

Сызганова С.А.

МФЦ: МОЯ ИСТОРИЯ УСПЕХА

Меня зовут Сызганова София Александровна, занимаемая должность: главный специалист службы приема и выдачи документов. Я работаю в «МФЦ» с 2011 года и могу судить о развитии нашей организации.

Начиналась моя работа с ресепшена, тем самым была обеспечена возможность изначально ощутить всю специфику и сложность работы в непосредственном контакте с заявителями. Сейчас очень забавно вспоминать, как самой сложной услугой тогда казался запрос на предоставление сведений ЕГРП, попростому «Выписка», сейчас же кажется, что проще просто быть не может.

Необходимо отметить, что восприятие заявителей тоже менялось: в 2011 люди по привычке занимали очередь с ночи, пытались «договориться», чтобы пройти вне очереди, и понадобилось время, чтобы за «МФЦ» твердо закрепился статус организации совершенно иного формата, где реально «НЕТ коррупции» и всё направлено на оптимизацию процесса взаимодействия заявителя и учреждения. Я с уверенностью могу сказать, что мы «держим марку» и по сей день.

В 2012 году я продолжила работу в окнах 33, 34, 35, со временем эти окна приобрели более узкую направленность деятельности, обеспечивая выдачу документов после их регистрации. И тут тоже есть что сравнить и чем гордиться: начиналась работа с двух стопочек документов, со стикерами на верхнем файле для обозначения стопочки выписок и стопочки свидетельств, средний документооборот того периода составлял 30-40 пакетов в день, при посещаемости 40-50 посетителей. Сейчас работу по выдаче документов осуществляют 8 окон, 2 из которых находятся в центрах по адресам: ул.Вилоновская 13 и ул.Самарская 207. Бесперебойную деятельность обеспечивают 14 сотрудников, средний документооборот составляет 400-500 пакетов, при приеме до 600 заявителей ежедневно. И смело можно

отметить, что все направления деятельности «МФЦ» имеют не менее впечатляющую статистику.

Люблю ли я свою работу?

Это сложный вопрос. Наверно потому, что работа сложная. Хотя, работая с людьми, на лёгкость рассчитывать нельзя: все разные, все со своими претензиями, требованиями и ожиданиями, со своими проблемами и жизненными ситуациями, порой очень сложными и запутанными до такой степени, что получился бы неплохой сценарий к сериалу. Это дополняют огромные объёмы документов, в которых порой, кажется, что вот-вот потеряешься. Но когда осознаешь, что разобралась, что помогла, что человек благодарен - это замечательно. Когда понимаешь, что в любой, даже самой сложной ситуации и не всегда касаясь работы, а даже просто личной - ты не один, есть коллеги, которые за столько лет уже стали друзьями и готовы поддержать. Когда развиваешься, пытаешься разобраться во всех тонкостях своей работы и сделать все максимально качественно и правильно, и в итоге всё получается. В эти моменты понимаешь, что всё правильно, и ты там, где должен быть.

Итак, люблю ли я свою работу? Да люблю! История «МФЦ» - это история успеха, и я горжусь тем, что это моя история тоже.