



Главная тема номера: ежегодная конференция руководителей филиалов МФЦ и «День универсального специалиста»

ВПЕРВЫЕ. НА УРОВНЕ КРАЯ



Конференция,
стр. 2

Праздник
мастеров услуг,
стр. 4

Новости,
стр. 11

С юбилеем,
филиалы!
стр. 12

Субботник,
стр. 13

День Победы,
стр. 14

Для людей – при поддержке Правительства региона

Центры «Мои Документы» являются основной площадкой взаимодействия государства с населением. В апреле директор филиальной сети МФЦ Алтайского края **Елена Ключева** приняла участие в заседании регионального Правительства, где подробно рассказала о деятельности МФЦ.

Сегодня сеть МФЦ – это:

- 71 филиал и 233 мини-офиса в сельских населенных пунктах
- более 2 млн. обращений ежегодно;
- 287 услуг и постоянное расширение перечня (самые новые: справки участникам СВО и членам их семей, самозапрет на выдачу кредита);
- дистанционная коммуникация с жителями: сайт, центр телефонного обслуживания, чаты и мессенджеры;
- 6411 обращений по бесплатной юридической помощи;
- комплексное предоставление услуг в рамках индивидуальной жизненной ситуации человека;

- проект «Мой дом» (комплекс необходимых услуг для собственников жилья);
- сервис дистанционного консультирования «МФЦ-онлайн», он же – единая площадка обращения за бесплатной юридической помощью, в том числе к уполномоченному по правам человека и нотариусам; он же – обладатель двух федеральных наград;
- проактивное предоставление услуг.

На заседании также обсудили и стоящие перед МФЦ задачи: персонализированное информирование жителей края об услугах и мерах поддержки с учетом категории

и жизненной ситуации конкретного заявителя, обеспечение информационной безопасности, защита граждан от мошеннических действий, комплексное предоставление услуг участникам СВО и членам их семей.

- Мы осознаем ответственность и продолжаем развиваться и делать получение услуг ещё более простым и удобным. Благодарим Правительство края за поддержку и внимательное отношение к деятельности МФЦ, – подвела итог своего выступления **Елена Алексеевна**.

СЛОВО ДИРЕКТОРА

Работать сообща!

В конце апреля состоялось крупное объединенное мероприятие: впервые на одной площадке прошли и ежегодная конференция руководителей центров «Мои Документы», и традиционное торжественное «День универсального специалиста». Оба – по итогам прошлого года.

IT-инфраструктура, новые сервисы и услуги, качество работы и кадровый потенциал – были главными вызовами. Филиальная сеть МФЦ с ними успешно справилась, продолжая активно заботиться об интересах жителей.

Главные задачи на этот год тоже поставлены: проактивное информирование, комплексное предоставление услуг, внедрение процессного управления и электронного документооборота по всей сети, окончательный переход на новую информационную систему, новый сайт.

И все это – благодаря огромному сообществу замечательных профессионалов. Особенно горжусь командой Мастеров – универсальными специалистами, которые каждый день готовы помогать заявителям и делать мир лучше. Спасибо! Всем – удачного года и личных достижений!

Елена Ключева



КОНФЕРЕНЦИЯ

Команда профессионалов

Только такая команда могла справиться со всеми вызовами прошлого года. Эта мысль была основной во всех ключевых темах, которые обсудили участники ежегодной выездной конференции руководителей центров «Мои Документы» Алтайского края.

В 2024 году произошла замена разработчика автоматизированной информационной системы, МФЦ вышел на новые площадки поиска кандидатов, изменены порядок обучения новых сотрудников и система наставничества. Одновременно с этим велась непрерывная автоматизация процесса предоставления услуг, оказывалась продуманная методическая поддержка, началось развитие комплексного подхода. Все это – главные достижения команды МФЦ.

Спикерами годового собрания были заместители директора и начальники отделов. В своих выступлениях они кратко, но емко подвели итоги и озвучили планы, подкрепляя доклады презентациями.

Об исполнении госзадания, численности кадров, структуре обращений граждан и новых услугах рассказал начальник клиентского отдела **Сергей Цапко**. В том числе он напомнил про новые услуги, такие как: госключ, льготные проездные, транспортные карты школьникам из многодетных семей, справки СВО и обжалование решений призывных комиссий.

Качество предоставления услуг складывается из множества составляющих: обращений граждан, внутреннего и внешнего мониторинга сети, организации рабочих мест и оптимизации процессов работы. Об этом и не только отчиталась заместитель директора **Светлана Зенова**.

Сервис «МФЦ-онлайн» продолжает развиваться, в том числе как площадка



бесплатной юридической помощи во всем Алтайском крае. Теперь здесь можно получить бесплатные консультации нотариусов и Уполномоченного по правам человека. Скоро станут доступны платные услуги в области земельно-имущественных отношений и подписание документов с помощью госключа. Удобный сервис к услугам всех граждан края, в том числе и самих сотрудников МФЦ. Все о дополнительных услугах и сервисах знает первый заместитель директора **Елена Горячкина**.

Внедрение АИС КОМЭКС и работу с персоналом озвучила начальник отдела обучения и подбора персонала **Камилла Каржаубаева**. О формировании имиджа МФЦ и внутрикорпоративных мероприятиях доложила заместитель директора **Ольга Маракулина**. Информацией о телефонии и голосовом помощнике поделилась начальник Центра телефонного обслуживания **Юлия Прокоп**. Объемом проделанной работы по улучшению материально-технической базы рассказал заместитель директора **Алексей Фомин**.

НАГРАДЫ

Вне времени и пространства

Важные и значимые выступления спикеров конференции о показателях прошлого года чередовались с церемониями чествования самых успешных коллективов.



За высокие достижения в работе по разным направлениям награжденные статуетки вручены коллективам Центрального офиса, филиалов по Ленинскому и Октябрьскому районам Барнаула, Бийского, Новоалтайского, Тальменского, Заринского, Косихинского, Бурлинского, Краснощековского, Кулундинского и Благовещенского центров. Надпись на награде «Команда профессионалов» стала еще одним девизом работы МФЦ вне времени и пространства.

Книга – лучший подарок. Если он совпадает с интересами и предпочтениями именинника и традиционно собственноручно подписан капитаном команды МФЦ – дирек-

тором **Еленой Клюевой**, то такой подарок превращается в бесценный. Печатные издания предназначались юбилярам прошлого года.



ПРАЗДНИК

В почете – профессионализм и преданность делу

25 апреля был знаковым днем для специалистов МФЦ. В рамках церемонии «День универсального специалиста - 2024» лучшим из лучших специалистам были вручены награды в пяти номинациях.

«Золотой фонд» стал признанием для тех, кто служит делу более пяти лет. «Знак качества» достался многократным победителям конкурсов профмастерства. Своей работой они доказали, что качество – не просто слова. Наградными в номинации «Надежное плечо» отмечены те, кто умеет делиться знаниями и опытом, просто объяснять сложное. «Яркий дебют» объединил сотрудников, которые всего за год достигли впечатляющих результатов. В «Дирижерах зала» – лучшие администраторы, виртуозно распределяющие потоки заявителей.



Еще пятеро сотрудников «Моих Документов» удостоены признания от Министерства социальной защиты региона, и около 20 награждены ценными призами от партнеров МФЦ.

Торжественное мероприятие «День универсального специалиста» получилось не только праздником уникальных профи, но и долгожданной встречей почти сотни коллег. Подарком для всех стала вокальная программа.



ДОСКА ПОЧЕТА

Лучший универсальный специалист 2024

**Благодарность
губернатора
Алтайского края**



Наумова Ирина Сергеевна,
заместитель главного бухгалтера

**Почетная грамота
Министерства социальной
защиты Алтайского края**



Феллер Галина Даниловна,
специалист II категории Суетского филиала
Цапко Сергей Николаевич,
начальник клиентского отдела

**Благодарность
Министерства социальной
защиты Алтайского края**



Букатова Елена Анатольевна,
руководитель Кулундинского филиала (на фото)
Мустаева Татьяна Анатольевна,
специалист II категории Чарышского филиала
Филипенкова Светлана Николаевна,
ведущий специалист Рубцовского филиала

Номинация «Золотой фонд»

Почетной грамоты удостоены:

Биттер Юлия Юрьевна,
специалист I категории филиала по Индустриальному району г. Барнаула

Борисова Нелли Андреевна,
специалист I категории Рубцовского филиала

Гармаш Алена Александровна,
специалист II категории Славгородского филиала

Гончарова Екатерина Александровна,
специалист-эксперт Локтевского филиала

Жаворонкова Татьяна Николаевна,
специалист II категории Новоалтайского филиала

Жуковская Виктория Юрьевна,
специалист-эксперт Калманского филиала

Казанцева Анастасия Александровна,
специалист II категории Кытмановского филиала

Казарезов Тарас Евгеньевич,
специалист-эксперт Петропавловского филиала

Конюшенкова Марина Сергеевна,
специалист II категории Алейского филиала

Косоухова Татьяна Владимировна,
ведущий специалист филиала по Индустриальному району г. Барнаула

Кузнецова Кристина Сергеевна,
ведущий специалист Белокурихинского филиала

Кузнецова Надежда Николаевна,
специалист II категории Заринского филиала

Нехорошева Наталья Сергеевна,
специалист II категории Заринского филиала

Осипова Анна Владимировна,
специалист II категории Рубцовского филиала

Семькин Евгений Сергеевич,
специалист II категории Краснощековского филиала

Шмакова Марина Петровна,
специалист II категории Солонешенского филиала

Благодарностью награждены:

Бессонова Лариса Владимировна,
специалист II категории сектора по работе с заявителями клиентского отдела

Воликова Наталья Викторовна,
специалист II категории Новичихинского филиала

Ерёмина Наталья Юрьевна,
специалист II категории Змеиногорского филиала

Золотых Валерия Витальевна,
специалист II категории сектора по работе с заявителями клиентского отдела

Калачёва Виктория Олеговна,
ведущий специалист филиала по Октябрьскому району г. Барнаула

Кетько Людмила Викторовна,
специалист II категории сектора по работе с заявителями клиентского отдела

Кушманова Марина Анатольевна,
специалист-эксперт Курьинского филиала

Лучанинова Ольга Николаевна,
специалист II категории Каменского филиала

Маяцкая Наталья Петровна,
специалист II категории ТОСП с. Анисимово Тальменского района

Мишукова Марина Николаевна,
делопроизводитель сектора по работе с филиалами клиентского отдела

Ониани Ирина Сергеевна,
специалист I категории Бийского филиала

Поломошнова Екатерина Анатольевна,
специалист II категории сектора по работе с заявителями клиентского отдела

Рудель Екатерина Вячеславовна,
специалист-эксперт Волчихинского филиала

Фальма Оксана Анатольевна,
специалист II категории филиала по Индустриальному району г. Барнаула (офис в ТЦ «Весна»)

Чернова Юлия Игоревна,
специалист-эксперт Залесовского филиала

Номинация «Знак качества»

Почетной грамоты удостоена:

Харченко Ирина Сергеевна,
специалист II категории Каменского филиала

Благодарностью награждены:

Александрова Олеся Ильинична,
специалист I категории филиала по
Центральному району г. Барнаула
Архипенко Анжелика Владимировна,
специалист II категории Тогульского филиала

Быкова Наталья Николаевна,
специалист II категории Советского филиала

Вертегел Лариса Евгеньевна,
специалист II категории Тальменского филиала

Гапоян Мелине Араевна,
специалист II категории Шипуновского филиала

Горбунова Кристина Вячеславовна,
специалист II категории сектора по работе с филиалами клиентского отдела

Доронова Анна Валерьевна,
специалист II категории Смоленского филиала

Дурницына Елена Борисовна,
ведущий специалист Бийского филиала

Ефременко Елена Николаевна,
специалист II категории Топчихинского филиала

Захарьева Мария Михайловна,
специалист I категории сектора по работе с заявителями клиентского отдела

Зырянова Екатерина Валерьевна,
специалист II категории Красногорского филиала

Колесникова Вера Игоревна,
специалист II категории Завьяловского филиала

Колосова Татьяна Анатольевна,
специалист II категории Кулундинского филиала

Круглова Татьяна Ивановна,
специалист II категории филиала в с. Гальбштадт

Литвинова Ида Борисовна,
специалист II категории Красногорского филиала

Машинец Ольга Андреевна,
специалист II категории филиала по г. Яровое
Назаренко Маргарита Александровна,
специалист II категории Ребрихинского филиала

Панфилова Любовь Васильевна,
специалист II категории Чарышского филиала

Пичугина Екатерина Александровна,
специалист II категории Бийского филиала

Почукалина Виктория Александровна,
специалист II категории ТОСП п. Южный

Протвень Татьяна Евгеньевна,
специалист II категории филиала по Ленинскому району г. Барнаула (офис в ТРЦ «Арена»)

Роор Ольга Андреевна,
специалист II категории сектора по работе с заявителями клиентского отдела

Симиделова Нина Витальевна,
специалист II категории Славгородского филиала

Сотникова Анастасия Валерьевна,
специалист II категории Усть-Калманского филиала

Ходоровская Татьяна Юрьевна,
специалист-эксперт Крутихинского филиала

Хрепкова Марина Алексеевна,
специалист I категории филиала по Центральному району г. Барнаула

Благодарственным письмом отмечены:

Вербина Наталья Олеговна,
специалист II категории Бурлинского филиала

Ксенофонтова Светлана Андреевна,
специалист-эксперт филиала в ЗАТО п. Сибирский

Пушкарёва Алина Игоревна,
специалист II категории филиала по Ленинскому району г. Барнаула

ДОСКА ПОЧЕТА

Номинация «Надежное плечо»**Почетной грамоты удостоена:**

Прошунина Наталья Андреевна,
специалист II категории Алейского филиала

Благодарностью награждены:

Курносова Анастасия Витальевна,
специалист II категории Павловского филиала

Лысенкова Татьяна Сергеевна,
специалист II категории
Благовещенского филиала

Фролова Наталья Николаевна,
специалист II категории филиала по
Октябрьскому району г. Барнаула

Широкан Наталья Владимировна,
специалист II категории Ключевского филиала

**Номинация «Яркий дебют»****Благодарностью награждены:**

Тибекина Марина Александровна,
специалист II категории Егорьевский филиал

Благодарственным письмом отмечены:

Выговская Александра Сергеевна,
специалист II категории филиала по Ленинскому району г. Барнаула

Жабота Елена Викторовна,
специалист-эксперт Родинского филиала

Сидоренко Татьяна Владимировна,
специалист II категории
Белокурихинского филиала

Федькова Виктория Александровна,
специалист II категории филиала по Центральному району г. Барнаула

ДОСКА ПОЧЕТА

Номинация «Дирижер зала»

Почетной грамоты удостоена:

Кувитанова Юлия Ивановна,
администратор Новоалтайского филиала

Благодарностью награждены:

Калашникова Виктория Ивановна,
администратор Пospелихинского филиала

Матыцина Татьяна Сергеевна,
старший администратор филиала по
Индустриальному району г. Барнаула
(офис в ТЦ «Весна»)

Тибейкина Наталья Сергеевна,
администратор Третьяковского филиала

Харусь Елена Петровна,
администратор Бийского филиала

Благодарственным письмом
отмечены:

Данилова Светлана Андреевна,
администратор Косихинского
филиала

Тайкало Мария Викторовна,
администратор Угловского филиала

Ухина Софья Николаевна,
администратор филиала по
Ленинскому району г. Барнаула
(офис в ТРЦ «Арена»)



Благодарности от партнеров

Володина Дарита Александровна,
начальник сектора дополнительных
услуг

Горобцова Марина Владимировна,
специалист II категории Рубцовского
филиала

Евланникова Мария Евгеньевна,
специалист II категории Рубцовского
филиала

Зайцева Виктория Викторовна,
специалист II категории Рубцовского
филиала

Калиниченко Виктория Игоревна,
секретарь-администратор сектора по
работе с заявителями клиентского отдела

Лопанова Юлия Сергеевна,
специалист II категории сектора по
работе с заявителями клиентского отдела

Мазитова Светлана Флюровна,
начальник сектора по работе с
заявителями клиентского отдела

Нефёдова Мария Александровна,
руководитель Волчихинского филиала

Подтетенева Виолетта Вячеславовна,
специалист II категории Заринского
филиала

Пуценко Наталья Владимировна,
ведущий специалист сектора по работе с
заявителями клиентского отдела

Рудель Екатерина Вячеславовна,
специалист-эксперт Волчихинского
филиала

Сазоник Елена Викторовна,
специалист I категории филиала по
Индустриальному району г. Барнаула

Сергиенко Ольга Витальевна,
ведущий специалист Бийского
филиала

Тарасов Андрей Валерьевич,
специалист II категории сектора по
работе с заявителями клиентского
отдела

Хожаева Александра Евгеньевна,
ведущий специалист филиала по
Центральному району г. Барнаула

Чеснокова Ирина Викторовна,
руководитель Рубцовского филиала

Шаравина Ольга Александровна,
специалист II категории
Шипуновского филиала

Шмакова Марина Петровна,
специалист II категории
Солонешенского филиала

Тальменский филиал

**Филиал по Октябрьскому
району г. Барнаула**

ДАЙДЖЕСТ НОВОСТЕЙ

Продуктивные выезды

Вопросы по электронной очереди, практические кейсы тонкостей работы в КОМЭКСе и обмен опытом в теплой дружеской атмосфере – такой были окружные филиалов МФЦ Алейского и Рубцовского округов.

Участники рабочих встреч благодарят Алейский и Рубцовский центры за радужный прием, а отделы АУПа – за организацию мероприятия.

**Мы – в «Кадрах»!**

Точнее, – в одноименном национальном проекте, в рамках которого в Барнауле состоялась ярмарка вакансий «Работа России. Время возможностей». МФЦ принял участие. Кадровый резерв пополнен!

**За безопасность и благотворительность**

Два важных направления деятельности Молодежного совета МФЦ стали поводом для участия в познавательной лекции и благотворительном мероприятии.

Лекция была посвящена способам защиты от дезинформации и манипуляций со стороны различных групп и организаций в период СВО, а благотворительное мероприятие в селе Гилевка Завьяловского района было направлено на сбор помощи участникам СВО.

Первая помощь для всех

Центры «Мои Документы» края приняли участие в краевой программе «Первая помощь в рамках комплекса «Готов к санитарной обороне». Курсы оказания первой помощи или самопомощи провели квалифицированные инструкторы – сотрудники МЧС и медики. Мастер-классы были оснащены манекенами, тренажерами и расходными материалами.

Итог участия в «Первой помощи» – сертификаты регионального Минздрава для 40 специалистов филиалов МФЦ Барнаула, Бийского, Рубцовского, Каменского, Родинского и Благовещенского центров.



СПОРТ

Едины и значимы!

У волейбольной команды МФЦ теперь есть единая спортивная форма из ткани на основе полиэстра. Она отлично выводит и удаляет влагу с поверхности тела во время игр и тренировок.

Мужская классическая форма свободного кроя и элегантная женская со спортивными юбками выполнена в корпоративных цветах МФЦ. Это выгодно отличает нашу команду на игровой площадке.

Помимо стиля и удобства, форма – это чувство единства, ощущение значимости и принадлежности к чему-то большему, чем просто встреча коллег на спортивной площадке.



”

Благодарим руководство МФЦ за активную поддержку нашего спортивного коллектива. Ваше внимание к деталям и забота о командном духе не остались незамеченными – теперь мы не только выглядим единым целым, но и чувствуем себя настоящей командой. Спасибо за отличное спортивное настроение! – благодарит капитан команды, руководитель филиала по Октябрьскому району г. Барнаула **Маргарита Стрельцова**.

ЮБИЛЕЙ

Все началось со справки о размере пенсии...



...10 лет назад она стала первой услугой, которую оказал Тюменцевский МФЦ (фото сверху).

Впрочем, с одной из услуг соцзащиты началась работа и Курьинского филиала. В апреле коллективы этих центров отметили юбилейные дни рождения. За первую декаду они прошли путь от становления до признания и уважения среди земляков, оба гордятся отсутствием жалоб и доверием сельчан.

Именинников поздравили представители районных администраций, партнеры и постоянные заявители. Специалисты офисов МФЦ были отмечены наградами разного уровня.



СУББОТНИК

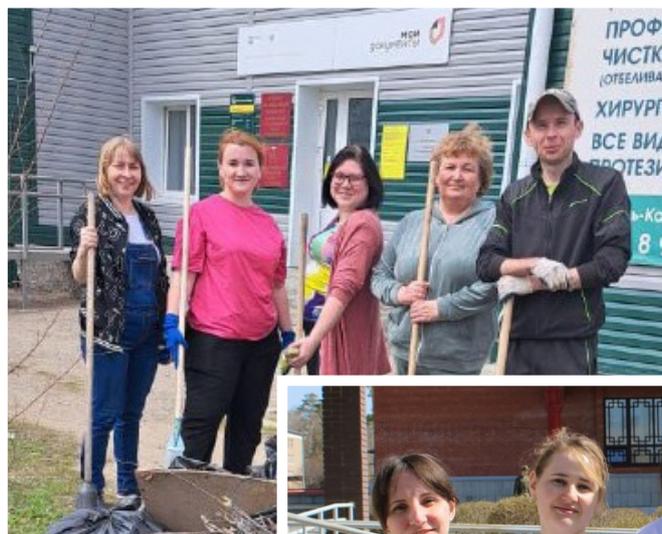
И доброе дело, и отдых

Сотрудники центров «Мои Документы» по всему краю приняли участие в месячнике по благоустройству.

Каждый филиал обязательно навел порядок не только на своей территории, но и на общественной. Дел хватало каждому энтузиасту, как и задора, без которого не обходится ни одно мероприятие, проводимое коллективами МФЦ.



” Для нас важно делать что-то полезное! Наша миссия – помогать, и она не только про услуги, она про любые добрые дела, – говорит директор филиальной сети МФЦ, активный участник акции по наведению чистоты – капитан команды добровольцев **Елена Ключева**.



ПАМЯТНАЯ ДАТА

В сердце каждого...

К 80-летию Великой Победы в Отечественной войне 1941 – 1945 годов все центры «Мои Документы» оделись в символы памяти и благодарности: алые гвоздики, георгиевские ленты, стенгазеты, «Окна» и «Стены» памяти с историями героев.

Филиалы исполняли знаменитую «Катюшу», читали стихи про войну, провели выставки и конкурсы детских рисунков, подарили посетителям золотого возраста сборники стихов с военными песнями, приняли участие в шествии «Бессмертного полка», в праздновании Дня Победы.

Косихинский и Егорьевский МФЦ присоединились к межрегиональной патриотической акция «Знамя Победы».

Давайте помнить о бесстрашии и мужестве наших предков, передавать их истории новым поколениям. Пусть память живет в наших сердцах!

