



ЗЕМЛЕУСТРОЙСТВО, КАДАСТР И МОНИТОРИНГ ЗЕМЕЛЬ

УДК 351.712

О.В. Ключева, Г.С. Вараксин

ОСОБЕННОСТИ ДОКУМЕНТООБОРОТА ПРИ ВЕДЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КАДАСТРА НЕДВИЖИМОСТИ

В статье рассмотрены основные мероприятия, позволяющие создать комфортные условия для обслуживания заявителей в офисах приема и выдачи бумажных документов в Красноярском крае, а также направленные на повышение уровня грамотности населения в вопросах земельных отношений.

Ключевые слова: *предоставление государственных услуг, правовая грамотность, прием и выдача документов, совершенствование организационной работы, электронная очередь, информирование.*

O.V. Klyueva, G.S. Varaksin

THE DOCUMENT CIRCULATION PECULIARITIES IN THE PROCESS OF REAL ESTATE STATE CADASTRE CONDUCTING

The main arrangements allowing to create comfortable conditions for the applicant service in the offices of paper document reception and delivery in the Krasnoyarsk region and aiming at improving the population literacy level in the land relations issues are considered in the article.

Key words: *provision of public services, legal literacy, document reception and delivery, organizational work perfection, electronic queue, informing.*

На сегодняшний день в рамках реализации мероприятий, направленных на повышение удобства и качества предоставляемых государственных услуг населению Федеральной службой государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр), важно учитывать моменты, связанные с созданием комфортных условий для заявителей, получением разного рода устных и письменных консультаций, изучением мнения граждан, ввиду постоянных изменений действующего законодательства, принятием новых федеральных законов, приказов, писем, а также изданием новых редакций нормативно-правовых актов.

К текущему времени прием и выдача документов в городе Красноярске осуществляется как в аппарате Управления Росреестра, так и в дополнительных офисах, расположенных в разных районах города [1]. При этом увеличение количества офисов приема и выдачи документов в бумажном виде, заверенных удостоверяющими лицами органа учета и регистрации прав, является одним из моментов в повышении удобства для осуществления предоставляемых услуг населению.

Управлением Росреестра проводится целенаправленная работа по сокращению сроков как проведения учета объектов недвижимости, так и государственной регистрации. Практически по всем регистрационным действиям срок государственной регистрации уменьшен с одного месяца до 14 дней, а по отдельным категориям дел он составляет от 1 до 10 дней. Что касается кадастрового учета, то с 1 октября 2013 года согласно Федеральному закону 221-ФЗ от 22.07.08 г. (изменения по Приказу №250 от 23.07.2013 г.) срок сокращен с 20 рабочих дней до 18 календарных дней [2].

В целях создания комфортных условий для заявителей, решения проблем очередей следует принять дополнительные меры. Так, изменить режим работы с заявителями в сторону увеличения количества часов приема. 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 Красноярске уже с ноября 2010 года в одном из территориальных отделов Росреестра осуществлен запуск электронной системы управления очередью. Данный отдел стал шестым территориальным отделом, где внедрены новые технологии на приеме заявителей [1]. Продолжение работы по оснащению электронными очередями офисов Росреестра является эффективной антикоррупционной мерой, способствующей исключению возникновения конфликтных ситуаций и обеспечивающей невозможность сдачи документов без очереди. Однако работа системы должна быть профессионально отлаженной, производиться без программных и технических сбоев. В случае все же возникновения некорректной работы системы электронной очереди должна быть обеспечена своевременная техническая поддержка и исправление ситуации.

В рамках выполнения плана мероприятий по повышению качества и доступности государственных услуг в целях оперативного реагирования руководителями Росреестра на информацию о проблемах в организации работы в зале приема-выдачи документов во всех пунктах приема важно установить информационный ящик, что также является эффективной антикоррупционной мерой.

В целях информирования населения о деятельности Росреестра в установленной сфере, повышения правовой грамотности населения, информации о новшествах в законодательстве, более полного обеспечения прав граждан на получение информации необходимо применить различные формы освещения деятельности Росреестра как через средства массовой информации, так и посредством прямой линии и интернет-сайтов, проведения пресс-конференций как в аппарате Росреестра, так и в территориальных отделах.

В рамках работы консультационного характера имеет значение обеспечить проведение лекций, распространение памяток, брошюр, листовок, касающихся наиболее актуальных тем: реализация Закона «О дачной амнистии», оформление прав на гаражи, долевого участия в строительстве жилья, оформления прав на земельные участки, содержащих перечни документов, необходимых для государственной регистрации прав, проведение консультаций.

В Красноярском крае на плановом заседании комиссии по осуществлению систематического контроля за работой с обращениями граждан на основании справок о разрешении поступивших обращений граждан, представленных начальниками структурных подразделений, ответственными за данное направление деятельности в соответствии с приказом краевого управления от 19.08.2011 № П/388 было установлено, что в III квартале 2012 года в Управление Росреестра в сравнении с аналогичным периодом прошлого года поступило 635 (-192) обращений граждан, из них 560 (-28) в аппарат Управления, в том числе:

- 377 (-4) обращений, касающихся вопросов государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- 94 (-69) обращения по вопросам кадастровой оценки объектов недвижимости;
- 50 (-1) обращений по вопросам контроля и координации деятельности в учетно-регистрационной сфере;
- 23 (-62) обращения по вопросам землеустройства и мониторинга земель;
- 24 (+2) обращения по вопросам государственного земельного надзора;
- 3 (-1) обращения в сфере по контролю и надзору в сфере саморегулируемых организаций;
- 1 (+1) обращение в сфере государственного геодезического и метрологического надзора в области геодезической и картографической деятельности;
- 18 (-1) обращений по социальным и кадровым вопросам;
- 1 предложение по вопросам повышения качества государственных услуг;
- 2 (-1) обращения от граждан со словами благодарности в адрес сотрудников за добросовестное выполнение должностных обязанностей, оперативное и качественное рассмотрение обращений, внимательное и вежливое отношение к заявителям при приеме документов и выдаче информации;
- 29 (+22) обращений по вопросам, не входящим в компетенцию Управления Росреестра, которые в соответствии с пунктом 3 статьи 8 закона направлены в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов, из них 27 в филиал ФГБУ «ФКП Росреестра» по Красноярскому краю, 1 – в ГУ ФСИН по Красноярскому краю, 1 – в УФНС России по Красноярскому краю.

В III квартале 2012 года в аппарат Управления Росреестра поступило 192 (+39) обращения граждан по каналам электронной связи, в том числе 120 (+15) запросов о предоставлении различного рода информации зарегистрировано на официальном интернет-сайте управления.

Увеличение числа обращений граждан, поступивших посредством интернет-портала и электронной почты, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года составило 25 %. По отношению к числу обращений, поданных гражданами лично, число обращений, поданных по каналам электронной связи, увеличилось на 9 %.

Снижение количества обращений граждан, поступивших в III квартале 2012 г., по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (-23 %) обусловлено рекомендациями Росреестра по исключению из статистического учета поступивших обращений граждан, обращений, связанных с непосредственным исполнением государственных функций и оказанием государственных услуг [1].

Таким образом, нам представляется достаточно важным для совершенствования работы Управления Росреестра проведение социологических опросов, которые дают более полную картину о деятельности федерального агентства как по созданию комфортных условий для заявителей, так и деятельности, направленной на выявление фактов коррупции.

На территории Красноярского края проводятся Единые дни бесплатной юридической помощи. Специалисты Управления Росреестра совместно с адвокатами, нотариусами и другими представителями юридических служб принимают участие во Всероссийском дне бесплатной юридической помощи, организованном Ассоциацией юристов. Квалифицированную юридическую помощь абсолютно бесплатно может получить любой житель края. Бесплатные консультационные пункты Ассоциации юристов Красноярского края работают в Красноярске, Ачинске, Дивногорске, Минусинске и Енисейске. Однако такие юридические консультации для населения должны проводиться на регулярной основе и не только на представленных площадках, но и в различных регионах края – городах, крупных населенных пунктах.

Рассмотренные нами мероприятия и предложения позволяют повысить правовую грамотность граждан и, следовательно, снизить количество устных и письменных обращений граждан по возникающим вопросам.

Литература

1. Официальный сайт Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Красноярскому краю [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.to24.rosreestr.ru>.
2. Федеральный закон от 24.07.2007 г. № 221-ФЗ (ред. от 08.12.2011) «О государственном кадастре недвижимости». – М., 2007.

