В МИРЕ МОИХ ДОКУМЕНТОВ

№ 8

октябрь 2026 г.

Главная тема номера: “Лучший МФЦ - 2026”

МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



- Оценивать конкурсантов – задача не из простых. Абсолютно все – будь то опытные мастера индивидуального приема или сплоченные коллективы – безоговорочно достойны победы. Их главное преимущество заключается в том, что они видят эту работу изнутри: ежедневно сталкиваются с техническими нюансами и запросами граждан, а потому четко знают, как улучшить, ускорить или оптимизировать привычные процессы.

Алена Кашлева, председатель конкурсной комиссии – заместитель министра, начальник управления по социальным выплатам и обеспечению деятельности Министерства социальной защиты Алтайского края

Звездные участники, стр. 3

Что подарил конкурс, стр. 4

От новичка до наставника, стр. 6

КРАЕВОЙ УРОВЕНЬ. ИТОГИ

ЛИДЕРЫ ГОСУСЛУГ

16 октября были подведены итоги ежегодного конкурса «Лучший многофункциональный центр Алтайского края в 2026 году». За звание сильнейших боролись 9 профессионалов своего дела и 3 территориальных подразделения.

И вновь конкурс стал не просто борьбой за кубок, а реальной площадкой для диалога. В ходе профсоревнования участники прошли серию строгих и динамичных испытаний, проверку на стрессоустойчивость, знание нормативной базы и умение находить подход к каждому заявителю, а в финале поделились с экспертной комиссией своими уникальными идеями, рационализаторскими предложениями и готовыми проектами оптимизации услуг и рабочих процессов. Лучшие из них планируется внедрить во всю филиальную сеть края.

Экспертная комиссия из представителей Минсоцзащиты, МВД, Росреестра, Роскадастра, налоговой службы, СФР и МФЦ определила победителей в 3 ключевых номинациях:

- «Лучший универсальный специалист МФЦ Алтайского края» – для сотрудников, которые знают ответы на любые вопросы и способны безупречно решить самую сложную жизненную ситуацию заявителя;
- «Лучший специалист СПС» – для мастеров своего дела в секторах пользовательского сопровождения, помогающих гражданам быстро и легко освоить электронные госуслуги;
- «Лучший многофункциональный центр Алтайского края» в категории «Лучший малый филиал МФЦ» – здесь за лидерство боролись самые эффективные, уютные и клиентоориентированные малые отделения региона.

Лучшие специалисты в обеих персональных номинациях не просто получили заслуженное признание на уровне региона – уже в начале следующего года они будут защищать честь Алтайского края на Всероссийском конкурсе.

Приятным и ярким завершением конкурса стало вручение наград. Помимо Почетных грамот и Благодарностей все участники получили эксклюзивные подарки в фирменном стиле МФЦ: стильные шоперы, худи и уникальные блокноты в формате комиксов с собственной фотографией на обложке. А филиалам-победителям были вручены денежные сертификаты на приобретение важного, нужного или полезного для всего коллектива.

Поздравляем победителей и лауреатов с блестящими результатами и желаем удачи и победы на федеральном уровне в следующем году!

Продолжение на стр. 2

КРАЕВОЙ УРОВЕНЬ. ИТОГИ

Продолжение. Начало на стр. 1





Исполняющий обязанности директора МФЦ Алтайского края **Алексей Фомин**

- Участие в финале такого конкурса – уже огромная победа и подтверждение мастерства! Вы ежедневно доказываете, что центры «Мои Документы» не просто учреждение, а место, где искренне помогают людям. Спасибо за ваши идеи, за ваш труд, за стремление развиваться и за то тепло, с которым вы встречаете жителей края. Мы гордимся каждым из вас!





КОНКУРС. ДОСКА ПОЧЕТА

ЛУЧШИЕ ИЗ ЛУЧШИХ – 2026



Номинация

«Лучший универсальный специалист МФЦ Алтайского края»

I место:
Варкентин Елизавета Александровна,
филиал по Центральному району
г. Барнаула *(на фото – первая справа)*

II место:
Плахотная Татьяна Александровна,
филиал по Октябрьскому району
г. Барнаула *(на фото – третья слева)*

III место:
Шустова Лилия Александровна,
филиал по Ленинскому району
г. Барнаула *(на фото – третья справа)*

Номинация

Приз зрительских симпатий

Четвериков Роман Владимирович,
Рубцовский филиал
(на фото – второй справа)

Лауреаты

Аришина Елизавета Михайловна,
филиал по Ленинскому району
г. Барнаула *(на фото – первая слева)*

Татькова Кристина Артемовна,
филиал по Индустриальному району
г. Барнаула *(на фото – вторая слева)*



Номинация

«Лучший многофункциональный центр Алтайского края» в категории «Лучший малый филиал МФЦ»

I место:
Усть-Калманский,
руководитель Александр Хохлов
(на фото – в центре)

II место:
Локтевский,
руководитель Марина Воронина
(на фото – справа)

III место:
Благовещенский,
руководитель Оксана Овчарова
(на фото – слева)



Номинация

«Лучший специалист СПС»

I место:
Родохлебова Анастасия Анатольевна
Новоалтайский филиал
(на фото – в центре)
и **Гунченко Карина Викторовна**
Центральный офис
(на фото – справа)

Лауреат
Беляева Ирина Константиновна,
Смоленский филиал
(на фото – слева)



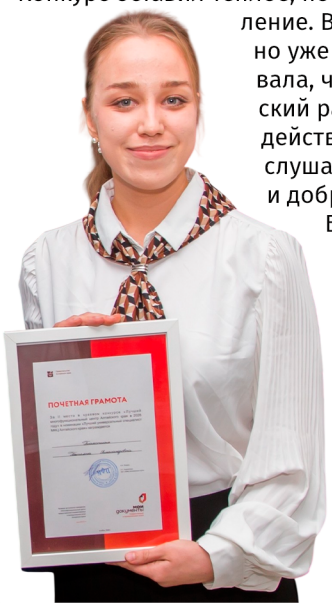
МНЕНИЯ

ПОБЕДИТЕЛИ И ЛАУРЕАТЫ «ЛУЧШЕГО МФЦ» ОБ УЧАСТИИ В ПРОФТУРНИРЕ

- Какие впечатления оставил конкурс, и что запомнилось больше всего?

Татьяна Плахотная:

- Конкурс оставил тёплое, по-настоящему доброе впечатление. Волновалась, конечно, но уже с первых минут почувствовала, что это не экзамен, а дружеский разговор с людьми, которым действительно интересно тебя слушать. И атмосфера была живая и доброжелательная...



Больше всего запомнилась колоссальная и всесторонняя поддержка: коллеги подбадривали и до выступления, и после, комиссия слушала внимательно и с уважением, и это придавало уверенности, что твои слова важны и находят отклик. Приятно, что в МФЦ ценят инициативу и дают возможность проявить себя.

Для себя вынесла главное: я не одна, за спиной – команда! Это придаёт сил предлагать новое и расти дальше. Спасибо всем!

- Что подарил вам конкурс, не жалеете ли о своем участии?

Кристина Татькова:

- ...Напротив – даже счастлива, что решилась сделать этот шаг и подала заявку! Это мощный вызов самой себе! Волнение порой просто зашкаливало, никому не признаюсь, что иногда тряслись коленки! Но мощная поддержка, которой окружили руководитель, коллеги и организаторы, буквально окрыляла...



И ни капли сожаления, что я только лауреат! Зато пережила невероятный спектр эмоций, прочувствовала потрясающую атмосферу праздника и увидела высочайший уровень организации.

Отдельное спасибо за чудесные подарки и интересный и глубокий тренинг в Краевом кризисном центре для женщин. Было незабываемо, и эти теплые воспоминания останутся со мной навсегда!

- Позади и период подготовки к конкурсу, и сам финал. Каким для вас оказался этот опыт?

Роман Четвериков:

- Подготовка, участие, финал – все для меня совершенно ново! За это время удалось познакомиться с коллегами из других филиалов, узнать истории каждого из участников, услышать их интересные идеи и предложения по улучшению нашей работы. Отдельно хочу поблагодарить организаторов за тёплый приём и помощь в подготовке. Многие советы, к которым я старался прислушиваться, оказались, что называется, - в тему.



А конкурс получился ярким, интересным и, конечно, волнительным. Было много эмоций, и все положительные!

Из Барнаула уезжал с чувством удовлетворения и радости: всё-таки не каждый день удаётся стать частью такого масштабного события, да ещё и получить награду!

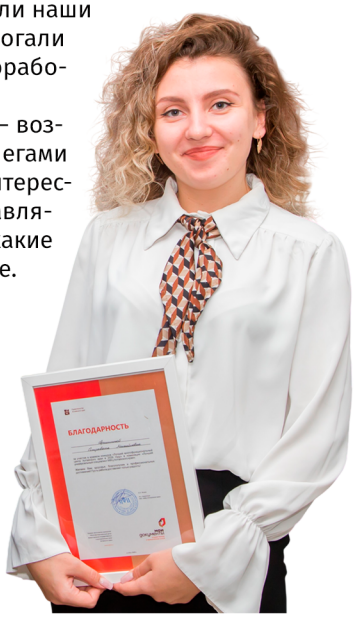
Очень хочется, чтобы такие конкурсы проводились и дальше, собирали больше участников, потому что это отличная возможность проявить себя и обменяться опытом, поделиться идеями и узнать что-то новое у коллег и единомышленников.

- Помогло ли участие в конкурсе по-новому взглянуть на свою работу и профессиональное развитие?

Елизавета Аришина:

- На конкурсе нужно было не просто показать свои знания, но и уметь объяснить свою точку зрения, аргументировать решения. И я считаю это очень ценным навыком, потому что в нашей работе важно не только знать, как правильно, но и понимать почему.

Особенно полезной оказалась обратная связь от жюри. Было приятно, что эксперты не просто оценивали выступления, а подробно разбирали наши ответы, давали советы и помогали понять, над чем ещё стоит поработать.



Ещё один важный момент – возможность пообщаться с коллегами из других филиалов края. Интересно было узнать, как они справляются с похожими задачами, какие подходы используют в работе. Иногда именно такой обмен опытом помогает по-новому взглянуть на привычные вещи.

Так что, конкурс точно помог: и по-новому взглянуть на свою работу, и на мой профессиональный рост. Знаю, над чем буду работать, что совершенствовать. Спасибо за этот опыт!

ФОТОФАКТ

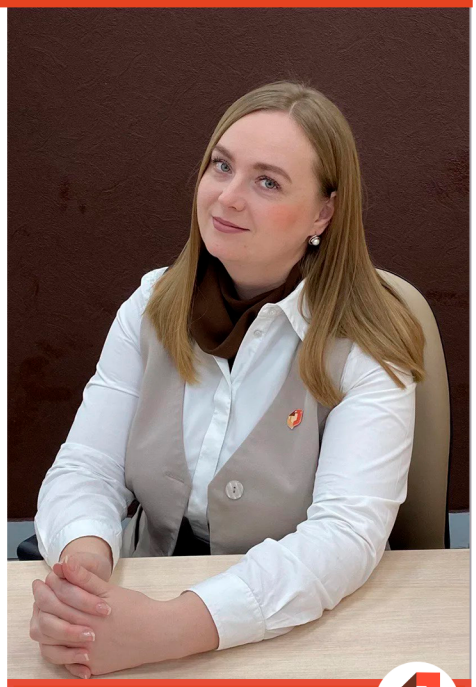
В ОБЪЕКТИВЕ - АТМОСФЕРА КОНКУРСА!



ОТ НОВИЧКА ДО НАСТАВНИКА

Ольга Романова: «Метод «зеленой ручки» - акцент на сильных сторонах!»

*Более 10 лет в МФЦ, сотни сложных дел и десятки благодарных учеников. Специалист Новоалтайского центра «Мои Документы» **Ольга Александровна Романова** точно знает, каково это – оказаться один на один с огромным потоком информации. Сегодня она сама выступает в роли наставника и использует в работе свой, особенный стиль обучения.*



НАСТАВНИК

- С чего начинался ваш профессиональный путь в МФЦ, и как строилось обучение новых сотрудников в то время?

- Моя работа в МФЦ началась в августе 2015 года. За это время я успела досконально изучить внутренние процессы, так как работала и на стойке выдачи документов, и на приеме. В тот период официального института наставничества в нашей организации еще не существовало. Мое обучение проходило в «полевых» условиях: меня сразу посадили на рабочее место, но между двумя опытными специалистами. Именно их поддержка, забота и готовность делиться знаниями помогли мне адаптироваться и подарили те знания и уверенность, благодаря которым я успешно работаю в МФЦ уже более 10 лет.

- Какие методы вы используете при работе с новичками, чтобы помочь им справиться с огромным объемом информации и стрессом?

- Для работы с новыми сотрудниками активно применяю метод «зеленой ручки»: акцентирую внимание не столько на промахах (как при проверке красной ручкой), сколько на успехах и сильных сторонах новичка. По себе знаю, что это существенно снижает уровень тревожности, дарит веру в собственные силы и помогает не бояться. Огромный объем информации — одна из главных сложностей в МФЦ, и мой метод позволяет воспринимать нагрузку спокойнее. А еще я всегда объясняю подопечным, что ошибки – это не катастрофа, а естественный процесс формирования личного опыта и багажа знаний. Первые три месяца (а иногда и дольше) недочеты и исправления в делах неизбежны, и это абсолютно нормальная часть адаптации, идеальным сразу быть невозможно.

- Как вы определяете, что новый сотрудник уже полностью готов к самостоятельной работе без постоянного контроля?

- Переход к самостоятельной работе должен быть плавным. Готовность сотрудника я определяю по нескольким ключевым маркерам. Во-первых, когда количество вопросов ко мне как к наставнику сводится к минимуму. Во-вторых, когда специалист начинает уверенно принимать решения сам, не дожидаясь советов и одобрения со стороны. И в-третьих, это заметно по психологическому климату: когда общение новичка с коллективом трансформируется из строго официально-делового в более теплое и дружеское.

- Бывают ли моменты, когда в процессе наставничества вам приходится быть жесткой, и как вы к этому относитесь?

- Наставничество – это не просто передача навыков, это огромная ответственность и серьезная дополнительная нагрузка. Поэтому иногда возникают ситуации, когда к подопечному необходимо быть строгой. Например, я строго требую, чтобы вся изложенная мною информация обязательно где-то фиксировалась, потому что надеяться только на память - мало. Если приходится проявить строгость, угрызения совести меня не мучают. Я отношусь к этому спокойно, так как это сугубо рабочие моменты, необходимые для качественного обучения и предотвращения ошибок в будущем. Да простят меня мои ученики!

- Какие вопросы вы задаете стажерам на первых этапах, и могут ли они показаться некорректными?

- При знакомстве с новичками я всегда задаю три прямых вопроса: «Зачем тебе работа в МФЦ?», «Готов ли ты к большому потоку людей?» и «Как бы ты повел себя в той или иной [сложной] ситуации?».

Да, эти вопросы могут показаться излишне резкими или некорректными, но для меня они принципиально важны. Хочу четко понимать мотивацию человека и то, ради чего он пришел в нашу организацию. Работа с людьми требует высокой стрессоустойчивости, и лучше честно оценить готовность сотрудника «на берегу».

- МФЦ славится системой бережливого производства 5С. Есть ли у вас личные талисманы на рабочем месте, которые помогают справляться с нагрузкой и плохим настроением?

- Есть! При наличии 5С в МФЦ я их так и называю «5С-талисманы» *(улыбается)*. Это маленькие, очень трогательные «обережки», которые своими руками сделал мой сынишка. Для меня они бесценны и буквально спасают меня, помогают восстановить душевное равновесие после особенно сложных, запутанных дел или после общения с недоброжелательно настроенными заявителями.



Продолжение на стр. 7

ОТ НОВИЧКА ДО НАСТАВНИКА

Продолжение. Начало на стр. 6

Екатерина Ратникова: «В МФЦ я работаю, развиваюсь, расту!»

*Каждый день через окно **Катерины Андреевны Ратниковой** проходят десятки горожан – каждый со своей проблемой, настроением и ожиданиями. Она работает специалистом приема в Центральном офисе чуть больше года, но уже твердо знает: хороший сервис в госучреждении начинается с искренней улыбки и желания помочь.*

- Как проходит обычный рабочий день универсального специалиста?

- Мой день – поиск баланса между работой с документами и помощью людям. Утро всегда начинается с важного ритуала: проверяю электронную почту, чтобы изучить все свежие изменения в регламентах, а затем готовлю рабочее место к приему. Основную часть времени занимает живое общение: прием заявителей, проверка правильности заполнения документов и консультирование. Больше всего в рутине я ценю возможность помогать людям здесь и сейчас, оперативно находя решения даже для самых запутанных ситуаций.

- Ежедневно вы принимаете десятки людей с разным настроением и запросами. Что в этом потоке для вас сложнее всего, а что приносит наибольшее удовольствие?

- Главная трудность – правильно интерпретировать запрос человека. Порой заявители приходят с очень нестандартными или неожиданными вопросами, и требуется время и усилия, чтобы докопаться до сути. А вот самое интересное для меня – это как раз масштаб задач. Мне искренне нравится работать с огромным объемом информации и документов: раскладывать все по полочкам, наводить порядок в процессах и выполнять свою работу безупречно аккуратно.

- Что, по вашему мнению, отличает высокий уровень сервиса в государственных структурах?

- Всё упирается в человеческое отношение. Хороший сервис – это когда сотрудники искренне вежливы, приветливы и нацелены на результат, а не на отписку. Это готовность оперативно подключиться, задействовать все доступные ресурсы и найти выход из любой проблемы гражданина. И, разумеется, это понятная, доступная и актуальная информация для каждого.

- Кто помог вам адаптироваться в профессии, и какие эмоции у вас вызывает работа в МФЦ сегодня?

- Моим главным проводником в профессию стала **Марина Щукарева.**



Она научила меня абсолютно всему: от тонкостей работы со всеми видами госуслуг до стрессоустойчивости и умения справляться с чужой агрессией. Марина Андреевна всегда защищала и поддерживала меня в сложные моменты, и я благодарна ей за то, что состоялась как специалист. Именно благодаря такой мощной поддержке у меня никогда не возникало желания уйти – напротив, есть огромный стимул работать, развиваться и расти в МФЦ дальше.

БЛАГОДАРНОСТЬ

ДОРОГИЕ КОЛЛЕГИ, ВЫ – ГЛАВНАЯ СИЛА И ГОРДОСТЬ МФЦ!

Каждый день вы доказываете, что для вас не существует невыполнимых задач. От лица руководства выражаем огромную благодарность за вашу невероятную энергию, искреннюю вовлеченность и активную жизненную позицию!

Ваша суперсила – успевать всё и везде! Восхищаемся вашей способностью совмещать сложнейшую ежедневную работу с постоянным развитием и добрыми делами. В октябре спасибо каждому из вас за:

- тягу к знаниям: вы блестяще проявили себя в IX Всероссийском онлайн-зачете по финансовой грамотности и успешно прошли обучение на курсах Банка «Практичные финансы»;

- цифровую активность: ваша вовлеченность и подписки на официальные каналы в МАКС помогают нам оставаться единой, сплоченной цифровой экосистемой;

- народное признание: благодаря вашей работе мы собрали огромное количество теплых и добрых отзывов на платформе 2ГИС;

- чуткость и уважение: в месячник пожилого человека вы подарили особое внимание, заботу и душевное тепло заявителям серебряного возраста;

- за улыбки в условиях многозадачности: работа с людьми – самый сложный, эмоциональный и ответственный труд из всех существующих. Работать в МФЦ – значит ежеминутно удерживать в голове сотни регламентов, переключаться между десятками разных задач и при этом оставаться человеком.

Несмотря на большую нагрузку, вы успеваете встречать каждого заявителя искренней улыбкой. Именно ваши улыбки и доброжелательность превращают сложный государственный процесс в простой, понятный и комфортный сервис для граждан. Вы не просто оказываете услуги – вы помогаете людям, успокаиваете их и дарите уверенность.



Спасибо за ваш труд, за ваше терпение и за то, что вы делаете нашу общую рабочую жизнь такой яркой, динамичной и наполненной смыслом!