

Точка док.

Правительство РФ определило перечень государственных услуг, которые предоставляют в центрах "Мои документы"

Текст: Евгений Гайва

Российская газета - Столичный выпуск №7486 (23)

63

25

В любом многофункциональном центре "Мои документы" (МФЦ) можно подать заявление в Пенсионный фонд России об инвестировании своих накоплений или получить сведения налоговой службы из реестра дисквалифицированных лиц. Теперь россияне легко узнают о перечне федеральных госуслуг, предоставляемых МФЦ, из общего списка. Его публикует "Российская газета".

В перечне 44 госуслуги. Эти госуслуги оказываются по экстерриториальному принципу. "Чтобы получить нужный документ, человек может обратиться в ближайшее к дому или работе отделение органа власти или МФЦ вне зависимости от места регистрации. Это один из основополагающих принципов сервисного подхода к государственным услугам, цель которого - удобство граждан и ускорение предоставления услуг", - пояснили "РГ" в минэкономразвития. Большинство услуг уже доступны в МФЦ, а некоторые можно будет получать через единое окно позже. Например, информацию по исполнительным производствам в отношении граждан и юрлиц многофункциональные центры станут предоставлять с 1 июля 2019 года.

Среди самых массовых услуг для граждан, например, выдача и замена общегражданских и заграничных паспортов, оказываемые министерством внутренних дел РФ. Но вот зарегистрировать автомобиль через многофункциональный центр "Мои документы" нельзя, только в подразделениях органа власти.

Также в многофункциональных центрах можно получить государственный сертификат на материнский капитал, пенсию или справку о ее размере. Федеральная налоговая служба предоставит выписку из Единого государственного реестра налогоплательщиков, а министерство финансов - сведения из государственного реестра саморегулируемых организаций аудиторов. Есть и такая услуга Роструда, как информирование работодателей и работников по вопросам соблюдения трудового законодательства. Организациям МФЦ также облегчают жизнь. Например, сельхозпредприятия здесь могут получить фитосанитарные и карантинные сертификаты, выдаваемые Россельхознадзором, а юрлица и индивидуальные предприниматели - подать уведомление о начале выполнения отдельных видов работ и услуг. Кстати, такое уведомление направляется сразу в несколько ведомств.

Перевод госуслуг в МФЦ крайне важен. Иначе человек путается, куда ему идти за получением той или иной услуги, говорит замдиректора Института

государственного и муниципального управления НИУ "Высшая школа экономики" Константин Головщинский.

Через МФЦ предоставляются не только госуслуги федеральных органов власти, но и субъектов Российской Федерации, муниципальных образований. Есть обязательный перечень. Но в каждом регионе страны через "одно окно" можно получить и многие дополнительные услуги.

На первом этапе через МФЦ можно было получить лишь несколько госуслуг, а сейчас - около двух сотен

Для того чтобы услуга предоставлялась через МФЦ, каждое ведомство должно заключить рамочное соглашение с субъектом Федерации. Принцип одного окна предусматривает, что человек или организация обращаются в МФЦ один раз, а затем получают результат. С органами власти, предоставляющими государственные услуги, многофункциональный центр взаимодействует без участия заявителя.

Перечень услуг, оказываемых через МФЦ, постепенно расширяется. "Когда проект только начинался десять лет назад, в МФЦ было заведено лишь несколько услуг, а сейчас их уже в среднем около двух сотен", - говорит Константин Головщинский. Есть, конечно, "болезнь роста", признает он. С самого начала предполагалось, что в МФЦ будут работать универсальные специалисты, способные вести прием по всем вопросам. Но сейчас бывает сложно сориентироваться в специфике тех или иных услуг. Потому органы власти проводят постоянные обучения специалистов МФЦ по сложным вопросам, которые могут вызвать затруднения, указывает эксперт.

В дальнейшем минэкономразвития планирует распространять экстерриториальный принцип на другие услуги, прежде всего, на услуги для бизнеса. "Среди них лицензирование деятельности по сбору, транспортированию, обработке, утилизации, обезвреживанию и размещению отходов I-IV классов опасности, лицензирование деятельности в области оказания услуг связи, лицензирование теле-и радиовещания, присвоение (назначение) радиочастот или радиочастотных каналов для радиоэлектронных средств гражданского назначения", - рассказали в ведомстве.

По мере того как ассортимент услуг в МФЦ будет нарастать, гражданам и организациям станет удобнее ориентироваться, все будут знать, что за большинством услуг нужно идти в МФЦ, говорит Головщинский. Экономически выгодно и для государства переходить на централизованное оказание госуслуг населению. В Австралии есть агентство Центрлинк (Centrelink), которое является общим фронт-офисом для всех государственных, муниципальных, региональных услуг, приводит пример Константин Головщинский. Будущее за "единым окном" и электронными услугами, уверен он.

Тем временем

С каждым годом в центры госуслуг "Мои документы" обращается все больше москвичей - в 2017 году клиентов у МФЦ стало на 15% больше. В то же время москвичи все реже идут за документами непосредственно в органы власти - в минувшем году таких обращений было 4% вместо 12% в 2016-м. Знают

горожане и то, что в любую минуту они могут обратиться за услугой через mos.ru - официальный портал мэра и правительства Москвы. Об этом свидетельствуют результаты январского опроса исследовательского агентства Magram Market Research.

Социологи опросили больше полутора тысяч москвичей старше 18 лет. Выяснилось, что за прошлый год 75% жителей столицы обращались за госуслугами, из них более половины (54%) получили их через МФЦ и 41% - через портал mos.ru и с помощью мобильного приложения "Госуслуги". Лишь 4% обратились лично в органы власти.

Практически каждый житель города знает, где и как получить нужную госуслугу. Прежде всего идут в центры "Мои документы", которых в городе 128, включая флагманский МФЦ с расширенными сервисами на Пресненской в ММДЦ "Москва-Сити". Изучив портрет клиентов МФЦ аналитики сделали вывод, чаще всего за помощью к специалистам приходит молодежь в возрасте от 18 до 25 лет и люди среднего возраста от 36 до 45 лет. А вот респонденты старше 60 лет - не частые посетители МФЦ, зато они знают о возможностях дистанционного получения услуг и не выходя из дома с удовольствием пользуются порталом. Сайт пользуют 66% москвичей, которые считают, что услуги удобнее получать удаленно. В числе активных пользователей молодежь от 26 до 35 лет. Предпочитают заказать услугу через Интернет и мужчины от 36 до 45 лет, а вот женщины лучше заглянут в "Мои документы" и органы власти лично. Самые распространенные услуги на портале в сфере медицины и ЖКХ, а пользователи мобильного приложения чаще обращаются с вопросами по транспорту.

Практически все опрошенные москвичи - 95%, хотя бы раз обращались за госуслугой. И все они высоко оценивают качество полученных услуг как в МФЦ, так и через портал.

- Такой высокий уровень удовлетворенности работой МФЦ и портала mos.ru не только в Москве. - комментирует результаты опроса Инна Матвеева, руководитель проектов финансовых и социально-экономических исследований Magram MR. - Декабрьский опрос жителей Подмосковья показал почти такие же цифры - 94% довольны работой МФЦ в области. На контрасте "что было и что стало" изменения очевидны и удобны жителям всего столичного региона.

На вопрос о том, каких услуг не хватает в МФЦ, москвичи предлагают прямо в центрах сдавать теоретический экзамен на водительские права, а самые продвинутые хотели бы оплачивать услуги ЖКХ и налоги криптовалютой и биткоинами.

НАБОРЫ ГОСУСЛУГ, КОТОРЫЕ МОЖНО СЕЙЧАС ПОЛУЧИТЬ В МФЦ

МОИ ДОКУМЕНТЫ

- Выход на пенсию
- Смена фамилии
- Приобретение жилья
- Открытие своего дела
- Утрата документов
- Утрата близкого человека
- Опека и попечительство
- Потеря или поиск работы
- Смена места жительства
- Индивидуальное жилищное строительство
- Рождение ребенка

The infographic features a central title 'МОИ ДОКУМЕНТЫ' (My Documents) in a large, bold, sans-serif font. Surrounding the title are twelve distinct icons, each representing a specific government service. The icons are rendered in a stylized, geometric manner using a color palette of red, brown, and white. The services listed include: 'Выход на пенсию' (Retirement), 'Смена фамилии' (Name change), 'Приобретение жилья' (Acquisition of housing), 'Открытие своего дела' (Starting a business), 'Утрата документов' (Loss of documents), 'Утрата близкого человека' (Loss of a close person), 'Опека и попечительство' (Guardianship and trusteeship), 'Потеря или поиск работы' (Job loss or search), 'Смена места жительства' (Change of residence), 'Индивидуальное жилищное строительство' (Individual housing construction), and 'Рождение ребенка' (Birth of a child). The background is a light yellow gradient.