



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 № 15...

Нельзя не отметить тот факт, что отделения МФЦ Мурманской области были созданы на базе отделений МБУ «МФЦ г. Мурманска» (ранее - учетно-расчетных служб, входивших в состав МРИВЦ). Благодаря этому в МФЦ в короткие сроки было организовано предоставление первых услуг в сфере регистрационного учета граждан.

В июле 2010 года был принят Федеральный закон № 210-ФЗ, в котором впервые на законодательном уровне установлено понятие МФЦ, определены его функции, права и обязанности. Перед областным МФЦ стояли две главные задачи: повышение качества и доступности государственных и муниципальных услуг с одновременным увеличением их количества, а также создание комфортных условий для граждан.

В самом начале фактической деятельности (январь 2011 года) в отделениях ГОБУ «МФЦ МО» было организовано 22 окна приема-выдачи документов, в штате состояло 42 специалиста по работе с заявителями. Тем не менее уже за первый год работы областной центр предоставил более 180 тысяч государственных (муниципальных) услуг по приему документов и информированию и консультированию заявителей.

Первое соглашение о взаимодействии было подписано 15 апреля 2011 года с Государственным областным учреждением «Государственный архив Мурманской области» по оказанию и оформлению архивных документов. В настоящее время заключено более 30 соглашений с территориальными органами федеральных органов власти и государственных внебюджетных фондов, исполнительными органами государственной власти Мурманской области и органами местного самоуправления в социальной

сфере, сфере строительства и недвижимости, архивного дела, регистрационного, паспортного и миграционного учета, пенсионного обеспечения и социального страхования, предпринимательской деятельности и налогообложения.

Подписанию соглашений предшествовало множество встреч и совещаний с органами власти, случались споры, столкновения мнений. По итогам восьми лет работы количество предоставляемых в МФЦ услуг возросло в 3,5

заявителей возросло до 61, штат специалистов по работе с заявителями - 104 человека. Для удобства граждан увеличено количество дней и часов приема заявителей - прием осуществляется 10 часов в день 6 дней в неделю.

Чтобы ускорить и упорядочить весь процесс от момента обращения заявителей до непосредственного получения услуги, в учреждении была разработана и успешно внедрена автоматизированная информационная система «АИС МФЦ

Мурманской области», прошедшая лицензирование и имеющая высокий уровень защиты информации. Благодаря интеграции АИС с системой управления электронной очереди распределение нагрузки на специалистов осуществляется автоматически, для заявителя существует возможность записаться на прием в



раза - с 70 в 2011 году до 254 в 2019 году.

Однако заключение соглашений – это лишь часть большой работы. Принимая во внимание, что одной из задач МФЦ является повышение качества предоставления услуг и одновременное повышение стандартов комфортности, учреждение постоянно работает в этом направлении.

Технологии предоставления услуг по принципу «одного окна» определяют Регламент деятельности ГОБУ «МФЦ МО», Стандарт обслуживания заявителей, Политика в области качества. С целью эффективного освоения новых услуг специалисты проходят теоретическую и практическую подготовку в органах, внедрена схема подготовки специалистов силами наставников - опытных работников МФЦ, с 2015 года реализуется система формирования кадрового резерва.

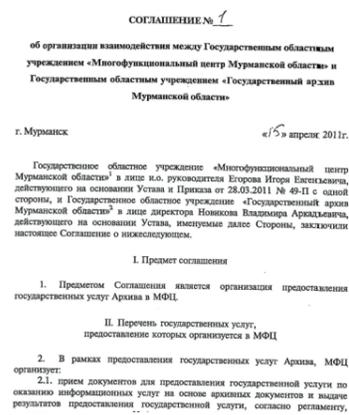
В отделениях областного центра проведены капитальные ремонты помещений, залы приема заявителей, информирования и ожидания оснащены новым оборудованием, произведена модернизация рабочих мест специалистов. Количество окон приема

удобное время.

Для обеспечения доступности маломобильных групп населения входные группы отделений оборудованы пандусами, для помощи в получении услуг слабослышащим и глухим гражданам несколько специалистов прошли специальную подготовку. Для маленьких посетителей организованы детские уголки с игрушками, книжками-раскрасками, досками для рисования.

Прошло 10 лет со дня образования ГОБУ «МФЦ МО», которое стало для граждан уже чем-то своим, знакомым и привычным. Поэтому сейчас областной многофункциональный центр, выступая как уполномоченный МФЦ, решает новые задачи - повышение качества обслуживания заявителей и качества предоставления услуг на всей территории нашего региона.

Продолжение в следующем номере...



Отделение ГОБУ «МФЦ МО» по Ленинскому округу находится в северной части города Мурманска и обслуживает население округа и присоединенного в 2015 году поселка Росляково.

Отделение расположено по адресу: г. Мурманск, ул. Алексея Хлобыстова, д. 26.

Ранее в днном помещении располагалась Учетно-расчетная служба.



Площадь Отделения составляет 665,4 кв.м.

Отделение ГОБУ «МФЦ МО»

Динамика:

	2011 г.	2014 г.	2019 г.
Окна	7	14	19
Услуги	70	185	254
Штат	16	24	40

В целях доведения отделения до стандартов комфортности, утвержденных Правительством

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.

2011 год

ЗОНА ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2019 год



ЗОНА ИНФОРМИРОВАНИЯ И ОЖИДАНИЯ



Сергей Иванович Антал, начальник Ленинского отделения, рассказывает: - Ленинский округ - старейший район города Мурманска, образован в 1939 году. Численность населения округа составляет более 90 тысяч человек.

области»: в 2014 году - Чуб Лариса; в 2017 - Белькевич Елизавета, в 2018 - Галько Анна. В 2014 году Чуб Л.А. стала победителем Всероссийского конкурса «Лучший МФЦ» в номинации «Лучший универсальный специалист».



Вид Ленинского округа с высоты

По итогам 2018 года жителям округа предоставлено более 75900 услуг, что составляет 30 процентов от общего количества оказанных в учреждении.

В Ленинском отделении сложился коллектив профессионалов, преданных своему делу специалистов. Трижды специалисты отделения становились победителями регионального конкурса «Лучший МФЦ Мурманской



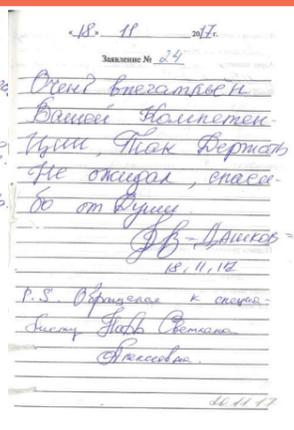
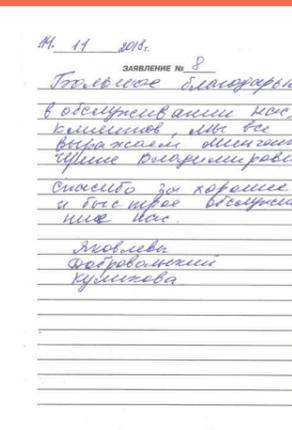
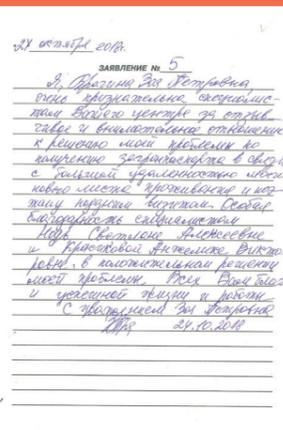
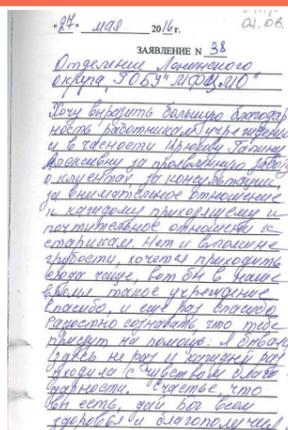
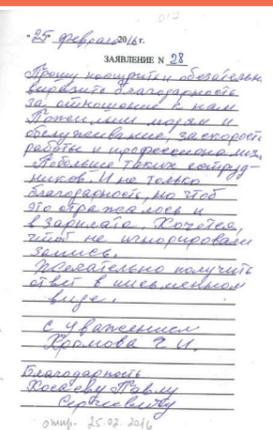
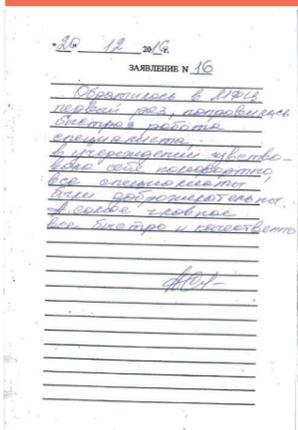
ЗА 10 ЛЕТ:
количество обслуживаемых посетителей выросло со 182 до 416 чел. в день

С 2017 года сложилось тесное взаимодействие отделения и Дома детского творчества им. А. Торцева при проведении мероприятий для юных мурманчан. Стали традиционными Дни открытых дверей «Путешествие в страну услуг» для детского объединения «Школа актива «Юная Арктика», Дни правовых знаний «Я – гражданин России» с торжественным вручением первого паспорта гражданина Российской Федерации.

Специалисты отделения - постоянные участники выездных мероприятий в Мурманском областном перинатальном центре, посвященных услугам, связанным с рождением ребенка.

В Мурманской областной научной библиотеке специалисты отделения принимали участие в мероприятиях в рамках курсов компьютерной грамотности для пожилых людей.

ЗА 10 ЛЕТ:
оказано более 800 тысяч государственных и муниципальных услуг



по Ленинскому административному округу 2009 - 2019



Мы - активные участники проектов!

На протяжении последних двух лет Отделение активно участвует в мероприятиях в рамках проекта популяризации Портала госуслуг, организованных в учреждениях и организациях города Мурманска. Специалисты отделения знакомят граждан с функциональными возможностями портала, рассказывают об условиях и порядке получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде, в том числе на конкретных примерах. В ходе мероприятий всем желающим предоставляется возможность зарегистрироваться на портале госуслуг. За прошедший период зарегистрировано более 150 человек.

В 2018 году Отделение активно включилось в экологический проект «Чистая Арктика» по сбору использованных бытовых батареек и аккумуляторов. В помещении отделения одним из первых был установлен специальный контейнер, в котором все неравнодушные граждане оставляли использованные источники питания. За это время было сдано более 110 кг. батареек.



Коллектив Отделения по Ленинскому административному округу 2019 год

Универсальный специалист - универсален во всем...

В жизни практически каждого человека есть любимое увлечение - хобби: кто-то поет, кто-то занимается танцами или играет на музыкальном инструменте, занимается спортом, пишет стихи... Хобби — это то, что выделяет человека из общей массы, позволяет ему почувствовать себя особенным. В отделении по Ленинскому округу есть не просто универсальные специалисты, а творческие личности, которые много свободного времени отдают своему любимому занятию и радуют не только себя, но и своих коллег, друзей и близких.



«Дорог нам каждый клиент...». Именно так начинается стихотворение Ирины Родиной, искусно подбирающей рифмы к любым словам, завораживающим глубиной и изяществом мысли:



Для Виталия Булычева вокальное пение непросто увлечение, а часть жизни...

С детства он участник городских праздников, конкурсов.

В мае 2019 года Виталий стал победителем Конкурса непрофессиональных вокалистов «Я-Звезда!» с группой «Колотый лед», проходившем в городе Мурманске.

Занятия «для души» сближают человека с миром, а совместные мероприятия сближают коллег!



Команда специалистов Ленинского отделения «ЛенСпецАс» приняла активное участие в интеллектуальной игре «КВИЗ «Арктика Турнир», посвященной 80-летию Мурманской области.

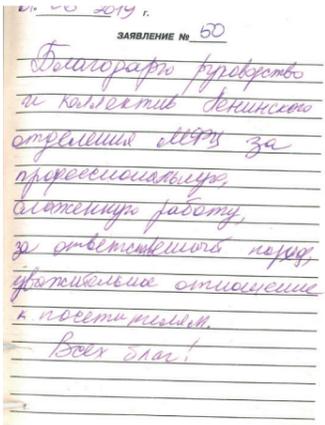
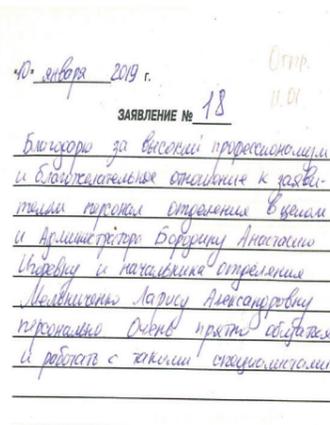
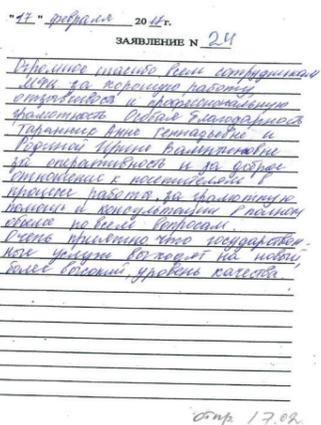
Что такое МФЦ? (глазами специалиста):

Дорог каждый нам клиент, важен каждый документ. Если к нам ты попадешь - без услуги не уйдешь! Кто родился, кто уехал, кто приехал в гости к вам - С регистрацией поможем, обращайтесь с этим к нам. Паспорт наш или загран, справка, СНИЛС, маткапитал И охотничий билет (на трамвай билетов нет). И кадастровый оформим, и в архив запрос пошлем, И с налоговой мы дружим - любой вопрос нам нипочем! Подарить, продать квартиру, обращайтесь тоже к нам. Мы известны всему миру, очень рады будем вам! Оплатить дорогу деду, оплатить ему же трость, Приватизировать квартиру, чтоб спокойно вам жилось. Всех услуг не сосчитать, их настолько много... Смело вам могу сказать - к нам всегда дорога!

Какая песня без баяна, какой же праздник без гармонии? Именно так считает Лариса Чуб, которая виртуозно перебирает клавиши баяна, сопровождая музыку задорными русскими частушками и не только...



Ни дня без спорта! Так считает Анна Семенова... Доказательством тому - 3 место в городском спортивном конкурсе, организованном фитнес-клубом Nord Gym (упражнение: планка на вытянутых руках).



ЗА 10 ЛЕТ

в адрес отделения поступило более **200 благодарностей.**

Во 2 квартале т.г. уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления госуслуг - **97,3 %**

МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ ВАС!

БЛИЦ-ОПРОС ПОСЕТИТЕЛЕЙ ЛЕНИНСКОГО ОТДЕЛЕНИЯ

Ваше мнение о работе МФЦ? Каким Вы хотите видеть МФЦ?



Елена Николаевна:

Была приятно удивлена, как все стало удобно, современно. Администратор подсказала, что специалист может зарегистрировать меня на портале гос. услуг. Обязательно зарегистрируюсь и буду пользоваться порталом, это удобно, да и государственная пошлина меньше.

Думаю, в будущем, Многофункциональный центр будет одним из современных учреждений, где приятно получить услугу, приятно работать и можно будет приятно отдохнуть.



Любовь Валентиновна:

Я часто пользуюсь услугами центра. Прихожу за справками для коммунальных служб, по пенсионным делам. Девочки всегда проконсультируют, всё расскажут, помогут заполнить заявление. Стало очень легко и приятно получать услуги.

Каким бы я хотела видеть МФЦ? Таким же удобным, с доброжелательным и профессиональным коллективом специалистов.



Алексей Викторович:

Периодически обращаюсь в МФЦ в рамках своей работы, в основном за услугами для юридических лиц. Необходимы то выписки ЕГРН, то зарегистрировать право собственности или аренды. Я понимаю, что услуги эти непростые. С появлением МФЦ стало гораздо комфортнее работать.

Хотелось бы в будущем видеть МФЦ без очередей и пожелать всем сотрудникам МФЦ профессионального роста!

Даниил Михайлович:

Доброжелательные специалисты профессионально выполняют свою работу.

Доволен качеством обслуживания и комфортом ожидания в очереди.



Алексей:

Работники вежливы, приветливы. Все делают быстро и качественно, на высоком профессиональном уровне.

По сравнению с тем, что было раньше - это супер!



Екатерина Александровна:

Мое отношение к МФЦ положительное, несмотря на то, что приходится иногда долго сидеть в очереди. Хотелось, чтобы такой центр был ближе к дому.



Юлия Александровна:

Работники МФЦ всегда доброжелательные, вежливые. Довольно быстро оформляют документы, всё грамотно и понятно объясняют.



Елена Владимировна:

Приветливые сотрудники доброжелательны к посетителям.

Все устраивает, операторы работают с клиентами достаточно быстро и грамотно. Никаких нареканий нет.



Юлия Алексеевна:

Сотрудники многофункционального центра приветливы и доброжелательны к посетителям, работают быстро и грамотно!

НОВЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ГРАЖДАН



8 сентября 2019 года в единый день голосования состоится выборы Губернатора Мурманской области.

С 24 июля 2019 года во всех многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, действующих на территории Мурманской области,

будет организован прием заявлений от граждан о включении их в список избирателей для голосования на выборах Губернатора Мурманской области по месту их нахождения.

Такая возможность подачи заявлений зафиксирована в соглашении о взаимодействии с Избирательной комиссией Мурманской области.

Услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, достигшим на день голосования 18 лет, место жительства которых находится на территории Мурманской области, а также гражданам, не имеющим регистрации по месту жительства в пределах Российской Федерации и находящимся на день голосования на территории Мурманской области.

Прием заявлений будет осуществляться до 4 сентября 2019 года включительно.



До 2020 года все регионы России, в том числе и Мурманская область, обязаны перейти на новый порядок расчета налога на имущество физических лиц от кадастровой стоимости, которая обычно максимально приближена к рыночной цене. Однако встречаются случаи, когда кадастровая стоимость превышает рыночную ввиду наличия неучтенных индивидуальных особенностей недвижимости, ошибки в расчете или в связи с падением рыночной стоимости объекта по различным причинам. В такой ситуации владелец недвижимости, имеющей завышенную кадастровую стоимость, может оспорить ее, чтобы не переплачивать налог.

Со 2 июля 2019 года обращение об исправлении ошибок, допущенных при определении кадастровой стоимости, можно подать через отделения ГОБУ «МФЦ МО» в ГОБУ «Имущественная казна Мурманской области» по соглашению о взаимодействии с Министерством имущественных отношений Мурманской области, а с 1 августа - во всех МФЦ региона.

Кроме того, с указанной даты заинтересованные лица могут также направить через МФЦ свои замечания к промежуточным отчетным документам, использованным для определения кадастровой стоимости недвижимости.

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