

ЗЕМЛЕУСТРОЙСТВО, КАДАСТР И МОНИТОРИНГ ЗЕМЕЛЬ

УДК 332.334

О.В. Ключева, Г.С. Вараксин

УЛУЧШЕНИЕ КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ ОРГАНАМИ КАДАСТРОВОГО УЧЕТА В КРАСНОЯРСКОМ КРАЕ

В статье рассмотрены основные критерии, оценивающие деятельность Росреестра и Кадастровой палаты. Предложены мероприятия по улучшению качества государственных услуг, осуществляемых органами кадастрового учета в Красноярском крае.

Ключевые слова: государственный кадастровый учет, информационные центры, автоматизация, государственная регистрация прав, государственные услуги.

O.V. Klyueva, G.S. Varaksin

THE QUALITY PERFECTION OF PUBLIC SERVICES EXECUTED BY CADASTRAL REGISTRATION AUTHORITIES IN THE KRASNOYARSK TERRITORY

The main criteria for assessing the Rosreestr and the Cadastral Chamber activity are considered in the article. The measures for quality perfection of public services executed by cadastral registration authorities in the Krasnoyarsk Territory are suggested.

Key words: state cadastral registration, information centers, automation, state rights registration, public services.

В настоящее время приоритетными проектами Росреестра с точки зрения их важности и актуальности являются оказание государственных услуг в электронном виде и реализация имиджевой политики Росреестра, основное содержание которых представляет:

- государственный кадастровый учет недвижимого имущества;
- государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- предоставление сведений, внесенных в государственный кадастр недвижимости;
- предоставление сведений, содержащихся в ЕГРП (реестре прав).

Осуществление данных услуг позволяет:

1) повысить качество государственных услуг, снизить административные барьеры как сдерживающий фактор в развитии рынка недвижимости;

2) обеспечить требуемый уровень себестоимости оказания услуги, то есть совокупных затрат государства на ее оказание при соблюдении принятого качества ее оказания и заданном уровне стоимости услуги для населения;

3) соблюдать регламентированный срок выполнения услуг и гарантированную доступность (под доступностью понимается как территориальная доступность, так и полнота ее оказания) и, как следствие, осуществлять экономию времени получения информации для населения;

4) осуществлять гарантированную защиту прав на недвижимое имущество с одновременным соблюдением фискальных функций.

Главное условие успеха – мониторинг текущей деятельности, в частности внутриведомственное отслеживание мнений граждан и юридических лиц о доступности и качестве оказываемых государственных услуг. Проводимое анкетирование и опрос дают представление об информированности населения о новых возможностях получения государственных услуг, об их востребованности. Полученные результаты позволяют выработать мероприятия по совершенствованию работы в данном направлении.

Одной из проблем, с которой Росреестр столкнулся на сегодняшний день, – недостаточная активность населения в получении услуг в электронном виде. На практике заявители предпочитают привычным спосо-

бом обращаться за получением государственных услуг непосредственно в пункты приема-выдачи документов. В связи с этим на системной основе необходимо проводить работу по информированию граждан, а также потенциальных потребителей оказываемых им Росреестром услуг (кадастровых инженеров, арбитражных управляющих, нотариусов, органов государственной власти и органов местного самоуправления, системообразующих предприятий, застройщиков), о порядке их предоставления в электронном виде, о преимуществах подачи запросов о предоставлении сведений государственного кадастра недвижимости, заявлений о постановке земельных участков на государственный кадастровый учет через интернет-портал государственных услуг.

С этой целью необходимо создавать информационные центры, на которые будут возложены функции координатора по освещению преимуществ предоставления электронных услуг в средствах массовой информации, на подсайте Росреестра, на информационных стендах.

В рамках деятельности информационного центра необходимо предусмотреть проведение рабочих совещаний с органами государственной власти, органами местного самоуправления для организации взаимодействия при предоставлении государственных услуг в электронном виде. Для этого необходимо привлекать средства массовой информации, запланировать встречи в формате «круглых столов» с кадастровыми инженерами, арбитражными управляющими, органами государственной власти и органами местного самоуправления, судебными приставами-исполнителями, судами, нотариусами, системообразующими предприятиями, застройщиками.

Одна из главных целей – донести до заявителей преимущества предоставления государственных услуг в электронном виде, разъяснить, что их получение не требует больших финансовых затрат, специальной квалификации, а поэтому доступно широкому кругу потребителей.

В качестве развития имиджевой стратегии необходимо обозначить следующие направления:

- активное использование Интернета;
- формирование позитивных новостей поводам для федеральных и региональных СМИ, привлечение их к освещению мероприятий, проводимых Росреестром;
- организация конструктивного взаимодействия с органами государственной власти и органами местного самоуправления;
- использование единой символики Росреестра;
- оперативное реагирование на жалобы;
- оказание правовой помощи гражданам путем организации на базе общественной приемной [1].

С апреля 2010 года Росреестр осуществляет мониторинг качества и доступности предоставляемых государственных услуг в разрезе территориальных отделов управлений Росреестра по субъектам Российской Федерации и ФБУ «Кадастровая палата» по субъектам Российской Федерации. Деятельность управлений Росреестра и кадастровых палат оценивается по следующим критериям:

- наличие очередей при приеме-выдаче документов;
- достаточность площадей для предоставления государственных услуг и комфортность зон оказания государственных услуг;
- нарушение установленных законодательством сроков осуществления государственных услуг.

Вместе с тем решение проблем очередей за счет увеличения численности работников, осуществляющих прием документов, в настоящее время для Росреестра является неприемлемым. Данную проблему необходимо решать путем совершенствования организационной работы на всех уровнях системы и в первую очередь в пунктах приема и выдачи документов, внедрения современных информационно-коммуникационных технологий в деятельность территориальных органов и подведомственных организаций.

В части обеспечения контроля за оказанием государственных услуг в сфере государственной регистрации прав и учета объектов недвижимости в 2011 году в полном объеме внедрена на регулярной основе система внутреннего контроля качества и доступности государственных услуг, в том числе предусмотрена автоматизация данной системы. Кроме того, продолжается в полной мере использование возможностей, предоставляемых многофункциональными центрами субъектов Российской Федерации, муниципальных образований.

Работу необходимо вести по нескольким направлениям, в том числе:

- осуществление подготовки нормативных правовых актов;
- разработка программных комплексов создания единых территориальных и федерального информационных ресурсов, обеспечивающих автоматизированный сбор, ретроспективное хранение информации из учетных систем ГКН и ЕГРП на федеральном уровне;

- разработка и внедрение сервисов, обеспечивающих предоставление государственных услуг в электронном виде;
- проведение мероприятий по внедрению и сопровождению других вспомогательных и обеспечивающих информационных систем Росреестра.

На сегодняшний день во всех территориальных органах и подведомственных организациях Росреестра проведена апробация технологии предварительной подготовки документов в электронном виде самостоятельно заявителем по постановке объектов недвижимости на государственный кадастровый учет и для государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

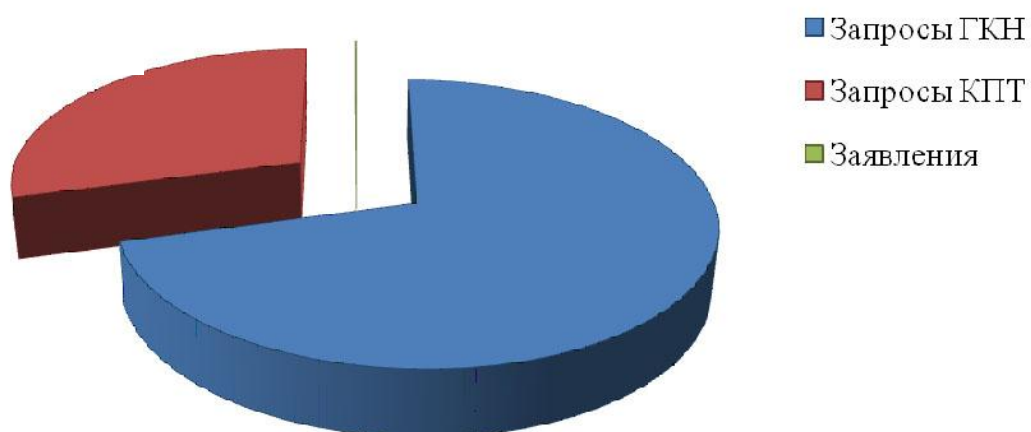
Однако, как показывает статистика, далеко не во всех регионах проводятся мероприятия по популяризации использования информационной системы предварительной подготовки документов в электронном виде среди крупных правообладателей – профессиональных участников рынка, федеральных органов государственной власти и органов местного самоуправления как механизма, позволяющего сократить временные затраты на прием документов, что, в свою очередь, позволит сократить очереди в пунктах приема документов, улучшить качество оказания государственных услуг для физических и юридических лиц. Поэтому важнейшей задачей является изменение коренным образом сложившейся ситуации по пропаганде и использованию информационной системы и предварительной подготовки документов в электронном виде на стороне заявителей.

В территориальных органах и подведомственных организациях Росреестра по субъектам Российской Федерации внедряется автоматизированная информационная система внутриведомственного взаимодействия информационных систем государственного кадастра недвижимости и государственной регистрации прав. Применение ее предоставляет возможность реализации экстерриториального обслуживания без привязки места приема заявлений к местоположению объекта недвижимости. Направляется запрос о предоставлении сведений ГКН и ЕГРП через интернет-портал государственных услуг, оказываемых Росреестром в электронном виде, а также при личном обращении заявителя в орган кадастрового учета и регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, в которых установлен программный комплекс приема-выдачи документов [2].

В соответствии с Приказом Росреестра от 25.05.2010г. № П/247 «О вводе в промышленную эксплуатацию интернет-портала государственных услуг, оказываемых Росреестром в электронном виде» на территории Красноярского края был осуществлен перевод интернет-портала в промышленную эксплуатацию.

За весь период эксплуатации посредством интернет-портала в крае поступило 40 733 обращений, из них:

- запросов о предоставлении сведений ГКН – 30085;
- запросов о предоставлении сведений ГКН в форме КПТ – 10334;
- заявлений о постановке на ГКУ – 314.



Статистика поступления в Красноярском крае обращений посредством интернет-портала по типам обращений за период с 01.01.2011 по 30.09.2011

Немаловажный фактор – повышение эффективности деятельности Росреестра за счет применения информационных технологий. Как правило, информационные технологии сами по себе бюджет не снижают. Появление новых способов взаимодействия, рост темпа обращений, увеличение объема выполняемых работ скорее всего приведут к повышению производительности труда и задействованию новых способов хозяйствования. Один из базовых принципов, которого необходимо придерживаться при создании системы, – это целостность данных. На сегодняшний день целостность и качество данных информационных ресурсов – это историческое наследие, с которым необходимо справиться. Базовые принципы:

- 1) целостность данных – гарантии прав;
- 2) качество и доступность услуг;
- 3) общее снижение совокупной стоимости владения;
- 4) способность к изменениям и масштабированию в будущем;
- 5) сохранение ранее сделанных инвестиций.

На сегодняшний день приоритет был отдан заявителям. Все инвестиции ориентированы на то, чтобы создать новую форму оказания услуг, повысить их качество, снизить очереди и коррупционную составляющую [3]. Поэтому, одним из ключевых проектов является перевод услуг в электронный вид. В интересах заявителей, не имеющих доступа в Интернет, в офисах приема устанавливаются системы электронной очереди. Сами по себе они проблему не решают, так как есть дефицитный спрос на услуги, но по крайней мере снижают социальную напряженность, помогают внедрять механизмы записи на прием через Интернет, управлять очередью, динамически распределять нагрузки.

Литература

1. *Комова С.Н.* Новый формат общения с гражданами // Вестник Росреестра / Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии, ФГУП ФКЦ «Земля». – 2011. – № 1 (7). – С. 28–29.
2. *Васильев С.В.* Об итогах деятельности Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии за 2010 год и задачах на 2011 год // Вестник Росреестра / Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии, ФГУП «ФКЦ «Земля». – 2011. – № 1 (7). – С. 12–23.
3. *Сапельников С.А.* Промежуточные итоги создания и внедрения Единой федеральной информационной системы в сфере государственной регистрации прав на недвижимость и государственного кадастрового учета (ЕФИСН) и ее развитие // Вестник Росреестра / Федеральная служба государственной регистрации, кадастра и картографии, ФГУП «ФКЦ «Земля». – 2011. – № 1 (7). – С. 41–49.



