



В МИРЕ МОИХ ДОКУМЕНТОВ



№ 11

1 декабря 2025 г.

Главная тема номера: Лучший МФЦ - 2025

СЛОВО ДИРЕКТОРА

БЕЗУПРЕЧНОЕ СОВПАДЕНИЕ!

Электронный архив, цифровые помощники и даже точечные выезды к целевой аудитории – этими и другими привлекательными и перспективными идеями был богат краевой конкурс профмастерства в этом году. Приятно осознавать это безупречное совпадение идей, планов и векторов развития руководства МФЦ и конкурсантов – от уникальных универсальных до целых команд филиалов.

Все вместе мы хотим и готовы развиваться, при этом оставаясь добрыми, искренними, внимательными, креативными профессионалами.

Еще одна особенность состязания этого года – богатство номинаций и, как следствие, сразу несколько победителей и призеров. Абсолютно все продемонстрировали очень высокий уровень знаний и мастерства.

Искренне благодарю всех за участие, за идеи, за любовь к работе, за неиссякаемое желание помогать и за подготовку достойной смены новичков, которая уже сегодня делает огромные успехи в МФЦ! Будьте здоровы, счастливы, получайте удовольствие от работы и не теряйте душевной связи с заявителями!

Елена Ключева,
директор МФЦ Алтайского края

КОНКУРС

КАЧЕСТВО УСЛУГ – ЭТО СОТРУДНИКИ!

21 ноября в Центральном офисе состоялся финал VIII краевого конкурса «Лучший многофункциональный центр – 2025». Комиссия из представителей Минсоцзащиты, МВД, Росреестра, Роскадастра, налоговой службы, СФР и МФЦ оценивала не только профессиональные знания и навыки конкурсантов, но и их нестандартные идеи по усовершенствованию предоставления госуслуг.

«Лучший специалист СПС» – дебютная номинация, актуальная и очень востребованная, была объявлена вслед за конкурсом всероссийским. Остальные – традиционные: «Лучший малый филиал МФЦ Алтайского края», самая многочисленная – «Лучший универсальный специалист» и остро необходимая новичкам – «Лучший наставник».

Финал конкурса стал настоящим праздником мастерства: 16 специалистов и 3 центра «Мои Документы» показали высокий уровень профессионализма, чуткость к заявителям и нацеленность на результат. Здесь не было случайностей – только мастера, для которых сложное стало простым. А то, что каждый из них – на своем месте лишний раз подтвердило профессиональное тестирование. Оно предшествовало финалу и точнее всех «сработало» на наставниках.



Звездные участники,
стр. 3

Повторить опыт!,
стр. 4

От новичка до наставника,
стр. 5

Новости,
стр. 6



Продолжение на стр. 2

КОНКУРС

Продолжение. Начало на стр. 1



- Приятно видеть в числе победителей тех, кто в прошлом году вошел в призеры, попробовал силы, увидел конкурс изнутри, а в этом году пришел с установкой на победу и победил. Яркий пример – Юлия Исакова из филиала по Индустриальному району Барнаула (офис в ТРЦ «Весна»). Коллектив этого центра, кстати, решил, что чем больше представителей, тем выше шанс, и не ошибся: все пятеро нынешних участников – в лидерах номинаций!

Отдельно нужно отметить филиалы и их руководителей. У себя в районах они сумели сделать МФЦ не просто местом предоставления услуг, а центром притяжения, точкой активной культурной и социальной жизни. За это им тоже большое спасибо, – поделилась впечатлениями о конкурсе Елена Ключева.



Краевой конкурс «Лучший МФЦ» вновь подтвердил: качество услуг создают сотрудники! Победители отмечены грамотами и памятными призами с символикой МФЦ. А еще они получили право в следующем году представлять Алтайский край на всероссийском одноименном конкурсе по итогам 2025 года.

Фото Алексея Середина



КОНКУРС. ДОСКА ПОЧЕТА

ЛУЧШИЕ ИЗ ЛУЧШИХ – 2025

Поздравляем конкурсантов «Лучшего МФЦ»! Вы все – победители: ваше участие в профсостязании служит примером для коллег, а ваши достижения ежедневно способствуют улучшению обслуживания жителей нашего региона!



НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ СПЕЦИАЛИСТ СПС»:

- I место: Алина Мурашова**
(филиал по Октябрьскому району г. Барнаула)
II место: Карина Гунченко
(Центральный офис)
III место: Анастасия Алымова
(Рубцовский филиал)



НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ НАСТАВНИК»:

- I место: Елена Сазоник**
(филиал по Индустриальному району г. Барнаула)
II место: Алина Пушкарёва
(филиал по Ленинскому району г. Барнаула)
III место: Юлия Кромм
(МФЦ в ТРЦ «Весна»)



НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ УНИВЕРСАЛЬНЫЙ СПЕЦИАЛИСТ МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»:

- I место: Юлия Исакова**
(МФЦ в ТРЦ «Весна»)
II место: Юлия Чепрасова
(филиал по Индустриальному району г. Барнаула)
III место: Наталья Попова
(Мамонтовский филиал)

НОМИНАЦИЯ «ЛУЧШИЙ МАЛЫЙ ФИЛИАЛ МФЦ АЛТАЙСКОГО КРАЯ»:

- I место: Кулундинский филиал** (рук-ль Елена Букатова)
II место: Косихинский филиал (рук-ль Татьяна Бойко)
III место: Советский филиал (рук-ль Лариса Бацанова)



БЛАГОДАРИМ И ПОЗДРАВЛЯЕМ ДРУГИХ УЧАСТНИКОВ:

- Викторию Алябьеву** (филиал по Центральному району г. Барнаула)
Александру Выговскую (филиал по Ленинскому району г. Барнаула)
Дарью Дорофееву (Бийский филиал)
Анастасию Келлер (Центральный офис)
Анну Рыжкову (МФЦ в ТРЦ «Весна»)
Лилию Шустову (филиал по Ленинскому району г. Барнаула)

Фото Алексея Середина



«ПРИЗ ЗРИТЕЛЬСКИХ СИМПАТИЙ»:
Софья Жукова (Смоленский филиал)

КОНКУРС

МНЕНИЯ УЧАСТНИКОВ

Победители и призеры краевого конкурса профмастерства поделились своими впечатлениями.



ЮЛИЯ ИСАКОВА,
специалист МФЦ
в ТРЦ «Весна»

- Вот и завершился конкурс... Результат превзошёл все мои ожидания!

В этом конкурсе я уже участвовала два года назад, тогда мой стаж был менее года. Для меня все было ново и интересно, я заняла третье место, была счастлива, но дала себе обещание – набраться опыта, вернуться и победить.

В этом году снова решила испытать силы, тем более что уже знала, к чему готовиться. Организация всех этапов, как всегда, на высшем уровне! Постоянно чувствовалась поддержка организаторов. На мой взгляд, у всех участников были интересные презентации и предложения по улучшению качества работы МФЦ. ✦

Я предложила создать «Окно быстрых услуг» в филиалах с большой загруженностью. Это повысит удовлетворенность заявителей и сократит очереди, а МФЦ сможет оказывать простые услуги в ускоренном режиме.

Первое место – не повод расслабиться, наоборот, я понимаю, что впереди большая работа, и я к этому готова! Ведь получая новые знания, я расту профессионально.



КАРИНА ГУНЧЕНКО,
сектор СПС
Центрального офиса

- Почетное второе место – важный этап в моей карьере, но главное – вдохновляющая меня обратная связь от комиссии и директора. Такой вот результат участия в краевом конкурсе! И еще – новый, очень ценный для меня опыт благодаря тесному общению с коллегами из других филиалов. С коллегами, которые стали друзьями, с которыми теперь мы поддерживаем связь.

Моей идеей была установка в зоне ожидания киосков со звуковым сопровождением. Они максимально понятно и лаконично будут рассказывать об услугах МФЦ, пояснять порядок действий и даже в какой-то части сопровождать заявителя.

Своим результатом довольна, но теперь точно знаю, что могу больше! Поэтому планирую и в следующем году участвовать в конкурсе, чтобы стать первой. А пока продолжу развиваться и совершенствовать свои профессиональные навыки.



СОФЬЯ ЖУКОВА,
специалист
Смоленского филиала

- Конкурс... (мечтательно задумывается – прим. редакции). Новый опыт. Приятные знакомства. Полезные фишки публичного выступления. Волнение целую неделю. Презентация себя. Позитивная конкурсная комиссия. И... сразу 2 награды: за участие и совершенно неожиданная, но очень приятная – «Приз зрительских симпатий».

Предложила установку мультимедиа – многофункциональных устройств для печати, сканирования и копирования документов. Все для того, чтобы заявитель мог самостоятельно подготовить пакет для получения услуги.

Рада, что приняла участие в конкурсе, прямо чувствую, как «подросла» эмоционально и профессионально, больше не боюсь публичности, готова и дальше участвовать в подобных мероприятиях.

Всем советую повторить мой опыт: бросьте вызов себе и вы никогда не будете прежним в самом хорошем смысле!



АЛИНА ПУШКАРЕВА,
специалист филиала
по Ленинскому
району г. Барнаула

- В самом конкурсе участвовала второй раз, но так как номинация была для меня новой – «Лучший наставник», то волновалась как в первый раз. Когда продумывала свою речь на защиту перед комиссией, как будто заново прошла путь от новичка до уверенного в себе специалиста... Вспомнила, как делала первые шаги в МФЦ, как росла в наставничестве вместе с новичками. Мне тогда был остро необходим опыт других наставников. Поэтому, хоть в этой номинации и не требовалось предложения идей, я все равно попыталась аргументировать необходимость тренингов для наставников, чтобы мы могли собираться вместе, делиться успешными лайфхаками и личными наработками.

На конкурсе с удовольствием наблюдала мастерство и профессионализм коллег из других филиалов и особенно радовалась тому, что несмотря на соревновательный формат, не было ощущения борьбы за место! Было замечательное, вдохновляющее чувство единения: мы все – одна команда, у нас общая цель: сделать сервис МФЦ ещё качественнее, а адаптацию новых сотрудников – эффективнее. И абсолютно уверена: на конкурсе все участники получили мощный заряд для дальнейшего развития. Спасибо организаторам!

ОТ НОВИЧКА ДО НАСТАВНИКА

Мария Колесникова:

«Главное – уметь быстро находить нужное»...

...Считает Марина Юрьевна Колесникова, специалист II категории филиала по Индустриальному району города Барнаула (стаж 3 месяца).

– Какой совет вы дали бы себе за день до первого рабочего дня в МФЦ?

– «Не пытайся выучить всё!». В первые дни мне казалось, что если я не запомню все услуги, сроки и документы, – это провал. К счастью, я быстро усвоила, что главное – не знать всё, а уметь быстро найти нужное. В МФЦ столько услуг, что держать их все в голове просто невозможно. А вот навык ориентироваться в системах, в базе знаний, в регламентах – спасает каждый день. Теперь бы я перед стартом потратила вечер не на зубрёжку, а на спокойный сон. За все это безграничное спасибо моему и самому лучшему в крае (говорит с гордостью – прим. редакции) наставнику – Елене Викторовне Сазоник.

– Какой вопрос заявителя запомнился вам больше всего?

– «Почему так долго делаете прописку? Разве прямо сейчас нельзя поставить штамп в паспорт?». Мужчина был уверен, что мы сами, сиюминутно оформляем регистрацию: буквально от-

крываем паспорт и ставим печать. И в этом суть того, каким многие видят МФЦ.

Мне часто приходится пояснять роль МФЦ в деле оформления документов. И в этом тоже важна терпеливость и доброжелательность.

– Как вы восстанавливаетесь после эмоционального рабочего дня?

– Сознательно замедляюсь... (говорит со знанием дела – прим. редакции): иду домой не по прямой, а через парк. Созерцаю деревья, небо, слушаю птиц, наслаждаюсь ветром или солнцем... Это мой способ «переключить канал».

Дома обязательно лежу на массажном коврике, хотя бы 10 минут: без телефона, без музыки – в тишине. Поверьте: помогает! Тело расслабляется, тревожные мысли уходят, появляется уверенность, что всё в порядке. Без таких «пауз» сложно оставаться в ресурсе, особенно – в работе, где каждый день общаешься с чужими тревогами и ожиданиями.

– Какой навык или привычку, полученные здесь, вы применяете вне работы?



НОВИЧОК



– Пожалуй, это позиция ученика. Даже когда тема совершенно незнакома. Раньше я терялась перед чем-то новым. А теперь автоматически включаю режим «разберусь шаг за шагом». Меня это не только не пугает, а помогает везде: будь то оформление личных документов, выбор страховки или даже освоение кулинарного рецепта. В МФЦ ты постоянно учишься – и это делает тебя гибким, открытым новому в работе и в жизни.

Марина Щукарева: «Я помогаю людям!»

Наставничество... Что это для Марины Андреевны Щукаревой – специалиста II категории сектора по работе с заявителями клиентского отдела (стаж работы 1 год и 3 месяца).

– Как вы представляете МФЦ новичку?

– Всегда – с экскурсией. Чтобы легко ориентировались по Центральному офису, чувствовали сопричастность к большому делу – помощи заявителям и собственную нужность. И еще коротко рассказываю о миссии МФЦ и специфике работы. Она самая сложная, потому что – с людьми. Это постоянное общение, вежливость, терпение и внимание к деталям – в любой ситуации, знание правил и требований по разным услугам. Я стараюсь не просто рассказывать и показывать, а поймать и поддержать «огонёк» интереса, если хотите, – зарядить позитивом и драйвом, желанием помогать!

– Не боитесь напугать нового коллегу этой самой спецификой МФЦ?

– Нет. В какой-то степени, в первые дни я общаюсь с ним как с заявителем: всегда поддерживаю, искренне убеждаю, что «Мои Документы» – это просто, быстро, удобно, с улыбкой, и это все – мы: он, я и остальные специалисты. Еще я очень внимательна к эмоциям но-

вичка: часто спрашиваю, как себя чувствует, все ли понял, что для него самое трудно, чтобы сразу разобрать это, и никаких ГИС, ЕПГУ, СМЭВ без пояснений.

– Как вы объясняете своей семье или друзьям, чем вы занимаетесь, и что они чаще всего не понимают?

– Говорю: «Я помогаю людям! МФЦ – отличная возможность сэкономить время, не бегая по инстанциям с документами. МФЦ все примет, сам «прогонит» по всем органам власти, а потом выдаст готовый результат».

Чаще всего не понимают именно про «прогонит». Приходится объяснять, что МФЦ – проводник между человеком и государством. МФЦ не делает паспорта, не назначает и не выплачивает льготы, а обеспечивает удобный, честный и быстрый путь к ним.

– Какой маленький успех этой недели вы считаете значимым?

– И этой неделе, и в любой день искренне горжусь даже самыми скромными победами своего ученика: когда он впервые самостоятельно принял слож-



НАСТАВНИК



ную услугу, когда помог заявителю, когда услышал в свой адрес слова благодарности. Из таких моментов для него и складывается уверенность: всё делаю правильно, обязательно справлюсь, это – мое! А я просто ловлю эти позитивные эмоции и радуюсь...

ДАЙДЖЕСТ НОВОСТЕЙ

"МФЦ-ОНЛАЙН" — В ЧИСЛЕ ЛУЧШИХ ЦИФРОВЫХ РЕШЕНИЙ СТРАНЫ!

МФЦ Алтайского края - вошел в число победителей всероссийского конкурса «Лидеры социальной индустрии». Конкурс проводится в рамках программы содействия цифровизации лидеров социальной индустрии «Колибри» фонда Сбербанка «Вклад в будущее» и Фонда поддержки социальных проектов!

В этом году в него поступило почти 200 заявок от регионов России.

Проект «МФЦ-онлайн» — цифровой сервис дистанционного взаимодействия с заявителями признан одним из лучших, направленных на решение актуальных социальных задач.

В награду — бесплатное обучение по программе «Цифровая трансформация бизнеса», доступ к уникальным знаниям и экспертизе и поддержка в развитии проекта от лидеров цифровой трансформации.

Это не просто победа — это новый импульс для развития удобных, доступных и современных услуг МФЦ для жителей Алтайского края!

ПЕРВАЯ ПОМОЩЬ

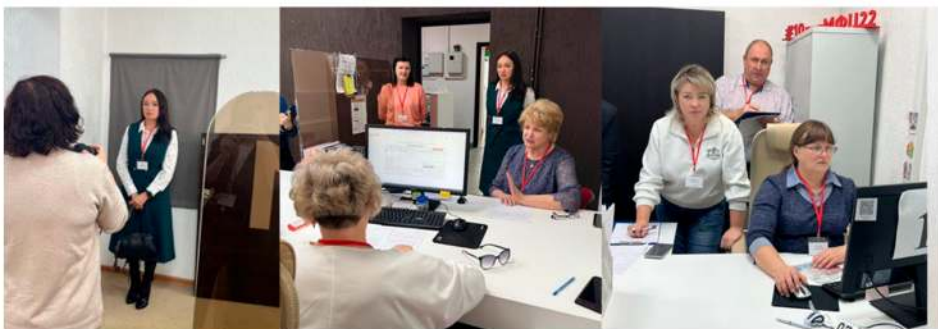
Обучение по программе «Оказания первой медицинской помощи» в рамках проекта «Готов к санитарной обороне» прошли сотрудники барнаульских, Благовещенского, Рубцовского и Родинского центров «Мои Документы». Занятия состоялись на базе местных медицинских колледжей — с лекциями, разбором ситуаций и отработкой навыков.

Первая медицинская помощь может понадобиться в любой момент, и специалисты МФЦ хотят быть готовыми ее оказать!

ДОБРЫЕ ДЕЛА РАДИ СИЛЬНОЙ СТРАНЫ...

Творит Тальменский центр «Мои Документы»: оказывает поддержку культурных и социально значимых мероприятий района, помогает воспитанникам Среднесибирского центра помощи детям, оставшимся без попечения родителей, участвует в торжественных церемониях вручения первых паспортов юным гражданам страны. Кроме того, дружит с общероссийским молодежным «Движением первых», реализует инициативы молодых людей и вдохновляет их на добрую активную деятельность.

Благодаря этим добрым делам в рамках всероссийской программы «Мы — граждане России» филиал получил благодарность от районного отдела образования.

**ПРОДУКТИВНАЯ ОКРУЖНАЯ**

В начале ноября окружная встреча состоялась на двух площадках бийского филиала. Тренинги на компетенции, бережливое производство, рабочие вопросы и обмен опытом, который особенно ценен при личных встречах.

Продуктивно и в дружеской атмосфере отработали всю повестку мероприятия, задумались над анализом производственных процессов в филиалах.

