

# В МИРЕ МОИХ документов



## В ЦЕНТРЕ СОБЫТИЙ

## СЕГОДНЯ В НОМЕРЕ



### Алтайский край занял второе место в рейтинге субъектов РФ по эффективности организации деятельности многофункциональных центров

Минэкономразвития России представило рейтинг субъектов за третий квартал 2017 года по организации предоставления государственных услуг по принципу «одного окна» в многофункциональных центрах.

Алтайский край занял второе место в данном рейтинге, набрав 97,41 баллов (из 100 возможных). Следует отметить, что максимальное значение в рейтинге субъектов за III квартал 2017 года составило 98,35 баллов.

Эксперты Минэкономразвития России оценивали регионы по нескольким показателям. В их числе доля граждан, имеющих доступ к получению государственных и муниципальных услуг по принципу «одного окна», количество оказываемых в МФЦ услуг из обязательного перечня, соответствие правилам организации деятельности МФЦ и единому фирменному стилю и другие параметры. Данный рейтинг Минэкономразвития проводит, начиная с 3 квартала 2016 года, и на протяжении всего периода МФЦ Алтайского края входит в группу субъектов с высокой степенью эффективности организации деятельности сети МФЦ.

Сегодня в крае успешно работает разветвленная сеть многофункциональных центров: 70 центров «Мои документы» в каждом административном центре, 290 офисов - в небольших поселениях. Ежедневно в МФЦ по всему региону обращаются около пяти тысяч человек. В центрах можно получить более 200 видов государственных и муниципальных услуг, представленных 75 органами власти, включая организации, образующие инфраструктуру поддержки предпринимательства.

**Справка:** Минэкономразвития России проводит ежеквартальную оценку организации предоставления государственных

услуг в регионах на основании решения Правительственной комиссии по проведению административной реформы от 9 сентября 2014 года.

Рейтинг демонстрирует эффективность деятельности органов исполнительной власти, ответственных за реализацию проекта по созданию и развитию сети МФЦ, и отражает достижение показателей указа Президента России от 7 мая 2012 года №601, а также выполнение требований действующего законодательства, регулирующего деятельность МФЦ.

ВЫСОКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ			
Алтайский край	Кемеровская область	Республика Адыгея	Тульская область
Амурская область	Кировская область	Республика Алтай	Тюменская область
Архангельская область	Костромская область	Республика Башкортостан	Удмуртская Республика
Астраханская область	Краснодарский край	Республика Бурятия	Ульяновская область
Владимирская область	Курская область	Республика Дагестан	Хабаровский край
Волгоградская область	Ленинградская область	Республика Ингушетия	Ханты-Мансийский АО
Вологодская область	Липецкая область	Республика Ингушетия	Челябинская область
Воронежская область	Магнитогорская область	Республика Калмыкия	Ямало-Ненецкий АО
г. Москва	Мурманская область	Республика Карелия	Ярославская область
г. Санкт-Петербург	Ненецкий АО	Республика Саха (Якутия)	
Еврейская авт. область	Нижегородская область	Ростовская область	
Иркутская область	Новгородская область	Самарская область	
Кабардино-Балкарская респ.	Омская область	Свердловская область	
Калининградская область	Оренбургская область	Свердловская область	
Калужская область	Орловская область	Тамбовская область	
Камчатский край	Пермский край	Томская область	
	Приорский край		

СРЕДНЯЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ			
Брянская область	Курганская область	Республика Мордовия	Ставропольский край
Забайкальский край	Магаданская область	Республика Хакасия	
Красноярский край	Республика Коми	Саратовская область	

УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ			
Белгородская область	Новосибирская область	Республика Татарстан	Чукотский АО
г. Севастополь	Псковская область	Республика Тыва	
Ивановская область	Республика Марий Эл	Чеченская Республика	
Московская область	Республика Северная Осетия-Алания	Чувашская Республика	

НИЗКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МФЦ
Карачаево-Черкесская Республика
Республика Крым
Тверская область

**МФЦ Алтайского края:** 2 место в рейтинге субъектов РФ по эффективной организации деятельности МФЦ

**Бизнес-навигатор МСП:** семинары для предпринимателей о возможностях использования портала для развития бизнеса

**Обучение:** Администраторы филиальной сети МФЦ приняли участие в тренинге на клиентоориентированность

**Новости профсоюза:** Вручение профсоюзных билетов; День профсоюзного активиста, День единства филиала

**Добрые дела сотрудников МФЦ:** благотворительная акция для детей, находящихся на лечении в Краевой детской туберкулезной больнице, в канун Нового года

## НОВОЕ В МИРЕ УСЛУГ

В КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалах возобновлено предоставление услуги «Выдача, замена паспортов гражданина Российской Федерации, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации» по достижению 14-летнего возраста.



## ПРЕДПРИНИМАТЕЛИ ИСПОЛЬЗУЮТ БИЗНЕС-НАВИГАТОР МСП ДЛЯ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА

### С порталом Бизнес-навигатора МСП познакомил предпринимателей города Камня-на-Оби и села Тальменка

На базе Каменского центра «Мои документы» состоялся семинар для предпринимателей, открывших свое дело при поддержке службы занятости населения.

В рамках встречи руководитель Каменского МФЦ Яна Владимировна Минченко рассказала участникам о перечне государственных, муниципальных и иных, сопутствующих услуг, предоставляемых в МФЦ, актуальных для предпринимателей и частных лиц. Более подробно Яна Владимировна остановилась на новом информационном портале Бизнес-навигатор МСП.

«Я обязательно зарегистрируюсь на данном ресурсе, - прокомментировала участница программы самозанятости безработных граждан Лариса Бычкова. - Свой бизнес по выращиванию и реализации растений я открыла в 2012 году. Опыт в ведении собственного дела уже имеется, но узнать новшества никогда не помешает. Меня заинтересовало, что с помощью Бизнес-навигатора можно заявить о себе и своей продукции. Будущей весной планирую реализовать более 200 сортов различных растений и кустарников, поэтому реклама, как одна из возможностей использования портала поможет расширить рынок сбыта».

«А я в бизнесе новичок, поэтому для меня ценна любая информация в сфере предпринимательства, - поддержала разговор Евгения Алексеева. - Свое дело по изготовлению и продаже детской одежды я открыла в 2017 году при поддержке ЦЗН. Работаю с клиентками из других регионов России через интернет, и считаю, что Бизнес-навигатор поможет продвиге-

нию товара».



В завершение мероприятия все присутствующие получили сертификат участника семинара «Интернет-ресурсы для предпринимателей», выданный Центром занятости населения.

В Тальменском центре занятости населения состоялся бизнес-семинар для предпринимателей, который также был посвящен популяризации портала Бизнес-навигатора МСП. О возможностях данного портала рассказали сотрудники ЦЗН и МФЦ.

Участниками семинара стали действующие предприниматели, все они в разное время зарегистрировали собственное дело при поддержке службы занятости.

- Изначально портал был задуман как ресурс, где можно просчитать потенциал создания своего дела в таких сферах, как торговля и предоставление услуг, - рассказывает директор Тальменского ЦЗН Любовь Карел, - он может быть полезным и эффективным для уже действующих предпринимателей. Бизнес-навигатор поможет просчитать векторы расширения своего дела, узнать об источниках возможных инвестиций - предложениях банков, грантах, субсидиях и т.д.



Немало там разного рода другой информации для предпринимателей, как потенциальных, так и действующих.

- Любая финансовая и юридическая

информация никогда не бывает лишней, - поделился своим впечатлением от мероприятия предприниматель Максим Хомяков. - Я, например, открыл свое дело в 2014 году - изготовление мебели. И если бы на тот момент смог пользоваться таким ресурсом, как Бизнес-навигатор, то некоторых ошибок точно бы удалось избежать.



Как отметила в заключение семинара руководитель МФЦ Олеся Раченкова, Бизнес-навигатор постоянно дополняется и уточняется, появляются новые опции, в него включаются все новые и новые территории. Это еще одна весомая причина использовать ресурс, как надежного помощника не только на этапе бизнес-старта, но и в текущей предпринимательской деятельности.

## УСЛУГИ ДЛЯ БИЗНЕСА

**Предприниматели г. Рубцовска и г. Новоалтайска получили информационную поддержку в сфере бизнес-услуг**

В Алтайском крае на базе центров «Мои документы» на постоянной основе проводятся Дни открытых дверей для предпринимателей в целях оказания консультационной поддержки в сфере бизнес-услуг.

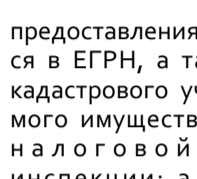


Так, в октябре 2017 года сразу в двух городах - Рубцовске и Новоалтайске состоялся День открытых дверей для предпринимателей.

На мероприятии предприниматели смогли получить консультации от специалистов Управления Федеральной налоговой службы по Алтайскому краю, Территориального отдела Роспотребнадзора, Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Алтайскому краю и филиала ФГБУ «ФКП Росреестра» по Алтайскому краю, представителей КАУ «МФЦ Алтайского края» и специалистов других организаций, представляющих услуги для субъектов предпринимательства.



Вниманию предпринимателей были продемонстрированы возможности электронных сервисов для получения услуг в электронном виде: Электронный сервис Росреестра для получения



услуг в части предоставления сведений, содержащихся в ЕГРН, а также государственного кадастрового учета объектов недвижимого имущества; Электронный сервис налоговой инспекции; а также интернет-портал «Бизнес-навигатор МСП», позволяющий рассчитывать бизнес-план, узнавать о мерах поддержки предпринимателей и заявлять о своих товарах и услугах.



Кроме того, предпринимателям также представилась возможность получить бесплатные консультации по бухгалтерскому учету и налогообложению юридических лиц и ИП, подбору оптимальной системы налогообложения, консультации по оформлению документов для регистрации ООО, ИП.

## ОБУЧЕНИЕ

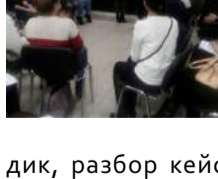
**Сотрудники центров «Мои документы» стали участниками тренинга на клиентоориентированность**

Администраторы центров «Мои документы» Алтайского края, как и в любой другой сфере деятельности, первые, кто встречает пришедших граждан за получением государственных и муниципальных услуг. Зачастую, работа администратора включает в себя гораздо больше функций и обязанностей. Фактически, администратор олицетворяет весь центр и нередко случается так, что обращение заявителя по какому-либо вопросу ограничивается общением с персоналом за стойкой ресепшн. Именно от администратора зависит, какое мнение сложится у граждан об организации работы и о деятельности центра в целом.

Для того чтобы работа администраторов центров осуществлялась на самом высоком профессиональном уровне, эффективным будет решение проводить обучение администраторов на регулярной основе, что позволит возобновлять полученные знания и профессиональные навыки.

В связи с чем, для администраторов филиальной сети МФЦ был организован тренинг «Работа с трудными клиентами. Профилактика эмоционального выгорания сотрудников».

Тренинг прошел под руководством профессионально-бизнес-тренера и психолога Елены Дуюн.



Программа тренинга предполагала применение на практике уже изученных методик, разбор кейсов-задач и решение индивидуальных вопросов участников.

Задачами тренинга являлось: обучение сотрудников регуляции эмоций; обучение сотрудников эффективному

общению с любым клиентом; обучение сотрудников грамотному ведению переговоров с клиентами и другие.

Все участники были вовлечены в процесс тренинга и с каждым индивидуально были проработаны представленные методики.

Результатами работы участников тренинга стали овладение умениями и навыками психологической саморегуляции в ситуациях ежедневного делового общения и работы с возражениями.

По завершению тренинга участникам было предложено оценить результативность проведенного обучения и выразить свои пожелания и предложения по организации дальнейших мероприятий.



Так, одна из участниц тренинга, Тараненко Алена, администратор Рубцовского филиала КАУ «МФЦ Алтайского края» выразила свое мнение:

- В процессе тренинга получила ответы на все интересующие вопросы. Благодаря обучению приобрела навыки по развитию стрессоустойчивости при возникновении сложных ситуаций с клиентом, а также по работе со сложными клиентами: как грамотно уходить от скандала и что делать, если он случился. Одним из плюсов данного обучения также является то, что всем участникам для закрепления полученной информации были предоставлены материалы с примерами. Хотелось бы пожелать, чтобы подобные мероприятия проводились как можно чаще для закрепления полученных знаний.

## БЕСПЛАТНАЯ ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ

**Всероссийский День правовой помощи детям в МФЦ Алтайского края**

В ноябре 2017 года в рамках проведения Всероссийского Дня правовой помощи детям в Центральном офисе МФЦ состоялся «День открытых дверей» по вопросам прав детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей, их законных представителей, лиц, желающих принять на воспитание в свою семью ребенка, оставшегося без попечения родителей, и усыновителей, если они обращаются за оказанием бесплатной

юридической помощи по вопросам, связанным с устройством ребенка на воспитание в семью, детей-инвалидов, а также их законных представителей.

Стоит отметить, что в IV квартале 2017 года за бесплатной юридической помощью обратилось 134 граждан, из числа которых правовое консультирование в устной и письменной форме получили 88 человек, помощь в составлении заявлений, жалоб и ходатайств и других документов получили – 42 человека, представление интересов гражданина в судах, государственных и муниципальных органах и организациях получили - 4 человека.

## АКЦИЯ «СТУПЕНИ К ТВОЕЙ ПРОФЕССИИ»

В рамках профориентационной акции «Ступени к твоей профессии», проводимой службой занятости были организованы экскурсии для школьников старших классов в центры «Мои документы» Алтайского края.

Новоалтайский МФЦ с экскурсией посетили учащиеся 9 «Б» класса МБОУ СОШ №30.



в ходе встречи рассказала ребятам об основной миссии службы, спектре и технологии предоставляемых государственных услуг.

В ходе экскурсии ребята смогли понаблюдать за процессом оказания государственных услуг и убедиться в оперативности и компетентности сотрудников.

Тюменцевский МФЦ с экскурсией посетили школьники выпускного класса Карповской средней общеобразовательной школы.

Ольга Глекнер, руководитель Тюменцевского МФЦ в ходе встречи рассказала ребятам о деятельности центра в целом, о его работе, а также об основных оказываемых

ознакомительную экскурсию для школьников провела руководитель центра Ольга Шуринова. Она рассказала об основных принципах работы МФЦ, познакомила с перечнем оказываемых услуг. Школьники побывали в зале для работы с клиентами, познакомились с работой внутренних служб.

Каменский центр «Мои документы» посетили с экскурсией выпускные классы школы №3.

Руководитель филиала Яна Минченко



мных государственных и муниципальных услуг.

В процессе экскурсий в центры «Мои документы» ребята смогли понаблюдать за технологией предоставления услуг, а также получить полное представление о том, насколько ответственна данная работа. Кроме того, ребят интересовали вопросы трудоустройства в МФЦ: каким должен быть уровень образования специалиста, какими личностными качествами должен обладать сотрудник центра.

## КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА

**Конкурс «Лучший специалист МФЦ»**

Традиционно каждый месяц в Центральном офисе МФЦ проходит конкурс на звание «Лучшего специалиста клиентского отдела».

Сотрудники каждый месяц прилагают все усилия для профессионального выполнения своих должностных обязанностей на благо нашего общества. Самыми главными критериями отбора по праву считаются: наличие положительных отзывов со стороны заявителей, похвала от руководства, количество и качество выполняемой работы. В октябре текущего года лучшим сотрудником стала Сусоева Оксана Анатольевна, в ноябре -

Харитонова Ольга Викторовна. Поздравляем девушек с победой и желаем дальнейших профессиональных успехов!

Всем сотрудникам клиентских отделов центров «Мои документы» желаем легкой работы, благодарных заявителей, всегда положительного отклика, бодрости духа, неиссякаемой энергии и дальнейшего развития в своей профессиональной деятельности!





## ДОБРЫЕ ДЕЛА В КАНУН НОВОГО ГОДА

### Добрые дела сотрудников МФЦ Алтайского края в канун Нового года

МФЦ Алтайского края принял участие в благотворительной акции для детей, проходящих лечение в Детской туберкулезной больнице г. Барнаула.

Знакомство МФЦ Алтайского края с Детской туберкулезной больницей началось в 2014 году. Тогда неравнодушные сотрудники узнали и рассказали коллегам о детках, находящихся на лечении в учреждении. Детки разных возрастов - от рождения до 18-ти лет, по большей части из детских домов или неблагополучных семей. Курс лечения длится около года. И к большинству детей весь год никто не приезжает, не привозит одежду, игрушки. В связи с этим, совместно было принято решение оказывать маленьким пациентам посильную помощь.

Так, в канун Нового года сотрудники МФЦ организовали благотворительную акцию «Новогодние подарки» для маленьких пациентов, в рамках которой были приобретены развивающие игрушки, а также подвижные напольные игры для детишек. Новогодние подарки детям будут вручены на Новогодней елке в праздничной атмосфере.

Подарки, подготовленные для детей, передала заместитель директора КАУ «МФЦ Алтайского края» по правовым вопросам Кузнецова Юлия Евгеньевна:

- Надеемся, что помощь, оказанная юным пациентам больницы, заставит лишний раз улыбнуться и поднимет настроение. Подобные мероприятия – это отличная возможность оказать хотя бы малую, но реальную помощь детям и внести свой вклад в скорейшее их выздоровление.

Коллектив Краевой детской туберкулезной больницы выражает признательность и благодарность сотрудникам МФЦ Алтайского края за участие в благотворительной акции: «Многолетняя дружба и сотрудничество связывают Детскую туберкулезную больницу г. Барнаула и коллектив МФЦ. За годы нашей дружбы и сотрудничества Вами оказана неоценимая помощь детям, находящимся на длительном лечении в нашем учреждении. Ежегодная помощь в приобретении новогодних подарков для детей, акции «День защиты детей», «Соберем детей в школу» также проводятся при Вашем активном участии. Учитывая, что наши пациенты – это на 80% дети из социально неблагополучных семей, вся оказываемая Вами помощь – это большая поддержка наших больных. Спасибо Вам за доброту и щедрость Ваших сердец, за Вашу активную жизненную позицию, готовность быть просто волшебниками для тех, кому сегодня тяжело! Здоровья всем Вам и Вашим родным и близким! Процветания и успехов Вашему учреждению!».



## НОВОГОДНЕЕ НАСТРОЕНИЕ

### Новогодний утренник для детей сотрудников центров «Мои документы»

Новогодний праздник для детей проводится ежегодно с открытия центра «Мои документы» и стал доброй традицией, и, впервые, в этом году он прошел за пределами МФЦ.

Так, 24 декабря 2017 года в Доме художественного творчества детей в веселой и дружной обстановке состоялся

Новогодний утренник для детей сотрудников центров «Мои документы».

Детям подарили настоящую веселую и увлекательную сказку, подготовленную по мотивам пластилинового мультфильма «Падал прошлогодний снег», где рассказывалось о том, что такое жадность.

Главным героем этой сказки был своеобразный Мужик в шапке-ушанке и с забавной репликой «Маловато будет!». Всё Мужиком маловато: и елка, и подарки, и даже дети - маленькие какие-то.

Театрализованное представление не обошлось и без других не менее интересных и ярких персонажей: два Снеговика развлекали детей, устраивая разнообразные конкурсы.

В конце праздника поздравить деток пришли Дедушка Мороз и Снегурочка, вручив детям сладкие подарки.

«Выражаем благодарность руководству МФЦ за создание новогоднего настроения и яркой сказочной атмосферы для наших детей», - прокомментировали сотрудники барнаульских центров «Мои документы».



## #ОТЗЫВОНАС

### #ОТЗЫВОНАС

Хочу от души поблагодарить специалиста вашего центра Титову Аллу Юрьевну, еще сидя в ожидании вызова и наблюдая за специалистами, поняла, что хочу попасть именно к ней. Собранность, профессионализм, без лишнего разговора, А.Ю. просто делает свою работу. Конечно, я обрадовалась, когда меня вызвала именно она. Все было сделано по моему вопросу быстро, четко, доброжелательно. Еще ни разу в этом центре мое дело не решалось так быстро и легко!  
Ну а одинаковая фамилия - приятный бонус :) Спасибо!

Книга отзывов и предложений, отзыв №65 от 27.10.2017, г. Барнаул, Центральный офис



### #ОТЗЫВОНАС

Неоднократно пользовалась услугами МФЦ. Все по расписанию, быстро, вежливо, грамотно; помощь при оплатах, заполнении документов - заслуживает похвал. Не поверю тому, кто недоволен работой сотрудников центра. Спасибо!

Книга отзывов и предложений, отзыв №70 от 01.11.2017, г. Барнаул, Центральный офис



### #ОТЗЫВОНАС

”

Прошу выразить огромную благодарность администраторам Натальи и Любви за оказание высококвалифицированной помощи в решении моих вопросов. Очень быстро и качественно решили мой вопрос. Огромное им спасибо! Побольше бы таких сотрудников.

Книга отзывов и предложений, отзыв №81 от 29.11.2017, г. Барнаул, Центральный офис



## С НОВЫМ 2018 ГОДОМ!

ДОРОГИЕ КОЛЛЕГИ!

Примите искренние поздравления с Новым 2018 годом!

От всей души желаем Вам здоровья, благополучия и неиссякаемой энергии для новых свершений на благо страны!

Пусть в новом году будут осуществлены планы и покорены самые высокие профессиональные вершины!

И пусть Ваш домашний очаг всегда горит ярким пламенем любви и взаимопонимания, согревая Ваших родных и близких в любую непогоду!



Если у вас есть интересные истории «из жизни» центра «Мои документы», присылайте их на почту [pr@mfc22.ru](mailto:pr@mfc22.ru), а мы, в свою очередь, опубликуем заметку в Корпоративной газете и в социальной сети «ВКонтакте» в группе «Мои документы (МФЦ Алтайского края)» или в социальной сети Facebook на официальной странице «Мои документы - МФЦ Алтайского края».



Для того, чтобы быть постоянно в курсе всех событий, происходящих в КАУ «МФЦ Алтайского края» и его филиалах - вступайте в группу в социальной сети «ВКонтакте» и становитесь подписчиком официальной страницы в социальной сети Facebook, читайте новости, ставьте ♥ и делайте репосты 🔄.