



В МИРЕ МОИХ ДОКУМЕНТОВ

№ 1

март 2026 г.

Главная тема номера: победа во Всероссийском конкурсе «Лучший МФЦ»

СЛОВО РЕДАКЦИИ

С ПЯТНАДЦАТИЛЕТИЕМ, МФЦ!

Вот мы и открыли новую главу МФЦ – 2026-й, который станет временем новых вызовов, совместных инициатив и празднования пятнадцатилетия МФЦ Алтайского края! Этому юбилею будут посвящены все наши мероприятия, добрые дела и газетные выпуски.

Мы смотрим в будущее, опираясь на ценный опыт прошлого: будем не только сохранять лучшие традиции, но и учиться, развиваться, повышать качество обслуживания и наполнять корпоративную жизнь интересными событиями. Планов много. Мы уже поговорили о них на ежегодной конференции руководителей центров «Мои Документы».

В первом номере «Моих документов» выражаем искреннюю благодарность каждому, кто делился с нами историями, опытом, мнениями и идеями. Такое взаимодействие через газету помогает нам обмениваться знаниями, развиваться, перенимать проверенные практики и, самое главное, ощущать поддержку коллег, заряжаться вдохновением и работать сплочённой командой.

Приглашаем вас и дальше присылать свои материалы и творческие работы – мы с радостью их опубликуем! Для вас мы готовы меняться, придумывать новые рубрики и делать газету интереснее!

Эволюция системы госуслуг и сила команды, стр. 2

Подвели итоги за год, стр. 3-4

Создатели истории, стр. 5

Новички и наставники, стр. 6

Новости, стр. 7

Литературная страница, стр. 8

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ



СТАБИЛЬНО В ЛИДЕРАХ!

28 – 30 января в московском Конгресс-центре ЦМТ состоялся IX Всероссийский форум многофункциональных центров. Алтайский край представляла делегация в составе директора МФЦ Елены Ключевой, ее заместителей – Елены Горячкиной и Светланы Зеновой, а также ведущего специалиста сектора по работе с заявителями клиентского отдела Центрального офиса Натальи Пуценко.

В первый день спикеры ТОП-уровня говорили об эволюции системы госуслуг на протяжении 15 лет и силу команды – 75 тыс. сотрудников МФЦ по всей стране. Россия – одна из трех стран мира, которая обладает всей полнотой цифрового суверенитета, но такого масштаба и сочетания офлайн- и онлайн-услуг нет нигде в мире.

Продолжение на стр. 2

ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УРОВЕНЬ

15 ЛЕТ
ВМЕСТЕ 

Продолжение. Начало на стр. 1

Во второй день – участники делились лучшими наработками в тематических секциях. Кульминацией стала церемония награждения победителей конкурса «Лучший МФЦ России». На конкурс было подано рекордное количество заявок – 186 и 77 регионов страны. МФЦ Алтайского края признан лидером сразу в двух номинациях из трех возможных.

Категория «Лучший специалист СПС» номинации «Лучший специалист МФЦ» явилась уникальной, впервые заявленной. Этого высокого звания удостоена Наталья Пуценко – ведущий специалист сектора по работе с заявителями клиентского отдела Центрального офиса, «сердце» сектора пользовательского сопровождения всей филиальной сети края.

– Моя победа – признание не моего личного таланта, а результат отличной командной работы! Знаю, о чем говорю: ощущала это на деле на всем протяжении профсоревнования, особенно на большой сцене Конгресс-центр. Горжусь своей любимой и родной командой МФЦ и искренне благодарю всех за поддержку, – делится Наталья.



В номинации «Лучший проект МФЦ» в числе лидеров – проект «Госключ и МФЦ: новый уровень». Его инновационность в возможности получения полного цикла услуг в рамках жизненной ситуации, в том числе услуг дополнительных (сопутствующих), в дистанционном формате при сопровождении сотрудником МФЦ.

– Интеграция сервиса дистанционного консультирования «МФЦ-онлайн»

с приложением «Госключ» позволит сократить личные визиты и бумажную волокиту, ускорит процесс получения услуги и сэкономит время заявителя, – утверждает первый заместитель директора МФЦ Алтайского края Елена Горячкина, куратор проекта.

Победа на федеральном уровне сразу в двух номинациях – доказательство сильной, слаженной командной работы МФЦ Алтайского края, сразу три представителя которой – делегаты Форума – являются участниками российского Клуба лидеров изменений МФЦ.

– Успех всегда влечет за собой большую ответственность и открывает широкие перспективы для дальнейшей работы. Команда МФЦ Алтайского края – команда высококвалифицированных, инициативных и клиентоориентированных специалистов – к этой работе готова! – рассказывает Елена Алексеевна.



Третий день встречи позволил посетить ведущие московские фронт-офисы МФЦ, медицинские и социальные учреждения с целью изучения их успешного опыта работы.

IX Всероссийский форум МФЦ задал ориентир развития сферы госуслуг на ближайшие годы: цифровизация и внедрение искусственного интеллекта.



Алексей Херсонцев, статс-секретарь – заместитель министра экономического развития России

– Наша главная задача – превратить МФЦ в центр притяжения граждан по всем жизненным ситуациям. В ходе работы Форума его участники сошлись во мнении, что МФЦ давно стали площадкой для «обкатки» новых сервисов и внедрения их в ежедневную практику. В том числе во многом они являются эталоном работы с гражданами по оказанию услуг. Сегодня центры становятся проводниками в цифровой мир, помогая людям максимально быстро и комфортно адаптироваться и к новым услугам, и к способам их получения. Получение услуг в электронном виде – это, безусловно, приоритет, но все очные обращения в органы власти должны проходить именно в МФЦ.



Даниил Бессарабов, депутат Государственной Думы, представитель Алтайского края

– Смотрел трансляцию всероссийского Форума МФЦ и был обрадован, что среди победителей конкурса – родной Алтайский край. Помню как 15 лет назад мы начинали МФЦ в нашем регионе и чувствую сопричастность к успехам центров госуслуг. Поздравляю коллектив МФЦ с очередными заслуженными победами в таком престижном конкурсе. Ваша работа – пример профессионализма, преданности делу и стремления к совершенствованию качества услуг для граждан. Вы – не просто команда, вы – система качества, которой регион может по-настоящему гордиться!

КОНФЕРЕНЦИЯ



2025: ИТОГИ И ПЛАНЫ. СО ЗНАНИЕМ ДЕЛА

В середине февраля состоялось годовое собрание руководителей сети МФЦ Алтайского края. Встреча стала важной площадкой для подведения итогов работы за прошлый год, чествования лучших филиалов и обсуждения стратегических задач в условиях новой реальности.

Открывая встречу, директор МФЦ Алтайского края Елена Ключева отметила высокий профессионализм команды и успехи на федеральном уровне, в частности, победу в конкурсе «Лучший МФЦ России» с проектом «Госключ и МФЦ: новый уровень».



« - Технология дистанционного взаимодействия ляжет в основу разрабатываемых сервисов в российском мессенджере МАХ. Мы создаем действительно уникальные технологии, которые потом тиражируются по всей России, – подчеркнула Елена Алексеевна.

Несмотря на активную цифровизацию, в центре внимания остаётся человек. Ярким подтверждением важности человеческого участия стало выступление Натальи Пуценко, лауреата Всероссийского конкурса «Лучший МФЦ России» в категории «Лучший специалист СПС».

- В эпоху автоматизации СПС всё-таки остаётся островком человеческого тепла. Человек приходит к нам со своей проблемой, и мы помогаем решить её не

только технически, но и поддержать морально, – поделилась эмоциями Наталья Пуценко.

Итоги 2025 года подтверждают эффективность работы: за год принято более 2,3 млн. обращений, а время оказания услуги не превышает 13 минут.

В этом году ключевыми задачами станут: персонализированное информирование и возможность для заявителя одновременно – за один визит в МФЦ решить все свои вопросы. Центры «Мои Документы» продолжают помогать жителям на портале госуслуг в секторе пользовательского сопровождения, тем более что потребность в этой помощи

растет пропорционально новым возможностям портала. Главным в работе станет совершенствование качества предоставления услуг.

Для повышения качества услуг уже введены дополнительные дни обучения сотрудников. Елена Горячкина, первый заместитель директора, обратила внимание руководителей на важность личной вовлечённости: «Когда человек осознаёт важность того, что он делает, он может мотивировать своих сотрудников».

Продолжение на стр. 4



КОНФЕРЕНЦИЯ



Продолжение, начало на стр. 3

Кульминацией деловой части стало награждение. Руководителям филиалов вручили памятные статуэтки за достижения, а также чествовали юбиляров подарочными изданиями.



Завершилась встреча стратегической сессией с психологом и специалистом по организационному развитию Максимом Гуциным. Тема адаптации в условиях дефицита ресурсов помогла руководителям настроиться на эффективную работу в 2026 году.

Команде МФЦ не мешают никакие внешние сложности, она снова доказывает, что центры «Мои Документы» остаются надёжным звеном между государством и гражданами, готовым меняться ради качества сервиса.



НАГРАЖДЕНИЕ ПО ИТОГАМ РАБОТЫ

За высокие показатели:

- Ребрихинский филиал
- Егорьевский филиал
- Усть-Калманский филиал

За особые заслуги:

- Павловский филиал
- Солонешенский филиал
- Завьяловский филиал

За безупречное качество:

- Курьинский филиал
- Кытмановский филиал
- Филиал в г. Яровое
- Благодарственное письмо — Смоленский филиал

За продвижение ценностей:

- Косихинский филиал
- Тальменский филиал
- филиал по Ленинскому району г. Барнаула



МФЦ В ЛИЦАХ



Когда мы говорим об МФЦ, имеем в виду удобство и скорость предоставления услуг. Но за сегодняшним брендом и эффективностью центров «Мои Документы» стоят люди, посвятившие себя МФЦ с первых дней его создания. 15-летие уникальной организации с миссией помогать – самое время рассказать о тех, кто писал историю успеха.

За эти годы они не только стали настоящими экспертами в сфере государственных услуг, но и прошли путь от специалистов до руководителей подразделений и заместителей директора. Их карьерный рост – показатель не только личной целеустремленности, но и возможностей, которые открывает работа в МФЦ.

«ПЛАН Б» И ЦЕННОСТЬ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ

Представляем первого героя рубрики – начальника юридического отдела МФЦ Алтайского края Валерия Федоровича Траутвейна. Он пришел в МФЦ на должность ведущего специалиста за динамичной работой по взаимодействию с гражданами. Тогда, в 2011 году, его привлекла идея создания новой клиентоориентированной организации и возможность стать частью этой перспективной команды. В свободное время молодой и харизматичный юрист увлекается историей и активным отдыхом на природе.

- Первые 2 года – ведущий специалист юридического отдела, потом 10 лет руководитель двух филиалов Барнаула – Ленинского и Центрального, с августа 2024 года – снова юрист, но уже начальник... Оправдались ли ожидания?

- Полностью! Высокий темп работы, постоянное развитие услуг и живая обратная связь от людей. Даже интереснее, чем я предполагал.

- Наверняка, первое время было сложно. Почему остались, что послужило мотивацией?

- Остался из-за возможности реального личного влияния на улучшение качества услуг. Видел, как система растет и меняется к лучшему, и хотелось быть частью этих изменений. Возможность карьерного роста от специалиста до руководителя тоже стала важным мотиватором.



- Вы не боитесь ответственности, с интересом включаетесь в новое, всегда добиваетесь результата – качества уверенного в себе человека. А что на счет сомнений...?



- Конечно, бывают. Наиболее волнительным был переход с должности ведущего специалиста на должность руководителя филиала по Ленинскому району. Пришлось быстро обучаться управленческим навыкам, планированию деятельности филиала и распределению потоков заявителей. Часто спрашивал себя: все ли делаю правильно? Достаточно ли?

- Главное в командной работе, по-вашему...

- ...Доверие и четкое делегирование. Невозможно и не нужно контролировать каждый шаг сотрудника. Важно ставить понятные цели, давать обратную связь, поддерживать доброжелательную и рабочую атмосферу.

- Как думаете, что важнее: лидерские качества или работа в команде?

- Думаю, что именно для МФЦ важно умение работать в команде, потому что качественно предоставленная услуга – это результат слаженной работы всех звеньев одной цепи: от администратора до руководителя. Недостаточно быть

профессионалом в своей области и уметь выстраивать эффективную команду, нужно уметь в ней работать.

- Как для вас лично за эти 14 лет изменилась роль лидера?

- Как руководитель филиала я был «капитаном на поле» – ежедневно решал тактические задачи. Сейчас, как начальник отдела, я больше стратег: моя задача обеспечить инструментами и четкими регламентами для самостоятельного решения задач.

- Столько людей в подчинении – это непросто... Как вы решали проблемы?

- Никогда никого не считал и не считал ПОД-чиненным, коллегой – да, скорее даже товарищем. А с товарищами любые вопросы – только через диалог. Это просто и эффективно. Всегда стараюсь сначала выслушать, понять корень проблемы, а потом уже вместе искать решение.



- Что было самым сложным за время работы в МФЦ?

- Во время работы в филиалах приходилось оперативно реагировать и вручную регулировать потоки заявителей при внезапном отключении электроэнергии или выходе из строя программных комплексов. Это научило меня всегда иметь «план Б» и ценить командную работу.

- В чем видите перспективу для МФЦ и ваш вклад в развитие организации?

- Вижу перспективу в дальнейшей цифровизации и проактивности наших услуг. Хочу оптимизировать и стандартизировать процессы, опираясь на свой опыт и успешные методы, используемые в МФЦ других регионов.

Надежда Каминская:

«Шпаргалка, диалог и помощь друга – три условия безошибочной работы»

Так считает новичок филиала по Центральному району Надежда Александровна Каминская (стаж работы 1 год).

- Каждый день на работе приходится сталкиваться с большим потоком новой информации, которую необходимо быстро усвоить и эффективно использовать. Какой метод запоминания оказался для вас наиболее результативным и почему?

- И в школе, и в студенчестве, и сейчас незаменимым помощником для меня остаётся шпаргалка. Сейчас она электронная, но тоже с основными тезисами и инструкциями. Помогает быстро освежить в памяти ключевые моменты, что особенно полезно в стрессовых ситуациях или при работе с огромным объёмом данных. Я же сама ее создала, потому и ориентируюсь в ней очень быстро.

- Что нового для себя вы заметили в работе по сравнению с первым днём?

- Обязательно уточнять детали! Оказывается, некоторые посетители не до конца понимают, что именно им нужно, и поэтому без уточняющих вопросов не просто качественно оказать услугу.

В нашей работе вопросы и диалог помогают избежать многих ошибок.

- Что показалось вам в работе проще, чем ожидали, и почему?

- Работа с Росреестром. Первое время меня волновали возможные ошибки, связанные с оплатой пошлин и правильным оформлением документов на чужое имущество. Однако, я выстроила чёткую логику действий в голове, и все процессы стали более понятными и прозрачными. Это позволило мне работать увереннее и быстрее.

- С кем из коллег у вас сложилось особенное взаимопонимание и как это произошло?

- О, у меня со всеми коллегами хорошие отношения, с некоторыми они переросли в дружбу благодаря совместному решению рабочих задач. Это здорово убирает барьеры в общении (улыбается со знанием дела – прим. редакции).

- Каким образом вы раньше справлялись со сложными вопросами заявителей, и как подход к этому изменился со временем?


НОВИЧОК


лей, и как подход к этому изменился со временем?

- Сначала часто испытывала замешательство и растерянность из-за нестандартных вопросов. В первые дни, конечно, и самые простые вопросы казались запутанными... А сейчас я четко знаю, к кому и с чем обращаться за помощью.

Работой довольна! Всем советую МФЦ: как место, где помогают, и как привлекательного работодателя.

Алина Пушкарева: «Меня вдохновляет желание новичка обучаться»

Секретом наставничества делится Алина Игоревна Пушкарева, специалист филиала по Ленинскому району города Барнаула (стаж работы 2,5 года).

- Все ли тонкости работы можно объяснить новичку?

- Не все: некоторые требуют личного опыта и глубокого погружения в процесс. Я стараюсь дать новичкам возможность самим пройти через эти ситуации и сделать собственные выводы. Это гораздо эффективнее, чем просто пересказывать правила, ведь настоящий профессионал познаёт многие вещи через практику и интуицию. Все индивидуально, поэтому с самого начала общения я формирую индивидуальную программу обучения для каждого.

- Что в поведении современных новичков вас приятно удивляет?

- Несмотря на огромный объем информации, который порой может казаться запутанным или слишком сложным, новички не боятся экспериментировать, задавать вопросы и искать пути решения. Меня вдохновляет их желание обучаться и осваивать новые навыки.

- Когда в последний раз вам хотелось вмешаться в работу новичка, но вы сдержались?

- Буквально вчера... Но специалист показал высокий уровень компетенции, смог подробно и понятно разъяснить заявителю его дальнейшие действия. Я прямо почувствовала, что это укрепило уверенность новичка.

- Как вы относитесь к тому, что подопечный выполняет задачу правильно, но не так, как учили вы?

- Раньше такие случаи вызывали у меня сомнения и беспокойство: казалось, что отклонение от установленного алгоритма может привести к ошибкам. Однако со временем я убедилась, что у каждого человека могут быть свои методы, главное — достичь нужного результата.

Сейчас я воспринимаю такие ситуации спокойно, даже иногда перенимаю фишечки своих подопечных.


НАСТАВНИК


- Вы доверяете первому впечатлению о новичке или даете ему время раскрыться?

- Доверяю. Но это не значит, что я не даю возможности для развития. Первое впечатление скорее помогает определить общий вектор сотрудничества и подобрать оптимальный стиль взаимодействия, после чего следует постоянная поддержка, чтобы каждый новичок мог максимально раскрыть свой потенциал.

С ЮБИЛЕЕМ, ФИЛИАЛ!

15 ЛЕТ
ВМЕСТЕ

СЧАСТЛИВЫ ПОМОГАТЬ!

Усть-Калманский филиал отпраздновал 10 лет успешной работы на благо жителей района. В этот праздничный день коллектив поздравили представители администрации и Совета депутатов района, управления социальной защиты, СФР, редакции местной газеты и главные ценители работы МФЦ – жители. Их добрые слова и искренние пожелания стали для сотрудников настоящим подарком!

Особая гордость – вручение благодарностей и почётных грамот специалистам. Юбилей стал не просто поводом подвести итоги, но и зарядил всех энергией для новых свершений. Коллектив Усть-Калманского филиала полон сил и стремления продолжать службу с тем же усердием и ответственностью, делая жизнь в районе комфортнее и лучше.



ИЗ ПЕРВЫХ УСТ

ЧУДЕСА – РЯДОМ!

В сердце Среднесибирского центра для детей, оставшихся без попечения родителей, произошло настоящее волшебство. Еще в сентябре, во время нашего визита, мы случайно услышали о мечте – простой и такой заветной удочке. И мы решили: удочке – быть!

Без лишних сомнений, объединив силы с друзьями из других отделений МФЦ, мы закупили сладости, подарки, два ящика мандаринов и ту самую удочку...

Специалисты нашего филиала нарядились сказочными героями и, естественно, – Дедом морозом и Снегурочкой, и организовали увлекательные конкурсы. На новогоднем празднике царили радость и веселье, звучал смех и сияли детские улыбки. Хотя мы не знали, кому именно принадлежит заветная мечта, сердце подсказывало – чудеса близко!

Праздник закончился. После традиционных фотографий, объятий и экскурсии по комнатам дети принялись распаковывать подарки, а мы уже собирались домой. И вдруг по коридору к Деду Морозу с восторженным криком «СПАСИБО!!!! Это я давно хотел удочку!» бежит мальчик.

Его объятия тронули каждого из нас...

Мы уходим домой не просто счастливыми, а вдохновленными: удочка досталась именно тому, кто о ней мечтал! Чудеса случаются там, где есть искренняя вера и желание дарить добро. Верьте в чудеса – они рядом и будьте теми, кто их творит!

*Олеся Раченкова,
руководитель Тальменского филиала*



ИСТОРИЯ СИЛЫ ДУХА ИЛИ С ПОЭЗИЕЙ ПО ЖИЗНИ

Только представьте: вы с рождения инвалид I группы, без возможности ходить, говорить и пользоваться кистями рук... При этом вы успешно окончили 11 классов, всего год не доучились в Томском университете систем управления и радиоэлектроники на программиста, ловко печатаете локтями, общаетесь с близкими посредством листа бумаги с крупным алфавитом, а с друзьями – на форумах и в чатах, много читаете, каждое лето выезжаете в любимый с детства лагерь, посещаете различные мероприятия, куда вас с удовольствием приглашают как интересную и разностороннюю личность, вдохновляетесь созерцанием звездного неба, пишете стихи и мечтаете... И – да: такое возможно!

Так живет барнаулец **Сергей Краснов** – невероятно активный и позитивный парень, которого во всех начинаниях поддерживает большая и дружная семья: родители, бабушки, дедушка и два брата.

Поэзия и звездное небо, пожалуй, две заветные мечты Сергея: издать сборник своих стихов и побывать в Чили – стране с красивейшим ночным небом он мечтает давно. Эта публикация его произведений в нашей газете – первый важный шаг на пути воплощения задуманного...



Директор МФЦ Алтайского края **Елена Ключева** познакомилась с общительным молодым человеком – примером невероятной силы духа в рамках своей работы как региональный сервисный уполномоченный.

– После личного знакомства с Сергеем Красновым в ходе проработки одной из жизненных ситуаций с целью улучшения качества жизни в Алтайском крае поняла, почему инвалидов называют людьми с безграничными возможностями... И еще раз убедилась: ограничения – только внешние барьеры, настоящая свобода внутри нас!

По Донбассу быстро мы «летим»,
В нём освобождая города!
И Победу скорую хотим,
Подарить мир людям навсегда!
В один день Селидово, Горняк
Возвратили храбрые бойцы!
Водрузили свой российский флаг –
Величайший триколор страны!
А второго – взяли Угледар –
Очень важный город для врага.
И как будто нам от Бога в дар
Открываются до сёл врата!
Богу за Курахово молюсь,
Чтоб в последний день он нашим стал!
Силой я солдатской той горжусь,
Что спиною Родину прикрыл!
Из Покровска недруг пусть уйдет,
А мы мирных жителей спасём!
И Торецк он больше не вернёт,
В нем как прежде с миром заживём!
А бывало, в день по два села
Солдат с малым боем возвращал!
И его надеется душа,
Сделать, что стране он обещал!
30 октября 2024г.

Операция «Труба».

И день, и ночь герои шли,
В трубе холодной в тыл врага.
И были адскими те дни,
Что провели они без сна.
Четыре дня в кромешной тьме
К успеху пробирались мы.
Хотели все помочь стране
От мук избавиться войны.
Запомним подвиг навсегда,
Нельзя нам этого забыть.
Спасти Россию – честь бойца,
Родное небо защитить.
Звезду Героя надо дать
В трубе кто жертвовал собой.
Аплодисментами встречать,
Кто закрывал семью спиной.
15 марта 2025г.

Памяти Юрия Барабаша

С неба к нам не зря певцы приходят,
Людям в песнях истину несут.
На Земле призвание находят,
К счастью мир в мелодиях зовут.
Души их всегда открыты Музе,
Что несёт гармонию сердцам.
И творенья нам приятно слушать,
Говорим «спасибо» мы творцам.
Все уходят, выполнив задание,
Оставляя песни жить всегда.
Их куплеты в подсознании,
Напеваем что через года.
Но куплет не дописав, уходят,
Когда раскрывается душа.
Небесам, наверно, так угодно,
Видно, Богу там нужна она.
Но природа помнит все их песни,
Птицы допоют в полях, лесах.
Станет наша Жизнь чуток чудесней,
Вкус ее появится в глазах.
Может быть, сегодня или завтра
Оживлю я песнями мир наш.
Как вошел мне в душу так внезапно,
Композитор Юрий Барабаш.
6 января 2026г.

Человек и животные.

Они друзьями будут нам всегда,
Нам нужно их в природе защищать.
И не выжигать большие те леса,
Без них они не смогут обитать.
Зверушек нам не нужно убивать:
Не будет их – исчезнет человек.
А как с ребенком лучше поиграть,
Тогда веселым будет целый век!
Порой, спасают от беды людей,
Предотвращая действием своим.
Бывают преданнее тех друзей,
Что иногда не вспомнят о родных.
Давайте же животным помогать,
И ограждать от ссор между собой.
К рукам своим бездомных приручать,
И быть открытым к ним всей душой.
24 января 2025г.

