



## 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...

*Продолжение, начало в выпуске № 16...*

В 2013 году на территории Мурманской области началось создание сети многофункциональных центров. В феврале того же года было подписано постановление Правительства Мурманской

**Уполномоченный МФЦ за 2013-2019 годы:**  
Организовал более **900** обучающих занятий, семинаров, практикумов для специалистов МФЦ области

области от 21.02.2013 № 77-ПП «Об определении уполномоченного многофункционального центра на территории Мурманской области». ГОБУ «МФЦ МО» было определено учреждением, уполномоченным на заключение соглашений о взаимодействии с федеральными и региональными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, а также на координацию и взаимодействие с иными многофункциональными центрами, находящимися на территории Мурманской области.

Перед областным МФЦ, как Уполномоченным центром, была поставлена новая задача – организация предоставления государственных услуг на всей территории нашего региона. Появились новые функции: заключение договоров с иными МФЦ и контроль их выполнения; функция

**Уполномоченный МФЦ за 2013-2019 годы:**  
Осуществил **66** выездных проверок муниципальных МФЦ и их территориально обособленных подразделений

оператора АИС «МФЦ Мурманской области». Первый договор о взаимодействии между Уполномоченным и муниципальным МФЦ при предоставлении государственных услуг был заключен в июле 2013 года с МФЦ

Кандалакшского района. В 2014 году было заключено еще пять договоров, в 2015 – семь и два в следующем году. Таким образом, в 2016 году развертывание сети МФЦ на территории области завершилось.

Сегодня МФЦ успешно работают в городах Апатиты и Кировск, Мончегорск и Оленегорск, Полярные Зори, Кандалакша, в Кольском, Печенгском, Ковдорском, Ловозерском, Терском районах, в ЗАТО Александровск, г. Североморск, г. Заозерск, Видяево. В 177 окнах обслуживания заявителей предоставляется от 207 (Заозерск) до 300 (Терский район) услуг. Доля граждан, имеющих доступ к получению услуг по принципу «одного окна» в Мурманской области, составляет 94,91%.

Уполномоченный центр осуществляет методическую и консультационную поддержку муниципальных МФЦ по вопросам организации предоставления государственных

итоги работы учреждений. Постоянными участниками семинаров являются представители федеральных и региональных органов власти.

С целью осуществления контроля выполнения условий, установленных в договорах, а также координации

**Уполномоченный МФЦ за 2013-2019 годы:**  
Провел **12** семинаров-совещаний для руководителей МФЦ, действующих на территории региона



работы по организации предоставления государственных и муниципальных услуг Уполномоченным центром проводятся выездные проверки МФЦ. В год осуществляется не менее 15 выездов. По итогам проверок даются рекомендации по улучшению организации предоставления услуг и повышению комфортности в МФЦ.

Ежегодно с 2014 года Уполномоченный МФЦ, совместно с Комитетом по развитию информационных технологий и связи Мурманской области, проводит региональный конкурс «Лучший МФЦ Мурманской области». Дважды, в 2014 и в 2015 году, победители регионального конкурса становились лауреатами Всероссийского конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ».

В этом году региональный конкурс состоится с 1 по 15 октября, подана 31 заявка для участия

и муниципальных услуг; организует обучение и повышение квалификации работников; осуществляет мониторинг качества предоставления государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна» на территории региона.

Не менее двух раз в год уполномоченный центр организует для руководителей МФЦ семинары-совещания по актуальным вопросам предоставления государственных услуг по принципу «одного окна». В разные годы базой проведения семинара становились областной МФЦ, многофункциональные центры Мончегорска, Оленегорска, ЗАТО Североморск. На семинарах обсуждаются проблемы и перспективы работы, повышение эффективности деятельности МФЦ, качества обслуживания заявителей, происходит открытый обмен мнениями, подводятся

**Уполномоченный МФЦ за 2013-2019 годы:**  
Заключил **15** договоров с муниципальными МФЦ, более **318** дополнительных соглашений к ним

в трех номинациях: «Лучший МФЦ», «Лучший универсальный специалист МФЦ», «Лучший проект МФЦ».

*О результатах конкурса в следующем номере...*



Отделение ГОБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области» по Октябрьскому административному округу находится в центральной части города Мурманска на первом этаже жилого дома по адресу пр. Ленина, д. 45.

Ранее в данном помещении располагалась Учетно-расчетная служба № 4.



Площадь отделения составляет 443,4 кв.м.



## Отделение ГОБУ «МФЦ МО»

Динамика:

	2011 г.	2014 г.	2019 г.
Окна	8	12	20
Услуги	70	185	262
Штат	9	21	38

В 2016 году в отделении выполнен ремонт, оформление внутреннего и внешнего интерьера

произведено в соответствии с бренд-буком «Мои документы», разработанным Минэкономразвития России. Центр услуг получил фирменные цвета, запоминающийся логотип, единый стандарт навигационного оформления, залы приема и ожидания стали просторней и комфортней для заявителей. Рабочие места специалистов укомплектованы необходимыми техническими средствами.

2011 год

ЗОНА ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2019 год



ЗОНА ИНФОРМИРОВАНИЯ И ОЖИДАНИЯ



**Светлана Петровна Куликова,**  
начальник  
Октябрьского  
отделения, отмечает:

Октябрьский округ является центральным в городе Мурманске. В округе проживает более 90 тысяч жителей. В Октябрьское отделение обращаются не только жители округа, но и те, кто работает или учится в этом районе, а также гости нашего города.

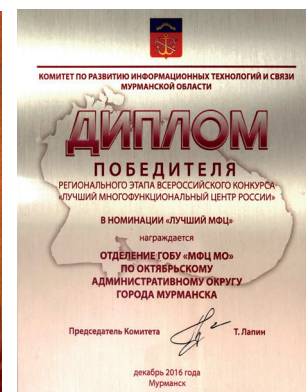


Вид Октябрьского административного округа

С момента открытия отделения многое изменилось: существенно расширился перечень предоставляемых государственных и муниципальных услуг – с 70 до 262, наибольшее количество которых – это государственные услуги федеральных органов власти: МВД России,

Росреестра, Пенсионного фонда РФ, ФНС России. По итогам 2018 года заявителям оказано более 86 тысяч услуг.

В 2013 году специалисты отделения одними из первых прошли обучение в территориальном подразделении Росреестра и приобрели профессиональные навыки в сфере государственной регистрации права и государственного кадастрового учета, а в октябре того же года Октябрьское отделение стало стартовой площадкой для внедрения услуг Росреестра в МФЦ. На сегодняшний день отделение - неизменный лидер по количеству оказанных услуг в этой сфере. Итогом проведенной работы стала победа Октябрьского отделения в 2016 году в региональном конкурсе «Лучший многофункциональный центр Мурманской области» в номинации «Лучший МФЦ».



**ЗА 10 ЛЕТ:**  
количество обслуживаемых  
посетителей выросло  
со 130 до 450 чел. в день

Коллектив отделения – это профессионалы своего дела. В разные годы лауреатами регионального конкурса в номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» становились Анна Айдаметс, Светлана Завальная, Юлия Пашевич. В 2015 году специалист отделения стал лауреатом Всероссийского конкурса.

В последние годы отделение не снижает темпы работы. В 2017 году два окна отделения были открыты на площадке мурманского офиса Бинбанка на проспекте Ленина, д. 14. Жители Мурманской области могут одновременно решать как финансовые вопросы, пользуясь продуктами и услугами банка, так и нефинансовые – в окнах МФЦ, что существенно экономит время.

**ЗА 10 ЛЕТ:**  
оказано более 750 тысяч  
государственных и  
муниципальных услуг





## по Октябрьскому административному округу 2009 - 2019

**Мы – активные участники мероприятий!**



Октябрьское отделение не только успешно справляется с производственными задачами, но и активно участвует в социально значимых мероприятиях. Ежегодно сотрудники отделения, а также члены их семей, становятся призерами творческих конкурсов «Я знаю. Я помню. Я горжусь!», «С юбилеем, край родной!»



и др. Сборная отделения приняла участие в интеллектуальной игре «Квиз «Арктика турнир», команда коллектива успешно стартовала во Всероссийском этапе мероприятия «Кросс нации». В 2018 году в рамках Дней предпринимательства Мурманской области специалисты приняли участие в выставке «B2B ЭКСПО», на которой регистрировали желающих на Портале Бизнес-навигатора МСП с получением услуг Корпорации МСП, а также предлагали зарегистрироваться или подтвердить учетную запись в ЕСИА.

В 2019 году отделение приняло участие в мероприятиях в рамках проекта популяризации Портала госуслуг в библиотеках Мурманска. Специалисты знакомили граждан с функциональными возможностями портала, рассказали о порядке получения услуг в электронном виде.



Коллектив Отделения по Октябрьскому административному округу 2019 год

### Специалисты, профессионалы, мамы и просто красавицы!..

**Анна Юрьевна Айдаметс** вот уже более трёх лет



занимает должность старшего специалиста отделения и по праву считается Специалистом с большой буквы. В МФЦ она работает с самого его основания и, как никто другой, знает всё о государственных и муниципальных услугах.

Анна Юрьевна – гордость отделения, она является единственным в МФЦ г. Мурманска обладателем Почётного знака «Отличник качества» программы «100 лучших товаров России». Кроме того, в копилке старшего специалиста два диплома Лауреата регионального конкурса «Лучший МФЦ» в номинации «Лучший универсальный специалист» и Благодарственные письма за вклад в развитие учреждения.

**Светлана Сергеевна Завальная**, старший



специалист отделения, неизменный помощник в трудовых буднях, знакомит вновь принятых сотрудников с их обязанностями, доходчиво рассказывает о нововведениях.

Светлана – профессионал своего дела! В 2017 году стала лауреатом регионального конкурса «Лучший МФЦ» в номинации «Лучший универсальный специалист».



**Основу коллектива составляют молодые мамы**, у многих сегодня уже по два и по три ребенка. Практически все после декретного отпуска возвращаются на свои рабочие места, чтобы с новыми силами взяться за работу. Общие профессиональные интересы, энергия и целеустремлённость сближают молодых сотрудниц. Кроме того, они поддерживают дружеские отношения и в нерабочее время, делятся друг с другом – как все успеть и на работе, и дома, как помочь ребенку в обучении и дополнительном образовании, как создать комфорт и благополучие в семье. Сотрудницы постарше часто приходят на



помощь и по профессиональным, и по житейским вопросам. А для деток сотрудников отделения организуются конкурсы, викторины, выставки!

**На протяжении многих лет Октябрьское отделение возглавляла Снежана Владимировна Иванова.** Целеустремлённая, ответственная, профессионал высочайшего уровня! Специалисты отзываются о ней как о требовательном к себе и окружающим руководителе. Благодаря ее умелому руководству, высокой организации труда, в отделении сформировался коллектив профессионалов, обеспечено ежегодное выполнение государственного задания.

Работа отделения отличается стабильностью результатов, в течение многих лет наблюдается постоянный рост количества приемов документов по оказанию населению государственных и муниципальных услуг. Заявители отмечают высокий уровень организации обслуживания и благоприятные комфортные условия, созданные в отделении.

В августе 2019 года Снежана Владимировна с семьей переехала в Белгородскую область.

За многолетний добросовестный труд, профессионализм и высокие результаты труда Иванова С. В. награждена Благодарностью Комитета по развитию информационных технологий и связи Мурманской области.



**МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ ВАС!**



## БЛИЦ-ОПРОС СПЕЦИАЛИСТОВ ПО РАБОТЕ С ЗАЯВИТЕЛЯМИ ОКТЯБРЬСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ

### Как прошел Ваш первый рабочий день в МФЦ?



**Цыбанева  
Кристина Александровна**

Было небольшое количество людей, коллектив приветливо встретил. Рабочий день пролетел незаметно и позитивно, было интересно узнать много новой информации.

**Завальная  
Светлана Сергеевна**

Руководитель определил наставника, который в течение дня ознакомил меня с предстоящей работой. В голове была каша, но я чувствовала в себе потенциал.



**Тишкова  
Елена Андреевна**

Мой первый рабочий день был достаточно сложный, но очень насыщенный. Я много наблюдала за специалистами, в частности за тем, как быстро и качественно они консультируют заявителей по разным услугам, как четко они объясняют разные аспекты тех или иных вопросов и помогают людям в получении нужной им услуги. Мне казалось, что это за гранью реальности так хорошо ориентироваться в услугах. Но, как оказалось, нет ничего невозможного, и я уже многому научилась у них!



**Викулова  
Светлана Олеговна**

В первый рабочий день наблюдала за приемом специалиста, мне объясняли, как проводится прием, какие программы используются в работе, изучала нормативные документы.

**Шугаров  
Павел Николаевич**

В течение года до трудоустройства многократно являлся посетителем Ленинского и Октябрьского отделений по разного рода услугам, поэтому было достаточно интересно наблюдать за процессом и организацией работы по ту сторону окна. Учитывая количество услуг, которое предоставляет МФЦ, впечатление произвели уровень профессионализма работников, отработанные и слаженные действия при выполнении ежедневных обязанностей, гибкость при решении нестандартных ситуаций, взаимовыручка коллег, а также отзывчивость сотрудников МФЦ к проблемам заявителей.



**Глотова  
Елена Александровна**

С широко открытыми глазами и трясущимися руками. Боялась вопросов заявителей, после каждого вопроса смотрела на старшего специалиста молящим взглядом «Помоги, а...»

**Голенская  
Наталья Александровна**

В первый день, когда я вышла на работу, было очень волнительно, но всё оказалось очень хорошо. Коллектив меня поддерживал и помогал, если возникали какие-то вопросы. Наставник, который меня обучал, дал необходимые знания и навыки, которые помогли мне качественно оказывать услуги.



**Прохорова  
Альбина Игоревна**

Пыталась вникнуть в процесс работы, было много информации, вроде что-то получалось, в общем день прошел неплохо.



## ОДНО «ОКНО» ДЛЯ МНОГОДЕТНЫХ СЕМЕЙ

С 27 сентября 2019 года в отделениях ГОБУ «МФЦ МО» начали функционировать окна для многодетных семей, в которых можно получить исчерпывающую информацию обо всех положенных такой семье льготах, пособиях, выплатах, подать заявления и документы на получение государственных и муниципальных услуг.

### Из опроса многодетных семей:

**Только 7 % опрошенных владеют полной информацией обо всех положенных пособиях (выплатах),**

Это событие - результат реализации проекта областного МФЦ «Одно окно для многодетных семей Мурманской области».

Накануне открытия окон состоялась презентация проекта в Мурманской региональной общественной благотворительной организации многодетных семей и инвалидов «Радуга».



Кроме услуг и льгот, которые предоставляются многодетным семьям в соответствии с их статусом и доходами, заявители из многодетных семей в указанных выделенных «окнах» могут получить также и другие государственные и муниципальные и иные услуги, предоставляемые в МФЦ.

Дополнительно, в целях информирования

### Из опроса многодетных семей:

**100 % респондентов считают необходимым создание единой точки получения информации о мерах социальной поддержки**

многодетных семей и других заявителей, составлена брошюра, в которой указаны все услуги и льготы, которые может получить многодетная семья исходя из статуса и уровня дохода, перечень документов, необходимых для получения услуги (льготы), нормативное основание и места обращения.

## 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

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

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

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

Административный офис  
ГОБУ «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

Издатель – Государственное областное бюджетное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области», www.mfc51.ru.

Главный редактор – О.Б. Ярыченко

Адрес редакции: 183031, г. Мурманск, ул. Подстанничкого, д.1, телефон/факс: (8152) 994-244, e-mail: info@mfc51.ru

Распространяется бесплатно

Газета отпечатана в ООО «Телесеть», юридический адрес 184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д. 27

ИНН 5103065859

тираж 999 экз. Номер заказа 2734

Перепечатка материалов без разрешения редакции запрещена. При использовании и цитировании материалов ссылка обязательна.

В газете используются материалы российских СМИ и органов государственной власти, размещённых на открытых для пользователей web-узлах глобальной сети Интернет.

Номер подписан в печать 01.10.2019 г.