



## **Дорогие друзья!**

Три года назад перед региональным правительством и муниципалитетами была поставлена сложная задача по созданию сети многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг. И сейчас уже с уверенностью можно сказать, что мы все вместе справились! Решение этой задачи потребовало от всех сотрудников многофункциональных центров полной самоотдачи, целеустремленности и высокого профессионализма.

Уходящий год запомнится нам не только напряженной работой, но и существенными достижениями. По итогам Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» областной МФЦ награжден в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ». У наших людей возникают всё более позитивные эмоции при обращении за получением услуг в многофункциональные центры.

Впереди нас ждет непростая работа. Мы должны сосредоточить усилия на повышении качества предоставления услуг, внедрить комплексы услуг по различным жизненным ситуациям. Все это делается для жителей Мурманской области.

От всей души поздравляю вас с наступающим Новым годом. Это праздник, который был и останется символом добра и надежд, поэтому пусть все хорошее, что радовало вас в уходящем году, непременно найдет свое продолжение в году наступающем, пусть он принесет вам удачу и успех во всех начинаниях! Желаю крепкого здоровья, счастья и благополучия вам и вашим близким!

**Заместитель Губернатора  
Мурманской области А.Векшин**

## **Уважаемые мурманчане!**

От всего сердца поздравляем Вас с наступающим Новым годом! Пусть 2016 год исполнит все Ваши желания, наполнит жизнь невиданными чудесами, подарит яркие эмоции и впечатления!

Пусть настроение будет отличным, а грустные моменты уйдут в небытие, ведь Новый год - это прекрасный и сказочный праздник, вдохновляющий на новые дела и добрые поступки. Верьте в лучшее, и любите своих близких!

Встречайте этот праздник с улыбкой, чтобы он был полон радостных событий и добрых эмоций!

**Коллектив многофункционального центра  
Мурманской области**

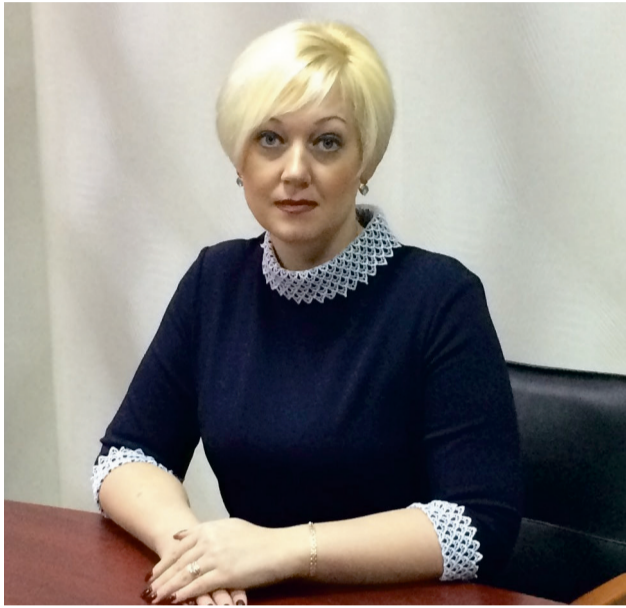


## Многофункциональный центр расширяет возможности

## Услуги в новом формате

В ближайшее время в г. Мурманске в отделениях МФЦ будет дополнительно открыто 13 окон. Рассказывает руководитель многофункционального центра Мурманской области Ольга Ярыченко.

В настоящее время в МФЦ функционирует 48 окон приема заявителей в трех округах города.



– **Ольга Борисовна, сколько обращений зарегистрировано в МФЦ в 2015 году?**

Более 250 тысяч раз жители г. Мурманска обратились в МФЦ в 2015 году, более 320 тысяч услуг им было оказано. Сегодня отделения МФЦ обслуживают около 1250 заявителей в день, а ведь еще 4 года назад эта цифра составляла всего 600 человек. За пять лет работы МФЦ, количество предоставляемых услуг возросло в 3 раза с 70 услуг в 2011 году до 225 услуг в 2015 году.

– **Ольга Борисовна, а какие услуги можно получить в МФЦ?**

Наиболее востребованными услугами на сегодняшний день являются услуги УФМС по регистрации и паспортному учету граждан, оформлению загранпаспорта старого образца, услуги Росреестра по предоставлению сведений из единого государственного реестра прав на недвижимое имущество и сделок с ним, государственной регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Востребованы также услуги Пенсионного фонда как выдача сертификата на материнский (семейный) капитал, прием заявлений о распоряжении средствами материнского (семейного) капитала, предоставление пенсионерам компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха и обратно. Пользуются спросом услуги МВД России, услуги в сфере природопользования, в социальной сфере. Для юридических лиц и индивидуальных предпринимателей МФЦ предлагает по-

лучить услуги Федеральной налоговой службы, фонда социального страхования, Роспотребнадзора и других федеральных и региональных органов.

– **Расскажите о том, что такое принцип «одного окна», как он реализуется на примере МФЦ?**

Принцип «одного окна» предусматривает предоставление нескольких государственных и/или муниципальных услуг после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом в многофункциональный центр.

Так, например, при регистрации новорожденного ребенка по месту жительства молодые родители могут одновременно получить услугу по постановке ребенка на учет для определения в детское дошкольное образовательное учреждение, оформить СНИЛС, подать заявление на выдачу сертификата на материнский капитал.

Собираясь за границу, чтобы не испортить отдых и не потерять деньги, при оформлении загранпаспорта заявители могут проверить наличие/отсутствие задолженности по исполнительному производству в базе данных Федеральной службы судебных приставов. При получении договора приватизации в МФЦ заявитель сразу может подать заявление на государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним.

– **Что делается для повышения комфортности и организации эффективной работы МФЦ?**

Для удобства жителей города с 1 августа текущего года МФЦ увеличил количество дней и часов приема заявителей, теперь прием осуществляется 10 часов в день 6 дней в неделю.

В Октябрьском отделении выполнен ремонт входной группы, оборудована зона информирования, созданы условия для маломобильных групп населения.

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ в отделениях центра проводится анкетирование заявителей. Результаты проведенного анкетирования позволяют сделать вывод о том, что именно не устраивает жителей, в каком направлении двигаться, что стоит исправить для того, чтобы услуги оказывались качественно и были востребованы. Также качество и доступность предоставляемых услуг заявители могут оценить посредством электронного сервиса «Оцените нас» в «Личном кабинете» на официальном сайте ГОБУ «МФЦ МО», а также в информационных терминалах (инфоматах), установленных в отделениях МФЦ.

В канун Нового года хочу пожелать всем мурманчанам здоровья, счастья, новых успехов в работе и учёбе, удачи и благополучия!

– **Спасибо Вам, Ольга Борисовна.**

**Здоровья**

**Удачи**

## Итоги анкетирования в декабре 2015

С целью изучения степени удовлетворенности граждан обслуживанием в МФЦ, с 03 по 09 декабря 2015 года в отделениях ГОБУ «МФЦ МО» проведено краткое и развернутое анкетирование заявителей, в которых участвовало 240 человек.

В кратком анкетировании приняли участие 150 человек. Абсолютное большинство опрошенных заявителей довольно обслуживанием специалистов МФЦ.

В развернутом анкетировании участвовало 90 человек, по 30 в каждом отделении. Основные результаты:

- 98% опрошенных заявителей считают приемлемым время ожидания в очереди для получения услуги;
- 99% полагают, что отделения МФЦ достаточно оборудованы информационными средствами (стенды, плакаты, вывески, мониторы, звуковое оповещение, наличие консультанта в зале и т.п.), 99% удовлетворены детальностью и доступностью информации;
- 76% считают условия для заполнения и сдачи документов в МФЦ комфортными;
- С уверенностью ответили, что удовлетворены обслуживанием со стороны сотрудников МФЦ 67% опрошенных заявителей, 32% – скорее удовлетворены, чем нет;
- 97% граждан удовлетворяет компетентность специалистов МФЦ;
- 96% участников опроса устраивает режим работы МФЦ;
- В целом качество предоставления услуг в МФЦ оценили на «отлично» – 52%, на «хорошо» – 27%, на «удовлетворительно» – 21%.

Результаты проведенного анкетирования позволяют сделать вывод о том, что 79% опрошенных заявителей оценивает работу МФЦ на «отлично» и «хорошо», практически все заявители довольны оснащенностью МФЦ информационными средствами, их детальностью и доступностью, удовлетворены обслуживанием со стороны специалистов МФЦ.



Работа МФЦ неразрывно связана с использованием информационных технологий. Во всех отделениях реализована система электронной очереди, а все заявления обрабатываются и хранятся в специальной информационной системе. Система развивается и появляются новые возможности. С недавнего времени информацию о текущем статусе поданных в МФЦ заявлений заявитель может посмотреть в личном кабинете на сайте [mfc51.ru](http://mfc51.ru). Там же можно оценить уже полученные услуги по 5-балльной шкале. Для доступа в личный кабинет используется логин и пароль портала государственных услуг, называемых вместе «учетная запись ЕСИА (единой системы идентификации и аутентификации)».

При этом регистрация на портале госуслуг осуществляется во всех МФЦ региона при обращении заявителя с паспортом и СНИЛСом. Полученную учетную запись пользователи могут в дальнейшем использовать для доступа к различным государственным информационным ресурсам, среди которых: региональный портал госуслуг [51gosuslugi.ru](http://51gosuslugi.ru), региональная система «Электронная школа», региональный социальный личный кабинет, порталы федеральных ведомств – налоговой службы, Росреестра, Пенсионного фонда, ряд других. Также МФЦ осуществляют подтверждение, в случае, когда предварительную информацию о себе заявитель самостоятельно заполнил на портале госуслуг, и восстановление утраченных учетных записей.

Работа МФЦ на данном направлении делает электронные услуги доступнее для жителей региона. Среди электронных услуг есть и услуга, оказываемая областными МФЦ – это получение сведений о регистрации по месту жительства и составе семьи граждан по форме 9.

Внедрение новых технологий позволяет снизить административные барьеры, повысить удобство получения государственных и муниципальных услуг. В дальнейших планах по внедрению информационных технологий в деятельность МФЦ – реализация предварительной электронной записи на прием через Интернет, расширение межведомственного электронного взаимодействия МФЦ и органов власти.

**Г. Лапин, председатель Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области**

## Жители Мурманска о работе МФЦ

**Питиримов П.Ф. (Первомайский АО)**

*Огромное спасибо за высокую организацию работы! Удобно, качественно, видно, что все сделано для граждан. Особенно следует отметить наличие детского уголка, терминала, туалетной комнаты. Информационные стенды содержат исчерпывающую подробную информацию. Чисто, аккуратно, уютно, располагающая атмосфера. Сотрудники имеют высокую квалификацию, всегда готовы оказать информационную помощь, корректны и вежливы в общении.*

**Столяренко А.И. (Первомайский АО)**

*Спасибо сотрудникам за четкие и понятные объяснения по всем вопросам, с которыми обращаемся в МФЦ. А вопросы у нас возникают самые разнообразные, объяснения тактичные и вежливые и, уходя, понимаешь, что нам помогают сориентироваться даже в непредвиденных ситуациях.*

**Ходыкина Л.С. (Ленинский АО)**

*Благодарю за внимательное, чуткое отношение, за быстроту обслуживания. Неоднократно обращаемся за получением различных услуг и всегда остаемся довольными работой сотрудников коллектива Ленинского отделения.*

**Чарьгина Е.М. (Октябрьский АО)**

*Отмечаю прекрасное обслуживание, которое приятно отличается от существующего ранее. Давно не была в отделении и удивлена произошедшими переменами. Обслуживание четкое, быстрое, оперативное, работа организована на высоком уровне.*

## Конкурс «Лучший МФЦ» и «Лучший универсальный специалист МФЦ»

В октябре 2015 года подведены итоги регионального этапа Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России».

Конкурсная комиссия, в составе которой были и представители управлений Росреестра и Федеральной миграционной службы по Мурманской области рассмотрела 16 заявок в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» и 9 заявок в номинации «Лучший МФЦ»: от трёх отделений ГОБУ «МФЦ МО» и шести многофункциональных цен-

тров Мурманской области.

Победителем в номинации «Лучший МФЦ» признано Муниципальное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» города Оленегорска с подведомственной территорией. Победителем в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» стал Фомин Сергей Вячеславович, специалист по работе с заявителями отделения Октябрьского административного округа

ГОБУ «МФЦ МО».

Лауреатами регионального этапа Всероссийского конкурса «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» признаны: Литвак Т.Е., Рычина И.Е. - специалисты МКУ «МФЦ» (г. Кандалакша); Пашевич Ю.Н., специалист отделения ГОБУ «МФЦ МО» по Октябрьскому административному округу.



Победители регионального этапа представлены для участия во Всероссийском конкурсе «Лучший многофункциональный центр России» в номинации «Лучший МФЦ» и «Лучший универсальный специалист МФЦ».

## Участники конкурса о своей работе в МФЦ

Для того чтобы работать специалистом МФЦ одних знаний не достаточно, требуется еще творческий подход, внимание и терпение к каждому заявителю. Задачи перед нами стоят непростые и только сплоченному и дружному коллективу по плечу с ними справиться. Это залог успеха в нашей работе. Мне нравится, что я работаю вместе с единомышленниками.

**Клепцова Н.П., специалист по работе с заявителями отделения ГОБУ «МФЦ МО» по Ленинскому АО г.Мурманск**

Почему я выбрала МФЦ? Меня вдохновляет осознание того, сколько людям я сэкономила время, помогла по определенным вопросам. А сколько учреждений мы с коллегами разгрузили от раздраженных из-за хождений «по мукам» посетителей! Нет людей, которым наша служба была бы не нужна. К нам обращаются и стар, и млад. И нет для меня ничего важнее осознания нужности моего дела.

**Гурова Ю.А. специалист 1 категории МБУ «МФЦ» города Оленегорска с подведомственной территорией**

Профессиональная деятельность человека играет важную роль в его жизни. Работа в МФЦ приносит мне не только материальный доход, уверенность в завтрашнем дне, но и дает возможность интеллектуального развития, профессионального роста, реализации творческого потенциала. Каждый день я открываю для себя что-то новое, осваиваю широкий спектр государственных и муниципальных услуг, помогаю людям в решении их жизненно важных проблем.

**Сорокина О.В., специалист по работе с заявителями отделения ГОБУ «МФЦ МО» Первомайского АО г.Мурманск**

## Вести наших партнеров



**Управление Росреестра по Мурманской области**  
Подать документы на государственную регистрацию прав теперь возможно в электронном виде

С 1 июня 2015 года Росреестром реализована возможность подачи документов на государственную регистрацию прав в электронном виде.

На портале Росреестра ([rosreestr.ru](http://rosreestr.ru)) создан электронный сервис «Подать заявление на государственную регистрацию прав». Чтобы правильно самостоятельно определить состав требуемых документов, можно воспользоваться ссылкой на сервис «перечень жизненных ситуаций».

Услуга доступна для физических лиц, юридических лиц, органов государственной власти. В качестве заявителя могут выступить как правообладатель, так и его представитель, а также нотариус.

После получения информационного сообщения о поступлении документов, заявителю необходимо оплатить государственную пошлину, указав уникальный код платежа, в установленные федеральным законодательством сроки (18 календарных дней). При этом в случае направления документов на государственную регистрацию в электронном виде до 01.01.2019 года в отношении физических лиц ст. 333.35 Налогового кодекса РФ установлена льгота по оплате государственной пошлины – подлежащая оплате сумма умножается на коэффициент 0,7. Например, за регистрацию права собственности физического лица государственная пошлина составит не 2000 рублей, а 1400 рублей.

Возникающие вопросы по заполнению граф заявления, комплекту документов и иные, можно задать по круглосуточному, бесплатному по России, многоканальному телефону ВЦТО – 8-800-100-34-34, или обратиться к контактному лицу Управления Росреестра по Мурманской области по тел. 8 (8152) 44-11-43.



**Управление ФНС по Мурманской области**  
Получать услуги ФНС России в МФЦ – реалии 2015 года

В 2015 году налоговые органы Российской Федерации отметили 25-летие со дня образования. За четверть века ФНС России из административной организации реформировалась в сервисную службу. Приоритетная и социально значимая цель деятельности службы на протяжении нескольких последних лет - совершенствование оказываемых налогоплательщикам услуг и создание благоприятных условий для исполнения ими обязанностей по уплате налогов. Одним из инструментов реализации целей и задач стало предоставление государственных услуг ФНС России в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг. Одним из результатов совместной информационной работы стало регулярное проведение Инспекцией ФНС по г. Мурманску Дней открытых дверей на базе отделений МФЦ.

Качественно новый уровень совместной работы связан с внесением в перечень услуг, предоставляемых в МФЦ, государственной регистрации юридических лиц, физических лиц в качестве индивидуальных предпринимателей и крестьянских (фермерских) хозяйств, а также принятия необходимых законодательных норм.

Реализация государственного проекта по развитию системы оказания госуслуг в МФЦ – процесс динамичный. Сегодня северяне по принципу «одного окна» могут получить 7 видов государственных услуг Федеральной налоговой службы. В их числе - бесплатное информирование налогоплательщиков, предоставление сведений, содержащихся в реестрах дисквалифицированных лиц, ЕГРЮЛ, ЕГРИП, ЕГРН, государственном адресном реестре и другие.

За 11 месяцев текущего года в многофункциональные центры Мурманской области обратились 637 за-

явителей за получением услуг ФНС. Это, конечно, немного для нашего региона. Надеемся, что жители области, предпринимательское сообщество будут активнее использовать возможности МФЦ для получения услуг ФНС, ведь в многофункциональном центре, работающем по принципу «одного окна», можно одновременно получить ещё десятки других государственных и муниципальных услуг.



**Кадастровая палата Росреестра по Мурманской области**

Изменения в порядке оплаты за предоставление сведений, внесенных в ЕГРП

С 1 января 2016 года оплата за предоставление сведений из ЕГРП осуществляется на лицевой счет филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» по Мурманской области в случае предоставления филиалом по запросам заинтересованных лиц:

- выписки из ЕГРП, содержащей общедоступные сведения об объекте недвижимого имущества,
- выписки из ЕГРП о переходе прав на объект недвижимого имущества,
- выписки из ЕГРП о правах отдельного лица на имеющиеся (имеющиеся) у него объекты недвижимости,
- выписки из ЕГРП о признании правообладателя недееспособным или ограниченно дееспособным;
- справки о лицах, получивших сведения об объекте недвижимого имущества.

Подробная информация о порядке и способах направления запросов, реквизитах филиала размещена на сайте филиала: <http://fkprf.ru>, регион – Мурманская область, раздел «Заявителям» / «Формы заявлений и запросов» / «Бланки операций по оплате», «Дополнительная информация».



# ЮРИДИЧЕСКАЯ КОНСУЛЬТАЦИЯ

## Здравствуйтесь, оказываются в МФЦ услуги ЗАГСа?

В соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии, в Отделениях МФЦ оказываются следующие услуги отдела ЗАГС администрации г. Мурманска:

- Государственная регистрация заключения брака (в части приема заявления о предоставлении государственной услуги)

- Государственная регистрация расторжения брака по взаимному согласию супругов, не имеющих общих несовершеннолетних детей (в части приема заявления о предоставлении государственной услуги)

- Прием заявления о повторной выдаче свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния, и повторная выдача свидетельства о государственной регистрации акта гражданского состояния или иного документа, подтверждающего наличие либо отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния (прием документов, выдача результата).

## Какой максимальный срок подготовки архивной справки о регистрации?

Архивная справка предоставляется при личном обращении заявителя в МФЦ - в день обращения, в исклю-

чительных случаях этот срок может быть продлен до 5 рабочих дней.

При письменном обращении - в течение 10 рабочих дней со дня регистрации обращения в МФЦ.

## Здравствуйтесь, могу ли я оплатить госпошлину при подаче документов на регистрацию права в МФЦ?

Да, оплатить государственную пошлину в МФЦ возможно через терминал, как наличным расчетом, так и по карте «Сбербанка».

## Нужно ли заверять копию трудовой книжки, для подачи документов на заграничный паспорт?

Нет, не нужно. Копия трудовой книжки, либо ее оригинал, могут понадобиться только для заполнения блока о Вашей трудовой деятельности за последних десять лет.

## День добрый! Можно ли в Вашей службе сделать временную регистрацию новорожденному по адресу временной регистрации мамы (мама-одиночка) без согласия собственника квартиры? и какие нужны для этого документы?

Да, подать документы для получения интересующей Вас услуги вы можете в Отделении МФЦ соответствующего района. Перечень необходимых документов:

1. Паспорт мамы
2. Свидетельство о рождении (оригинал).
3. Свидетельство о временной регистрации мамы (оригинал).

## Подскажите, можно у вас взять выписку из финансового лицевого счета?

Нет, интересующую Вас услугу МФЦ не предоставляет. По интересующему Вас вопросу рекомендуем обратиться в обслуживающую многоквартирный дом организацию или расчетный центр.

## Где можно узнать полный перечень услуг предоставляемый МФЦ?

Ознакомиться с перечнем услуг возможно непосредственно в Отделениях МФЦ, а также на официальном сайте ГОБУ «МФЦ МО» в телекоммуникационной сети «Интернет». ([www.mfc51.ru](http://www.mfc51.ru))

## Здравствуйтесь, подскажите, как будет работать МФЦ в новогодние праздники?

31.12.2015 - с 08:00 до 17:00  
с 01.01.2016 по 10.01.2016 года - нерабочие дни



### ОТКРЫВАЕТЕ СВОЕ ДЕЛО? ПРИЕМ ДОКУМЕНТЫ НА:

- государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя
- уведомление о начале осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности
- перевод жилого помещения в нежилое или наоборот
- государственную регистрацию прав на недвижимое имущество и сделок с ним
- получение сведений, содержащихся в ЕГРП, ГКН



### ПОПОЛНЕНИЕ В СЕМЕЙСТВЕ? ПОЗАБОТИМСЯ О ДОКУМЕНТАХ!

- зарегистрируем новорожденного ребенка по месту жительства
- поставим на учет для зачисления в детский сад
- оформим анкету на получение страхового свидетельства обязательного пенсионного страхования (СНИЛС)
- примем заявление о выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал



### ПЕРЕЕЗЖАЕТЕ? ПОМОЖЕМ:

- сняться с регистрационного учета и зарегистрироваться по новому месту жительства
- зарегистрировать куплю-продажу недвижимости
- актуализировать данные о новом собственнике жилого помещения
- получить справку для предоставления в новую управляющую компанию
- перевести пенсионное дело из одного административного округа г. Мурманска в другой

## 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; 32-61-08

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

Административный офис ГОБУ «МФЦ МО»  
расположен по адресу:  
183031г. Мурманск, ул. Подстаницкого, дом 1;  
тел./факс: 8 (815-2) 99-40-40;  
E-mail: info@mfc51.ru