



*Дорогие северяне!*

*Поздравляет вас  
с наступающим Новым годом!*

*Нет лучшего подтверждения эффективности нашего труда, чем ваша благодарность и доверие, которыми был наполнен ещё один год совместной работы с вами. Мы хотим видеть вас довольными и счастливыми. В новом году мы будем продолжать работать над повышением качества обслуживания и расширением спектра услуг, которые вы сможете получать в отделениях МФЦ.*

*Пусть добрый праздник постучится в ваши двери с подарками и чудесным настроением! Мы желаем вам весёлых праздничных дней, ярких эмоций, запоминающихся событий! Пусть близкие будут здоровы и будут рядом, счастье, тепло и любовь будет наполнен каждый день наступающего года.*

*Благополучия вам, стабильности, оптимизма, вдохновения для достижения поставленных целей! Пусть сделанный вами выбор и принятые решения всегда будут правильными.*

*Пусть всё, что загадано под бой курантов, обязательно исполнится!*



*Ольга Арченко,  
руководитель  
АОБУ "МФЦ МО"*

## Подводим итоги года

### Цифры и факты

- ▶ В уходящем году отделениями ГОБУ «МФЦ МО» оказано населению более 300000 услуг. Свыше 90000 – это государственные услуги федеральных органов исполнительной власти и органов государственных внебюджетных фондов. Около половины из них приходится на услуги МВД России, среди которых наиболее востребованными являются услуги по регистрационному учету граждан (более 22000), миграционному учету иностранных граждан и лиц без гражданства (15000), выдаче и замене российского паспорта (более 5500). За услугами ведомства чаще всего обращались в Первомайское отделение (почти 17000 обращений).
- ▶ Сегодня в МФЦ оказывается 186 государственных, муниципальных и иных услуг. Ежедневно отделения посещает более 1500 человек. Лидером по количеству оказанных услуг в этом году является Октябрьское отделение ГОБУ «МФЦ МО», обслуживающее центральную часть города.
- ▶ За услугами ПФР по Мурманской области обратились более 18000 заявителей. 11000 пенсионеров обратились за компенсацией расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха, почти 6000 граждан – за получением СНИЛС.
- ▶ Более 25000 услуг Росреестра оказано в офисах МФЦ в этом году, 23000 из них – государственный кадастровый учет и государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним. Эта услуга пользуется наибольшим спросом в Октябрьском отделении. Количество обращений составило 12000.
- ▶ Отдельного внимания заслуживает социальное направление. В прошлом году 57 социальных услуг стали доступны через офисы МФЦ, 22425 заявителей воспользовались сервисом многофункционального центра. В этом году за различными видами социальной поддержки в офисы МФЦ обратились более 60000 граждан.
- ▶ В 2021 году более 27000 обращений в МФЦ связаны с регистрацией в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА). Свыше 22000 граждан воспользовались услугами Центров цифровых компетенций, которые функционируют в Первомайском и Ленинском отделениях. За год в ЦЦК проведено 29 семинаров в рамках цикла «Школа цифровой грамотности». Лидером по количеству оказанных консультационных услуг стала Первомайская «МФЦифра», а по числу проведенных семинаров – ЦЦК Ленинского отделения.
- ▶ По данным ИАС МКГУ за 2021 год уровень удовлетворенности качеством предоставления государственных услуг в ГОБУ «МФЦ МО» в среднем составил 97,5%. Между отделениями места распределились следующим образом: Первомайское – 98,32%, Октябрьское – 97,61%, Ленинское – 96,86%.
- ▶ Более 135 тысяч звонков поступило в call-центр ГОБУ «МФЦ МО» для предварительной записи, получения консультации о порядке предоставления услуг, информации о готовности документов.
- ▶ В 2021 году введены 10 новых услуг в различных сферах общественных отношений. Заключены новые соглашения: с Федеральным агентством по делам национальностей по услуге «Учет лиц, относящихся к коренным малочисленным народам РФ», с Министерством здравоохранения Мурманской области в целях реализации возможности получения гражданами в МФЦ сертификатов о вакцинации от новой коронавирусной инфекции, сертификатов переболевшего новой коронавирусной инфекцией, результатов ПЦР-тестов с QR-кодом. Организован прием заявлений на получение земельных участков в рамках программы «Гектар Арктики», о гибели или уничтожении объекта налогообложения по транспортному налогу.

### Видеоприёмная МФЦ

В сентябре этого года в ГОБУ «МФЦ МО» стартовал проект «Видеоприёмная МФЦ», дающий возможность гражданам в режиме видеоконференции получить консультацию представителей органов власти по вопросам предоставления государственных и муниципальных услуг.

К проекту уже подключились Министерство труда и социального развития Мурманской области, региональное Отделение Пенсионного фонда России, Управление Росреестра по Мурманской области и Министерство имущественных отношений Мурманской области. Теперь граждане могут в ходе прямого видеодиалога получить консультацию по вопросам, связанным с социальной поддержкой населения, начислением пенсии, материнским (семейным) капиталом, порядком получения земельных участков по программе «Гектар Арктики», земельными отношениями, кадастровым учётом и государственной регистрацией права на недвижимость.

В Мурманске видеоприёмная организована на базе Отделения ГОБУ «МФЦ МО» по Октябрьскому административному округу (пр. Ленина, д. 45). Ещё 5 таких приёмных работают в МФЦ области: Североморске, Полярном, Оленегорске, Мончегорске и Кандалакше. В дальнейшем планируется открытие



видеоприёмных и в других муниципальных МФЦ региона.

Записаться на видеоприём можно на сайте МФЦ в разделе «Видеоприёмная МФЦ» или в личном кабинете, а также в офисах «Мои документы» муниципалитетов – участников проекта.

Всего с сентября поступило 19 заявок на получение консультации посредством видеоприёмной.

Мурманчанки Ольга Ивановна и Елена Александровна обратились в видеоприёмную с проблемами по назначению и расчету льготной пенсии. Представители территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации в процессе видеодиалогов подробно проконсультировали северянок об их правах, сроках выхода на пенсию.

Жительница Октябрьского округа Любовь Борисовна была обеспокоена нерегулярными выплатами субсидии. Благодаря видеоразговору с представителями ЦСПН г. Мурманска все вопросы были решены.

Еще одна мурманчанка Любовь Валентиновна, побывав в «Видеоприёмной МФЦ», получила все ответы на вопросы по предоставлению земельных участков в рамках программы «Гектар Арктики».

Мы искренне рады за всех, кому смогли помочь, реализовав этот новый для нас проект! С нетерпением ждем новых обращений наших земляков!



### Криптобиокабина

С октября 2021 года в Отделении ГОБУ «МФЦ МО» по Первомайскому административному округу г. Мурманска (ул. Щербакова, 26) начался прием заявлений на оформление заграничного паспорта нового поколения со сроком действия 10 лет. Для регистрации биометрических параметров используется программно-технический комплекс «Криптобиокабина» – уникальное цифровое решение, внешне напоминающее обычную фотокабину. Внутри комплекса есть цифровая фотокамера, система бестеневого освещения, сканер отпечатков пальцев, считыватели штрих-кода и микросхем паспортов нового поколения.

С 9 декабря аналогичные криптобиокابины заработали в центрах «Мои документы» Североморска и Апатитов.

Процедура подачи заявления занимает около 30 минут. Специалист заполняет заявление в специальной программе, сканирует необходимые документы и выдаёт заявителю штрихкод, необходимый для активации криптобиокабины, после чего гражданину остаётся только зарегистрировать свои биометрические параметры: сфотографироваться, отсканировать папиллярные узоры пальцев рук и паспорт, чтобы криптокабина «связала» ранее заполненное заявление и биометрию.

Паспорт изготавливается в течение одного месяца в случае подачи документов по месту жительства и в течение трёх месяцев при подаче документов по месту пребывания. Выдача готового паспорта осуществляется в том же отделении МФЦ, в котором подавалось заявление.

25 ноября в Первомайском отделении были выданы первые заграничные паспорта, содержащие электронный носитель информации, оформленные ранее с использованием программно-технического комплекса «Криптобиокабина».

Приглашаем мурманчан воспользоваться новым современным сервисом в МФЦ!



## Подводим итоги года

### МФЦифра актуальна и востребована

Особой популярностью вот уже второй год пользуются Центры цифровых компетенций «МФЦифра» (ЦЦК). В уходящем году в них обратились более 40 тысяч северян, из них более 30 тысяч – в областном центре. Получение услуг в электронном виде стало наиболее востребовано в период пандемии, в связи с чем значительно возросло количество обращений в ЦЦК. Так, в 4 квартале 2020 года в ЦЦК обратилось 3680 граждан, а за аналогичный период текущего года – 11500. Мы очень рады, что наш проект «С МФЦифрой становимся грамотнее» стал таким востребованным для северян.

Немного истории... Центры цифровых компетенций в двух отделениях ГОБУ «МФЦ МО» открыли свои двери 30 сентября 2020 года. А уже в первом квартале 2021 года наш проект поддержали еще пять МФЦ региона: в



Североморске, Полярном, Заполярном, Мончегорске и Полярных Зорях. В течение следующих двух лет «МФЦифра» появится и в других муниципальных образованиях области.

Основная цель создания центров цифровых компетенций – повышение цифровой грамотности населения и оказание содействия гражданам в получении государственных, муниципальных и иных услуг в электронном виде.

В центрах оборудованы рабочие места, оснащенные необходимой техникой и программным обеспечением, где граждане могут получить навыки самостоятельной работы на портале Госуслуг, региональном портале государственных и муниципальных услуг, на сайтах различных ведомств.

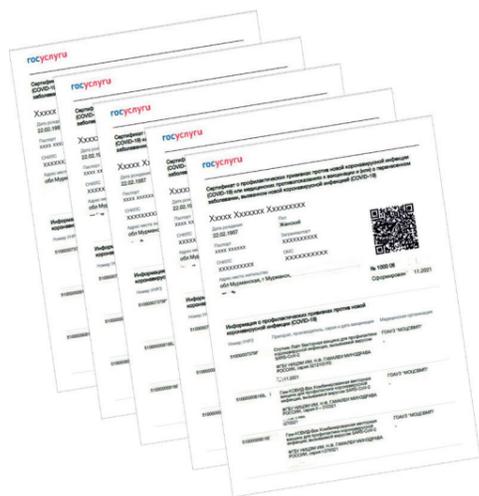
Если у гражданина нет личного кабинета на портале Госуслуг, зарегистрироваться можно тут же – в центре «МФЦифра» и сразу подтвердить учётную запись с помощью единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА). Также в центре можно подать заявление на получение государственных и

муниципальных услуг в электронном виде, оставить обращение на портале «Наш север», записаться на прививку от COVID-19, распечатать QR-код вакцинированного или переболевшего.

Сопровождают самостоятельную работу заявителей в Центрах цифровых компетенций опытные сотрудники МФЦ, что открывает для граждан возможность овладеть цифровыми навыками и быстро, удобно и безопасно обратиться в органы, предоставляющие государственные и муниципальные услуги.

На базе центров работает «Школа цифровой грамотности», где каждый желающий может получить дополнительные знания для уверенной и безопасной работы в интернете. В рамках Школы регулярно проводятся семинары о применении интернет-порталов государственных услуг в повседневной жизни, возможностях цифровых сервисов, социальных сетей и мессенджеров, финансовой грамотности. В 2021 году проведено 50 семинаров, в которых приняло участие более 460 человек.

### Сертификат с QR-кодом



С 16 ноября текущего года во всех многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг Мурманской области организовано предоставление услуги по печати на бумажном носителе сертификата о вакцинации от новой коронавирусной инфекции (COVID-19) или сертификата переболевшего новой

коронавирусной инфекцией (COVID-19) с QR-кодом, сформированного в виде электронного документа в автоматическом режиме посредством федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Более 18000 сертификатов о вакцинации от COVID-19 или перенесённом заболевании напечатано в офисах МФЦ в Мурманской области, 6000 из них – в областном центре.

Благодаря новому сервису получить сертификат на бумажном носителе могут как граждане, имеющие подтверждённую учётную запись на портале Госуслуг, так и те, кто таковой не имеет. За документом в МФЦ могут обратиться совершеннолетние граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства либо их законные или уполномоченные представители.

Если учётная запись на Госуслугах не подтверждена или совсем отсутствует, специалист МФЦ для распечатки сертификата осуществит поиск в специальной базе данных. В этом случае гражданину необходимо предоставить документ, удостоверяющий его личность, или документ, удостоверяющий личность его представителя.

Желательно также иметь при себе страховой номер индивидуального лицевого счёта – СНИЛС и полис обязательного медицинского страхования, это существенно облегчит поиск сертификата в базе данных. В случае обращения представителя гражданина необходима достоверность в простой письменной форме. Загранпаспорт предъявляется в случае, если заявителю требуется экземпляр сертификата на английском языке.

Приём граждан для печати сертификата в окне приема осуществляется без предварительной записи в часы работы многофункциональных центров.

Граждане, желающие самостоятельно распечатать сертификат из своего личного кабинета на Госуслугах, могут обратиться в Центры цифровых компетенций «МФЦифра» или воспользоваться компьютерами общего пользования в любом офисе «Мои документы». Этой возможностью северяне начали пользоваться уже с начала этого года.



### Коротко о важном

▶ В уходящем году в восьмой раз состоялся региональный конкурс «Лучший многофункциональный центр Мурманской области».

В конкурсе приняли участие 12 центров. Всего было рассмотрено 17 заявок в двух номинациях.

В номинации «Лучший МФЦ» в категории «МФЦ с количеством более 5 окон предоставления государственных и муниципальных услуг» победителем стал МФЦ г. Мончегорска, лауреаты – МФЦ ЗАТО Александровск (г. Полярный) и Октябрьское отделение ГОБУ «МФЦ МО». В категории «МФЦ с количеством 5 и менее окон предоставления государственных и муниципальных услуг» победил МФЦ г. Полярные Зори, МФЦ Ковдорского муниципального округа стал лауреатом.

В номинации «Лучший универсальный специалист МФЦ» победитель определен в финале – **Ирина Горбачевская** (Кольский район). Лауреатами признаны **Татьяна Ефремова** (Североморск), **Оксана Шахова** (Мурманск), **Валентина Веселова** (Оленегорск), **Ольга Милькова** (Печенгский муниципальный округ).

▶ С ноября 2021 года в четырёх муниципалитетах Мурманской области начался выездной приём населения специалистами МФЦ.

Граждане, проживающие в 27 населённых пунктах Кандакшского, Кольского районов, Ковдорского и Печенгского муниципальных округов, теперь могут подать документы в МФЦ на получение государственных и муниципальных услуг, не выезжая за пределы места проживания.

Населенные пункты, в которых проживает свыше 40 тысяч человек, территориально удалены от административных центров, и ранее жители были вынуждены самостоятельно добираться до МФЦ.

Теперь специалисты муниципальных МФЦ выезжают в населённые пункты согласно утверждённому графику. Приём ведётся по предварительной записи, в отдельных помещениях.

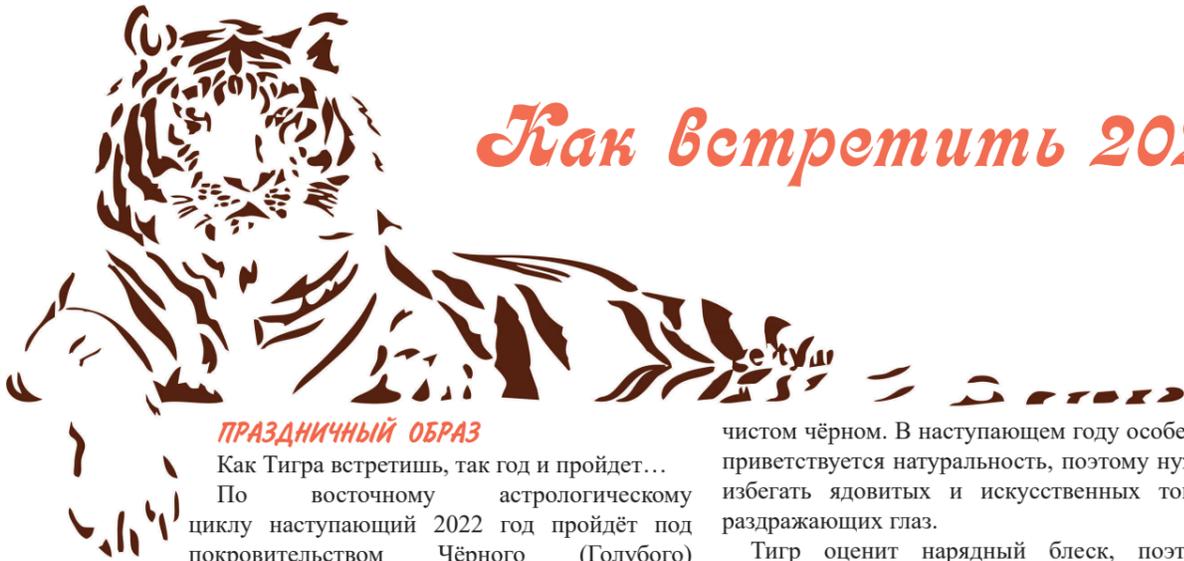
За первый месяц состоялось 50 выездных приёмов, в ходе которых оказано более 650 государственных и муниципальных услуг.

▶ В сентябре в отделении ГОБУ «МФЦ МО» по Первомайскому административному округу (ул. Щербакова, 26) открылись дополнительные 8 окон приёма.

Оформление нового зала обслуживания выдержано в едином фирменном стиле «Мои документы».

Первомайское отделение обслуживает больше жителей областного центра, чем другие отделения, и, соответственно, предоставляет больше услуг. В новых окнах организован приём заявлений и документов для получения услуг органов власти и местного самоуправления, за которыми в настоящее время можно обратиться в МФЦ, что позволило перераспределить поток заявителей и оптимизировать процесс обслуживания.





## Как встретить 2022-ой?



### ПРАЗДНИЧНЫЙ ОБРАЗ

Как Тигра встретишь, так год и пройдет...

По восточному астрологическому циклу наступающий 2022 год пройдет под покровительством Чёрного (Голубого) Водяного Тигра.

Чтобы Тигр стал вашим союзником в 2022 году, встретить его следует в оттенках воды: от густо-синего до бирюзового и голубого, самых тёмных оттенках синего и, конечно,

чистом чёрном. В наступающем году особенно приветствуется натуральность, поэтому нужно избегать ядовитых и искусственных тонов, раздражающих глаз.

Тигр оценит нарядный блеск, поэтому к любому выбранному цвету можно смело добавлять золотые или серебряные акценты. Лучше использовать ювелирные изделия из какого-то одного металла.

Стоит избегать одежды, имитирующей полосатую шкуру тигра или пятнистый

окрас леопарда. Покровитель года не любит конкурентов и подражателей. Лучше не использовать кожу и мех, наличие этих материалов может восприниматься как неуважение к Тигру.

Главный принцип: отдаём предпочтение элегантности, исключая вульгарность.

### ПРАЗДНИЧНЫЙ СТОЛ

Ряд продуктов не советуют использовать в новогоднем застолье, чтобы не обидеть покровителя. Квашеную капусту следует заменить другими соленьями – помидорами, огурцами, кабачками и т.д. При планировании основного мясного блюда не следует отдавать предпочтение жирным сортам мяса, а если всё-таки выбрали свинину, использовать её постные части – вырезка, лопатка, филейная часть. Тигр отрицательно относится к крепкому

алкоголю, поэтому водку, виски, коньяк, текилу, ром и другие напитки с большим градусом следует исключить из новогоднего меню или использовать в качестве основы к коктейлям.

Среди блюд приветствуются различные салаты, закуски, горячие блюда, десерты, рыба, напитки. И обязательно много мяса! Водяному Тигру понравится наличие всевозможных нарезок на столе: сырное, колбасное, фруктовое и овощное ассорти.

В тренде белый и металлические цвета,

что обязательно стоит обыграть в дизайне новогоднего стола. Создайте праздничную обстановку с помощью аксессуаров из натуральных природных материалов. При сервировке стола используйте хлопковые или льняные скатерти, деревянные подставки под горячие блюда, шишки, жёлуди, ягоды рябины, украсьте стол ароматными цитрусовыми.

Во время боя курантов откройте входную дверь и запустите счастье в дом!

## ПРИГЛАШАЕМ ВАС В ЦЕНТРЫ ЦИФРОВЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ!

**ГРАФИК семинаров «Школа цифровой грамотности»**

центр цифровых компетенций **МФЦифра**

Запись ☎ 99-40-40

Социальные сети и их возможности

Формирование ответственного финансового поведения граждан

Применение интернет-порталов государственных услуг в повседневной жизни

18.01.2022  
01.02.2022  
15.03.2022 16:30 – 18:00

08.02.2022  
22.03.2022 16:30 – 18:00

25.01.2022  
15.02.2022  
29.03.2022 16:30 – 18:00

**МОИ ДОКУМЕНТЫ**

центр цифровых компетенций  
**МФЦифра**

Отделение ГОБУ «МФЦ МО»  
Ленинский АО

г. Мурманск,  
ул. Хлобыстова, д. 26

центр цифровых компетенций  
**МФЦифра**

Отделение ГОБУ «МФЦ МО»  
Первомайский АО

г. Мурманск,  
ул. Щербакова, д. 26

Расписание учебных занятий  
опубликовано на сайте ГОБУ «МФЦ МО»  
([www.mfc51.ru](http://www.mfc51.ru)) в разделе «МФЦифра»,  
а также в помещениях  
Центров цифровых компетенций

## 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»  
183038 г. Мурманск,  
ул. Комсомольская, д.10

Административный офис

ГОБУ «МФЦ МО»:

183031 г. Мурманск,

ул. Подстаницкого, дом 1

тел./факс: 8 (815-2) 99-42-44;

Call-центр: 99-40-40 E-mail: [info@mfc51.ru](mailto:info@mfc51.ru)