



В МИРЕ МОИХ ДОКУМЕНТОВ



№11
20 декабря 2024 года

Главная тема номера: осенняя рабочая встреча

СЛОВО ДИРЕКТОРА

Впереди - новые вызовы

Наша очередная, на этот раз – осенняя, встреча впервые прошла в таком формате: была массовой, трехдневной, не отчетной. Мы с вами и обучались – осваивали новые направления деятельности и основные векторы развития на ближайшую перспективу, и «сверяли часы». Последнее тоже важно, чтобы у всех нас было общее понимание главной цели – оперативное и качественное предоставление услуг с минимальными затратами для заявителя и максимальным использованием ресурсов МФЦ.

Три дня обучения «с погружением» во все новое – это старт всех изменений, которые диктует время: АИС-КОМЭКС, бережливые технологии, процессная модель, комплексный подход, развитие информационных технологий и электронного взаимодействия... При этом, не забываем про плановые показатели и работу с персоналом.

Просто не будет, но будет интересно. Мы обязательно справимся со всеми вызовами! Спасибо за вашу вовлеченность, заинтересованность в идеальном результате и за обратную связь!

Елена Ключева

Показатели достойные
стр. 3

Рекордный рост финансов
стр. 4

Награды – лучшим
стр. 6

ФОРУМ МФЦ

Квантовый скачок

В конце ноября в Барнауле состоялась масштабная выездная рабочая встреча руководителей филиалов МФЦ Алтайского края. Она впервые длилась несколько дней и была чрезвычайно насыщенной важной информацией на перспективу.

Основными темами практической конференции стали инструменты и навыки бережливого производства, и процессный подход в управлении организацией. Кроме этого, говорили о необходимости комплексного подхода при предоставлении услуг и уделили большое внимание развитию информационных технологий и электронного взаимодействия.

- Именно по этим направлениям предстоит квантовый скачок, потому что, как вы уже поняли, многие сферы будут сильно меняться. Начиная с новой АИС, в которой функционал электронного взаимодействия гораздо шире и одновременно проще, и заканчивая нашим с вами внутренним документооборотом. Бухгалтерия тоже перейдет в электронную форму. Нам нужно максимально исключить бумагу, – акцентировала внимание участников встречи директор филиальной сети **Елена Ключева**.



Елена Алексеевна выступила модератором основного – самого массового и информативного дня осенней рабочей встречи. Спикеры довели до

собравшихся информацию об основных показателях работы, об улучшении материально-технической базы филиалов, о значимых достижениях

Начало. Продолжение на стр. 2

ФОРУМ МФЦ

Продолжение. Начало на стр. 1

филиальной сети на краевом и федеральном уровнях, о высоком рейтинге МФЦ в соцсетях и 2ГИС, о работе с персоналом, о предстоящем внедрении программы «Дело». Руководители центров «Мои Документы» имели воз-

можность задавать свои вопросы, выдвигать предложения и обсуждать их сразу – в ходе выступления докладчиков. Хорошей разрядкой для ума послужила работа в командах – фасилитация «Окружная: берём от встречи максимум!».

Приятным завершением самого насыщенного дня трехдневной встречи стало награждение руководителей центров «Мои Документы» и их сотрудников (прим.: эти награды тоже вручены руководителям) благодарностями и почетными грамотами за высокие показатели работы.

Основные направления работы

Оперативное и качественное предоставление услуг с минимальными затратами для заявителя и максимально эффективным использованием ресурсов МФЦ



выполнение плановых показателей

комплексный подход при предоставлении услуг: развитие дополнительных направлений и сервисов

бережливые технологии, внедрение «Базовой процессной модели»

развитие информационных технологий и электронного взаимодействия

работа с персоналом



Проект «МФЦ-онлайн»

Лауреат Всероссийского конкурса «Лучший МФЦ России-2023» номинация «Лучший проект МФЦ»



XII Всероссийский конкурс проектов региональной и муниципальной информатизации «ПРОФ-IT» номинация «Интерактивное взаимодействие с гражданами»

3 место

158 заявок



ГОСЗАДАНИЕ

Аналитика успеха

О плановых показателях рассказала первый заместитель директора **Алена Кашлева**.

Год, богатый на вызовы и сложности, МФЦ заканчивает достойно. Об этом свидетельствует и уровень удовлетворенности заявителей качеством предоставления услуг – 99,87%. Есть успехи, которыми можно гордиться. Например, введением большого количества новых услуг: госключ, «МФЦ-онлайн», льготные проездные, транспортные карты школьникам из многодетных семей, справки участникам СВО и обжалование решений призывной комиссии.



Справки участникам СВО и обжалование решений призывных комиссий введены с 1 ноября. Мы обучились им в сжатые сроки, по ним уже есть обращения, и нет жалоб. За это – отдельное спасибо!

Растет популярность проекта «МФЦ-онлайн», продолжайте активно предлагать этот сервис. Для качественного и правильного оказания услуг по госключу приобретены фотоаппараты.

Алена Кашлева

Основные показатели



Уровень удовлетворенности

2023 год	2024 год
99,84%	99,87%



Время обслуживания

2023 год	2024 год
от приема до выдачи	0:11:10 / 0:10:37
прием	0:14:49 / 0:14:59



Время ожидания

2023 год	2024 год
в среднем	0:01:31 / 0:02:24

более 15 минут	4,96 % / 9,13%
----------------	----------------



Ближайший день записи

2023 год	2024 год
от 1 до 3 дней	от 1 до 7 дней



С 2023 года постепенно меняется структура обращений граждан. Этот год не стал исключением. Сейчас львиную долю занимают услуги соцзащиты (26%), МВД (23%) и Росреестра (21%). На услуги СФР, ИФНС, внесудебное банкротство, ЕСИА и иные приходится всего 3-9% (на каждую из перечисленных). Количество обращений по ЕСИА и СПС продолжает расти. Все это тоже отражается на нагрузке специалистов, и они отлично справляются.

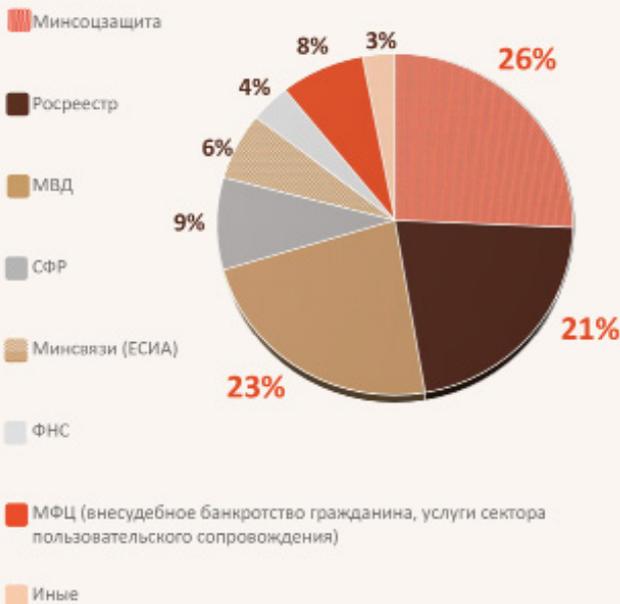
В течение декабря команде МФЦ предстоит улучшить такие показатели, как время обслуживания и глубина предварительной записи. Здесь отставание вызвано объективными причинами. Во-первых, техническим сбоем в работе АИС в середине марта, который привел к неработоспособности всей сети и переходу на ручной режим. Ситуация стабилизировалась уже в начале апреля.

Во-вторых, рекордным числом открытых вакансий (30%) специалистов приема в летние месяцы, который ликвидирован к середине сентября.

Стоит отметить, что в этом году на работу в МФЦ вернулись 33 ранее уволившихся сотрудника, еще 5 отозвали свои заявления на увольнение. По их словам, это связано не только с ростом заработной платы, но и с комфортной и дружной работой в команде МФЦ, как социально-ответственного работодателя.

- Аналитика успеха: год был богат на вызовы и препятствия, но мы всё преодолели. Отставание по некоторым показателям уже стремительно сокращается. Есть все предпосылки для их исполнения и перевыполнения совместными возможностями до конца года, – подчеркнула первый заместитель в завершении своего выступления.

Структура обращений граждан



Новые услуги

- 4 кв. 2023 – 1.11.2024: Госключ: 968
- 4 кв. 2023 – 1.11.2024: МФЦ-онлайн: 1 697
- дек 2023 - 1.11.2024: Льготные проездные: 39 914
- 15.05.2024 - 31.08.2024: Транспортные карты школьникам из многодетных семей: 1 578
- с 1 ноября 2024: Справки СВО: 137
- с 1 ноября 2024: Обжалование решений призывной комиссии: 6



КЛЮЧЕВЫЕ ТОЧКИ

Курс на внутренний ресурс

Улучшение материально-технической базы, рост заработной платы и планы на 2025-й стали основными темами выступления заместителя директора **Алексея Фомина**.

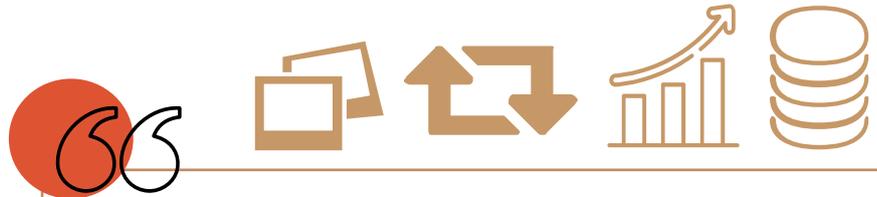
63 млн рублей в дополнение к основному финансированию МФЦ были направлены на масштабное улучшение ИТ-инфраструктуры и материально-технического обеспечения. Удалось:

- полностью обновить серверное оборудование;
- приобрести систему резервного копирования, новую АИС, два программных комплекса VipNet, 30 ноутбуков, 26 фотоаппаратов, 5 автомобилей, мебель (кресла, стулья, многоместные секции), материалы для ремонта филиалов;
- заменить 162 МФУ (почти 100%-й объем 2015 года выпуска), 136 ПК (более 50% объема 2014-2015 гг. выпуска), кондиционеры в центре обработки данных;
- обновить навигацию в филиалах края, в частности, в Павловском филиале;
- оснастить новый офис МФЦ в ТРЦ «Арена».

Планомерная работа по замене техники продолжается.

В 2025 году МФЦ предстоит освоить электронный документооборот (сокр. – ЭДО), в том числе по бухгалтерии. Главная задача внедрения ЭДО (касает-

документации) – оперативное ведение документов, минимум потерь и контроль сроков. Это сделает работу МФЦ более эффективной.



- Благодаря Министерству финансов Алтайского края, которое внимательно следит за нашими успехами, нам, в отличие от других организаций бюджетной сферы, дважды удалось повысить зарплату. В апреле она подросла на 4%, а с октября на максимально возможные – 16%. Суммарно – 21% за год! Сейчас у нас минимальный разрыв между теми, кто руководит и обеспечивает, и теми, кто ведет прием, – не без гордости констатировал Алексей Николаевич. – Работу по увеличению заработной платы будем продолжать.

Алексей Фомин

В приоритете – комплексный подход

Комплексный подход в предоставлении услуг и развитие дополнительных направлений и сервисов представила заместитель директора **Елена Горячкина**.

МФЦ развивает два приоритетных направления в сфере дополнительных платных услуг: для физических лиц, для юрлиц и индивидуальных предпринимателей. У каждого направления своя специфика и преимущества, но каждое прорабатывается на личном опыте и потребностях и только потом «переносится» на категорию заявителя. В этом году дальнейшее развитие получили «МФЦ-онлайн» и «Мой Дом», внедряются продукты страхования автогражданской ответственности (ОСАГО), ипотечное страхование, получение усиленной квалифицированной электронной подписи (УКЭП) в мобильном приложении «Госключ» для физических лиц и УКЭП для осуществления предпринимательской деятельности, а также разрабатывается комплексное сопровождение деятельности индивидуальных предпринимателей и юридических лиц посредством персонального менеджера МФЦ.

Благодаря такому подходу, за 10 месяцев текущего года выполнен показатель выручки года прошлого. Ежеме-

сячный прирост достиг 20%. Результат масштабирования проекта «Мой дом» на все филиалы МФЦ края – почти трехкратный рост обращений.

Сейчас МФЦ развивает комплексный подход к предоставлению услуг. Это не несколько взаимосвязанных услуг по одному заявлению, а целый комплекс разных услуг, которые нужны заявителю в его жизненной ситуации: как государственные и муниципальные, так и иные услуги, в том числе услуги коммерческих организаций.

Понимать потребности клиента, владеть комплексным подходом, хорошо ориентироваться в дополнительных сервисах и чувствовать, когда, кому и что именно предложить – секрет успешного развития сферы платных услуг МФЦ.



- Мы постоянно спрашиваем себя, что еще можем предложить нашим заявителям в сегодняшних реалиях, что облегчит им жизнь, работу, ведение бизнеса, что было бы актуально и важно нам самим, будь мы на их месте. В первую очередь думаем про удобство и «нужность» новой услуги заявителю, во вторую, – про дополнительный доход для нас. Хочу подчеркнуть: как у госучреждения, у нас нет цели продавать, наша задача – предоставить заявителю возможность решить все вопросы в одном месте за один визит.

Елена Горячкина

КЛЮЧЕВЫЕ ТОЧКИ

Наши люди – наше будущее

*Работа с персоналом и переход на новую АИС – этим и не только с участниками осенней встречи поделилась новый начальник отдела обучения и развития персонала **Камилла Каржаубаева**.*

В сентябре отдел обучения и методической работы был не просто переименован в отдел обучения и развития персонала, а трансформирован в два тесно взаимосвязанных сектора – по работе с персоналом и учебно-методического сопровождения. Основные направления остались прежними: актуальность услуг, АИС, обучение сотрудников, найм персонала, социально-психологическая работа. Однако функционал секторов расширился, появились новые направления работы: автоматизация процессов обучения и подбора персонала, новые методы формирования методических дней и окружных, новые программы встреч по «прокачке» навыков и компетенций не только специалистов, но и руководителей.

К примеру, подбор кандидатов теперь ведется посредством специальной программы «Талантикс». Она позволяет руководителям филиалов, отделов и секторов не просто наблюдать за откликами соискателей, а принимать самое непосредственное участие в подборе: созваниваться с кандидатами и назначать собеседования.

Камилла Нургуатовна подробнее остановилась на преимуществах новой «АИС - КОМЭКС». Эта прикладная программа с большими функциональными возможностями имеет большее количество модулей интеграции

Переход на новую АИС

- Почему АИС КОМЭКС?**
 - ✓ Большое количество модулей интеграции с федеральными и региональными органами исполнительной власти
 - ✓ Работа в режиме диалога с заявителем. Комплекс позволяет реализовать систему электронной записи на приём с авторизацией с помощью ЕСИА.
 - ✓ Встроенный VPNet
- Информирование заявителей с помощью:**
 - ✓ СМС оповещений
 - ✓ Call-центра
 - ✓ Email
 - ✓ Телеграмм
 - ✓ VK
- Интеграция с Росреестром.** Исключение использование стороннего ПО в процессе оказания услуг
 - ✓ Гибкая настройка системы отчетности и выгрузки данных
 - ✓ Оперативная тех. поддержка и своевременная помощь
 - ✓ База знаний, которая будет содержать обучающие материалы для специалистов
 - ✓ Оповещение заявителей об изменениях статусов дел
- Прием заявителей по цифровому профилю**
 - ✓ Интеграция с платежным модулем от Сбербанка
 - ✓ Выдача в постаматах
 - ✓ ГосКлюч
 - ✓ «Единый шлюз»
- Личный кабинет ОГВ:**
 - ✓ Обмен статусами движения дел
 - ✓ Отправка вложений из МФЦ
 - ✓ Прием результатов от ОГВ



с федеральными и региональными органами исполнительной власти с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия (сокр. – СМЭВ). Обучение сотрудников будет проходить в 2 этапа: очно для городских филиалов, в онлайн-формате для сельских. Сейчас главное – практика: научиться алгоритму, как войти в программу и оказать услугу. Основной прием в новой АИС МФЦ начнет вести уже после новогодних праздников.

- Мы не просто меняем АИС, мы выстраиваем целую эко-систему – новую, удобную, функциональную, а главное – надежную. В переходный период

мы продолжаем предоставлять услуги и выполнять плановые показатели госзадания. Не волнуйтесь: мы точно справимся, потому что разработчик на связи, и что ценно – оперативно отвечает на все наши вопросы, учит и подсказывает, – сообщила начальник отдела обучения и развития персонала. – Уже сейчас мы с вами идем семимильными шагами, имея огромное преимущество: все разработано и опробовано, нам нужно только изучить успешный опыт и подстроить систему под себя.

Кстати, некоторые специалисты районных филиалов тоже смогли учиться очно. Руководство МФЦ поддержало всех инициативных.

Акцент на соцсети



*Информацию о развитии соцсетей и мессенджеров, стабильно высоком рейтинге МФЦ в 2ГИС предоставила заместитель директора **Ольга Маракulina**.*

- Амбициозная задача прошлого года по увеличению числа подписчиков в соцсетях – Одноклассники и ВКонтакте и в Телеграм-канале – выполнена, но останавливаться на достигнутом нельзя, – констатировала Ольга Никифоровна. – Работа будет продолжена.

В среднем, социальные сети выросли на 800 пользователей. К этому привели изменение способа подачи материала, уникальная собственная графика, рост числа полезных публикаций и общественно-значимых мероприятий, о которых неоднократно рассказывал и Телеграм-канал МФЦ России.

Согласно анализу, самое большое количество отзывов, просмотров и лайков собирают простые и реальные

истории: помощь участникам СВО, победы МФЦ на краевом и федеральном уровнях, рассказы о специалистах приема и т.д. Это результат совместной работы сектора по связям с общественностью с центрами «Мои Документы», которые делятся историями о проведенных мероприятиях. Чтобы эта работа стала еще продуктивнее, филиалам предстоит делиться задумками на предстоящий месяц, заполняя общий план.

Работа филиалов с заявителями по повышению рейтинга МФЦ в 2ГИС тоже остается на высоком уровне: четвертый квартал подряд сохраняются один и тот же балл всей филиальной сети – 4,7.

НАГРАДЫ

За высокие показатели работы

Осенняя рабочая встреча руководителей не обошлась без чествования самых достойных.

В числе награжденных были как руководители филиалов, так и специалисты приема. Аплодисменты в честь сотрудников, а также благодарственные письма и почетные грамоты Минсоцзащиты и МФЦ тоже получали руководители. И, кстати, наградам своих специалистов они радовались намного больше, чем своим личным! Это здорово!

- У нас с вами, как у работников государственного учреждения, есть большое преимущество с точки зрения признания заслуг персонала. Внимательно относитесь к тем, чья работа достойна награды! – обратилась к участникам рабочей встречи Елена Алексеевна.

**БЛАГОДАРНОСТИ Минсоцзащиты удостоены:**

БАЦАНОВА ЛАРИСА ГЕННАДЬЕВНА, руководитель Советского филиала
СМИРНОВ ВИТАЛИЙ НИКОЛАЕВИЧ, руководитель Суетского филиала
КАПИТОНОВА ЛЮБОВЬ НИКОЛАЕВНА, специалист-эксперт
 Егорьевского филиала
КУПИНА МАРГАРИТА НИКОЛАЕВНА, специалист Курьинского филиала
ШЕЛУХИНА ВЕРА АЛЕКСАНДРОВНА, старший администратор
 Новоалтайского филиала

БЛАГОДАРНОСТЬЮ МФЦ отмечены:

КАРПУШКИНА ЛАРИСА ПЕТРОВНА, руководитель Бийского филиала
КУРБАТОВА ИННА ОЛЕГОВНА, руководитель Красногорского филиала
СОЛОМОНОВА СВЕТЛАНА МИХАЙЛОВНА, руководитель
 Третьяковского филиала
ЕГОРОВА ОЛЬГА ЛЕОНИДОВНА, специалист Бийского филиала
ЗЫРЯНОВА НАТАЛЬЯ АНАТОЛЬЕВНА, специалист-эксперт
 Краснощёковского филиала
КОСЫХ ЕЛЕНА ЕВГЕНЬЕВНА, специалист Заринского филиала
КУРЧЕНКО ТАТЬЯНА МИХАЙЛОВНА, администратор
 Табунского филиала
ПЬЯНЫХ АЛЁНА НИКОЛАЕВНА, специалист Рубцовского филиала
ШАРОВА МАРИНА АЛЕКСАНДРОВНА, администратор
 Ельцовского филиала
ФОМИН СЕРГЕЙ НИКОЛАЕВИЧ, водитель автомобиля
 Топчихинского филиала

ПОЧЕТНОЙ грамотой МФЦ поощрены:

ПАВЛЕНКО ЕЛЕНА НИКОЛАЕВНА, руководи-
 тель Ключевского филиала
ПРОХОРОВА МАРИНА ВЛАДИМИРОВНА, руко-
 водитель Калманского филиала
РОМАНОВА АЛЁНА МИХАЙЛОВНА,
 руководитель Зонального филиала
СТРЕЛЬЦОВА МАРГАРИТА ЕВГЕНЬЕВНА, руко-
 водитель филиала по Октябрьскому району
 г. Барнаула
ГРИНЕНКО СВЕТЛАНА АНАТОЛЬЕВНА,
 специалист-эксперт Баевского филиала
ПОРОШИНА ЮЛИЯ ИВАНОВНА,
 инженер-программист
 Заринского филиала
ПРОТОПОПОВА РАИСА МИХАЙЛОВНА,
 инженер-программист
 Алейского филиала
РОМАНОВЕ ЕЛЕНА ПЕТРОВНА,
 специалист Заринского филиала
ТЫРЫШКИНА ОЛЬГА МИХАЙЛОВНА,
 специалист Новоалтайского филиала
ХАБАРОВА ОЛЬГА ИВАНОВНА,
 специалиста Рубцовского филиала
ЧИНЧИКЕЕВА ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА,
 администратор Бийского филиала
АРЕСТОВ ВАЛЕРИЙ ВИТАЛЬЕВИЧ,
 водитель автомобиля
 Заринского филиала



БЕРЕЖЛИВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Предотвратить потери!

Применение инструментов и навыков бережливого производства и процессный подход в управлении организацией – глобальные темы, которые участники рабочей встречи осваивали в игровой форме.

Заместитель директора **Елена Горячкина** и начальник отдела мониторинга и контроля **Светлана Зенова** обучали руководителей филиалов и их заместителей улучшать рабочие процессы и видеть потери, например, – лишние движения, ожидания, перепроизводство, избыточную обработку, ошибки, исправления и т.д.

Чтобы у себя на местах формировать бережливое мышление сотрудников, управленцы сначала сами должны овладеть бережливыми технологиями и уметь оптимизировать реальный процесс. Кейсы были очень кстати! Они позволили не только «увидеть» эти самые процессы, но и сформулировать предложения по их улучшению.

Городские центры «Мои Документы» обыгрывали бережливое производство весь первый день осенней встречи, а районные – последний. Кроме этого, все успели познакомиться с базовой процессной моделью управления деятельностью МФЦ.



СОТРУДНИЧЕСТВО

Берем от встречи максимум!

Окружная встреча – важная часть коммуникации, формирования командного духа, профессионального развития. Их так не хватало в этом году, что в новом, 2025-ом, встречаем быть! Да таким, которые хотят видеть сами сотрудники.

Уникальные планы встреч для каждого округа выработали во время фасилитации под руководством начальника сектора по работе с персоналом **Марины Захарьевой**. Итог коллективного мозгового штурма – насыщенные и многогранные окружные, в которых есть время для профессионального и личного развития, для экскурсий и знакомства с филиалами по всему краю, для обмена опытом, для психологической разгрузки, а самое главное, – для возможности мечтать, воплощать свои идеи, получать новый опыт и применять его на благо МФЦ.

Большая фасилитация на осенней встрече руководителей еще раз показала, насколько важно учитывать желания каждого, чтобы вместе создавать интересные рабочие моменты для совместной деятельности в команде МФЦ.



НОВОСТИ

В центре внимания – семья!

Алена Кашлева, первый заместитель директора МФЦ, стала участником Всероссийской научно-практической конференции на тему «Институт семьи: защита и государственная поддержка». Это двухдневное событие, приуроченное к Году семьи, прошло в Алтайском

РАНХиГС. Основная цель мероприятия заключалась в подведении итогов Года семьи в регионе.

Участников конференции поприветствовал Губернатор Алтайского края Виктор Томенко. На пленарном заседании с докладом выступила министр

социальной защиты Алтайского края Наталья Оськина. Алена Павловна участвовала в роли эксперта на первой секции, посвященной государственной политике в области семьи.

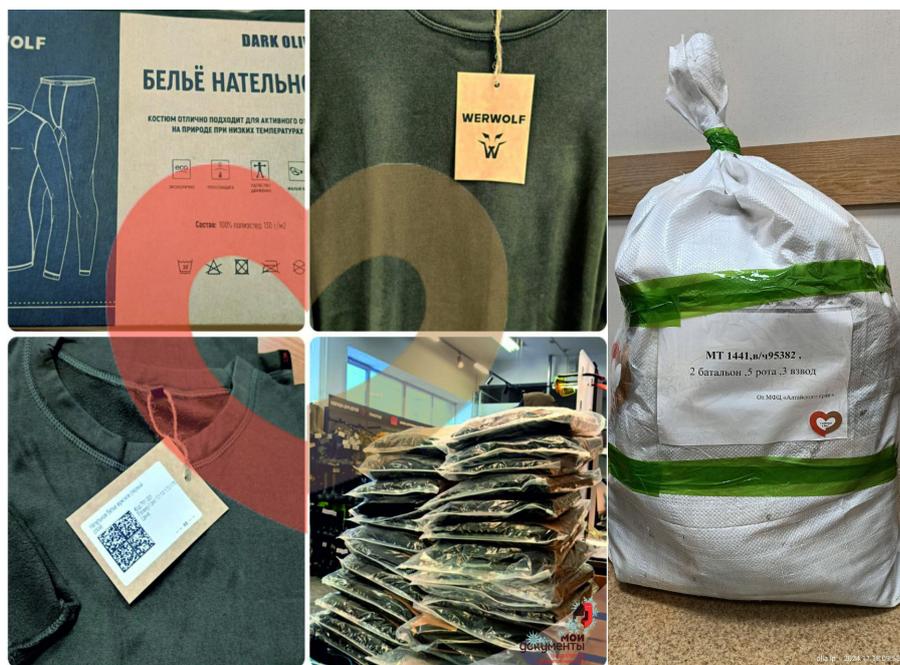
С теплотой, из дома...

В начале декабря воинская часть нашего коллеги **Данила Мишукова** (в том числе и он сам) получила от нас 34 комплекта термобельи, детские рисунки – поздравления с Новым годом и большую упаковку чая.

Посылка с посильной помощью от дружной команды МФЦ очень своевременно была доставлена прямо на передовую... (а там, поверьте, не до отчетных фото).

Передаем каждому самую горячую благодарность от парней и командира части. Они говорят, что такие «нужные и заботливые весточки очень много значат и приносят тепло и частичку домашнего уюта».

Благодарность с передовой – еще одно подтверждение, что ЛЮБАЯ помощь имеет ОГРОМНОЕ значение в это непростое время!



СПОРТ

Весомей бронзы нет!

В спортзале барнаульской школы № 75 состоялись волейбольные баталии. За призовые места боролись 6 команд в формате «Микс» (4 юноши+2 девушки). Круговая схема игры позволила каждому участнику состязания оценить опыт всех своих соперников – сильных и достойных.

Команда МФЦ «Центр» провела на игровой площадке целых 12 часов, демонстрируя отличную тактику и командный дух, и завершила встречи с впечатляющим результатом – 2:0 по всем партиям, уступив лишь двум командам.

– Этот незабываемый день подарил нам яркие эмоции и прокачал наш персональный волейбольный IQ. Мы показали достойный уровень игры – III место наше по праву! От лица команды благодарю руководство МФЦ за поддержку и веру в нас, за возможность расти в волейболе!

От себя добавлю: коллеги, горжусь, что работаю с вами в одной команде – как на трудовом поле, так и на спортивной площадке! – поделилась

впечатлениями капитан нашей сборной, руководитель филиала по Октябрьскому району **Мargarита Стрельцова**.

