

С чиновниками - по интернету

За последние пять лет количество пользователей Единого портала государственных и муниципальных услуг увеличилось почти в 20 раз. На нем доступны уже около 1000 услуг, пятая часть из которых появилась в прошлом году. Почему граждане решили общаться с государством в электронном виде и как далеко можно зайти на сайте www.gosuslugi.ru, выяснили «ВВ».

Скидки для домоседов

По данным Министерства связи и массовых коммуникаций, в 2017 году через портал было оказано 1,3 млрд госуслуг, это в три раза больше, чем годом ранее. Прежде всего, обладатели личных кабинетов на портале интересовались наличием задолженности (налоговой и судебной) и заказывали выписку о состоянии лицевого счета в Пенсионном фонде. Среди наиболее популярных были услуги по оформлению паспортов - российских и заграничных, водительских удостоверений, регистрации транспортных средств, регистрации по месту жительства и пребывания, оплате штрафов и задолженностей, справки об отсутствии судимости.

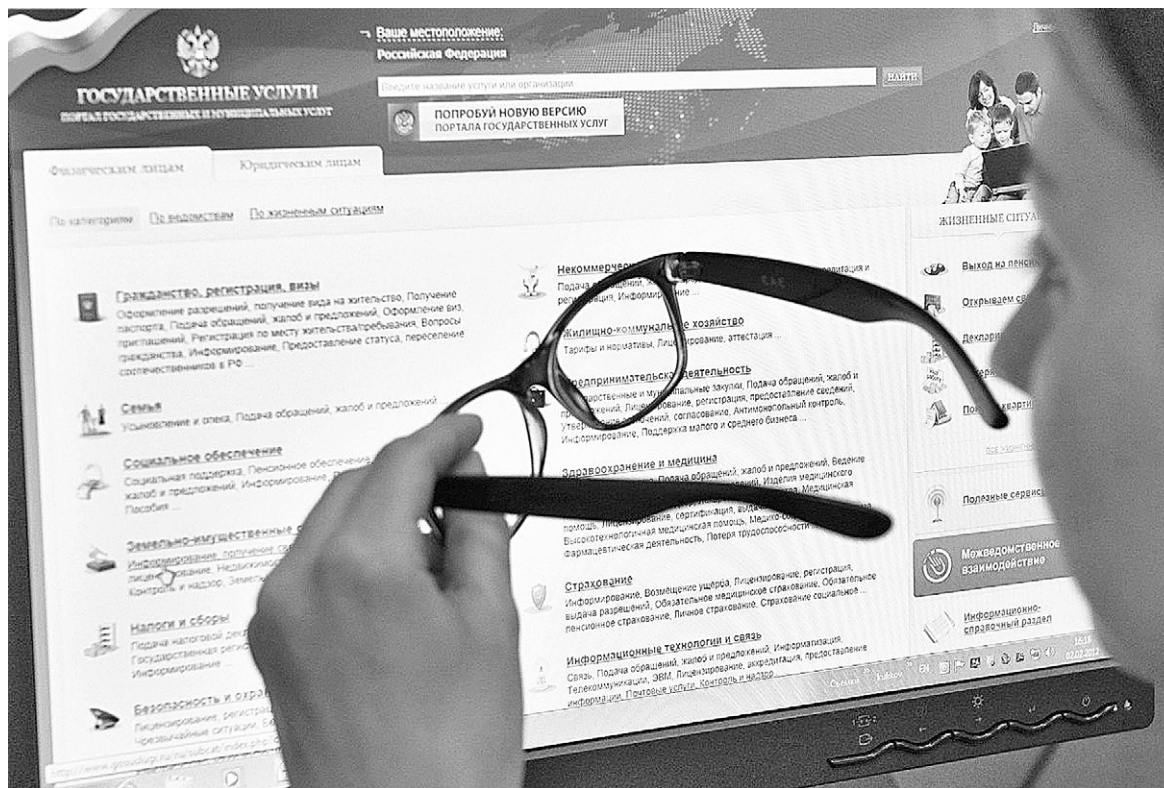
На региональном уровне, как отметили в министерстве, граждан интересовали возможности оказания материальной помощи в трудной жизненной ситуации, подача заявления в детский сад, запись к врачу. Несомненно, популярности ресурсу добавила возможность оплатить госпошлину по некоторым видам обращений с ощутимой 30-процентной скидкой.

К примеру, автолюбители, воспользовавшиеся порталом, платили пошлину за регистрационные знаки 1400 рублей (а не 2000 рублей), за выдачу свидетельства о регистрации ТС - 350 рублей (а не 500 рублей), за паспорт ТС - 560 рублей (а не 800 рублей).

Оформление паспорта через виртуальную реальность - тоже выгодное дело: новый образец - 2450 рублей, а не 3500, старый - 1400 рублей, а не 2000. Аналогичные скидки и для 14-летних граждан, впервые получающих удостоверение личности: 1050 рублей за новый образец, 700 - за старый.

На госуслугах все с той же 30-процентной скидкой можно оплатить и замужество, и развод. Пустившимся в индивидуальное предпринимательство - тоже бонус. Зарегистрировать можно даже ООО, причем всего за 5 дней, госпошлина при этом составит всего 4000 рублей. Услуги посредников обойдутся намного дороже.

Но все эти бонусы будут доступны в полном объеме только пользователям с подтвержденной учетной записью. И для этого придется выйти из дома. Под-



тверждение получают в многофункциональном центре либо по почте (приходит заказным письмом). Первый способ окажется более оперативным, тем более что в МФЦ еще и помогают зарегистрироваться на сайте, если что-то пошло не так.

Виртуальные любезности

Оплата на портале принимается через самые популярные безналичные способы оплаты: банковские карты (MasterCard, Visa, Мир), электронный кошелек Webmoney и через мобильный телефон (речь только о федеральных операторах). Выбор, как расстаться с безналом, каждый делает сам.

Мне удобно пользоваться Visa. Отношения с порталом госуслуг у меня давние. Но, как и многие россияне, во время «сеанса» я провожу здесь немного времени. По итогам прошлого года пользователи (по всей России) ежедневно проводили на нем в среднем 6,5 минуты.

Захожу через сотовый телефон, но можно и через СНИЛС. «Ветераны» портала помнят, как он мог «капризничать». Так было, когда система только отстраивалась. Сейчас можно говорить о том, что госуслуги становятся действительно удобным и масштабным инструментом для общения с органами власти.

Импонирует большой спектр предоставляемых услуг. Портал объединил самые топовые просьбы и чаяния, которые время от времени возникают у каждого из нас, и сделал их исполнение во многих случаях очень ненапряжным. Подать заявление в садик, получить выписку из ПФР, заплатить штраф или налог - не проблема. Особенно если пользователь предоставил достаточно информации о себе и профиль заполнен по максимуму. В этом случае запрос формируется еще быстрее. Причем теперь информация о штрафах

и задолженностях появляется сразу на главной странице.

Кроме того, разработчики портала постарались найти для общения с пользователями иную, нежели некоторые чиновники, тональность. Она более теплая, создается пусть даже иллюзия того, что нашелся тот, кто подумал о наших проблемах.

Так появился раздел «Жизненные ситуации». В нем собрана действительно полезная информация: короткие и деловые справки по наиболее типичным ситуациям - от рождения ребенка и потери близкого до покупки путевки на курорт и действиях при ДТП.



Разработчики портала постарались найти для общения с пользователями иную, нежели некоторые чиновники, тональность. Она более теплая, создается пусть даже иллюзия того, что нашелся тот, кто подумал о наших проблемах.

Более того, в некоторые алгоритмы действий включены добрые напутствия и пожелания. Запись на прием к врачу заканчивается пожеланием: «Будьте здоровы!», запись на регистрацию рождения ребенка - поздравлением по случаю прибавления и пожеланием здоровья, любви и благополучия семье. Автолюбители дают отеческий совет: «Положите Свидетельство о госрегистрации ТС в бумажник, прикрепите госномера к вашему транспортному средству - и в добрый путь! И, пожалуйста, будьте аккуратны на дорогах».

...А поговорить?

Госуслуги, несомненно, удобны. Они избавили нас от стояния в очередях. Хотя всех проблем, конечно, не устраняют. Например, многие особенно запутанные аспекты земельно-правовых отношений придется решать по старинке - с документами шагать по инстанциям.

Однако через портал есть возможность выйти на сайт любого ведомства и уже там оставить чиновникам «большой привет». Ссылки на www.gosuslugi.ru даны не только на федеральные ресурсы, но и на органы местного самоуправления.

Помимо того, что через портал можно прикрепиться к поликлинике, вызвать врача на дом, записаться на прием, теперь здесь в разделе «Мое здоровье» можно увидеть свою медицинскую карту. Проверила - все так и есть: было такое - жаловалась докторам и отболело!

Но, на мой взгляд, не менее полезен и другой сервис: че-

ляется, квитанции на оплату выставлены. Но это пока не типичная ситуация.

Вот и Путин сказал!

Портал госуслуг, войдя в нашу жизнь, будет занимать в ней все больше места. С его помощью можно выбрать избирательный участок для голосования и стать землевладельцем: оформить участок по программе «Дальневосточный гектар». А для кого-то сервер - хороший помощник в бизнесе.

Один из руководителей риэлторского агентства во Владимире Алексей Дронов редкий день обходится без портала:

- Я давно зарегистрировался. Пришлось, правда, на почту идти за письмом, чтобы запись подтвердить. Но сейчас активно пользуюсь. Во-первых, по работе постоянно нужны выписки из ЕГРП. Раньше шли за ними в Росреестр и ждали пять рабочих дней. Теперь - считанные часы. Во-вторых, опять-таки по работе очень много приходится ездить, и, как сами понимаете, бывает, что и быстро. В личном кабинете сразу видны штрафы и есть возможность оплатить. И что стало еще удобнее - приходят смс-уведомления о штрафах. На мой взгляд, хороший сервис!

Оксана Беспалова работает по сменам в крупном владимирском холдинге. Говорит, что для нее виртуальные госуслуги - это возможность попасть к врачу и решение проблем с документами:

- У мужа проблемы со здоровьем. На gosuslugi.ru легче записать его к специалистам, чем на «регистратуре33». По моим ощущениям, тут больше свободных окон. И паспорт недавно тоже меняли с помощью портала. Удобно, четко по времени пришла в паспортный стол и все получила. Вот бы все проблемы решались так легко!

Пока одни упрямо игнорируют www.gosuslugi.ru, опасаясь за информационную безопасность личных данных, а другие осваивают портал (кстати, бродить по нему можно часами - проверено на личном опыте!), глава государства, выступая с традиционным ежегодным Посланием Федеральному Собранию, четко и конкретно дал понять: гражданин с чиновником скоро будет общаться дистанционно, не сходя с места.

- В течение шести лет нужно обеспечить предоставление практически всех госуслуг в режиме реального времени с помощью дистанционных сервисов. Также в цифровую форму нужно перевести документооборот между госструктурами, что важно и для самих госструктур, и для граждан, - сказал Владимир Путин.

Да уж, хочется увидеть закаты бюрократов и без сожаления расстаться с одним из самых мучительных и бесполезных занятий - стоять в очереди у кабинета «государева» служащего.

Светлана САЛАТАЕВА.