

СИСТЕМА НОВОВВЕДЕНИЙ В РАБОТЕ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ ПЕНСИОННОГО ФОНДА

Музафарова Ирина Робертовна

магистрант, Казанский национальный исследовательский технологический университет – КНИТУ, РФ, г. Казань

THE SYSTEM OF INNOVATIONS IN THE WORK OF THE CUSTOMER SERVICE OF THE PENSION FUND

Irina Muzafarova

Master student, Kazan National Research Technological University - KNITU, Russia, Kazan

Аннотация. В статье рассматривается система нововведений по оказанию услуг клиентской службы в пенсионных фондах. Описаны основные виды деятельности пенсионного фонда, изложены данные по модернизации качества обслуживания граждан, обращающихся в территориальные органы ПФР, на примере работы в управлениях Республики Татарстан.

Abstract. The article discusses the system of innovations in the provision of customer service in pension funds. The main activities of the pension fund are described, data on the modernization of the quality of service for citizens applying to the territorial bodies of the PFR are described, using the example of work in the departments of the Republic of Tatarstan.

Ключевые слова: пожилые люди; клиентская служба; коммуникация; услуги; обслуживания граждан; инновации; пенсионный фонд.

Keywords: elderly people; customer service; communication; services; citizen services; innovations; pension fund.

Клиентская служба - это структурное подразделение территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации, обеспечивающее ежедневное обслуживание населения по вопросам, относящимся к компетенции Пенсионного фонда. В процессе практической деятельности были разработаны требования к организации работы клиентских служб, которые в дальнейшем легли в основу постановления Правления ПФР от 31.05.2004 № 62П «Об организации работы по созданию и развитию клиентских служб в территориальных органах ПФР»

Основополагающим принципом создания клиентских служб является клиентоориентированность, направленная на повышение уровня обслуживания населения, достижение максимально комфортного приема посетителей, сокращение времени ожидания и времени приема граждан, внедрение электронных сервисов, позволяющих сократить количество посещений клиентских служб.

Сотрудник клиентской службы должен обладать такими качествами, как:

- стрессоустойчивость;
- вежливость;
- грамотная речь;
- ответственность;
- умение быстро принимать решения.

Специалисты по работе с клиентами оказывают гражданам консультационные услуги по вопросам пенсионного обеспечения, пенсионного страхования, установления различных социальных выплат, о мерах государственной поддержки семей, имеющих детей. Осуществляют прием заявлений и документов, представляемых в целях установления пенсий, ЕДВ, ДМО, ДЕМО и иных выплат, в целях выдачи государственных сертификатов на материнский (семейный) капитал, распоряжения средствами материнского (семейного) капитала, оказывают помощь в подготовке запросов дополнительных (уточняющих) документов, необходимых для пенсионного обеспечения граждан и осуществления иных выплат.

Клиентская служба оборудована специализированными кабинками для комфортного общения и соблюдения конфиденциальности информации при приеме граждан. Также для посетителей организованы информационные стенды с буклетами, брошюрами и газетами ПФР и телевизионное оборудование с актуальной информацией.

С целью повышения качества обслуживания граждан, обращающихся в территориальные органы ПФР, в практическую деятельность Управлений ПФР с мая 2006 года внедрена предварительная запись на прием по телефону. В целях сокращения времени ожидания проведена системная работа по постепенному переводу на запланированный прием всех обращений, требующих длительного обслуживания, таких как предварительная оценка документов, новое назначение, распоряжение средствами материнского (семейного) капитала.

С июля 2013 года внедрено в промышленную эксплуатацию программное обеспечение «Предварительная запись на прием населения в территориальные органы ПФР», использование которого позволяет гражданам получать услуги по предварительной записи на прием и по предварительному заказу документов по интернету, то есть записываться и заказывать документы без привлечения сотрудников территориальных органов ПФР. Программное обеспечение позволяет осуществлять регистрацию записи в единой базе данных, при необходимости отменять либо переносить прием на другое, удобное для заявителей время.

Положительными результатами внедрения предварительной записи и заказа документов являются:

- исключение многократного посещения гражданами клиентских служб;
- сокращение времени ожидания в очереди;
- сокращение количества ожидающих приема;
- предоставление гражданину возможности обращения в удобное для него время в пределах графика работы клиентской службы.

Как показывает статистика обращений граждан на прием по предварительной записи, данная услуга в Республике Татарстан востребована. Количество граждан, принятых по предварительной записи, ежегодно увеличивается: если в 2006 году было принято 3,8% от общего числа обратившихся, в 2013 – 27% от числа всех обращений, то в 2017 году – более 73%, а за 6 мес. 2018г. – более 80% [1].

В управлениях ПФР в крупных городах республики, таких как Казань, Набережные Челны, Альметьевск более 60 процентов обращений принимается по предварительной записи в запланированное время.

С 2015 года приём заявлений на назначение пенсии специалисты клиентской службы

приступили принимать также в электронном виде. С началом действия электронного сервиса «Личный кабинет застрахованного лица» на сайте ПФР, личное посещение гражданина в клиентскую службу ПФР стало необязательно. Доступ к Личному кабинету имеют граждане, прошедшие полную регистрацию в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) или на сайте www.gosuslugi.ru. Данный сервис позволяет узнать о количестве пенсионных баллов и продолжительности стажа, учтенных на индивидуальном лицевом счете в ПФР. Также на сайте предоставлена подробная информация о периодах трудовой деятельности, местах работы, размере начисленных работодателями страховых взносов.

Клиентская служба – это «горячая точка» Пенсионного фонда, так как сотрудники отдела занимаются приёмом граждан по различным вопросам. Работать с людьми тяжело, особенно с теми, кто достиг пенсионного возраста, поскольку нужно решить вопросы за определенный промежуток времени и желательно за один прием. Управления ПФР с каждым годом все больше оптимизируют систему обращений граждан, сокращают поток граждан, но все же некоторые вопросы не решаются без личного присутствия. Вследствие чего можно утверждать, что деятельность сотрудников клиентской службы требует обстоятельных усилий.

Список литературы:

1. Вафин Э.Я., Петрушина А.Ю. Инновации в клиентской службе территориальных органов ПФР в республике Татарстан//Журнал «Инновации и инвестиции», №8 – 2019 – 3 - 9с.
2. Постановление Правления ПФР от 31.05.2004 № 62П «Об организации работы по созданию и развитию клиентских служб в территориальных органах ПФР» [Электронный ресурс] URL: <https://base.garant.ru/70522660/>
3. Сайт Пенсионного фонда Российской Федерации. [Электронный ресурс] URL: [//www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru).
4. Сайт Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Республике Татарстан. [Электронный ресурс] URL: [//http://pension.sprrt.ru/](http://pension.sprrt.ru/).