

Главная тема номера: Межрегиональный форум МФЦ на Алтае

СЛОВО ДИРЕКТОРА

Цель – повышение качества

Этот форум стал прекрасной площадкой для обмена опытом и поиска новых решений. Мы обсудили ключевые направления развития МФЦ, поделились лучшими практиками и наметили конкретные шаги для повышения качества услуг. Уверена, что благодаря таким встречам мы сможем сделать работу Центров госуслуг еще более эффективной, удобной и клиентоцентричной.

*Наталья Яковлева,
директор Центра развития МФЦ, Москва*



Польза окружных,
стр. 4

С юбилеем,
филиалы,
стр. 5

ФОРУМ

«Вместе создаем лучшее»

Под таким девизом 20-21 марта на территории Алтайского края и Республики Алтай проходил Межрегиональный форум инновационных практик развития центров госуслуг.

В Форуме приняли участие представители МФЦ 17 регионов. Почетными гостями впервые стали депутат Государственной Думы Федерального Собрания РФ **Даниил Владимирович Бессарабов** и заместитель председателя Правительства Республики Алтай **Александр Сергеевич Прокопьев**.

В первый день встречи на территории Алтайского края представители региональных центров оптимизации поделились своими практиками организации деятельности центров. Одной из ключевых тем стала роль бережливого управления и процессного подхода в работе. Первый день завершился

Продолжение на стр. 2





Продолжение. Начало на стр. 1

активной работой в командах: участники создавали карты компетенций с целью формирования эффективных межрегиональных команд по реализации проектов.

Программа второго дня на территории Республики Алтай предусматривала участие высокопоставленных гостей и обсуждение важных тем: оказание «первой помощи» заявителям, пострадавшим от кибермошенников, усовершенствование работы секторов пользовательского сопровождения, развитие проактивного информирования насе-

ления об услугах и мерах поддержки, включение профессии «специалист МФЦ» в общероссийский классификатор профессий. Обсуждали активное продвижение и тиражирование наработанных практик на Всероссийских конкурсах и форумах.

На два дня площадки Форума стали центром выработки совместных решений по улучшению качества работы МФЦ по всей стране.

Александр Прокопьев убежден, что «эта площадка станет центром эффективной коммуникации, выработки совместных стратегических решений для более слаженной и клиентоцентричной работы много-

функциональных центров» и пожелал «продуктивного диалога и плодотворной работы».

В завершение работы представители Клуба лидеров изменений обсудили результаты Форума и планы работы на 2025 год по ВКС с **Кириллом Албычевым**, и.о. директора Департамента обеспечения качества предоставления государственных услуг населению и выполнения государственных функций Минэкономразвития России. Кирилл Сергеевич ответил на вопросы участников и дал поручения по направлениям работы на ближайший год, поблагодарив за «стремление представителей МФЦ создавать новые проекты и вырабатывать решения, которые позволяют сделать этот мир лучше».



Продолжение на стр. 3



СПРАВКА:

Профессиональное сообщество «Клуб лидеров изменений» создан в марте 2024 года. Основная цель — разработка стратегии развития, выделение ключевых и перспективных направлений работы, которые важны гражданам и сделают взаимодействие с государством более удобным и простым во всех МФЦ на территории России.

Продолжение. Начало на стр. 1

” — МФЦ — это успешный проект, который состоялся в каждом регионе России. Это заслуга тех, кто занимается развитием МФЦ, партнеров и бизнеса, которые поверили в успешность кейсов и вместе развиваются. Государственные сервисы, госуслуги развиваются, набирают обороты, и многое становится доступно в один клик. МФЦ будет жить и развиваться. Вам стали доверять госструктуры, потому что ваша компетенция взаимодействия с людьми более эффективна и продвинута. В этом ваша заслуга. Мне близки подходы, которые применяются в МФЦ. Хочу поблагодарить вас за работу, пожелать успехов и профессионального диалога.

*Даниил Бессарабов,
депутат госдумы ФС РФ*



СОТРУДНИЧЕСТВО

Дружеская встреча с пользой

В марте состоялись еще две окружные встречи филиалов МФЦ Славгородского и Каменского округов. Руководители и специалисты Славгородского, Благовещенского, Бурлинского, Ключевского, Кулундинского, Родинского, Суетского, Табунского, Хабаровского, Каменского, Баевского, Завьяловского, Крутихинского, Панкрушихинского, Тюменцевского центров и МФЦ в ЗАТО п. Сибирский и городе Яровое обсудили широкий спектр вопросов.



Вопросы о наставничестве, работе оргтехники, заработной плате и услугах участники окружных смогли задать непосредственно директору **Елене Ключевой** и ее заместителям. Все моменты в отношении предзаписи и электронной очереди обсудили с сотрудником отдела автоматизации, а еще

обменялись с коллегами опытом по услугам МФЦ в осваиваемой сейчас программе КОМЭКС.

Окружные встречи прошли результативно и в дружелюбной атмосфере, за которую отдельное спасибо филиалам — площадкам окружных: Благовещенскому и Каменскому!



ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ

Декада – для людей

Декада – это 10 дней. И хотя Локтевский, Зональный и филиал по Индустриальному району Барнаула в минувшем месяце отпраздновали по 10 лет, кажется, что все началось только вчера...



Филиал по Индустриальному району г. Барнаула

А сегодня тройка этих успешных, профессиональных и дружных коллективов — места силы, островки комфорта для заявителей, которые быстро и с улыбкой получают услуги и решают свои вопросы.

Именинников поздравляли представители городской и районных администраций, Думы, руководство и колле-

ги МФЦ. Они отмечали значительный вклад каждого из центров «Мои Документы» в повышение качества предоставления государственных и муниципальных услуг.

Коллектив — это грамотные мастера услуг, доброжелательные, ответственные, надежные коллеги и просто отзывчивые и понимающие люди. Почти



Локтевский филиал

все они отмечены наградами разного уровня.

Поздравляем юбиляров и от всего сердца желаем быть для заявителей первыми помощниками, которым доверяют безоговорочно! Всем сотрудникам — здоровья, счастья, благополучия и взаимопонимания!



Зональный филиал