



Главная тема номера: образовательный подход федерального проекта

СОТРУДНИЧЕСТВО

## МФЦ – официальный партнер «Обучения служением»

*Старт одноименной федеральной программы состоялся на базе ее единственного куратора-исполнителя в нашем регионе – Алтайского филиала российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ (сокр. – РАНХиГС). В мероприятии приняла участие директор филиальной сети МФЦ Елена Ключева.*

«Обучение служением» – это возможность для студентов и школьников реализовать свои амбиции через социальные проекты, решая актуальные общественно-важные задачи в партнерстве с государственными структурами и бизнесом. Помогая организациям – партнерам программы, молодежь сможет обучаться и развивать универсальные и профессиональные навыки, а также оказывать реальную помощь.

МФЦ и РАНХиГС давно связывают деловые и дружеские отношения. Мы были и остаемся площадкой для развития самых разных компетенций обучающихся алтайского филиала академии: от профессиональных знаний до стрессоустойчивости и отлично подходим как партнер федеральной программы.



Продать яичницу  
на Байкале!  
стр. 3

Школьная  
атмосфера  
стр. 4

Новости  
стр. 6



Начало. Продолжение на стр. 2

## СОТРУДНИЧЕСТВО

Продолжение. Начало на стр. 1

На встрече **Елена Алексеевна** рассказала, как служение реализуется в деятельности МФЦ и каким социальным изменениям способствует. Например, в секторе пользовательского сопровождения студенты точно смогут набраться опыта в консультировании граждан по стандартным услугам портала госуслуг и в восстановлении доступа к этому же portalу в случае взлома. В зонах ожидания и информирования центров «Мои Документы» они научатся поддерживать комфортную рабочую обстановку для специалистов и возьмут на себя ориентацию заявителей, в том числе маломобильных, по залам приема.

Образовательный подход «Обучения служением» гармонично вписывается в формат погружения взаимодействия сотрудника и клиента, позволяет в процессе обучения отработать навыки делового общения и поучиться у профессионалов, поскольку сфера обслуживания одна из самых сложных.

- Интерес к знаниям и сами знания рождаются на практике. «Обучение служением» позволит ребятам увидеть рабочие процессы изнутри, примерить на себя роль нашего сотрудника и, в то же время, принесет пользу и МФЦ, и заявителям, – считает **Елена Ключева**.



## МЕРЫ ПОДДЕРЖКИ УЧАСТНИКОВ ПРОЕКТА



- Выбор офиса рядом с домом
- Официальное трудоустройство на неполный рабочий день
- Площадка для реализации своих идей по улучшению рабочих процессов

ФОРУМ

## Вместе к новым высотам!..

...Так назывался одноименный форум сотрудников МФЦ в поселке Листвянка на озере Байкал. Обучение в интерактивной форме прошли специалист сектора пользовательского сопровождения Центрального офиса **Арина Суворова** и специалист приема Рубцовского филиала **Нелли Борисова**.

Насыщенный увлекательными мероприятиями четырехдневный марафон заданий для сотрудников центров «Мои Документы» из 20 краев, областей и республик России трудно назвать просто форумом. Например, одна только квест-игра по сюжету о Гарри Поттере в условиях города длилась целый день, зато была очень захватывающей. И «контрольные точки» ей под стать: сфотографироваться в машине ДПС, провести мини-экскурсию в любом из музеев, подоить корову или козу, рассказать будущей маме, как получить свидетельство о рождении ребенка, продать приго-

товленную яичницу – и таких «точек» 30! Все продумано для «выхода за рамки» собственных установок и убеждений, чтобы повысить уверенность в себе при решении амбициозных задач, планировать и расставлять приоритеты, научиться стратегически мыслить и преодолевать себя, чужое мнение, отказы и собственные страхи.

Надо ли объяснять, насколько полезным и нужным оказался тренинг с элементами психологии «Как научиться грамотно и эффективно вести диалог с негативно настроенным заявителем?». На нем отработывали алгоритм формирования эмоций

и техники взаимодействия с клиентами в конфликтных ситуациях, чтобы грамотно и тактично выстраивать диалог и знать, как реагировать на нетипичную ситуацию.

А еще был тимбилдинг, новые знакомства, сказочная природа и атмосфера невероятного позитива. Все участники форума, организованного Иркутским областным МФЦ, получили удостоверения о повышении квалификации по дополнительной профессиональной программе «Мастерство реагирования в сложных ситуациях».



Это было не просто профессиональное мероприятие, а настоящая обменная платформа для нас – работников из разных регионов России. Форум отличался интересным форматом – как содержательным, так и интерактивным. Мы не только слушали выступления, но и активно общались, делились опытом и сравнивали свои практики с коллегами. Результат? – Масса новых идей и вдохновение, которые я теперь использую не только в работе, но и в повседневной жизни. Это действительно круто! Спасибо руководству за доверие и такой подарок! Давайте развиваться и совершенствоваться!

**Арина Суворова**



В чем я точно убедилась на форуме, так это в том, что любые изменения в жизни начинаются с самого себя, на 100%! И было просто приятно и волнительно представлять филиальную сеть МФЦ всего края. Форум стал продуктивным и поучительным отдыхом, даже дорога до Листвянки и обратно была приятным приключением! Искренне признательна всем, благодаря кому такая волшебная поездка стала возможной!

**Нелли Борисова**



ДЕНЬ ЗНАНИЙ

В увлекательный мир!

1 сентября во всех центрах «Мои Документы» царил «школьная» атмосфера! Еще бы: начало учебного года – важное событие и для детей, и для родителей, особенно для первоклассников и выпускников!

Филиалы МФЦ радовали заявителей со школьниками и не только. Настоящий праздник со сказочными героями воспитанникам среднесибирского центра для детей, оставшихся без попече-

ния родителей, подарили **Тальменский, Угловский и Чарышский МФЦ.**

Спасибо всем центрам за рукотворные осенние «наряды» помещений и создание доброго настроения заяви-

телей! И всем – хороших оценок, побед и верных друзей!

Теплые чувства Дня знаний в фотографиях!



Центральный офис



Центральный офис



Октябрьский филиал



Тальменский филиал



Центральный филиал



Ельцовский филиал

ДЕНЬ ЗНАНИЙ

Советский филиал



Ельцовский филиал

Ключевский филиал



Есть вопросы?  
Ответим!



Новоалтайский филиал



Рубцовский филиал



Топчихинский филиал



Солонешенский филиал

## НОВОСТИ

## За вклад в проведение выборов Президента

В Правительстве Алтайского края чествовали сотрудников МФЦ за оказание содействия и существенную помощь в обеспечении деятельности избирательных комиссий Алтайского края при подготовке и проведении выборов Президента. Наград удостоены: директор филиальной сети МФЦ Елена Ключева, руководитель филиала по Индустриальному району Лариса Распопова и специалисты этого филиала – Александр Рыльский, Ксения Дьяконова и Александра Червонная.

Председатель избирательной комиссии Алтайского края Ирина Акимова выразила благодарность награжденным за их активную работу, отметив важность их вклада в успешное проведение выборов. Она пожелала всем успехов в дальнейшей деятельности и продолжения плодотворного взаимодействия.



## В ореоле заботы – дети защитников

Коллектив Петропавловского МФЦ очередной год подряд проявил свою социальную ответственность и поддержал краевую акцию «Соберем детей в школу». Только в этом году сделал акцент на детях защитников отечества,

которые сегодня на передовой.

Добрую сумму средств на покупку ручек, тетрадей, альбомов и другой первонедобходимой канцелярии собирали не только все сотрудники Петропавловского филиала, но и их партнеры:

районная администрация и управление соцзащиты, индивидуальные предприниматели и один из магазинов. Все объединили усилия для общего блага, а потом сообща доставили подарки на дом 62 юным сельчанам.

## Вместе в экобудущее!

В методический день можно не только учиться новому в сфере предоставления государственных и муниципальных услуг, но и познавать мир, особенно его бытовую составляющую. А познавать в игровой форме полезнее вдвойне. Так и поступил Новоалтайский центр «Мои Документы» – пригласил в гости в свой методдень команду волонтеров экодвижения «За чистый Новоалтайск».

На интерактивной лекции «Все о раздельном сборе отходов дома» с увлечением слушали о том, сколько и какие отходы можно отправить на переработку, и, играя, сортировали «мусор».

- Давайте шагать в экобудущее вместе! – призывают сотрудники Новоалтайского МФЦ.



## НОВОСТИ

## Паспорт равно МФЦ

В начале сентября сотни учащихся по всему краю получили свой первый официальный документ – паспорт. Торжественные церемонии прошли с участием МФЦ – или в школах и местных администрациях, или непосредственно в центрах «Мои Документы». В добром деле воспитания молодежи приняли участие **Новоалтайский, Мамонтовский, Суетский, Тальменский, Алейский, Чарышский филиалы, филиал по Ленинскому району Барнаула.**

Все юные граждане получили сладкие подарки и сувениры и от МФЦ, и от молодежного «Движения первых».



## Серебро с золотым отливом

Специалист Красногорского центра «Мои Документы» **Екатерина Тиунова** (на фото – слева) помогла сборной команде Алтайского края взять золото на II Всероссийском фестивале «Земля спорта» в городе Светлогорске Калининградской области. В индивидуальном зачете Екатерина Сергеевна завоевала серебряную медаль, которая и стала решающей в общей копилке побед.

- Вошла в состав краевой команды по итогам одноименного регионального фестиваля в Целинном районе. Я набрала больше всех баллов при выполнении норм ГТО!

Люблю спорт! Физкультурно-спортивный праздник в Светлогорске получился зрелищным! Там были и забег вдоль Балтийского моря, и гребля, и прыжки на скакалках, и сбор пазлов, и ГТО, и даже силовой экстрим, – рассказывает Екатерина Сергеевна.

Победа Екатерины – не просто медаль, это доказательство того, что на пути к успеху важны упорство, труд и любовь к спорту. И это тот случай, когда личное серебро блеском напоминает командное золото.



## «Поэзия МФЦ»

Одноименный конкурс стихов собственного сочинения специалистов МФЦ провел Телеграм-канала «МФЦ России». Среди множества произведений на самые разные темы было стихотворение специалиста выездного приема Центрального офиса **Ольги Склярской**. Оно вошло в десятку лучших!

Поздравляем Ольгу Владимировну и желаем вдохновения в творчестве и успехов в работе!

