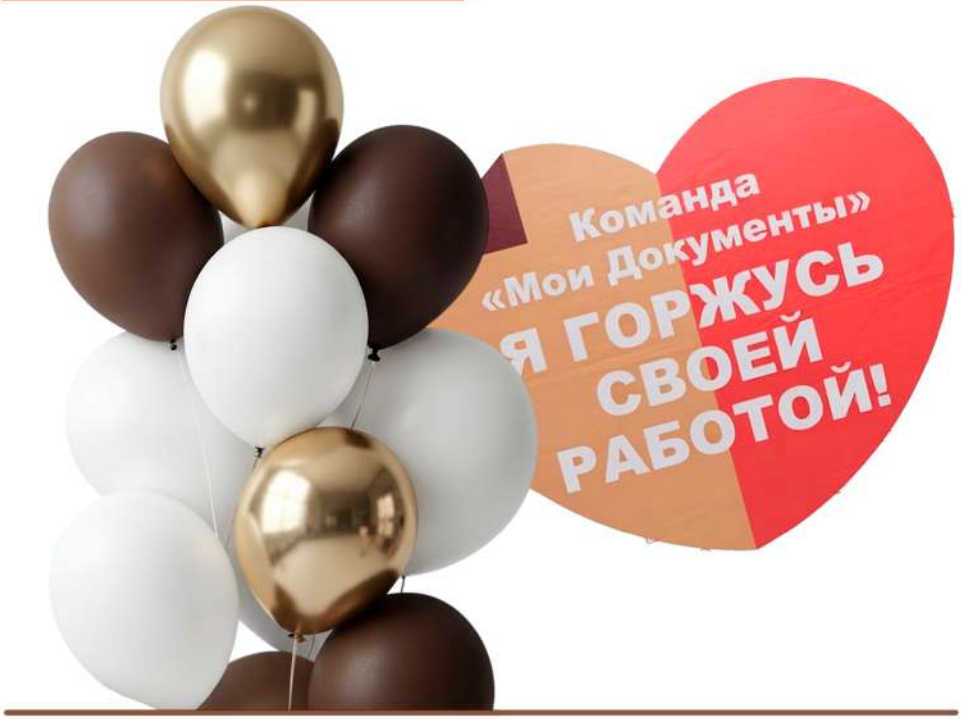
В МИРЕ МОИХ ДОКУМЕНТОВ

№ 7

сентябрь 2026 г.

Главная тема номера: лучшие в деле

КРАЕВОЙ КОНКУРС



Амбиции, опыт, ставки на победу: участники о конкурсе, стр. 2

МФЦ в лицах, стр. 3-5

От новичка до наставника, стр. 6-7

ВЕКТОР НА ПОБЕДУ

Главное событие в сфере госуслуг выходит на финишную прямую – стартовал ежегодный краевой конкурс профессионального мастерства «Лучший многофункциональный центр Алтайского края - 2026».

В этом году оргкомитет зарегистрировал 13 официальных заявок: 10 от уникальных универсальных специалистов и 3 от коллективов центров «Мои Документы». Конкурсантам предстоит доказать свое превосходство в трех ключевых номинациях и показать, как именно должен выглядеть современный сервис для граждан.

Система МФЦ Алтайского края ежедневно пропускает через себя тысячи человеческих историй, сложных задач и жизненных ситуаций. Окна приема уже давно вышли за рамки выдачи обычных справок — сегодня это отправная точка цифровизации и искренней заботы о гражданах. Именно здесь современные технологии обретают человеческое лицо, делая цифровые услуги доступными и понятными абсолютно для каждого. Неудивительно, что внутреннее соперничество за звание лидера вызывает интерес в профессиональной среде.

В этом году организаторы распределили силы участников по трем основным номинациям: для персонального мастерства – «Лучший универсальный специалист» и «Лучший специалист сектора пользовательского сопровождения»; для командных достижений – «Лучший многофункциональныйцентр».

Имя победителя, который получит почетный титул и право представлять регион на федеральном уровне, станет известно совсем скоро – финал назначен на 16 октября. Независимо от того, кто заберет главные награды, в выигрыше абсолютно точно останутся и сами конкурсанты, и жители Алтайского края, ведь вектор на победу в качестве обслуживания наши филиалы держат уверенно и ежедневно.



Старт конкурса “Лучший МФЦ Алтайского края - 2026”

МНЕНИЕ

БОЛЬШЕ, ЧЕМ РАБОТА
ИЛИ КОНКУРСАНТЫ О ТОМ, РАДИ ЧЕГО ВЫХОДЯТ НА СЦЕНУ

Краевой конкурс «Лучший МФЦ» в самом разгаре. И пока экспертная комиссия изучает поданные заявки, за кулисами кипят нешуточные страсти. За каждым сухим числом статистики стоят живые люди – специалисты окон приема и руководители филиалов, для которых госуслуги давно стали делом жизни. Ради чего опытные мастера своего дела выходят на большую профессиональную сцену, какие скрытые цели они преследуют и почему участие в конкурсе для них гораздо больше, чем просто работа....

«Моя цель – расти, мой девиз – помогать!»



Юлия Комарова, специалист Змеиногорского филиала

Для меня этот конкурс – не просто борьба за награды, а уникальная площадка для профессионального роста. Из соперничества с лучшими кадрами Алтайского края рассчитываю вынести бесценный багаж знаний и новых идей. Мне очень важен живой обмен опытом: хочется подсмотреть интересные фишки в работе коллег, вдохновиться и привезти этот полезный багаж в родной филиал, чтобы внедрить его в нашу практику.

Кроме того, у меня есть еще одна важная миссия: мечтаю на своем примере доказать, что специалисты Змеиногорского филиала могут на равных конкурировать с лучшими специалистами МФЦ края и достойно представлять свой филиал на таком уровне.

А если описывать идеального специалиста МФЦ всего тремя словами, то для меня это: собранный, компетентный, многозадачный. Именно к этому эталону я стремлюсь каждый день!

«Главное – не бояться открывать новые двери»



Елизавета Варкентин, специалист филиала по Центральному району г. Барнаула

Мой жизненный девиз прост: нужно всегда пробовать себя в новом и не останавливаться на достигнутом. До того, как прийти в МФЦ, я успела примерить на себя самые разные профессии. Это был интересный поиск, который в итоге привел меня в организацию, к которой по-настоящему лежит душа.

За полтора года работы в МФЦ я абсолютно четко осознала: помогать людям — это мое призвание! Каждый день видя благодарность в глазах заявителей, я понимаю, что нахожусь на своем месте.

Участие в профессиональном конкурсе для меня — не просто соревнование, а, в первую очередь, — возможность проверить себя на прочность и получить искреннее удовольствие от процесса. Хочу открыть для себя новые горизонты и, конечно же, ближе познакомиться с коллегами, ведь у нас работает потрясающая команда.

Если спросите, кому я позвоню первым, если одержу победу, отвечу: конечно, мужу. Он мой самый близкий, дорогой и любимый человек. Именно его бесконечная вера в меня и поддержка дают силы расти, развиваться и становиться лучше во всех сферах жизни. Эта поддержка – мой главный тыл и мое вдохновение!

«Набраться опыта, чтобы улучшить МФЦ»



Карина Гунченко, специалист сектора по работе с заявителями клиентского отдела Центрального офиса

Второй год подряд участвую в конкурсе – это, действительно, даёт уверенность, но не расслабляет. В прошлом году я уже получила ценный опыт: поняла формат, оценила свои сильные стороны и увидела, над чем нужно ещё поработать.

Сейчас чувствую себя спокойнее и увереннее, но каждое новое участие – это свежий повод проявить себя и прокачать навыки. Ведь конкурс – не просто соревнование, а возможность учиться, развиваться и, подчеркиваю, – получать опыт. А опыт равно улучшение работы МФЦ. Я вижу его в развитии цифровых сервисов.

«Моя «точка кипения»: доказать себе, победить с командой»



Лилия Шустова, специалист филиала по Ленинскому району г. Барнаула

В конкурсе «Лучший МФЦ» участвую уже второй раз, так что для меня это осознанный и очень мотивированный реванш. Еще в прошлом году, после оглашения итогов, твердо решила обязательно вернуться. А главной «точкой кипения» стало понимание: накопленные опыт и знания позволяют доказать мой профессиональный уровень — и в первую очередь самой себе.

Я не знаю, каким будет результат конкурса, но уже сейчас благодарю свой родной коллектив и руководство. Бесконечно благодарна им за колоссальную поддержку и словом, и делом, за помощь в любое время дня и ночи и, главное, за их абсолютную веру в меня. Без них конкурсные пути были бы намного сложнее!

«Когда страх уступает место возможностям или Администратор в деле: новый уровень»



Ирина Беляева, специалист Смоленского филиала:

Когда приняла решение участвовать в номинации «Лучший специалист СПС», сама себе удивилась... Ведь моя привычная роль – администратор, я всегда «за кадром».

Подготовка к конкурсу стала для меня мощным вызовом. Знаете, главный урок, который я уже вынесла: страх живет только в нашей голове и мешает идти вперед. Стоило выйти из зоны комфорта, как открылось второе дыхание!

От самого конкурса я жду не столько победы, сколько классных знакомств и опыта, который вдохнет новую жизнь в мою работу. Пусть этот путь станет и для меня, и для каждого из участников особенным!

Продолжение на стр. 3

МНЕНИЕ

Продолжение. Начало на стр. 2

«Формула СПС: профессиональные навыки, счастливые люди и курс на победу»



Анастасия Родохлебова, специалист Новоалтайского филиала

Я конкурсантка номинации «Лучший специалист СПС». Выбор очевиден: именно в секторе пользовательского сопровождения я тружусь каждый день. Я – специалист СПС, а вот лучшая ли – узнаем в октябре.

Одно знаю точно: МФЦ для меня гораздо больше, чем просто работа... Это место силы, где благодаря своим профессиональным навыкам и искреннему отношению я могу делать людей чуточку счастливее каждый день.

Что касается победы... Да, есть знаменитая фраза «Главное – не победа, а участие»... Согласна. И само участие – уже ценный процесс, но я бы очень хотела победить!

«Наш филиал – это место, где технологии и стандарты работают в унисон»



Оксана Овчарова, руководитель Благовещенского филиала

Суперсила нашего филиала складывается из нескольких составляющих. Во-первых, – огромное желание помогать людям здесь и сейчас. Во-вторых, – наша команда. Мы работаем очень сплочённо, подставляем друг другу плечо и подсказываем в нужный момент. Несмотря на огромное количество обращений, мы не превратили свой труд в конвейер, поэтому третья составляющая – индивидуальный подход к каждому. Мы пропускаем проблему заявителя через себя, относимся к ней как к своей личной. В-четвертых, – высочайшая ответственность. Все вместе позволяет нам ежедневно достигать поставленных целей.

А результат как награда – это доверие людей. Мы искренне гордимся тем, что нашими заявителями являются не только жители Благовещенского района, но и других ближайших, даже из городов края. Все они особо отмечают наш филиал и всегда с удовольствием нам и только нам доверяют решение своих самых важных жизненных вопросов.

Когда на сцену выходят профессионалы с такой мощной внутренней мотивацией, становится очевидно: победителем этого конкурса в итоге станет каждый заявитель.



МФЦ В ЛИЦАХ

РЕЦЕПТ ЛИДЕРСТВА: НЕ БОЯТЬСЯ ПЕРЕМЕН И СТРЕМИТЬСЯ К МАКСИМУМУ

Информационная блокада, первая собственная «база данных», ручной труд и открытие ТОСПов – все этапы становления Павловского центра «Мои Документы» легли на плечи Ларисы Распоповой. Её трудовой путь в МФЦ начался в январе 2014 года с должности специалиста II категории в окне № 1 в недавно открывшемся центре госуслуг в родном Павловске. Огромный опыт организации работы с нуля, активная жизненная позиция, исполнительность, общительность и инициативность стали бесспорными аргументами в пользу назначения Ларисы Васильевны на должность руководителя филиала по Индустриальному району города Барнаула. Сегодня под её управлением работает мощная команда из 60 сотрудников, ежедневно доказывающая, что госуслуги могут превосходить ожидания заявителей.

- С чего начался ваш путь в МФЦ?

- Моя история началась с успешной стажировки в Центральном офисе еще в конце 2013 года и с окна № 1 в Павловском филиале. Окно № 1! Мне всегда хотелось быть первой – везде и во всем, с рождения! А организовать работу филиала – это был вызов для моих лидерских способностей. Когда я начинала работать, никто не знал, что такое МФЦ. Я ездила по школам и организациям, ходила по соседям, рассказывала о наших услугах и даже сама расклеивала объявления об открытии на столбах. Всех, кому успела рассказать о работе центра, вручную записывала в обычную 48-листовую тетрадку. Все бланки заявлений заполняла вручную. Сеть ТОСПов в районе тоже организовывала с нуля: лично побывала в каждом из них, знала каждого сотрудника и всех глав сельских администраций. Это было непростое, но удивительное время становления! Правда, во всей этой работе у меня был куратор – заместитель главы Павловского района **Юрий Геннадьевич Проскурин**, ныне – помощник губернатора Алтайского края **В.П. Томенко**. За что я ему очень благодарна.



- Полтора плодотворных года успешного становления Павловского филиала послужили основанием доверить вам филиал по Индустриальному району краевой столицы...

- Так сложилось, что именно в то время моя семья переехала в Барнаул, и, учитывая мой богатый опыт организации

Продолжение на стр. 4

МФЦ В ЛИЦАХ

Продолжение. Начало на стр. 3

работы районного центра госуслуг, директор МФЦ **Денис Владимирович Тишин** поручил мне и Индустриальный филиал, и открытие удаленных рабочих мест в Барнауле. Это был совершенно иной масштаб! В городском мы начинали работу всего с 8 окон, но их количество, вслед за потоком заявителей, постепенно росло. ТОСПы мы открывали в библиотеках, домах культуры, зданиях администраций. Сами вели всю работу, обрабатывали документы и сдавали отчеты. Так продолжалось пока в ТОСПы не зашли услуги Росреестра. Потом эта сеть мини-офисов МФЦ была передана в Центральный офис. А Индустриальный прирос еще одной крупной и востребованной площадкой в ТРЦ «Весна».

- В чем секрет успеха? Что помогает успешно и эффективно управлять таким крупным центром «Мои Документы»?

- Наверное, моя сверхответственность: если мне поставлена задача, сделаю все возможное и невозможное, но точно выполню её качественно и в срок. И не боюсь этой самой ответственности ни в каком деле: хоть расклейка объявлений на столбах, хоть организация сети ТОСПов в самом начале моей карьеры в Павловском МФЦ. Кроме того, я «скоростной» сотрудник – привыкла всё делать быстро и чётко. И этот высокий темп меня только заряжает. Еще я легко и быстро нахожу контакт как со своими коллегами, так и с заявителями, умею слушать, слышать и мгновенно включаться в решение их вопросов. Когда искренне горишь своим делом, качественно выполняешь задачи и не боишься нового, получаешь возможности для роста. Главное – не сидеть на месте и всегда стремиться быть первыми!

- Как бы вы определили свой стиль лидерства и что, по вашему мнению, помогает вам формировать по-настоящему сильную, сплоченную команду Индустриального филиала?

- Для меня лидерство – это не про директивы и сухой контроль, это – способность зажигать людей общей идеей, вдохновлять своим примером и создавать условия для роста каждого. Мой стиль строится на трех китах: личный пример, доверие и признание заслуг. Я привыкла работать с полной отдачей, коллектив видит мое отношение к работе и автоматически подтягивается. Внутри коллектива мы искренне



интересуемся делами и заботами друг друга, помогаем и поддерживаем, знаю практически всё о семьях своих коллег. У нас крепкое семейное братство! И считаю принципиально важным вовремя замечать успехи коллег, публично благодарить их и продвигать на награждения. Работа в МФЦ – это всегда командный зачет. Моя задача как лидера – настроить этот механизм так, чтобы даже в условиях колоссальной многозадачности каждый сотрудник чувствовал себя ценной частью огромного и важного дела!

- Какими достижениями на посту руководителя Индустриального филиала вы гордитесь больше всего?

- Мой главный повод для гордости – конкретные дела нашей команды. На базе площадок нашего филиала было проведено огромное количество мероприятий как для коллектива, так и для заявителей. Коллектив Индустриального филиала был официально занесен на Доску почета Индустриального района города Барнаула. Дружеские отношения между сотрудниками продолжаются, даже когда кто-то переходит на работу в другие ведомства. Я приучила сотрудников к мысли, что на работу нужно идти с настроением, чтобы к вам притягивались только положительные эмоции, позитивные заявители. И они знают, что это реально работает! Утром, еще до открытия филиала, специально для сотрудников звучит музыка. Она побуждает многих специалистов заходить в здание, пританцовывая! А еще я была активным участником известного всей сети МФЦ края проекта «Другой взгляд».

- На вашем профессиональном пути менялись руководители и подходы к работе. Кто из наставников оказал на вас наибольшее влияние и как трансформировались задачи филиала с течением времени?

- Наибольшее влияние на мой профессиональный рост оказал первый директор МФЦ Денис Владимирович Тишин. Он в меня поверил и доверил серьезные задачи. Именно при нём был заложен фундамент всей нашей системы, сеть МФЦ развивалась семимильными шагами. С приходом **Елены Алексеевны Клюевой** вектор сместился в сторону качественной трансформации. Мы погрузились в проектную деятельность, начали активно работать над собой и сервисом, стремясь не просто оказать услугу, а превзойти все ожидания заявителей. У меня появилась возможность выезжать в рабочие поездки в другие наши филиалы – по всему краю и даже посещать МФЦ других регионов страны. Мы активно перенимали и пере-

Продолжение на стр. 5

МФЦ В ЛИЦАХ

Продолжение. Начало на стр. 4

нимаем передовой опыт коллег, а все лучшее, что видим, успешно внедряем в практику МФЦ Алтайского края.

- Какие уроки вы извлекли на разных этапах карьеры?

- Самый главный и важный урок, который я усвоила на своем пути: чем выше ты поднимаешься по карьерной лестнице, чем выше твоя должность и «больше размер кабинета», – тем больше на тебе ответственности! Высокая должность – не привилегия, а готовность отвечать за работу всей команды и вести ее за собой при любых обстоятельствах.

- Оглядываясь назад, можете сказать – оправдались ли ваши ожидания от работы в Индустриальном филиале и в системе МФЦ в целом?

- Оправдались, даже очень! На самом деле реальность оказалась гораздо интереснее... Мне безумно нравится наш высокий темп работы – здесь просто некогда скучать: услуги непрерывно развиваются, сервисы меняются и совершенствуются буквально на глазах. Но самое главное и ценное для меня – живая обратная связь от людей. Когда видишь реальную помощь, которую МФЦ оказывает каждый день, и чувствуешь благодарность жителей, – это невероятно заряжает и мотивирует двигаться дальше!

- Что помогает вам оставаться в таком активном тонусе, и как на вашу работу и успехи реагируют самые близкие люди?

- Меня заряжает родной коллектив! Работать в команде, где много молодых сотрудников – одно удовольствие. Каждый новый специалист приносить что-то свое, уникальное в общую культуру филиала, делая её ярче. И я у них многому учусь. Кроме того, наша общая стабильная многозадачность заставляет учиться, держать руку на пульсе изменений и нововведений. Ну, а главная моя опора – семья. Она мной гордится! Сыновья видят, как я горю своим делом, и восхищаются: «Мам, ты – пушка!» Такая поддержка от детей – самая лучшая награда и стимул двигаться только вперед.

- Расскажите, как удается совмещать отдых с профессиональным развитием? Чем увлекаетесь в свободное время?

- Дети уже выросли, поэтому в последнее время я стараюсь как можно больше путешествовать, смотреть мир и не перестаю удивляться тому, насколько он прекрасен! Но даже на отдыхе я не забываю о любимом деле. Приезжая в новый город, я обязательно посещаю местный МФЦ.



Причем это не просто ознакомительные визиты: я встречаюсь с коллегами, мы обмениваемся опытом и обсуждаем лучшие практики. По натуре я очень открытый человек, поэтому всегда с радостью делюсь полезной информацией, фотографиями и новыми идеями как с коллегами, так и со своими друзьями.



ОТ НОВИЧКА ДО НАСТАВНИКА

Юлия Чепрасова: «Не просто передаю знания, а «путешествую» вместе со стажером»

Так необычно к наставничеству относится Юлия Андреевна Чепрасова, специалист филиала по Индустриальному району г. Барнаула, лауреат двух краевых конкурсов профессионального мастерства «Лучший МФЦ» в номинации «Лучший универсальный специалист», шестикратный победитель ежемесячного конкурса этого года на звание лучшего сотрудника (стаж 3,5 года).

- Вы – отличный наставник. Как вы относитесь к наставничеству в целом?

- Наставничество – это больше, чем просто передача знаний. Это «путешествие», которое вдохновляет и одновременно требует сил. В удовольствие наблюдать, как подопечный растёт и преодолевает трудности, как становится увереннее и достигает целей. Для меня – это лучший мотиватор! Каждый такой момент напоминает, зачем я выбрала этот путь. Кроме того, наставничество – способ учиться самому. Молодые специалисты приносят свежий взгляд и неожиданные идеи, которые заставляют меня пересмотреть привычные подходы и развиваться дальше. Однако наставничество часто становится дополнительной задачей к основной работе, и это дополнительная эмоциональная нагрузка: быть всегда на связи, поддерживать, вдохновлять и порой успокаивать – та еще задача. Но я принимаю вызов – балансирую между своими обязанностями и обучением.

- Как вы представляете идеального наставника в МФЦ? Какие три качества, на ваш взгляд, самые важные?

- Идеальный наставник – не просто сотрудник с большим опытом, а человек, который умеет не только делиться знаниями, но и поддерживать, вдохновлять, создавать атмосферу доверия, чтобы новичок мог спокойно расти и развиваться. Я бы выделила такие широкие качества, как: профессионализм и глубокое понимание своей работы; умение понятно и доступно объяснять; способность строить доверительные отношения. По крайней мере, я стараюсь придерживаться именно этих качеств.

- Как вы реагируете, когда новичок задаёт один и тот же вопрос в пятый раз?

- Скажем так: не спешу раздражаться. Раздражение только усложнит ситуацию. Вместо этого стараюсь проявить понимание и профессионализм: мягко напоминаю о предыдущем ответе или переформулирую его проще и короче, чтобы было легче усвоить. Такой подход помогает избежать недопонимания, даёт новичку уверенность и, главное, - понимание, что спрашивать можно и нужно.

- По каким критериям вы узнаете, что стажер готов к самостоятельной работе?

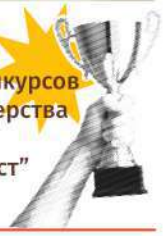
- Я оцениваю комплексно. Первый зеленый свет к самостоятельности, если ученик усвоил процессы и стандарты: ориентируется, какие документы нужны для каждой услуги, как правильно заполнить заявление, в какой последовательности выполнять действия. Второй показатель – его общение с заявителем: умеет ли слушать, не перебивать, объяснять просто и понятно, снижать тревожность посетителя, спокойно реагировать на нестандартные или сложные вопросы. Если не теряется в таком общении – очень хорошо. А настоящая самостоятельность проявляется, когда стажёр анализирует свои ошибки и достижения, не ждёт постоянных указаний, сам ищет пути улучшения, стремится разобраться в сложных моментах и открыто принимает обратную связь. Если все эти пункты «заводятся», значит, можно доверить сотруднику работу без дополнительного контроля. Но я все равно всегда рядом.

- Что вы будете делать, если спустя месяц стажировки поймете, что человек абсолютно «не тянет» (медленный, делает массу ошибок, боится людей)? Станете ли вы бороться за него до конца или честно скажете руководству, что он не подходит для МФЦ?

- С такой ситуацией сталкивался каждый наставник. Быстро списать кандидата – проще всего, но так ли это эффективно? Я бы выбрала другой путь: сначала разбираюсь в причинах, почему новичок кажется медленным и неуверенным. По опыту знаю: чаще всего это результат страха, стрессов или недостатка информации. Мой план: первое – провести откровенную беседу, узнать, что мешает работать свободно и эффективно.

НАСТАВНИК





Лауреат двух краевых конкурсов профессионального мастерства в номинации “Лучший универсальный специалист”

Второе – вместе найти пути решения: может, нужна поддержка, дополнительное обучение или более ясные инструкции. Третье - отследить прогресс, дать время, чтобы изменения стали заметны. Четвертое – обсудить результаты с руководством филиала и уже на основе данных и фактов принять решение. Только если после всех попыток улучшить ситуацию проблемы сохраняются и влияют на работу всей команды, можно открыто говорить о несоответствии кандидата. Но подчеркиваю: для этого важно чётко прояснить, что именно вызывает сложности и как отражается на общей эффективности. Такой подход помогает не только защищать интересы МФЦ, но и поддерживать уважение к человеку, давая ему шанс раскрыться или достойно уйти на поиски своего призвания.

ОТ НОВИЧКА ДО НАСТАВНИКА

Анастасия Злобина: «Мой лучший антистресс - сплоченный и отзывчивый коллектив!»

*Вот уже полтора года так считает специалист филиала по Октябрьскому району г. Барнаула **Анастасия Михайловна Злобина**. И вот ее аргументы...*

НОВИЧОК



- С какими услугами вы чаще всего работаете? Какие из них даются легче, а какие вызывают трудности?

- Чаще всего я работаю с услугами МВД и органов социальной защиты населения. И мне с ними просто и комфортно: процедуры по ним, как правило, чётко регламентированы, а пакеты документов стандартизированы. Это позволяет быстро и безошибочно принимать заявления, что минимизирует время ожидания для граждан. Но иногда оказываю услуги Росреестра. С ними сложнее, потому что в сфере недвижимости практически не бывает типовых ситуаций. У каждого заявителя – своя уникальная и индивидуальная история. В таких делах критически важно проявлять максимальное внимание, детально вникать в контекст и правильно определять истинную цель обращения человека, чтобы верно подобрать необходимый алгоритм действий. Но это все – моя работа и ее нюансы, которые помогают мне совершенствоваться!

- Оправдались ли ваши ожидания от работы в МФЦ? Что оказалось намного сложнее, чем вы думали до трудоустройства?

- Оправдались полностью! Я изначально понимала, что иду на позицию с большим объёмом документооборота, и это именно то, что мне по-настоящему нравится в работе. Мне интересна динамика и многозадачность. Каких-то непреодолимых сложностей у меня не возникло. Во многом это и заслуга моего наставника – **Светланы Александровны Брем**, и коллектива, замечательного руководителя – **Маргариты Евгеньевны Стрельцовой**, которая выстроила в филиале комфортную рабочую атмосферу. Команда Октябрьского филиала – мечта: сильная, дружная, каждый готов прийти на помощь друг другу, помочь в разборе нестандартных ситуаций. Да в таком коллективе любые рабочие задачи воспринимаются не как сложности, а как зоны профессионального роста!

- Вспомните нестандартную или критическую ситуацию из вашей практики. С какой трудностью вы столкнулись и как удалось её разрешить?

- В моей практике был случай, связанный с человеческим фактором, который удалось успешно разрешить благодаря оперативной связи с заявителем и его отзывчивости. Во время приёма документов на услугу «Миграционный учёт иностранных граждан» я чуть не отпустила заявительницу, забыв взять государственную пошлину за регистрацию. Но я быстро обнаружила ошибку, вежливо объяснила ситуацию не успевшей даже уйти от меня заявительнице, и, конечно, извинилась. Женщина отнеслась с пониманием, и мы благополучно провели оплату. Этот случай научил меня внимательнее контролировать чек-лист документов и платежей перед закрытием дела.

- Что вас больше всего мотивирует возвращаться на работу каждый день, несмотря на высокий темп и самую сложную работу – работу с людьми?

- О, у меня для этого есть два ключевых стимула. Один – ощущение пользы и своей значимости. Мне искренне нравится работать с документами, общаться с людьми и помогать им в подаче заявлений. Для большинства заявителей оформление документов – это сложный и волнительный процесс. Когда понимаешь, что твоя работа помогает человеку решить его жизненную задачу (будь то пособие, паспорт или выплата), это приносит огромное профессиональное удовлетворение. Другой стимул - команда и атмосфера в коллективе. В условиях многозадачности колоссальную роль играет поддержка коллег. У нас сложились настолько тёплые и надёжные взаимоотношения, что даже в самые напряжённые дни на работу хочется идти ради людей, которые тебя окружают. Сплоченный и отзывчивый коллектив – лучший антистресс-фактор.

МОЛОДЕЖЬ

НАШИ В ЦЕНТРЕ МИРОВЫХ СОБЫТИЙ

В Екатеринбурге прошло одно из главных масштабных событий года – Международный фестиваль молодёжи. Он объединил 10 000 молодых лидеров из 191 страны мира!

Алтайский край на фестивале представили 50 лучших молодых активистов, а помогали в организации события 20 волонтеров из нашего региона. Они встречали иностранных гостей, сопровождали участников с ОВЗ, помогали с навигацией и координировали работу образовательных площадок.

Особая гордость нашей команды – **Полина Безверхова** *(на фото – в первом ряду, в центре)*, специалист филиала МФЦ по Ленинскому району Барнаула. Она вошла в число 20 волонтеров! Полина самостоятельно подала заявку, как только увидела информацию о наборе.



Поздравляем Полину с успешным участием в событии мирового масштаба! Гордимся, что в МФЦ Алтайского края работают такие активные, целеустремленные и отзывчивые люди!