

# 12 шагов к комфорту

Гульназ Данилова, Уфа

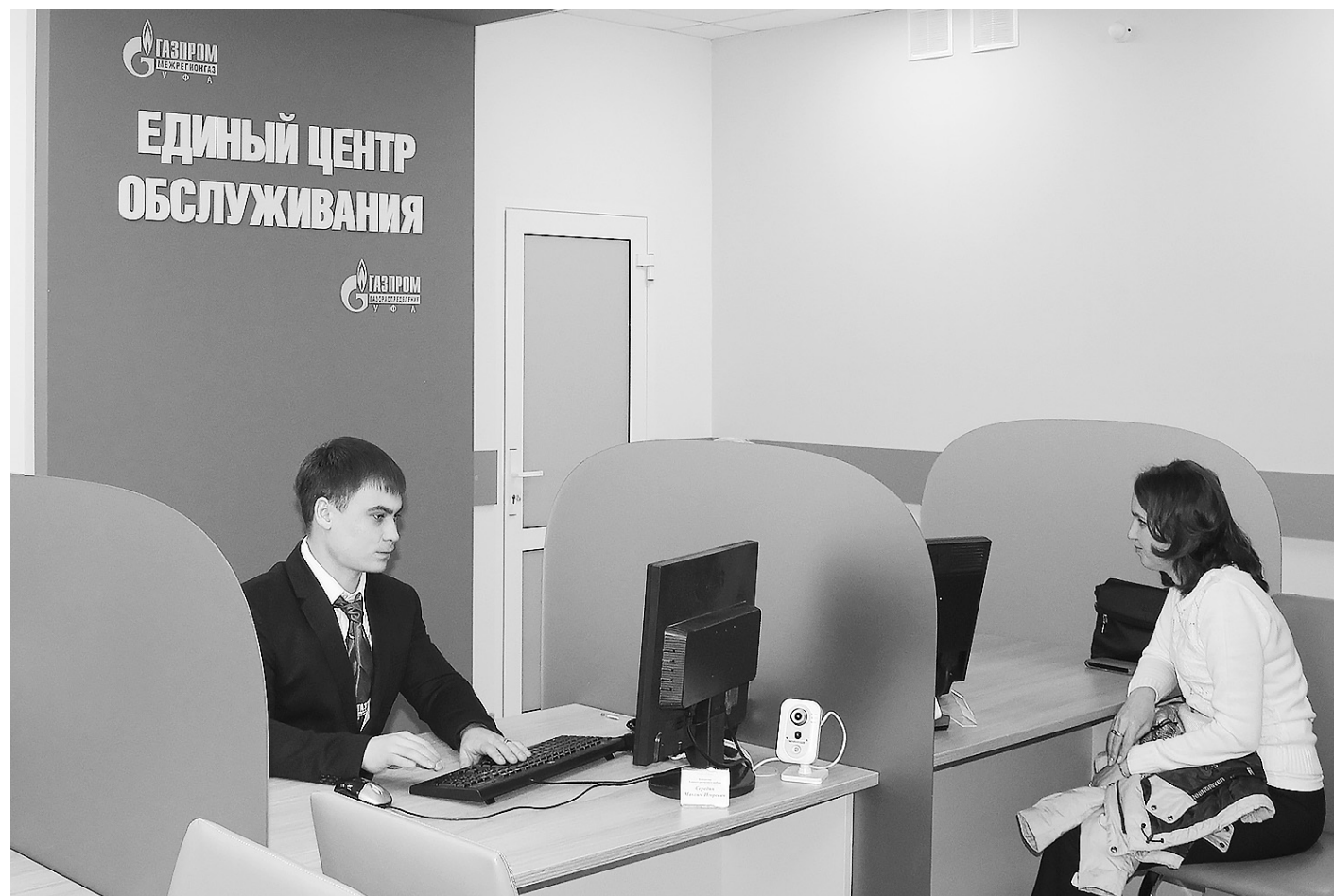
На протяжении трех лет республика участвует в Национальном рейтинге состояния инвестиционного климата в субъектах РФ. Напомним, рейтинг формирует Агентство стратегических инициатив на основе опроса предпринимателей. Национальный рейтинг состояния инвестиционного климата оценивает усилия региональных властей по созданию благоприятных условий ведения бизнеса и выявляет лучшие практики, а его результаты стимулируют конкуренцию в борьбе за инвестиции на региональном уровне.

## В ТОП-20

Если в 2015 году Башкортостан занял всего лишь 40-ю позицию среди 76 субъектов, то в рейтинге 2016 года — уже 20-ю среди 85 регионов страны. Процесс создания лучших условий для инвесторов и предпринимателей продолжается и осуществляется на принципах проектного управления.

Основным координирующим органом выступает Общественный совет по улучшению инвестиционного климата при Главе РБ, а конкретная работа по реализации мероприятий проводится Проектным офисом, специально учрежденным для внедрения лучших механизмов создания благоприятной деловой среды, снижения административных барьеров при ведении бизнеса, выявления ключевых проблем, влияющих на снижение инвестиционной привлекательности региона и оказания содействия в их решении.

Члены Проектного офиса и ответственные органы власти разрабатывают дорожные карты, направленные на внедрение 12 целевых моделей упрощения процедур ведения бизнеса и повышения инвестиционной привлекательности субъектов Российской Федерации. Данные целевые модели утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 31 января



2017 года № 147-р и начали внедряться с 1 января 2017 года по всей стране.

12 целевых моделей — это 12 шагов на пути создания комфортного климата для бизнесменов. Одна из них направлена на сокращение сроков прохождения и количества процедур, необходимых для подключения к сетям газораспределения. Кстати, впервые в этом году оценка предпринимательским сообществом эффективности подключения к сетям газоснабжения будет учитываться при формировании интегрального показателя Национального рейтинга. Не секрет, что инвесторы жалуются на неоправданно растянутые сроки этой процедуры.

## Лицом к клиенту

Для достижения ключевых показателей целевой модели не-

обходимо стремиться к сокращению сроков подключения.

Понятно, что в одночасье достигнуть таких серьезных индикаторов невозможно, но начало уже положено.

По словам члена Проектного офиса, заместителя генерального директора ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» Андрея Боярко, это потребовало серьезных концептуальных и структурных изменений.

— Наша цель — стать клиентоориентированной компанией. Для вчерашнего монополиста — это разворот на 180 градусов, — прокомментировал он.

С чего все началось? Год назад

ООО «Газпром межрегионгаз Уфа» стало управляющей компанией ПАО «Газпром газораспределение Уфа». Если раньше потребитель обращался в одну компанию за газификацией, затем в

другую за поставками газа, затрачивая массу времени на хождение по кабинетам, которые работали каждый в своей области отдельно, то сейчас организован сквозной бизнес-процесс оказания услуг по газификации и работе с потребителем по принципу «Единого окна».

Клиент получает весь комплекс услуг по газификации в одном месте — стандартизованном Едином центре обслуживания (ЕЦО). Сегодня единые центры уже открыты в Стерлитамаке, Ишимбае, Белебее, Учалах и деревне Князево. В Уфе также открыт ЕЦО. Он расположен на улице Пархоменко, дом 156.

Работают ЕЦО по удобному графику — с 9 до 19 часов в будни, а также работают в субботу. При них действует магазин газового оборудования с хорошим соотношением цены и качества.

## Единые центры обслуживания станут универсальной площадкой для коммуникации с клиентом.

Но ЕЦО — не просто удобно организованное комфортное пространство, а технология. Ее характеристиками являются единое информационное поле, гармонизация всех регламентов, документооборота, программных продуктов.

— Это позволяет администрировать процесс работы с потребителем: по договорам, по этапам и по исполнителям, — пояснил Андрей Боярко.

Физическое или юридическое лицо в личном кабинете сможет проследить судьбу своей заявки, которую, кстати, возможно подать через Интернет, понять, на каком этапе находится процесс. Он увидит, что мы сделали, и если есть задержка, то где она и на каком этапе. Так достигается

Акцент



По каждой заявке о выдаче технических условий, то есть процессу газификации, создается маршрут, в котором 35 этапов

прозрачность процесса техприсоединения. Есть даже идея рассылать на электронную почту сообщения о прохождении этапов выполнения заявки. Все это можно будет увидеть на нашем сайте, который сейчас находится в стадии разработки.

На оптимизацию бизнес-процессов, синхронизацию графиков работы потребовался год. Но усилия того стоили: процесс работы с заявителем, а затем — потребителем (инвестор меняет статус автоматически, при прохождении определенных этапов) стал прозрачнее.

## Маршрутный лист

— По каждой заявке о выдаче технических условий, то есть процессу газификации, создается маршрут, в котором 35 этапов, продолжает Андрей Боярко. — Наша часть составляет примерно 15 процентов, остальные этапы от нас не зависят и находятся в иной плоскости: получение разрешения на строительство, межевание, постановка на кадастровый учет — то, что зависит от разных ведомств и муниципалитетов. При администрировании в виде графика это выглядит так: синим цветом показано то, что идет по плану, красным — задержка, а так как маршрут выстроен пошагово, то сразу видно, на каком этапе и в каком ведомстве все зависло на определенную дату.

Есть факторы внутренние, на которые мы можем повлиять, и внешние. Там, где что-то от нас зависит, мы провели определенную работу и сжали сроки. Кстати, не только за счет открытия ЕЦО, но также за счет соответствующего уровня организации производства работ и внедрения

нового для нас вида деятельности — проведение изыскательских и геодезических работ. Раньше их выполняли подрядчики, а теперь мы сами — для чего пришлось вступить в СРО.

Насколько удалось сократить сроки подключения к газораспределительным сетям? Андрей Боярко напомнил, что порядок технологического подключения жестко регламентирован постановлением Правительства Российской Федерации № 1314, которым исходя из характера потребления газа, максимального часового расхода газа и давления в газопроводе, определены три категории потребителей, а также сроки техприсоединения, порядок ценообразования и оплаты. Для первой категории — год, для второй — полтора, третьей — два года.

Для первой, в которую входят частные домовладения, мелкий комбыт и бизнес типа автосервиса, не требуется разрешения на строительство. По региональному закону для строительства газопровода в зоне индивидуальной жилой застройки разрешения не требуется. Поэтому при условии строительной готовности объекта к приему газа подключить можно и за месяц, при нормативе, определенном постановлением № 1314, — за год.

Но если речь идет об инвесторах, а значит, о более крупном бизнесе, чем автомастерская, то это уже вторая категория. Здесь сроки газификации определены в полтора года. По третьей — в два года.

— Само проектирование и строительство газопровода занимает всего около 10—15 процентов расчетного времени. Основное время тратится на хождение

по разнообразным инстанциям. Поэтому по третьей категории, самой сложной, отведенных двух лет порой не хватает.

## В одной упряжке

Но не все зависит от нас. Анализируя ситуации, когда инвестор жалуется на затягивание сроков, мы приходим к выводу, что это происходит в других инстанциях.

Вот, например, согласно регламенту разрешение на строительство выдается до 10 дней с момента приема заявки. То есть в течение 10 дней инвестор может получить документ. Но предварительно он должен затратить месяцы на подготовку — получить градостроительное заключение, поставить земельный участок на кадастровый учет, сделать проект планировки и межевания территории, провести публичные слушания и так далее. Поэтому работу надо выстраивать системно, по всем этапам подключения, убирая лишние административные барьеры и упрощая регламенты. Напомним, что подключение к сетям газоснабжения — только одна из 12 целевых моделей. И даже если довести ее до совершенства, а по остальным не предпринимать таких же энергичных действий, желаемого эффекта не получится.

Предполагается, что в рамках остальных целевых моделей сроки также будут сокращаться, а процедуры упрощаться. Только в этом случае будет гарантирован синергетический эффект, который выразится в кардинальном улучшении инвестиционного климата республики, а значит, предпринимателям станет легче и комфортнее вести бизнес.