

>> ОБЩИЙ ИНТЕРЕС

Лакмус для власти

В регионе разработана система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг

Посещение местных администраций или органов государственной власти вызывает у жителей региона разные эмоции. Кто-то, заранее настроенный на негатив, приятно удивляется грамотным специалистам и искренней поддержке, а кто-то, к сожалению, сталкивается с откровенным хамством, бюрократией или халатностью. Так какие они – чиновники нашего региона? Триста и еще 41 чиновник.

Подробный портрет с установкой на дальнейшие «косметические» процедуры составил фонд «Институт экономических и социальных исследований». По заказу министерства экономики, внешнеэкономических связей и инвестиций Волгоградской области был проведен мониторинг качества предоставления ряда государственных и муниципальных услуг в тридцати пяти муниципальных образованиях региона. Метод, с помощью которого производилась оценка, включал в себя наблюдение за процессом предоставления услуги и «контрольную закупку». Данная методика уже давно и успешно используется в бизнесе, но в отношении государственных и муниципальных услуг она применялась в нашем регионе впервые. Специалисты фонда выясняли, насколько легко и быстро можно оформить разрешение на перепланировку жилого помещения, монтаж рекламных конструкций, возведение капитальных сооружений или получить в собственность дачный участок. «В ходе осуществления контрольной закупки, специалистами Фонда «ИЭСИ» была получена 341 первичная консультация по получению государственных и муниципальных услуг, – рассказывает директор фонда Михаил Шевяков, – но в девяти случаях консультирование так и не было получено в силу субъективных причин, в которых виноваты чиновники. Однако в целом среднее значение по показателю «качество работы персонала» составило свыше четырех баллов по пятибалльной шкале».

Долой барьеры

В целом, конечно, результаты мониторинга обнадеживают. Оказывается, 80% опрошенных жителей нашей области довольны работой властных структур. Но каждый из нас знает, что это равносильно рассуждениям о средней температуре по больнице. Радовать на данный момент может одно – в нашем регионе действительно заботятся, чтобы режим работы органов власти был нормальным и цивилизованным. Во многом этому, по мнению экспертов, способствовала областная целевая программа «Снижение административных барьеров, оптимизация и повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг, в том числе на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг в Волгоградской области на 2012-2014 годы». Программа новая, развивается при поддержке губернатора Сергея Боженова и регионального правительства. Ее реализация, координация работы с различными органами власти и дает в ряде моментов положительный результат. Из множества категорий и индикаторов, влияющих на комфортное предоставление государственных или муниципальных услуг, наиболее пристальное внимание исследователи уделили человеческому фактору. В ходе посещения органов власти специалисты по мониторингу судивлением обнаружили, что землекоп чиновники не спешат... здороваться с посетителями. Лишь в процессе 26 из 350 проверок работников административного органа или учреждения представлялся в начале беседы, и заявитель знал, с кем общается, как можно обратиться к специалисту во время разговора, кого спросить или



Все больше граждан предпочитают единое окно МФЦ бесчисленным дверям чиновников

на кого сослаться при повторном обращении. Из муниципальных образований области взаимодействие со специалистами происходило продуктивнее всего в Нехаевском, Урюпинском и Киквидзенском районах (свыше 4 баллов), наименее продуктивно – в Ленинском районе (1,98 балла). Однако довольно качественное консультирование посетители специалистами не всегда подкреплялось соответствующей информационной поддержкой в учреждении. Информация по оказанию государственных и муниципальных услуг в учреждениях представлена только в половине случаев (3,05 балла). Чаще всего она размещена на информационных стендах (в 70% случаев размещения информации). Практически никогда среди представленных материалов не было блок-схем процесса оказания услуг (1,27 балла по пятибалльной шкале). А ведь оформить подобные схемы с пошаговой инструкцией

для заявителей – с этим может справиться даже бюджет сельской администрации.

Если разобраться в дверях, инстанциях и чиновниках – подчас проблема для здорового человека, то что говорить об инвалидах? Отдельным направлением создания комфортных условий в административных органах и учреждениях является обустройство помещений с учетом потребностей лиц с ограниченными возможностями. Работа в данном направлении проверенных в ходе исследования органов оставляет желать лучшего. Средний балл за доступность получения услуг для инвалидов составляет всего 1,71 балла. Места для транспортных средств лиц с ограниченными возможностями есть на парковке у администраций только Котельниковского, Калачевского и Светлоярского районов, а также у Управления муниципальной имущественной администрации

Волжского, а специальный туалет для инвалидов был предусмотрен лишь в МФЦ Иловли.

Не в дверь, так в «одно окно»

В режиме опроса и в рамках «контрольной закупки» социологи выяснили, что многие жители региона хотели бы, чтобы к органам госвласти или на прием к главе поселения можно было попасть не только до шести часов вечера, а хотя бы до восьми. Однако пока в некоторых муниципалитетах не решены даже такие моменты, как указание органа власти (элементарно отсутствуют таблички), и очень редко пишется режим работы, дни приема. Печальным примером этому служит Еланский район, также нет табличек у администраций Суровикинского района, Котельниковского района и Котельниковского городского

Кстати

По отзывам 73,5% участников исследования, им удалось собрать и сдать все необходимые документы с первого раза при обращении в органы власти. Наименее проблемными оказались услуги по регистрации рождения и смерти, браков и разводов, получению паспорта и постановке на учет в центр занятости населения. Со второго раза удалось сдать документы каждому шестому респонденту, чаще всего это были те, кто получал загранпаспорт, регистрировался по месту жительства или осуществлял регистрацию транспортного средства. Три и более раз пришлось приносить документы тем гражданам, которые обращались в государственные и муниципальные учреждения по вопросам недвижимости: осуществляли регистрацию сделок, согласовывали строительство и перепланировку, становились на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении. Всего в опросе приняло участие 5016 граждан.



поселения. В целом информационное обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг наилучшим образом организовано в Урюпинском районе (4,32 балла) и Новониколаевском районе (3,61 балла), критичным образом ситуация выглядит в Ленинском и Серафимовичском (2,09 балла), а также в Палласовском (2,13 балла) районах. Социологи и экономисты, проводя данное исследование, разработали масштабный набор индикаторов, позволяющих оценить качество государственных и муниципальных услуг. Они, как лакмусовые бумажки, показали общую картину – от времени предоставления документов для заявителей до комфортного пребывания на приеме у чиновника, полученного результата и составленного впоследствии мнения о служащих. В ходе исследования специалисты фонда «ИЭСИ» приобрели большой опыт «хождения по кабинете».

Начальник аналитического отдела Екатерина Анисимова комментирует: «В ряде случаев, чтобы получить первичную консультацию, достаточно воспользоваться Интернетом – если сведения об услуге составлены в полном объеме, это экономит время. Хотелось бы посоветовать жителям региона – больше обращайтесь в МФЦ. Принцип «одного окна», также экономит время, позволяет человеку получить полную консультацию и решить вопросы в установленные законом сроки». Но пока движение многофункциональных центров только набирает обороты, остается надеяться, что руководители учреждений, главы поселений освою «профессию» дровосека. И как в Древнем Востоке, потопятся в очередях, потребуют поставить сплит-систему в душевой приемной или даже спросят: а где же у вас туалет? Неудобных вопросов у жителей к власти быть не может.

>> УВЛЕЧЕННЫЕ

И сувенир, и символ отваги

Умелица из Камышина создала куклу, изображающую Кутузова

Сегодня, 8 сентября, Россия празднует двухвековую юбилей Бородинского сражения. Жительница Камышина решила оригинальным способом напомнить о знаменательной дате.

Когда младший сын Татьяны Сюсиной учил вслух стихотворение «Бородино», у мастерицы по созданию исторической куклы родилась идея: хватит смотреть по телевизору на куклы Обамы. В России – и в прошлом, и в настоящем, столько героев, ставших символами отваги, воинской доблести, что нужно напоминать о них! Хотя бы посредством создания кукольных копий. «Слова об отважном полководце из школьного стихотворения звучали в го-

лове, и я пыталась добиться хотя бы небольшого сходства с Кутузовым», – делится мастерица. Так из бесформенных тряпочек Татьяна создала розовощекого креплыша с повязкой на глазу, в двубортном мундире и с широким офицерским поясом. Кутузов получился не только узнаваемым, но и с элементами исторической точности. К примеру, как и реальная историческая личность, сувенирная игрушка не носит форменную генеральскую шляпу: фельдмаршал ведь был трижды ранен в голову, поэтому обходился мягкой бескозыркой. Но самое главное – мастерица, на наш взгляд, удалось, пользуясь подручным материалом, верно подметить архетип, который олицетворяет собой легендарный полководец. От куклы веет спокойствием и предвкушением исторического события, которое потомки запомнят на века. И разве внутри Кутузова-сувенира – опилки? Нет! Там – большое доблестное сердце, квинтэссенция великого ума и сообразная по крупницам прозорливость защитника Отчизны.

«Недавно я пригласила в наш город других мастеров по мягкой игрушке, сподвижниц народного промысла, – делится Татьяна Сюсина. – В Камышин на мастер-класс приехали жители Волгограда и Волжского. Вместе мы планируем развить коллекцию «Война 1812 года», дополнить ее новыми персонажами. Также параллельно работаем над сборниками сувениров «Герои Тихого Дона», «Барышни».



15 центров народно-художественных промыслов и ремесел действуют в муниципальных районах Волгоградской области

Татьяна – родоначальница техники, названной «дмитриевской игрушкой» (раннее название Камышина – Дмитриевск). Увлеченная женщина собрала круг единомышленников со всего региона. Тесно сотрудничает с клубом «Крупенички» при волгоградском музее изобразительного искусства и даже ездила в творческую командировку в Новоаннинский. Благодаря районной программе «Развитие народных промыслов», которая действует в Новоаннинском и ряде других районов при участии регионального уровня власти, Татьяна Сюсина заразила оптимизмом и желанием творить многих единомышленников. «Очень радует, что в нашем регионе проживают увлеченные, талантливые люди. Собираясь вместе, мы работаем единым целым. Хотя у каждого свой элемент, своя работа, – говорит мастерица, – один шьет жилетку, другой мастерит ручки, третий – ножки. Так трудились над созданием игрушек и сувениров наши прабабушки. Думаю, что эти традиции у нас будут сохранены и продолжены. Трудно выводить на достойный уровень народный промысел, «раскрывать» сувениры, которые придадут колорит родной стороне, – отмечает Татьяна Сюсина и добавляет: – Но у нас теперь есть Кутузов, а это поучительный пример того, что даже очень сложная задача может оказаться по плечу».

>> МАЛАЯ РОДИНА

Два века Мокрой Ольховки

История села запечатлена в школьном музее

Настоящий этнографический музей, повествующий об истории села Мокрая Ольховка Котовского района, расположен прямо в стенах местной школы. Экспонаты по крупницам собирались поколениями учеников около сорока лет и составили внушительную коллекцию, которая удивляет не только жителей района, но и гостей небольшого поселения с многолетней историей.

У современных барышень села Мокрая Ольховка шикарные волосы. Может быть, потому что их бабушки берегли женскую красоту и передали ее по наследству, расчесывая косы деревянными и роговыми гребнями? Одному такому экспонату – свыше 150 лет! А еще здесь есть резная скалка для пирожков и пряников, прототип современного утюга – рубель для глажки белья, коллекция старых настенных часов, самоваров, чугунок и даже печурка. Все это создает неповторимую атмосферу добра, нехитрого быта первопоселенцев поселка.

Директор школы Раиса Рогачева уверена, что подобная коллекция «живая» и интересная потому, что



трудились над ее созданием все вместе – и дети, и родители, и педагоги, а также почтенные жители поселка.

При музее, – делится опытом этнографической работы Раиса Рогачева, – есть совет старожилів села. Они рассказывают увлеченным детям о назначении вещей из прошлого, оживляя картинку яркими воспоминаниями своего детства.

Кроме старинных вещей, в школьном музее есть масштабная рекреация с военной тематикой. В Великую Отечественную войну в Мокрой Ольховке работали шесть госпиталей. Отсюда на защиту Сталинграда уходили бойцы 331-го гаубичного артиллерийского

полка. Полк находился под личным командованием Сталина – как стратегический в военных действиях. Школьники 80-х не только «накопаны» нюансами из жизни полка, но и посодествовали установке настоящей гаубицы в центре поселка в качестве памятника.

Рассказывает депутат сельской думы Ольга Иванова:

– Я выпускница нашей школы, и хорошо помню, что этнографическая работа под руководством педагогов была частью нашего патриотического воспитания. Гаубицу помог заполучить музею Герой Советского Союза Владимир Пикалов. Сним наладил переписку директор

школы, и ветеран откликнулся, до самой смерти помогал нашей школе и ее выпускникам найти дорогу в жизни.

Есть герои времени и у современных школьников. К примеру, четвероклассник Роман Гrienko всерьез увлекся историей Великой Отечественной и сбором данных о земляках – героях войны. В этом ему и другим ребятам помогают этнографические наработки музея, рассказы очевидцев и родственников. А еще Роман пишет эссе о Великой Отечественной – поиграв в футбол с друзьями, он с нетерпением бежит к компьютеру и набирает строчку за строчкой.

Директор музея Елена Лясина считает, что не менее ценные экземпляры в музее – творчество современных школьников. Новейшая история создается руками учеников. В подделках и творческих работах – как в зеркале – штрихи нового времени.

Этой осенью жители поселения отпразднуют очередной день рождения поселения, оно ведет свой отсчет с 1779 года. 233 года истории пронесутся на декорированной сцене за один вечер. А главными актерами и выступающими станут юные этнографы из Котовского района.

администрация по работе с ТОСами-2010» на памятник святому, чьим именем назван поселок «Новониколаевский». Планируется установить памятный гранитный камень с краткой аннотацией образования поселка, облагородить прилегающую территорию, сделать пешеходную дорожку для удобного подхода к часовне.

В Кировском поселении потеплеет

В рамках реализации региональной программы по энергосбережению в Кировском сельском поселении Светлоярского района производится монтаж новой котельной. Современный локальный источник тепла в корне изменит ситуацию – холодные батареи в детском саду, школе и других инфраструктурных объектах останутся в прошлом. Стратегический для населения пункта объект выполнен по блочно-модульной технологии. Отдельные блоки собирались в стационарных условиях на производственной базе. Эргономичная котельная сэкономит 600 тысяч бюджетных рублей. Как заявили в районной администрации, эти деньги будут направлены на решение социальных вопросов.