

Деятельность многофункциональных центров находится в зоне постоянного внимания комитета по государственному устройству, законодательству и местному самоуправлению Законодательного Собрания края. В декабре прошлого года на его заседании обсуждались итоги посещения многофункциональных центров депутатами Законодательного Собрания края в качестве простых клиентов для получения тех или иных видов услуг. Итогом серьезного разговора стали рекомендации комитета Правительству края, в которых предлагалось, например, внедрить систему внутреннего контроля, дифференцировать заработную плату в зависимости от нагрузки документоведов, провести ревизию арендованных помещений и перезаключить договоры аренды исключительно на условиях аукционов, провести работу с банками на предмет размещения в МФЦ банкоматов для бескомиссионной оплаты государственной пошлины. Много вопросов вызвала организация работы электронной очереди, или, проще говоря, ее отсутствие, когда терминалы находятся в недоступных для посетителей местах, а кое-где ведутся «амбарные книги», в которых очередь расписана на несколько дней вперед под риэлторов.

В целях устранения высказанных замечаний на базе КГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» был создан контрольно-аналитический отдел, который за первые месяцы работы провел 53 контрольных мероприятия в своих филиалах — как плановых проверок, так и проверок по жалобам. Разработана и введена дифференцированная оплата труда, включающая значительную долю стимулирующих доплат в зависимости от нагрузки (по федеральному стандарту один документовед должен обработать 14 заявок в день, фактически же получается 19 обращений в сельской местности и до 30 — в городской). После введения такой системы оплаты труда разница в оплате может достигать двукратной величины. Для «отсечения» из общей очереди клиентов, которые одновременно оформляют десятки сделок (в частности, риэлторов), в филиалах создаются бизнес-окна, чтобы все категории пользователей могли получить качественные услуги с минимальным временем ожидания.

Министерство экономического развития и инвестиционной политики поддержало и предложенный депутатами Законодательного Собрания края от северных территорий выездной вариант мобильных МФЦ, выезжающих в труднодоступные территории. В прошлом году такими услугами было охвачено 12 населенных пунктов, в 2018 году их количество вырастет до 20.

В то же время, не все проблемы удастся решить. Например, много нареканий гражданами высказывается в связи с отсутствием окна для оплаты государственной пошлины за оказание услуг и пока этот вопрос не удастся решить. Связано это с тем, что банковские учреждения отказываются открывать свои окна в МФЦ. В ходе анализа времени ожидания заявителей и количества обращений выявлен существенный дисбаланс в существующей нагрузке в подразделениях КГБУ «МФЦ», в связи с чем в крупных городах не удастся разгрузить очереди, и, как следствие, необходимо изыскивать резервы в бюджете и пересматривать штатные расписания. Не хватает отвечающих федеральным стандартам зданий и помещений, по-прежнему высока текучесть кадров. И очень серьезной проблемой остается низкая производительность