

Лукина Ирина

Специалист МФЦ

+7 (000) 000-00-00 i.lukina@example.com Самара

О СЕБЕ

Специалист МФЦ с трёхлетним опытом приёма и выдачи документов. Проверка комплектности по перечню услуги, регистрация заявлений в АИС МФЦ, подготовка электронных дел и консультирование заявителей.

ОПЫТ РАБОТЫ

сентябрь 2023 — по настоящее время

Специалист по приёму и выдаче документов
Многофункциональный центр, Самара

Принимала заявления и сверяла комплектность по перечню конкретной услуги. Вносила данные в АИС МФЦ, сканировала документы и проверяла читаемость всех страниц. Передавала комплекты на дальнейшую обработку, разъясняла порядок получения результата. Выдавала поступившие результаты после проверки документов получателя и отмечала выдачу в системе.

август 2021 — август 2023

Администратор клиентского офиса
Сервисная компания «Городской контакт»

Уточняла цель визита, направляла посетителей к специалистам и помогала с записью. Регистрировала обращения в CRM, передавала вопросы ответственным сотрудникам и проверяла наличие ответа. Объясняла посетителям порядок обращения при задержке обслуживания.

ОБРАЗОВАНИЕ

2021

Самарский университет
Государственное и муниципальное управление

КУРСЫ

2023

Приём заявлений и формирование электронного дела
Внутреннее обучение МФЦ

ДОПОЛНИТЕЛЬНО

Готовность к сменному графику и очному обслуживанию заявителей.

НАВЫКИ

- Приём заявлений по регламентам услуг
- Проверка комплектности документов
- Регистрация заявлений в АИС МФЦ
- Сканирование и проверка электронных дел
- Консультирование о порядке получения услуг
- Выдача результатов с отметкой в системе

ДОСТИЖЕНИЯ

- При сверке 40 электронных дел за неделю выявила 3 нечитаемых скана и заменила их до передачи. Повторная проверка всех 40 дел подтвердила читаемость страниц по листу контроля.