

РАЗВОРОТ

ГОСУСЛУГИ

Игорь Никитин: Наша задача — быть полезными для граждан

Руководитель Пермского краевого МФЦ рассказал о достижениях в работе центров «Мои документы» и о новых услугах, которые будут доступны

ВАЛЕРИЙ МАЗАНОВ, РИНАТА ХАЙДАРОВА

Пять лет назад в Перми открылся первый многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна». Пожалуй, за минувшую пятилетку появление МФЦ стало наиболее бесспорным решением государства на пути создания для граждан удобства и человеческих условий при получении различных документов. Чуть позже была создана целая сеть МФЦ, они получили название «Мои документы». Вся пятилетняя история работы центров оказалась периодом непрерывного развития сети и внедрения новых услуг. Об итогах этой работы и планах на ближайшее будущее рассказал руководитель краевого МФЦ Игорь Никитин.

— **Игорь Николаевич, давайте для начала подведём итоги пятилетки в цифрах. Что говорит ваша статистика?**

— В регионе за пять лет функционирования МФЦ открыто 53 филиала и дополнительно развёрнуто 213 обособленных рабочих мест. По всему Прикамью сегодня работает более 500 операторов. За время работы центров оказано более 9 млн услуг, и только в этом году их планируется оказать примерно 2 млн.

— **Какие услуги наиболее востребованы у граждан?**

— В Пермском крае, в отличие от средних показателей по России, наибольшей востребованностью пользуются услуги Росреестра и кадастра. То есть на регистрацию сделок с недвижимостью приходится две трети всех услуг. В целом по России эта цифра составляет около трети.

— **Почему так? Пермляки совершают необычно много сделок с недвижимостью?**

— Причина, скорее всего, в другом. Возможно, Росреестр в Прикамье наиболее эффективно работает с МФЦ, поэтому люди ходят именно за их услугами.

— **Пермскому МФЦ уже пять лет, но вы руководите им относительно недавно. В сентябре исполнилось полгода с того дня, как вы вступили в эту должность. С какими проблемами уже удалось столкнуться, пришлось ли что-то менять в работе?**

— Когда я приступил к своим обязанностям, то увидел главную проблему в том, что время ожидания в очередях доходит до четырёх часов. В центральном филиале, находящемся по адресу ул. Куйбышева, 9, были очереди примерно по 200 человек. Можно представить человека, который ждёт столько времени: когда он приходит к нашему оператору, в первую очередь ему хочет-

ся высказать всё, что он думает о работе МФЦ...

Тогда я поставил для себя ключевой индикатор — добиться среднего времени ожидания в пять минут. К 1 июня время ожидания составляло уже всего шесть минут, и мы продолжаем работу по сокращению времени ожидания.

Кроме того, была необходимость выстроить нормальные отношения с органами власти, ведь для заявителя МФЦ — это витрина всех органов власти, министерств и ведомств. Гражданин должен прийти в понятное место и быстро получить услугу. Всё, что происходит за кадром, его не волнует. Для нас же это большой пласт работы, который необходимо выполнять. Как только заявитель принёс свои документы и отдал их в окно, МФЦ начинает сортировать услуги, приводить их в электронный вид, доводить до органов власти. После того как органы власти выполняют свои задачи, они передают нам пакет, и мы уже предоставляем его заявителю. Эта работа достаточно сложная. Поэтому немаловажная задача, которая перед нами также стояла, — это сокращение времени на саму процедуру оказания услуги всевозможными способами.

Но это, так сказать, наша «кухня». В целом же по всем направлениям работы мы стремимся к решению одной единственной задачи — уменьшению времени оказания услуги.

— **14–15 сентября в Калининграде состоялось совещание, посвящённое оказанию государственных и муниципальных услуг. На нём министр экономического развития России Максим Орешкин анонсировал изменения в законодательстве, касающиеся работы МФЦ. Поясните, пожалуйста, какие изменения грядут, как это отразится на работе пермских МФЦ?**



ФОТО МАРИЯ МАСЛО

— Да, действительно, Максим Станиславович Орешкин рассказал о стратегической линии развития МФЦ. Он сообщил, что эпоха создания и становления МФЦ закончена и сейчас идёт эпоха их развития. В Пермском крае МФЦ есть почти везде. Поэтому важным является именно повышение качества оказания услуг.

Ключевым нововведением, которое нас ждёт в ближайшее время, будет простая услуга — регистрация рождения и смерти. Это позволит разгрузить ЗАГСы и сэкономить время самих людей. Мы вообще стараемся предоставлять услуги «пакетом» по тем или иным жизненным ситуациям. То есть человек, у которого, например, родился ребёнок, приходя в МФЦ, получает сразу весь пакет документов, связанных с этим событием.

Второе нововведение, которое ждёт весь мир МФЦ, — это услуга, связанная с возможностью заявителей голосовать на выборах по месту пребывания. Пермский край был пилотным регионом, который эту услугу оказал на минувших выборах. Отмечу, что в МФЦ проголосовало более 3 тыс. человек. Процедура голосования была приравнена к той, которая проходила на избирательных участках. Более того, мы вышли из стен МФЦ и ходили по дачным участкам, садоводческим товариществам, предлагая заявителям проголосовать по месту пребывания. Я несколько раз выезжал в Пермский район, чтобы разъяснить отдыхающим преимущества такого голосования. Люди были очень удивлены: человек в костюме приходит и рассказывает о том, что они могут проголосовать не там, где обычно.

— **Наверняка существуют такие услуги, которых граждане ожидают, но вы их по тем или иным причинам пока не оказываете. Например, подача налоговой декларации — так называемая справка 3-НДФЛ. Есть ли в ваших планах оказание таких услуг?**

— Мы всегда открыты для любых предложений граждан и всегда внимательно к ним относимся. Сейчас МФЦ заключили соглашение с Федеральной налоговой службой, и в режиме пилотного проекта начинается работа с подачей налоговой декларации. Планируется, что с 1 декабря во всех МФЦ Прикамья такая услуга появится.

Вообще, мы не стоим на месте и постоянно расширяем линейку услуг.

— **Сейчас многие ведомства предоставляют платные услуги. К примеру, в ГИБДД за небольшую плату могут помочь оформить все необходимые заявления и прочие документы. Есть ли у вас перечень платных услуг? Например, возможно ли будет получить услугу МФЦ, не выходя из дома?**

— Сейчас мы действительно достигли такого уровня развития, когда начинается активное внедрение в нашу линейку платных услуг. Делается это для того, чтобы помогать заявителям в получении сопутствующих услуг. Например, я приезжал в одно поселение в Большесосновском районе, чтобы посмотреть, как там оказывают услуги операторы. Туда пришёл заявитель, который хотел получить услугу регистрации сделки купли-продажи недвижимости. Он спросил: «А можно ли мне договор купли-продажи здесь подготовить?» В настоя-