

## Дорогие земляки!



В ноябре 2019 года ГОБУ «МФЦ МО» отмечает свой 10-летний юбилей. Все выпуски газеты в текущем году посвящаются этому торжественному событию. Мы расскажем вам о том, как жили и развивались все эти годы, как улучшали качество своей работы, как изменились наши отделения, как расширился спектр предоставляемых услуг. И, конечно же, о том, какие замечательные люди трудятся в нашем учреждении!

## МФЦ: НАЧАЛО БОЛЬШОГО ПУТИ...

Аббревиатура «МФЦ» сегодня знакома почти каждому жителю Мурманской области. А когда-то эти буквы вызывали удивление и недоумение... Впервые идея создания центров взаимодействия государства с гражданами возникла в далёком 2005 году. Этому предшествовали несколько ключевых событий того времени.

В 2003 году в послании Федеральному Собранию Президент Российской Федерации В.В. Путин отметил: «О проблеме неэффективности государства мы тоже говорили три года назад, подчеркивали, что слабость государства сводит на «нет» экономические и другие реформы». Приоритетными задачами развития государственного управления назывались радикальное сокращение функций, осуществляемых государственными органами, формирование эффективного механизма взаимодействия между гражданином и государством.

С целью повышения эффективности государственного управления в 2005 году распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.10.2005 №1789р принята Концепция административной реформы в Российской Федерации в 2006-2008 годы. В ее основу была положена идея создания «сервисного» государства, где взаимодействие органов власти и населения осуществляется на качественно новом уровне, характеризующемся высокой степенью доверия, информационной открытостью, прозрачностью административных процедур. Обратившись к мировой опыту, эксперты пришли к выводу,

что одним из способов упрощения процедур получения государственных услуг является создание центров предоставления услуг по принципу «одного окна».

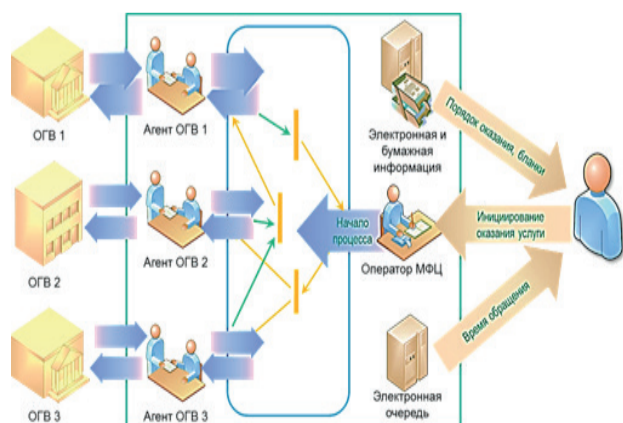
Правительственная комиссия по проведению административной реформы определила основным приоритетом реализации административной реформы в

власти и администрации города Мурманска. В ходе встречи были рассмотрены вопросы организации деятельности регионального МФЦ и порядка участия органов власти всех уровней в его работе. По итогам совещания было принято решение о подготовке нормативного правового акта о создании МФЦ Мурманской области в форме государственного областного учреждения.

27.11.2009 года подписано постановление Правительства Мурманской области № 555-ПП «О создании государственного областного учреждения «Многофункциональный центр Мурманской области». Именно с этой даты наше учреждение ведет отчет своей деятельности.

Для удобства граждан на территории города Мурманска были созданы три отделения областного МФЦ, по одному в каждом из административных округов.

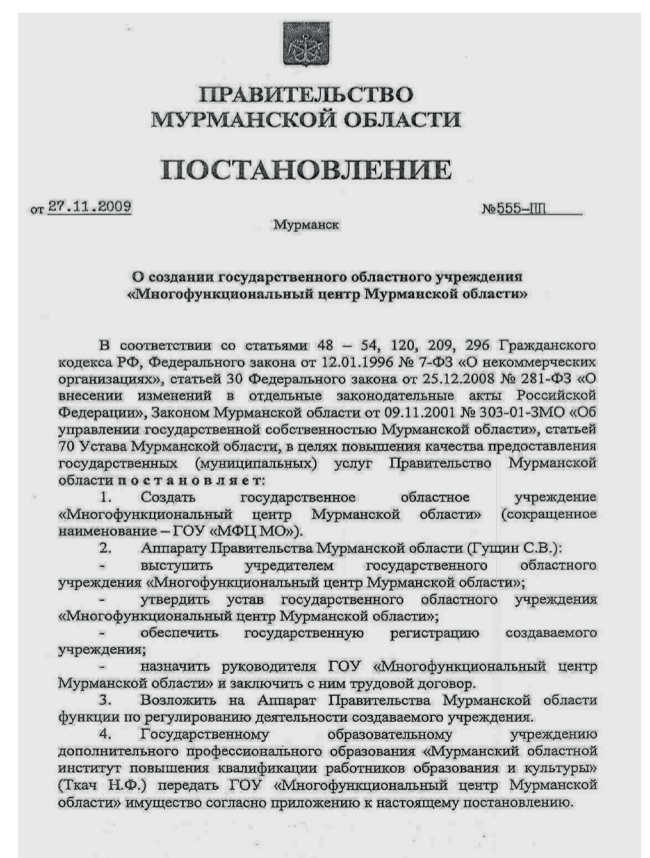
*Продолжение в следующем номере...*



2007 году создание МФЦ. Планировалось, что МФЦ обеспечат предоставление комплекса государственных и муниципальных услуг федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления в режиме «единого окна». Первые МФЦ появились уже в 2007 году в пяти регионах Российской Федерации.

Мурманская область в числе первых включилась в работу по созданию МФЦ. Уже в апреле 2008 года было принято распоряжение Правительства Мурманской области, положившее начало работ по созданию МФЦ в нашем регионе. В течение июля – августа 2008 года проведено обследование 6 муниципальных образований на предмет готовности к созданию МФЦ, в результате которого определены «пилотные» муниципальные образования (г. Кола, г. Мурманск), в которых на первом этапе планируется открыть МФЦ.

10 ноября 2009 года состоялось рабочее совещание под председательством руководителя Аппарата Правительства Мурманской области Гущина С.В., на котором присутствовали представители федеральных, региональных органов государственной





Отделение ГОБУ «МФЦМО» по Первомайскому административному округу расположено по адресу г. Мурманск, ул. Генерала Щербакова, д.26.



Знакомство коллектива с руководством областного МФЦ

Площадь помещения: 741,4 кв.м.



**Игорь Анатольевич Федоров, начальник Первомайского отделения, отмечает:**

- Первомайский округ - самый густонаселенный район столицы Заполярья. По количеству жителей превосходит не только соседние округа, но и любой город Мурманской области. Численность населения - более 100 тысяч человек.



Вид Первомайского отделения с высоты птичьего полета

Примечательно, что по итогам 2018 года в режиме «одного окна» обслужен практически каждый житель Первомайского округа (отделением оказано 91274 услуги, что составляет 36 процентов от общего количества оказанных в учреждении услуг).

В 2016 и 2017 году отделение признано

Динамика:

	2011 г.	2014 г.	2019 г.
Окна	9	18	22
Услуги	70	185	254
Штат	17	27	36

В целях доведения отделения до стандартов комфортности, утвержденных Правительством

2011 год



2019 год



ЗОНА ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2019 год



лауреатом регионального конкурса «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» в номинации «Лучший МФЦ».

В 2014, 2016, 2018 годах соответственно, лауреатами конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист» становились специалисты по работе с заявителями Светлана Малышева, Наталья Жигалова, Сергей Кудряшов.

Исторически сложилось, что за эти годы

**ЗА 10 ЛЕТ:**

**пропускная способность  
отделения выросла  
с 234 до 572 чел. в день**

Первомайское отделение неоднократно было первопроходцем во многих начинаниях областного МФЦ:

2011 год – эксперимент по оптимизации режима работы учреждения для удобства населения; обучение и стажировка специалистов по вопросам предоставления государственных услуг Росреестра и работы в программном комплексе ведомства на базе Кадастровой палаты и Управления Росреестра по Мурманской области.

2013 год – площадка для обучения сотрудников вновь открытых муниципальных МФЦ региона; капитальный ремонт помещений отделения.

Российской Федерации, проведен капитальный ремонт помещений, установлены модульные конструкции в зоне приема. Оборудован пандус для маломобильных групп населения, туалет и автостоянка для инвалидов. Организованы дополнительные сервисы для лиц с ограниченными возможностями (услуги сурдоперевода, режим работы со шрифтом Брайля и др.), детский уголок.

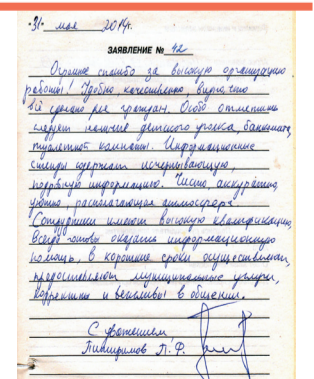
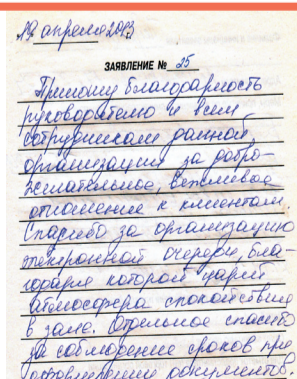
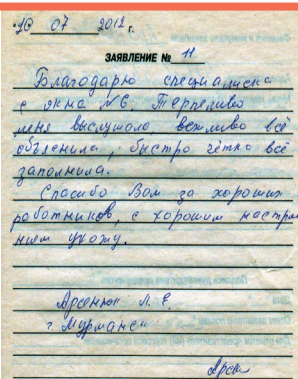
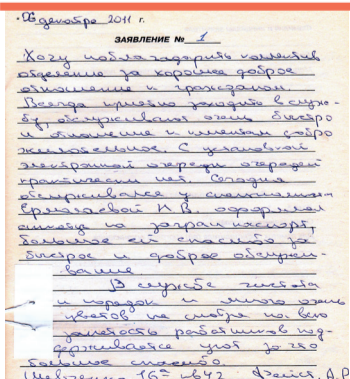
2015 год – выездной учебный семинар для помощников депутатов Мурманской областной Думы, на котором рассказано о специфике работы центра, спектре государственных и муниципальных услуг, сроках и условиях их получения.

2016 год – общественный смотр государственной услуги «Организация предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг» для участия в региональном конкурсе «Лучшие товары и услуги Мурманской области 2016». Впервые проведен День правовых знаний «Я – гражданин России» для школьников, с торжественным вручением первого паспорта гражданина Российской Федерации.

2018-2019 – организовано предоставление государственной услуги МВД России по оформлению загранпаспорта гражданина Российской Федерации, содержащего электронный носитель информации.

**ЗА 10 ЛЕТ:**

**оказано  
более 900 тысяч  
государственных и  
муниципальных услуг**



# по Первомайскому административному округу 2009 - 2019

## Мы – активные, умные, спортивные!

Одновременно с реализацией своих непосредственных служебных задач и функций Первомайское отделение принимает активное участие во всех общественных и социально значимых мероприятиях, городских и областных акциях. Мы развиваемся интеллектуально и творчески вместе с нашими детьми! В игре «Квиз «Арктика турнир» между командами МФЦ, посвященной 80-летию Мурманской области, команда отделения заняла 2-е место! Дети работников отделения ежегодно принимают участие в конкурсах детского творчества: «Любите и берегите хрупкую природу Севера!», «С юбилеем, край родной!» и др. Мы активно участвуем в проекте «Чистая Арктика» по сбору для дальнейшей утилизации использованных батареек и аккумуляторов, в эко-марафоне «Сдай макулатуру – спаси дерево!», в субботниках. А самые спортивные стали участниками Всероссийского этапа мероприятия «Кросс нации» для любителей «скандинавской» ходьбы!



Коллектив Отделения по Первомайскому административному округу 2019 год



## Окна, которые сближают...



Работа в МФЦ требует высокой квалификации и знаний, чтобы обеспечить качественный подход к оказанию услуг. Помимо этого, важно

быть внимательным к людям. Мне нравится, когда заявитель доволен качеством обслуживания, нравится работать в коллективе. Мы - единая команда, где есть поддержка и взаимопомощь. Наша профессия универсальна и значима в обществе, в ней реализуется главное предназначение - быть полезным людям.

Ольга Клемяционок,  
специалист по работе с заявителями



Работа в МФЦ приносит мне уверенность в завтрашнем дне, дает возможность профессионального роста. Каждый день открываю что-то новое, осваиваю широкий спектр государственных и муниципальных услуг, помогаю людям в решении

их жизненно важных проблем. Красивый ремонт, хорошее техническое оснащение нашего отделения, дружный коллектив настоящих профессионалов создают благоприятную обстановку для граждан. Многие уходят со словами благодарности за возможность получить несколько услуг в «одном окне». В такие моменты испытываешь гордость за свое дело!

Ольга Сорокина,  
специалист по работе с заявителями



Попав в МФЦ, я поняла, что никогда не была так близка к потребностям граждан, нуждающихся в получении госуслуг. Кипит трудовой процесс в отделении, напряженный темп

зарождает мысли о выполнении важной государственной задачи. Умение находить общий язык с людьми, грамотные действия специалиста на приеме – наша работа. Взаимопомощь в коллективе – колоссальная! «Окно МФЦ» - не разделительный барьер, а место встречи!

Ольга Аскерова,  
специалист по работе с заявителями



Работаю в этом учреждении, потому что хочу шагать в ногу со временем, делать жизнь земляков комфортнее.

Я - универсальный специалист МФЦ! У нас сплоченный коллектив, готовый оперативно выполнять поставленные задачи, мы помогаем друг другу ориентироваться в большом информационном пространстве. Я горжусь своей работой и счастлива, что утром с радостью иду на работу, а вечером с тем же чувством возвращаюсь домой!

Елена Баева,  
старший специалист по работе с заявителями



Спектр услуг в МФЦ постоянно увеличивается, поэтому каждый из нас развивается и растет профессионально. Невольно ощущаю значимость своего дела, когда каждый день

слышу от заявителей: «как у вас стало хорошо», «мне у вас очень нравится». Именно такие отзывы лучший показатель качества оказания государственных и муниципальных услуг!

Светлана Мальшева,  
старший специалист по работе с заявителями

**ЗА 10 ЛЕТ:**  
в адрес отделения поступило более 200 благодарностей.  
В 1 квартале т.г. уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления госуслуг - 97,2 %

11 апреля 2018 г.  
Заявление № 17  
Выражаю искреннюю благодарность лично за работу специалиста МФЦ Первомайского АО за своевременное решение проблемы, связанной с оформлением документов. Спасибо за оперативную работу и внимательное отношение к клиентам. С уважением, Елена Баева.

14 января 2018 г.  
Заявление № 46  
Я выражаю как можно большую благодарность за работу специалиста МФЦ. Мне очень понравилось и очень рада, что дошла до этого момента. Спасибо за оперативную работу и помощь. С уважением, Ольга Сорокина.

30 декабря 2018 г.  
Заявление № 38  
Хочу выразить благодарность всему коллективу МФЦ за хорошее отношение к посетителям, за быстрое оформление документов. Спасибо вам, это вы есть. Поздравляю вас с наступающим Новым годом, счастья, здоровья и всего-всего доброго.

27 апреля 2018 г.  
Заявление № 18  
И родившись у вас как будто в какой-то волшебной стране. Спасибо вам за работу. Мне очень нравится. Именно такие отзывы лучший показатель качества оказания государственных и муниципальных услуг! С уважением, Светлана Мальшева.

**МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ ВАС!**

## БЛИЦОПРОС СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РАБОТЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ ПЕРВОМАЙСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ

### Чем интересна для Вас работа в МФЦ?



**Киреева  
Екатерина Олеговна**

Интересно общаться с разными людьми, которые имеют свой характер. Открыла в себе новое - стрессоустойчивость



**Юркина  
Алина Евгеньевна**

Открыла в себе качества, которые, возможно, не получу ни на одной другой должности.



**Калныш  
Светлана Анатольевна**

Работая в МФЦ, развиваешься и чувствуешь себя уверенной. Общение с людьми дает большой опыт.



**Лигун  
Марина Анатольевна**

Узнаешь регулярно много новой, полезной информации. Становишься более коммуникабельной и стойкой.



**Кунина  
Александра Александровна**

Специалист МФЦ постоянно получает новые знания и навыки, которые можно применять не только в профессиональной сфере, но и в жизни простого обывателя

### Каким Вы видите МФЦ через пять лет?



**Ситдикова  
Александра Романовна**

Я вижу МФЦ современным и высокотехнологичным центром, полностью перешедшим на электронный документооборот.

В зале робот-администратор, консультирующий заявителей.



**Максимова  
Елена Сергеевна**

Через пять лет я вижу МФЦ самой развитой организацией в стране, в которую хочется приходить снова и снова!



**Минкович  
Снежана Юрьевна**

В зале нет очередей, клиенты довольны отличным обслуживанием, а специалисты своей безупречной работой и прекрасными условиями труда.

## КОМПЛЕКСНЫЙ ЗАПРОС - ЭТО УДОБНО!

### РОЖДЕНИЕ РЕБЕНКА



По одному заявлению (комплексному запросу) в МФЦ можно получить сразу несколько услуг: оформить СНИЛС на ребенка; поставить его на учет для зачисления в детский сад; обратиться за назначением

социальных выплат при рождении (усыновлении) ребенка и по уходу за ребенком, за получением удостоверения многодетной семьи, государственного или регионального сертификата на материнский (семейный) капитал; распорядиться его средствами.

### ВЫХОД НА ПЕНСИЮ



По одному заявлению (комплексному запросу) в МФЦ можно получить сразу несколько услуг: подать заявление на установление и выплату страховых и накопительных пенсий, пенсий по государственному пенсионному

обеспечению; узнать о состоянии индивидуального лицевого счета, о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг; выбрать инвестиционный портфель (управляющую компанию).

### ОТКРЫТИЕ СВОЕГО ДЕЛА



По одному заявлению (комплексному запросу) в МФЦ можно получить сразу несколько услуг: зарегистрировать предприятие или ИП; оформить запрос на выписку из единого государственного реестра недвижимости;

а также на получение сведений, содержащихся в различных государственных информационных системах в сфере предпринимательской деятельности, подать уведомление о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности.

## Многофункциональный центр осуществляет свою деятельность в г. Мурманске по адресам:

Отделение по Ленинскому административному округу:  
183034 г. Мурманск,  
ул. Хлобыстова, дом 26;  
тел.: 22-60-36; 22-61-08

Отделение по Октябрьскому административному округу:  
183038 г. Мурманск,  
пр. Ленина, дом 45;  
тел.: 44-34-58; 44-74-47

Отделение по Первомайскому административному округу:  
183052 г. Мурманск,  
ул. Щербакова, дом 26;  
тел.: 52-12-89; 51-12-35

Офис "Мои Документы"  
183032 г. Мурманск,  
пр. Ленина, дом 14

Административный офис  
ГОВУ «МФЦ МО» :  
183031г. Мурманск,  
ул. Подстанничкого, дом 1;  
тел./факс: 8 (815-2) 99-42-44;  
Call-центр: 99-40-40 E-mail: info@mfc51.ru