

Как известно, единственный способ выехать за пределы Камчатского края, равно как приехать сюда, – это авиационное сообщение. Большинство камчатцев предпочитает проводить отпуск на материке, благо, что статья 325 Трудового кодекса РФ предусматривает право на оплату один раз в два года за счет средств работодателя стоимости проезда и провоза багажа в пределах территории Российской Федерации к месту использования отпуска и обратно лицам, работающим в организациях, расположенных в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях.

Приобрести билеты для проезда в отпуск жители Камчатки стараются заранее, начиная с января. Вот и в этом году, получив в авиакассах желанные билеты, наши земляки со спокойной душой стали терпеливо ждать наступления весенне-летнего периода. Но в марте случилось то, что неизбежно должно было произойти – злополучная коронавирусная инфекция добралась до России. Напомним, что 11 марта 2020 года Всемирная организация здравоохранения объявила распространение новой коронавирусной инфекции COVID-19 пандемией, то есть высшей степенью развития эпидемического процесса, охватившего большинство стран и континентов. Уже к 16 апреля в России не осталось ни одного региона, где бы не были выявлены случаи заражения COVID-19, включая Камчатский край, где два первых случая заболевания были выявлены 5 апреля. Введенный в связи с этим на территории Российской Федерации режим самоизоляции и другие меры заставили многих жителей полуострова принять решение о переносе даты вылета либо вовсе отказаться от поездки в отпуск. С наступлением сезона отпусков (для Камчатки это вторая половина мая) граждане стали массово обращаться в офисы авиакомпаний для обмена или возврата билетов. Но, как оказалось, сделать это непросто.

В настоящее время в Камчатском крае работают всего два офиса регионального представительства компании «Аэрофлот»: в Петропавловске-Камчатском по улице Тушканова, 37 и в аэропорту Елизово.

Приехав по адресу офиса «Аэрофлота» в Петропавловске-Камчатском, сотрудники редакции застали там около тридцати человек, ожидающих своей очереди. Было видно, что некоторое количество ожидающих скучало в припаркованных у здания автомобилях. Непосредственно у входа в помещение было человек 7–8, которые с недовольным видом изучали информацию, размещенную на двери. Еще человек 20 находились в самом помещении относительно небольшого размера с тремя рабочими местами для операторов. Люди расположились в непосредственной близости друг от друга, несмотря на размещенную у входа в офис информацию о необходимости соблюдения

полутораметровой дистанции. Справа от входа на стене скотчем и изоляцией был прикреплен список с написанными обычной шариковой ручкой именами, фамилиями и телефонами (ручка лежала ниже списка). В заголовке списка была надпись: «На 26 мая».

Жительница города Светлана Николаевна П., ожидающая своей очереди, согласилась ответить на вопросы нашего корреспондента. В феврале текущего года она приобрела билет по маршруту Петропавловск-Камчатский – Москва и далее в Воронеж. После введения режима самоизоляции решила в отпуск не лететь. Получить сертификат на переоформление или возврат авиабилета (так называемый ваучер) она пытается второй день. Для этого нужно сначала указать свою фамилию и телефон в том самом списке на стене. Это первая очередь за получением талона к оператору, и ведут этот список сами ожидающие граждане. Талон выдается через терминал по тому же принципу, что и в многофункциональных центрах. И если очередь за талоном движется относительно быстро, то вторая очередь непосредственно к оператору тянется долго и томительно. По словам Светланы Николаевны, время обслуживания одного клиента оператором занимает около 40 минут. Часы работы офиса: с 9:30 до 19:30. Соответственно в день операторы могут обслуживать примерно 30 человек. «Если ваша позиция в очереди более чем 25-я, то дожидаться нет смысла. Скорее всего, вы не успеете переоформить билет, как это и произошло со мной вчера, – сообщила сотруднику редакции Светлана Николаевна. – Сегодня мне пришлось занимать очередь снова. Я приехала сюда к 6 утра, и передо мной уже было около двадцати человек!» Как лично убедился наш сотрудник, одно из трех рабочих мест операторов не функционировало. Получить какие-либо пояснения от работников офиса не представилось возможным, так как из сотрудников «Аэрофлота», кроме двух операторов, к которым выстроилась очередь, в помещении никого не было. Кроме прочего, Светлана Николаевна сообщила, что, по имеющейся у нее информации, сертификат дает право переоформить дату вылета в течение трех лет или произвести возврат денежных средств, однако когда такой возврат произойдет, не знают даже сами сотрудники «Аэрофлота».

Неоднократные попытки сотрудников редакции дозвониться в камчатский офис регионального представительства «Аэрофлота», чтобы получить пояснения, оказались безрезультатными. По указанному в справочной системе «2ГИС» телефону (42-42-44) трубку никто не взял. После пятнадцати минут ожидания на единой справочной линии «Аэрофлота» (8-800-444-5555) нам ответил диспетчер Дмитрий (код референции 7713), который пояснил, что в связи с большим количеством обращений граждан для возврата денежных средств за авиабилеты определить срок такого возврата затруднительно. Что же касается режима работы операторов в региональных представительствах и времени обслуживания одного клиента, то, по словам диспетчера, чтобы получить интересующую нас информацию, необходимо направить в «Аэрофлот» письменный запрос.

Корреспонденты «Вестей» уже давно заметили некую тенденцию. Как только вопрос касается неудовлетворительного качества работы какого-либо ведомства, его сотрудники тут же пытаются прекратить общение, сообщая о необходимости направления письменного запроса. Особенно часто это можно услышать от работников Министерства здравоохранения Камчатского края с началом пандемии коронавирусной инфекции.

Нетрудно предположить, каким будет ответ на запрос о времени обслуживания и не полное функционирование рабочих мест. Скорее всего, руководство «Аэрофлота» сошлется на кадровую неукomплектованность и напряженный рабочий график своих сотрудников. Возможно, что все так и обстоит на самом деле. Но мы уверены, что в условиях пандемии, когда даже первое лицо государства – президент страны призвал граждан и организации максимально мобилизоваться и приложить все усилия для выхода из сложившейся ситуации, решение можно найти. Куда сложнее, например, врачам и другому медицинскому персоналу, который сейчас работает практически без выходных и в круглосуточном режиме.

Как быть нашим согражданам, вынужденным ночевать в машинах у офиса регионального представительства «Аэрофлота»? Набраться терпения и ждать.

Андрей БОРИСЕНКО