



В МИРЕ МОИХ ДОКУМЕНТОВ



№ 10

31 октября 2025 г.

Главная тема номера: богатство МФЦ - Сотрудники

КОНКУРС



За опытом и развитием,
стр. 2

Знакомьтесь: наставники
и новички,
стр. 3

Новости,
стр. 4



Министерство
экономического развития
Российской Федерации

МОИ
документы



ВСЕРОССИЙСКИЙ УРОВЕНЬ КОМАНДНОЙ РАБОТЫ

МФЦ Алтайского края вновь доказал свой высокий профессионализм, став победителем престижного конкурса «Лучший МФЦ России» по итогам 2024 года.

На этот конкурс поступило рекордное количество заявок – 186, и КАУ «МФЦ Алтайского края» не просто удержалось в топе, а выиграло сразу в двух номинациях.

В категории «Лучший специалист СПС» номинации «Лучший специалист МФЦ» в число победителей вошла **Наталья Пуценко** – ведущий специалист по работе с заявителями. Наталья Владимировна заслуженно считается «сердцем» сектора пользовательского сопровождения всей филиальной сети края. Ежедневно она помогает сотням людей решать различные вопросы на портале госуслуг и щедро делится опытом с коллегами.

В номинации «Лучший проект МФЦ» в числе лауреатов – проект «Госключ» и МФЦ: новый уровень». Его инновационность в возможности получения полного цикла услуг в рамках жизнен-

– Моя победа – признание не моего личного таланта, а результат отличной командной работы! Знаю, о чем говорю: ощутила и оценила это на деле, и когда только готовилась к этому конкурсу, и когда участвовала. Горжусь своей любимой и родной командой МФЦ и искренне благодарю за поддержку, – утверждает Наталья.

ной 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 и сэкономит время заявителя.

Победа на всероссийском уровне сразу в двух номинациях – доказательство сильной, слаженной командной работы МФЦ Алтайского края.



Церемония чествования победителей состоится на Всероссийском форуме МФЦ – событии, где собираются лучшие из лучших.

Продолжение темы на стр. 2

КОНКУРС

КТО СТАНЕТ ЛУЧШИМ В КРАЕ?...

...Это и не только выявит очередной краевой конкурс профессионального мастерства «Лучший многофункциональный центр Алтайского края». На него поступило 20 заявок: 17 от уникальных универсальных и 3 от центров «Мои Документы».

В этом году в конкурсе 3 номинации для уникальных – «Лучший универсальный специалист», «Лучший специалист СПС» и «Лучший наставник» и традиционная номинация для филиалов – «Лучший многофункциональный центр Алтайского края».

Абсолютно все конкурсанты – опытные мастера или сплоченные коллективы – достойны победы. Они не просто работают, они видят эту самую работу что называется изнутри и знают, как улучшить или оптимизировать. И этими своими идеями и предложениями они готовы поделиться с конкурсной комиссией.

Конкурс в самом разгаре – участников ждут испытания, достойные чемпиона! Финал назначен на 21 ноября.

ОТ ПЕРВОГО ЛИЦА

«За кулисами» ответственного, а потому очень волнительного конкурса мы успели поинтересоваться мнением некоторых конкурсантов и почувствовать их настрой на победу.



Анастасия Келлер, сектора по работе с заявителями клиентского отдела, стаж 1,5 года:

- Впервые участвую в конкурсе. Выбрала номинацию «Лучший универсальный специалист». Почему именно она?.. (задумалась). Потому что верю, что знаю почти все о различных услугах, и это меня вдохновляет. Но при этом уверена, совершенствоваться можно и нужно всегда, и я готова!

Для меня этот конкурс – не просто шанс проявить себя, но и уникальная возможность обменяться опытом с другими креативными и талантливыми специалистами. Именно в общении рождаются идеи, которые помогают расти и развиваться.

Участвуйте тоже! Давайте поддержим друг друга и сделаем этот путь интересным и полезным!



Алина Мурашова, специалист филиала по Октябрьскому району, стаж более двух лет:

- У меня любовь к конкурсам (улыбается) – как громкий зов детства, который не отпускает и во взрослом возрасте!

На самом деле, есть несколько причин, почему я участвую, это: новые люди – новые идеи; прокачать уверенность (выступления, презентации, защита проектов учат держать себя стойко и верить в свои силы); плюс стрессоустойчивость (на конкурсе время ограничено, эмоции накалены, но это учит сохранять спокойствие – бесценный навык для любых жизненных ситуаций). Так что, главное для меня – не сама победа, а процесс участия. Это как путешествие, в котором каждый шаг – это опыт, который формирует характер и раскрывает новые горизонты.

В этом году меня привлекла новая номинация «Лучший специалист СПС».

Если вы тоже любите вызовы или только думаете попробовать свои силы – дерзайте! Ведь участие – уже маленькая победа...



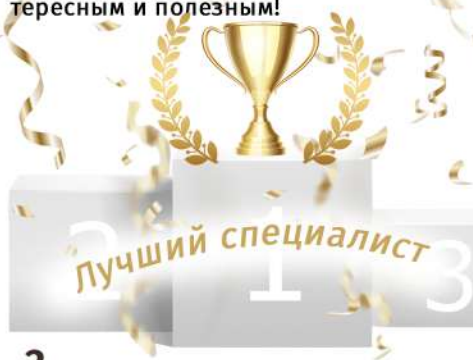
Елена Сазоник, специалист филиала по Индустриальному району, стаж работы более 5 лет:

- Каждый год думала про свое участие... Сначала сомневалась в собственных силах, потом наработывала опыт, а в этом году стала одной из лауреатов краевого конкурса «Лучший шеф-наставник» (см. новость на стр. 4 – прим. редакции). И это послужило окончательным Да! в пользу одноименной номинации в VIII краевом конкурсе.

На-став-ник (мечтательно и нежно произносит слово по слогам)...

Понимаю, что конкуренция будет серьезной – ведь участниками станут многие опытные наставники, каждый со своей историей и подходами. Но, во-первых, соревноваться с теми, кто действительно готов вкладываться в развитие команды МФЦ, – это здорово. А во-вторых, я буду не просто соревноваться, а делиться своим опытом и перенимать чужой, чтобы новые сотрудники не терялись в начале пути и быстрее становились эффективными членами команды. И у меня есть конкретное предложение для улучшения процесса адаптации – простое, но действенное.

Хочу пожелать удачи всем, кто тоже решил заявить о себе! Пусть победит самый достойный. А я, вне зависимости от результата, продолжу двигаться вперед: делюсь опытом и знаниями с новичками.



ОТ НОВИЧКА ДО НАСТАВНИКА

Каждый из нас когда-то делал первый шаг в новую профессию, в новый коллектив, в новую жизнь. И просто здорово, если был кто-то, кто в этот момент протягивал нам руку помощи.

Наша новая рубрика "От новичка до наставника" посвящена и опытным наставникам, которые не просто передают знания, а вдохновляют, поддерживают и верят; и тем, кто только делает первые шаги в нашей команде. Но сегодня и тех, и других объединяют любовь к работе, стремление расти и желание идти вперёд — вместе. О них и будем рассказывать! Знакомьтесь с первыми героями.

Шушков Константин:

«Лучшее лекарство – человеческое участие»

Секретами наставничества делится **Константин Андреевич Шушков**, специалист II категории филиала в ТРЦ «Весна», стаж работы – 8 лет.

- Константин, чему вы пытаетесь научить новичка в первые дни работы?

- Обязательно показываю новичку, как правильно общаться с заявителями: доброжелательно, вежливо, с уважением. И не забывать про внешний вид: первое впечатление очень важно, да и Кодекса МФЦ обязательно надо придерживаться.

- Что вас больше всего вдохновляет в работе с новичками?

- Когда объясняю новому коллеге что-то важное – будь то нюансы регламента или тонкости общения с заявителями, а через несколько дней вижу, как новичок уверенно применяет это на практике. Это и есть самая большая награда: понимать, что мои знания, время и забота действительно идут на пользу – помогают другому расти.

- Как вы помогаете новому сотруднику справляться со стрессом, со сложной ситуацией?

- О, стресс на нашей работе – не редкость! Потому что заявители очень

разные... Но лучшее лекарство от него – не советы, а простое человеческое участие. Дать высказаться, внимательно выслушать – считаю, что такая поддержка хоть кому идет на пользу.

Еще уверяю, что специалисту важно не заикливаться на проблеме другого человека, иначе можно быстро «выгореть».

- Помните, как сами начинали работать? Что было сложнее всего? И кто помогал вам освоиться?

- Когда я только пришёл в МФЦ, самым неожиданным вызовом оказалось... переодеваться в общей раздевалке (улыбается), потому что коллектив был в основном женский! Чтобы избежать неловкости, я приходил на работу первым, пока никого не было.

А поддержку мне оказывали сразу два наставника – оба администраторы. Благодаря им я быстро почувствовал себя своим в команде. К сожалению, они уже не работают в МФЦ.



НАСТАВНИК



- Что в вашей работе остаётся «за кадром»: о чём редко говорят, но что важно?

- Как правило, «за кадром» мы обсуждаем, как вести себя с заявителями в стрессовых ситуациях.

Не только, как действовать по инструкции, но и почему важно сохранять спокойствие, уважение и границы. Ведь наша задача – не «победить» в конфликте, а помочь человеку, даже если он этого пока не осознаёт.

Татьяна Плахотная:

«Счастливые заявители – лучшая награда!»

О погружении в профессию – от **Татьяны Александровны Плахотной**, специалиста II категории филиала по Октябрьскому району города Барнаула, стаж работы – 3 месяца.

- Татьяна, почему именно МФЦ?

- Меня всегда привлекала деятельность, где я могу принести людям пользу, помогая им решать важные вопросы. МФЦ – как раз то место, где можно быть полезным! Поэтому, после окончания университета я точно знала, куда хочу пойти работать, и, к счастью, мое желание исполнилось.

- Самый полезный совет наставника?

- Не спешить, как можно глубже понять суть вопроса заявителя и не бояться показаться неопытной! «Лучше лишний раз уточни – мы всегда поможем», – так говорит мой наставник **Ольга Сергеевна Попова**. Очень ей благодарна за все... Именно эти слова помогали и помогают мне успокоиться, собраться и сделать все возможное, чтобы помочь.

А еще понимание, что я не одна и всегда могу обратиться за поддержкой. Не представляете, как это важно в первые дни самостоятельной работы.

- Что в вашей работе остаётся «за кадром»?

- Огромная работа по подготовке и обработке документов, непрерывное повышение квалификации, участие в различных проектах по улучшению качества обслуживания. Это требует времени, внимания, ответственности, но затягивает – в самом хорошем смысле слова.

- Какой поступок заявителя вас особенно тронул или вдохновил?

- Когда искренне благодарят: волнуются, говорят сумбурно, но с душой, улыбаясь... Видеть счастливые лица и знать, что смог помочь – лучшая награда!



НОВИЧОК



- Что пожелаете коллегам?

- Удовольствия от работы, позитивных и продуктивных рабочих будней!

ДАЙДЖЕСТ НОВОСТЕЙ

В ЧИСЛЕ ЛУЧШИХ
ШЕФ-НАСТАВНИКОВ

Специалист филиала по Индустриальному району города Барнаула **Елена Сазоник** стала лауреатом ежегодного краевого конкурса «Лучший шеф-наставник».

За более чем 5 лет работы Елена Викторовна помогла адаптироваться и раскрыть свой потенциал 12 новым сотрудникам, которые с личными успехами и без ошибок продолжают работать в родном центре «Мои Документы». В коллективе Елену Викторовну ласково называют мамой – за её тёплое отношение, терпение и бесценный опыт, которыми она щедро делится с коллегами.

МФЦ гордится своими шеф-наставниками и благодарит каждого за искусство передавать бесценный опыт новичкам!

СТРОИМ БУДУЩЕЕ

В парке «Изумрудный» прошёл региональный фестиваль для студентов СПО. Это яркое событие объединило будущих специалистов и работодателей.

Прохладная погода и сильный ветер не помешали команде МФЦ Алтайского края с радостью встречать молодёжь на своей площадке! Студенты с азартом участвовали в викторине и задании на скорость, а самые активные получили фирменный мерч в подарок.

УЧИМСЯ ВМЕСТЕ



В минувшем месяце свой профессиональный уровень прокачали руководители и специалисты филиалов Каменского и Рубцовского округов. Обе окружные встречи еще раз доказали: вместе мы можем воплотить в реальность все наши идеи.



В ГОСТЯХ У МФЦ

Около 40 первокурсников политехнического техникума побывали на экскурсии в самом первом и самом крупном офисе «Мои Документы» — Центральном.

В ходе познавательной экскурсии гости проследили путь заявителя, увидели, как работает электронная очередь, заглянули в сектор пользовательского сопровождения, узнали о бренде «Мои Документы» и получили информацию о карьерных возможностях.

НА САМЫЙ
ВАЖНЫЙ СЛУЧАЙ

Еще 8 сотрудников филиалов МФЦ Барнаула обучились по программе «Оказания первой помощи» в рамках федерального проекта «Готов к санитарной обороне». Обучение прошло на базе Алтайского института развития медицинского образования.



На занятии не просто узнали, но и отработали на практике такие ключевые навыки, которые позволят: быстро и правильно остановить кровотечение, провести сердечно-лёгочную реанимацию, распознать признаки инсульта и инфаркта, оказать первую помощь при эпилептическом приступе.

РЯДОМ С ЮНЫМИ ГРАЖДДАНАМИ

Михайловский, Тальменский и Косихинский центры «Мои Документы» приняли участие в торжественных церемониях вручения паспортов юным гражданам в своих районах.

Мероприятия прошли в рамках Всероссийской акции «Мы — граждане России!» при поддержке молодежного «Движения Первых».

Ребята получили первые личные документы, подарочные обложки, экземпляры Конституции РФ и сладкие подарки.



МЕСЯЧНИК ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

С ЗАБОТОЙ О САМЫХ МУДРЫХ

Внимание и забота – то самое ценное, что мы с вами дарим людям пожилого возраста весь октябрь. Дарим и в своих филиалах, и на выездных мероприятиях.

Некоторые филиалы расширили традиции чествования. Например, Тальменский МФЦ создавал душевную атмосферу вместе со Среднесибирским центром помощи детям, оставшимся без попечения родителей. Ребята своими руками смастерили из бумаги маленькие чайнички и наполнили их конфетами, а сотрудники филиала добавили к ним открытки и букеты.

А руководитель Тюменцевского филиала Ольга Глекнер лично поблагодарила родителей каждого сотрудника, вручив им благодарности за воспитание детей и приятные сюрпризы.

Спасибо всем, кто весь месяц творил волшебство для заявителей мудрого возраста!



Чарышский филиал



Косихинский филиал



Тальменский филиал



Тюменцевский филиал