведь почти каждая третья зеленоградская квартира подключена к компьютерной сети, с помощью которой узнает, скажем, о пробках на Ленинградском шоссе, времени прихода нужного автобуса на конкретную остановку или задает вопрос префекту.

Хоть разных бумаг с печатями существует множество, но анализ показал, что управы выдают жителям в основном одно и то же: удостоверения многодетной семьи или извещения о постановке на учет нуждающихся в улучшении жилищных условий. Напомним,

что в одном только Зеленограде около девяти тысяч многодетных семей ежегодно переоформляют удостоверения. Для этого им приходилось собирать множество справок и неделю ждать. Система привычная: один чиновник требует принести справку от другого, причем компьютеры есть у обоих. Казалось бы, выясните друг друга сами, что нужно, а человеку выдайте требуемое... В общем, было решено эту систему сломать.

лись друг с другом информацией по интернету.

Это не рядовая новость: впервые в России удалось полностью автоматизировать взаимодействие ведомств для нашего удобства.

Примерно та же ситуация была с очередью на жилье. Нынешним летом в управление социальной защиты населения района Матушкино-Савелки за консультацией о порядке признания малоимущим обратилось 1200 человек. Это признание им нужно было не само по себе, а для того, чтобы стать в очередь на улучшение жилищных условий. И что же? Сотне из них удалось подать документы, но только три семьи обратились все, что требовалось. Пришлось пересмотреть порядок и этой процедуры, избавить людей от лишнего хлопота.

В Зеленограде рассуждают так: доступ к государственным услугам должен быть круглосуточным, без выходов. И чтобы получить их можно было не выходя из дома, офиса или даже находясь в пути.

всего два. Так что нам есть у кого поучиться.

Наш опыт интересен за рубежом, в чем убедил состоявшийся международный телемост. В нем участвовали эксперты по стратегии «одного окна» из США, Бразилии, Германии и Индии.

У Ашиша Саньяла, старшего директора по электронному управлению департамента информационных технологий министерства информационных и коммуникационных технологий правительства Индии, проблем хватает: территория большая, а население в основном бедное и неграмотное. Несмотря на то, правительство старается помочь людям улучшить качество жизни. Для этого решено построить тысячу центров обслуживания населения, которые помогут бы получить информацию, обеспечить связь, предоставить услуги. Последних уже набралось примерно полторы сотни - от сбора налогов до электронной почты.

У немцев - свои заботы, о них рассказал эксперт проекта ТАСИС «Институциональная реформа государственного сектора» Аксель Кётц. Там информационными технологиями занимаются уже лет двадцать. Купить, продать,

отношения клиентов и столоначальников? В Сан-Паулу первым делом время работы офисов увеличили с шести до двенадцати часов. Организовали обучение служащих, приучая их относиться к людям неформально, создали систему поощрения. В результате работа в таких центрах стала престижной, ею дорожат и гордятся.

Если Индия и Бразилия, в отличие от Германии, не вошли даже в первую десятку стран, где наиболее успешно реализуется электронное правительство, то США в этом деле - лидер. Американцы стремятся создать такую систему, которая позволяет быстро получить от властей нужную информацию, а о работе государственных органов судить не по отчетам их руководителей, а по конкретным показателям. Начало этому было положено в 1993 году созданием в интернете президентского веб-сайта.

Участники конференции приняли резолюцию, в которой отметили, что система «одного окна» не сводится к новым технологиям. Главное - изменить взаимоотношения государственных служащих и населения, потому что главный смысл трудов любых органов власти - оказание гражданам качественных услуг. Недаром мир постепенно приходит к выводу, что современное государство - не средство насилия, а инструмент служения гражданам.

Чтобы эти мечты сбылись, нужны понятные и справедливые правила работы государства. Нужна правовая основа, которая упорядочила бы отношения между ведомствами, сделала их информацию взаимодоступной. Это нелегко, потому что у государства есть, так сказать, врожденный порок: оно в первую очередь думает не о нуждах граждан, а об удобстве чиновников. Это проблема не только наша, но и всех стран, которые внедряют у себя такие системы. Без качественной перестройки работы органов управления ничего не получается. Иначе говоря, что-



ФОТО АЛЕКСАНДРА МАТЮШКИНА

Под электронным правительством понимается новая форма организации деятельности органов государственной власти, обеспечивающая за счет широкого применения информационно-коммуникационных технологий качественно новый уровень оперативности и удобства получения гражданами и организациями государственных услуг и информации о результатах деятельности государственных органов.
(Концепция формирования в РФ электронного правительства до 2010 г.)

заплатить налог или зарегистрировать автомобиль - все это можно сделать с помощью компьютера. Кроме того, созданы центры обслуживания населения (в Кельне с его миллионом жителей их девять). Они специализируются на повседневных вопросах, с которыми сталкивается каждый. Если требуется серьезный документ - например, нужно оформить заграничный паспорт, - то с помощью интернета можно заполнить анкету, причем оператор центра проконсультирует вас по телефону. Ради такого документа все таки придется прийти в центр лично, зато готовый паспорт вам отправят по почте.

В отдаленные районы приезжают передвижные центры обслуживания - специальные автомобили или фургоны. В них работают, как правило, универсалы, прошедшие подготовку и способные решить любой вопрос. Требования к сотрудникам высокие, как, впрочем, и их зарплаты. Но немцы все равно довольны: на оформление паспорта уходит

Префект ЗелАО Анатолий СМЕРНОВ:
Основная идея «одного окна» - сделать получение государственных услуг простым и удобным. И если власть заявляет, что она существует для народа, ее обязанность - избавить народ от унизительного хождения по инстанциям, стояния в очередях и сбора десятков справок для того, чтобы получить очередную.

электронном виде. Такое правительство, по оценкам экспертов, сможет ежегодно экономить стране до 10 миллиардов рублей, а госслужащим вдвое

Евгений КРУШЕЛЬНИЦКИЙ