В офисах Краевого государственного казенного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Камчатском крае», расположенных в Петропавловске-Камчатском, скапливаются большие очереди. Люди, имеющие на руках талоны, нередко вынуждены не менее часа ожидать, когда подойдет их черед обратиться к специалисту за получением той или иной услуги. Столкнулись с такой проблемой и сотрудники редакции «Вести», побывавшие 2 июня в офисе МФЦ на ул. Савченко, 23.

Почему же в учреждении, изначально созданном для того, чтобы оперативно решать вопросы заявителей с помощью квалифицированного персонала в удобном для граждан режиме, исключая их обращение в разные ведомства и организации, скапливается все та же унылая, серая, съедающая время и нервы очередь? У клиентов офиса, замученных ожиданием, на этот счет мнение однозначное: не все окна работают. Специалисты попросту не успевают обслужить поток посетителей. Людей можно понять: в указанный день (2 июня) в офисе, где всего шестнадцать мест приема (назовем их окна), работало 11. Ознакомившись с информацией, размещенной на сайте учреждения в разделе «состояние очередей», я узнала, что в указанный день в 12 часов 10 минут здесь ждали обслуживания 23 человека, среднее время ожидания составляло 55 минут. Приблизительно в то же время в офисе учреждения на ул. Пограничная, 17, в очереди находились 34 человека, где в среднем они проводили по 40 минут. Из 19 окон работало 11, из них два были на перерыве. В офисе на ул. Океанская, 94, из шести окон работало четыре. Обслуживания ожидали три человека. Среднее время пребывания в очереди составляло 26 минут.

Стало интересно, что думают по поводу возникновения очередей те, кто занимается организацией работы МФЦ на Камчатке? В чем видят корень проблемы? Чтобы узнать точку зрения специалистов, я подготовила ряд вопросов, адресованных директору учреждения – Валерию Григорьевичу Антонцу. К сожалению, он был на выезде, и вопросы в письменном виде я передала его заместителю Оксане Владимировне Туркиной. Меня интересовало, с чем связывает руководитель центра образование очередей в офисах, работающих в Петропавловске-Камчатском; существует ли регламент, определяющий время ожидания в очереди, и сколько времени в среднем человек проводит в офисах МФЦ, ожидая, когда же подойдет его черед. Кроме того, для полноты картины я попросила проинформировать, сколько граждан пользуется услугами МФЦ в крае, сколько государственных и муниципальных услуг им предоставляют и какие из них наиболее востребованы населением. И в заключение просила сообщить, достаточно ли, по мнению руководства МФЦ, работающих окон для обслуживания населения, а также ответить, будут ли проводиться усовершенствования в работе МФЦ-офисов с целью сокращения времени ожидания в очередях. Уже на

следующий день я получила ответ от имени директора учреждения. Однако радость от оперативности, с которой были подготовлены ответы, оказалась недолгой. Читатели поймут меня, когда прочтут содержание. Привожу текст ответа дословно.

«Основная задача МФЦ – комплексное и оперативное решение вопросов заявителей с помощью универсальных специалистов, в удобном для них месте и режиме, исключая их обращение в ведомства и организации и снижая временные и финансовые затраты при получении государственных и муниципальных услуг (услуги) в различных сферах. Сегодня с уверенностью можно сказать, открытый десять лет назад МФЦ Камчатского края стал отправной точкой для принципиально нового уровня взаимодействия органов власти и населения. Создание и развитие сети МФЦ на территории края способствовало снижению очередей и повышению уровня удовлетворенности граждан работой органов государственной власти. (О каком снижении очередей идет речь, когда из первого же вопроса, переданного руководству Центра редакцией «Вестей», видно, что речь о прямо противоположном? – **Авт.**)

Большинство населенных пунктов находятся на отдаленном расстоянии от административного центра полуострова, в большинстве из них имеется офис МФЦ. Несмотря на труднодоступность многих населенных пунктов, популярность и востребованность многофункциональных центров «Мои документы» растет с каждым днем.

В соответствии с решением и при активной поддержке Правительства Камчатского края в Тигильском муниципальном районе Камчатского края в марте 2021 года открыл свои двери еще один офис МФЦ. Государственные и муниципальные услуги стали ближе для жителей села Усть-Хайрюзово, а также для жителей близлежащих населенных пунктов.

В настоящее время на территории Камчатского края функционирует централизованная сеть КГКУ «МФЦ Камчатского края» – «Мои документы», которая насчитывает 31 офис, расположенный во всех 11 муниципальных районах и 3 городских округах Камчатского края.

На базе МФЦ Камчатского края предоставляется более 450 государственных, муниципальных и иных услуг в 89 окнах.

Ежедневно за государственными услугами обращаются более 400 заявителей. (То есть за день на Камчатке в 89 окон за получением услуги обращается около четырехсот заявителей. Значит, в среднем в одно окно обращается четыре-пять человек. Откуда же такие очереди? Можно предположить, что они возникают в основном в крупных офисах Петропавловска-Камчатского. Почему же тогда не увеличить здесь количество работающих окон? – **Авт.**)

Всего же с начала работы МФЦ – «Мои документы» было принято свыше 3,6 млн обращений граждан.

Как и в предыдущие годы, основной популярностью среди заявителей пользуются услуги федеральных органов исполнительной власти, которые составляют практически 66% всех обращений в МФЦ – это услуги Росреестра, МВД, Пенсионного фонда, Налоговой службы. Среди региональных услуг лидером являются услуги Министерства социального благополучия и семейной политики Камчатского края, предоставляемые через КГКУ «Центр выплат», среди которых – прием документов по предоставлению мер социальной поддержки различным льготным категориям граждан.

В 2012 года во исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 12 декабря 2012 г. № 1284 в целях повышения качества предоставления государственных услуг была организована обратная связь с гражданами, получающими государственные и муниципальные услуги. Минэкономразвития России была разработана и введена в эксплуатацию информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ).

За 2020 год уровень удовлетворенности граждан предоставлением услуг через МФЦ составил 95,4% процента, который согласно указу Президента РФ за номером 601 от 07.05.2012 должен составлять не менее 90%.

За 2020 год в адрес МФЦ поступило 19 обоснованных жалоб, что составляет 12% от общего числа жалоб заявителей. Если учесть общее количество обращений заявителей за 2020 год, которое составило 457 000, получается, что одна обоснованная жалоба приходится на 24 000 обращений заявителей.

Установлено нормативное время ожидания в очереди – 15 минут. И среднее время, зафиксированное в течение месяца в офисах МФЦ в Камчатском крае, этому показателю соответствует. Но бывают отдельные периоды наплыва заявителей, когда фактическое время ожидания может превысить 15 минут. Причин несколько: прежде всего сезонность (период отпусков), начало предоставления отдельных услуг и другие. (Наконец-то дошли до сути дела. Оказывается, все, что сверх пятнадцати минут ожидания – уже нарушение. При этом средний показатель «ожидаемости» в крае норматива не превышает. Как тут не вспомнить анекдот про среднюю температуру по больнице, когда у кого-то тридцать пять градусов, у кого-то сорок, а в среднем все здоровы. Объяснение же о наплывах посетителей, мягко говоря, никакой критики не выдерживает. Получается, образование очередей в учреждении, созданном для того, чтобы эти очереди сократить, объясняют тем, что людей приходит чересчур много. То есть не хватает специалистов, чтобы эту очередь «разрулить»? – **Авт.**)

Каждый случай увеличения периода ожидания рассматривается для минимизации подобных эпизодов. Все крупные офисы оборудованы системой электронной очереди, позволяющей распределить потоки заявителей. (От чего, как это ни грустно, очереди меньше не становятся. – **Авт.**) Наряду с «живой очередью», жителям края предоставлена возможность предварительно записаться в офис МФЦ в терминале электронной очереди, на официальном сайте, а также с помощью мобильного приложения.

Среднее время обслуживания устанавливается административными регламентами, устанавливающими порядок предоставления, по каждой услуге в отдельности. В среднем время обслуживания также не должно превышать 15–20 минут.

Основным направлением развития МФЦ является развитие в рамках концепции МФЦ 2.0, принципами которой является:

- превращение МФЦ в единственное окно очного взаимодействия заявителя с органами, предоставляющими услуги, с одновременным упразднением точек очного обращения граждан в органы власти;

- цифровизация услуг – перевод максимально возможного количества услуг в электронный вид;

Другим основным направлением развития МФЦ является внедрение принципов бережливого производства, направленного на снижение различного рода потерь, в первую очередь временных, с целью сокращения времени ожидания в очереди и времени обслуживания заявителей.

В 2020 году по итогам Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр 2019» МФЦ Камчатского края «Мои документы» признан победителем в номинации «Лучший МФЦ». Конкурсной комиссией Минэкономразвития Российской Федерации определен победитель – офис Петропавловского филиала камчатского МФЦ, расположенный на ул. Савченко, д. 23. Это итог большой и слаженной работы квалифицированной команды универсальных специалистов МФЦ».

Как видим, ответ руководителя учреждения предельно ясен и четок там, где речь идет о востребованности услуг многофункционального центра населением, его популярности у граждан и успехах в работе. Нисколько не умаляя важности этой информации, замечу, что там, где надо было ответить на важный, стоявший первым в списке, но неприятный вопрос о причинах возникновения очередей, ясность закончилась. Из ответа можно узнать лишь то, что «бывают отдельные наплывы посетителей» из-за отпусков и начала предоставления отдельных видов услуг. Ни слова о том, что в крупных офисах МФЦ в столице Камчатки работают далеко не все окна, тем более не затрагивается причина этого. А она на поверхности. Согласно расписанию, офисы МФЦ в Петропавловске-Камчатском работают с 9 часов до 19 часов в понедельник, вторник, четверг, пятницу, в среду – на час дольше, с 9 до 20 часов, а в субботу с 10 часов до 14 часов, то есть 55 часов в неделю. Дополню, что в то же время, согласно Трудовому кодексу РФ, время работы специалиста-женщины в данном учреждении составляет не более 36 часов в неделю. Следовательно, график работы окон приходится составлять так, чтобы и трудовое законодательство не нарушить, и продолжительность работы окон соблюсти. А есть ведь еще и те работники, кто находится на больничном или в отпуске. Возникает вопрос, соответствует ли количество работающих в крупных офисах специалистов существующим нормативам? Когда я спросила об этом заместителя директора МФЦ в Камчатском крае Оксану Владимировну Туркину, она ответила, что нормативов не существует. Тогда непонятно, исходя из чего рассчитывается количество функционирующих окон в крупных офисах МФЦ. Если из режима нормированного рабочего времени, то получается, что может работать и половина окон? Офис ведь все равно будет предоставлять услуги в положенные часы, а люди пусть стоят себе в очереди хоть до собачьего заговенья.

На сайте МФЦ указано: «В Петропавловском филиале КГКУ «МФЦ Камчатского края»

имеются вакансии специалистов по приему документов (в зале приема) – на период временной нетрудоспособности работников МФЦ, находящихся в отпусках по уходу за детьми». Постоянного места работы тут не предлагают.

По версии редакции, количество работающих специалистов в крупных офисах МФЦ в Петропавловск-Камчатском нуждается в увеличении, что, естественно, потребует дополнительных затрат. А пока этого не произойдет, очереди никуда не исчезнут, а значит, основная задача МФЦ, как учреждения, созданного для получения необходимой услуги в кратчайшие сроки, останется нерешенной. Хорошее, в общем-то, начинание пока привело к тому, что очередь из одного места просто переместилась в другое. Спустя десять лет после открытия МФЦ Камчатского края, мы вернулись к исходной точке. Раньше, чтобы получить загранпаспорт, тебе назначали дату, ты приходил к определенному часу и спокойно получал документ. Теперь же для этого требуется потратить не меньше часа в очереди. За что боролись?

Наталья МАКСИМИШИНА