



1 июня – День защиты детей

Наши дети будут жить лучше нас. Этого хочет каждый родитель. Кто-то пытается оградить детей от неприятностей этого мира, а кто-то — вооружить знаниями, чтобы дети смогли справиться с ними сами. Когда-нибудь наши дети станут старенькими. На западе к этой неизбежной фазе жизни готовят с детства. Даже маленький ребенок должен знать, что его судьба — это его личная ответственность. Молодежь должна понимать, что их будущая пенсия — в их руках. Пенсионная культура в нашей стране только формируется. Людям старшего поколения трудно расстаться с привычной картиной «Пенсия — это социальная помощь государства». И их можно понять. Но будущая пенсия нынешних молодых — это страховая система, это инвестирование, это управление. Хорошо бы, чтоб в стране выросли поколения людей, которые это понимают. Одна из задач ПФР сегодня — сделать все, чтобы так оно и было.



■ КОНКУРС

Объявляется конкурс страхователей

ПФР проводит Всероссийский конкурс «Лучший страхователь 2010 года по обязательному пенсионному страхованию»

Аналогичные конкурсы уже проводились некоторыми ОПФР, но во всероссийском масштабе конкурс для страхователей проводится впервые.

Участники конкурса — все работодатели, уплачивающие страховые взносы на обязательное пенсионное страхование. Условия конкурса переданы во все отделения ПФР и опубликованы на сайте Фонда в разделе «Конкурс Лучший страхователь 2010 года».

В каждом регионе будет свой «Лучший страхователь». Территориальным органам ПФР по итогам 2010 года предстоит отобрать победителей в четырех категориях: работодатель с численностью сотрудников свыше 500 человек, от 100 до 500 человек, до 100 человек и индивидуальные предприниматели, имеющие наемных работников. Специально созданные региональные комиссии выберут лучших из лучших по каждому субъекту Федерации.

Подобные конкурсы могут стать значимым событием в деловой жизни региона. Региональные администрации, объединения работодателей, профсоюзы и общественные организации могут стать партнерами этой акции. Это будет способствовать достижению главной цели конкурса — обеспечению своевременной и полной уплаты страховых взносов в пенсионную систему страны.

Ирина ВАСИЛЬЕВА

■ НАШ ОПРОС

С какого возраста нужно прививать пенсионную культуру?

Иван Кучмий,



начальник Департамента организации персонального учета

пенсионных прав застрахованных лиц ПФР:

С самого нежного. Ребенок должен расти с пониманием, что ответственность за каждый период жизни, в том числе и за будущую старость, — это ответственность не только его родителей, но и его личная ответственность перед самим собой. Обеспечить свою старость — можно и нужно будучи молодым.

Виктор Чернобровин,



управляющий Отделением ПФР по Челябинской области:

Однозначно — со школьного возраста. Я принимаю экзамены у студентов-юристов и все больше убеждаюсь, что образования пенсионной системы вызывают у молодежи интерес. Для них уже важно не просто «срубить деньги», но и получить приличный соцпакет, научиться инвестировать свою трудовую копейку, чтобы жить на пенсии лучше своих родителей.

Ольга Косухина,



начальник отдела организации назначения и перерасчета пенсий Отделения ПФР по Орловской области:

Со старших классов. К этому возрасту дети уже хорошо знают, что такое достаток. Именно с этого времени следует разъяснять молодому поколению, что каждый человек способен обеспечить себе достойную пенсию. Тогда, поступив на работу, молодые люди будут понимать, что они сами должны позаботиться о своей обеспеченной старости.

Мадина Икоева,



ведущий специалист отдела организации страхования

взносов, взыскания задолженности, взаимодействия со страхователями Отделения ПФР по Республике Северная Осетия – Алания:

Пенсионную культуру нужно сегодня прививать ребенку практически с рождения. Ведь именно ему в будущем выбирать, как распорядиться своими деньгами. Без заинтересованности в своем пенсионном будущем мы обречены на неудачу.

■ ПОЗДРАВЛЯЕМ

Лучшие в Пенсионном фонде

Итоги ежегодного конкурса на звание лучшего территориального органа Пенсионного фонда

Конкурс позволяет выявить лучших, оценить труд коллективов с позиции высшего руководства Фонда, а также проанализировать региональным отделениям свою работу и перенять передовой опыт. По итогам работы за 2009 год лидером признано Отделение

ПФР по Республике Татарстан, а лучшими отделениями в федеральных округах:

в Центральном ФО — Отделения ПФР по Белгородской области, Брянской области и Орловской области;

в Северо-Западном ФО — Отделения ПФР по Псковской

области, Вологодской области и Новгородской области;

в Северо-Кавказском и Южном ФО — Отделения ПФР по Чеченской Республике, Волгоградской области и Кабардино-Балкарской Республике;

в Приволжском ФО — Отделения ПФР по Республике Татарстан, Республике Башкортостан и Удмуртской Республике;

в Уральском ФО — Отделения ПФР по Челябинской области и Курганской области;

в Сибирском ФО — Отделения ПФР по Новосибирской области, Республике Бурятия и Республике Алтай;

в Дальневосточном ФО — Отделения ПФР по Республике Саха (Якутия) и по Приморскому краю.



Подробнее об Отделении-победителе читайте в постоянной рубрике «Портрет Отделения» на стр. 2

Отделение ПФР по Республике Татарстан

Отделение ПФР по Республике Татарстан признано «Лидером Пенсионного фонда Российской Федерации в 2009 году». Этому способствовали стремление всего коллектива Отделения создавать лучшие условия как для граждан, так и для своих сотрудников, а также ежедневный труд и огромное желание победить. Своими достижениями Отделение делится в нашей постоянной рубрике «Портрет Отделения».

АНКЕТА

Отделение ПФР по Республике Татарстан – многократный лидер Пенсионного фонда Российской Федерации.

Отделение координирует работу 44 Управлений ПФР в городах и районах Республики. В Отделении работает 317 специалистов, в целом по системе численность коллектива составляет 3 269 человек.

ОПФР обслуживает свыше 1 млн. пенсионеров, свыше 272 тыс. страхователей, ведет индивидуальные лицевые счета 3,6 млн. застрахованных лиц.

Казань – спортивная столица России



Здесь тренируются и побеждают лидеры страны – футбольный клуб «Рубин», хоккейный клуб «Ак Барс», баскетбольный клуб «Уникс», волейбольный клуб «Зенит»...

...и здесь – мощная хоккейная команда ПФР (на фото: товарищеский матч между командами Правительства Республики и ПФР, август, 2009 год, г. Казань)

ЧИСЛО ОБРАЩЕНИЙ СНИЖАЕТСЯ, А БЛАГОДАРНЫХ ГРАЖДАН РАСТЕТ

По данным службы обращений граждан за 2009 год:

у 985 000 жителей республики есть, что сказать ПФР
500 000 – услышали ответ, который хотели
79 000 – сказали «спасибо», получив свою первую пенсию
740 – обратились через интернет
150 000 – решили, что им и так все понятно

БЛИЦ-ИНТЕРВЬЮ

Управляющий Отделением ПФР по Республике Татарстан Марсель Имамов: «Наше общее желание – оставаться лидером»

– Марсель Мукатдисович, какой проект стал для вас самым увлекательным в прошедшем году?

– Скорее, самым важным – внедрение программно-технических комплексов нового поколения. Недавно в семи управлениях Республики была внедрена в промышленную эксплуатацию программа «Управление пенсионной документацией». Она позволяет назначать и выплачивать пенсии и другие социальные выплаты на основе использования электронных образов документов.

– Как вы настраиваете коллектив на победу?

– На встречах с коллегами не устаю повторять: «Лучше работает не тот,

кто умеет, а тот, кто хочет!» Наше общее желание – развивать в Республике современную пенсионную среду и оставаться лидером в Российской Федерации. Мы открыты для всех поколений, заботимся о настоящем и будущем каждого. Можно сказать, это наша главная миссия.

– Какое выбрано стратегическое направление развития Отделения вашего региона?

– Развитие новых клиентоориентированных информационных технологий. В ближайших планах – реализация совместного с Правительством Республики проекта по оказанию государственных услуг в электронном виде. Пенсионный фонд выступил с инициативой по использованию и распространению в Республике совместно с Центром информационных технологий инфоматов для населения, благодаря которым жители будут вскоре получать информацию ПФР на свой мобильный телефон.

РЕШЕНИЕ

Каждый специалист Отделения ежедневно получает и направляет десятки писем, служебных записок, контрольных карточек и прочих документов. Бумажная волокита отвлекает от основной деятельности, создает общее впечатление беспорядка, к тому же дорого обходится. Решение оказалось простым, как все гениальное...

У каждого сотрудника появился свой личный «кабинет». Легким движением компьютерной мыши каждый может отправить подготовленный материал на согласование коллегам. В электронную базу данных «Кабинет» приходят поручения, которые выданы исполнителю, служебные записки, которые необходимо

Каждому по кабинету

прочитать. Здесь же можно увидеть, подписан ли документ руководителем. Еще одна база данных системы – «Канцелярия». Она хранит все письма и служебные записки в электронном виде с присвоенными им номерами и позволяет быстро найти любой архивный документ. База данных «Поручения» помогает осуществлять

контроль исполнения задач. К каждой исполненной карточке прикрепляются все ссылки на проделанную работу, а значит, ничто и никогда не потеряется. Для самоконтроля пользователям предложена база данных «Статистика», в которой есть разделы: «готово», «на исполнении», «просрочено», «с опозданием».

Преимущества системы внутреннего электронного документооборота оценили все без исключения – она экономит время, проста в обращении и позволяет освободить столы, шкафы и полки от бумажных копий.

НОВУ-ХАУ

С февраля 2010 года в Отделении начало работу внутрикорпоративное радио – «Радио-приемная ПФР»

Его выпуски готовит группа по взаимодействию со СМИ. Для этого позаимствованы у коллег-журналистов и освоены компьютерные программы, которые обеспечивают качественный звук и позволяют добавлять радио-«фишки». В остальном все зависит от фантазии радио-редакторов и радио-ведущих. Весь коллектив Отделения единодушно принял такое нововведение, отметив, что выпуск должен выходить к каждому корпоративному празднику либо знаменательному событию.

ПФР в радиоэфире



Сотрудник пресс-службы Влада Кузягина готовит очередной выпуск радиопередачи

В 15-минутном выпуске ведущие рассказывают о последних новостях из жизни Отделения, которые комментируют сотрудники, поздравляют именинников и дарят им песню. Благодаря радио, проявить себя творчески может каждый работник

Отделения. Все больше коллег с каждым днем обращаются в «Радио-приемную ПФР» со своими вопросами, идеями и поздравлениями.

Материалы полосы подготовила Влада КУЗЯГИНА



Председатель Правления ПФР Антон Дроздов вручает диплом «Лидера Пенсионного фонда Российской Федерации в 2009 году» управляющему ОПФР по Республике Татарстан Марселю Имамову

СПОРТ ОБЪЕДИНЯЕТ

Познавательный спорт

Каждый год и зимой, и летом Отделение ПФР по Алтайскому краю устраивает настоящий спортивный праздник – краевую Спартакиаду для своих сотрудников. Она проходит каждый раз в новых живописных местах Алтайского края.

Ее участники не только проверяют свою крепость духа и тела, но и получают положительные эмоции от знакомства с самобытной культурой каждого района. В этом году летняя Спартакиада пройдет в июне близ города Барнаула.



Вот так мы стремимся к победе!

Второе дыхание

У специалистов Отделения ПФР по Томской области открылось «второе дыхание»: теперь после трудового дня сотрудники предпочитают игры в волейбол и настольный теннис, а по выходным – плавание. Результат от спортивных увлечений показателен: чуть ли не вдвое сократилось количество больничных листов.



Вот так первым принимает удар на себя

Управляющий ОПФР по Томской области Дмитрий Мальцев

День здоровья

Отделение ПФР по Кабардино-Балкарской Республике не ограничивается только спортивными мероприятиями. В перерывах между соревнованиями работники Пенсионного фонда также занимаются спортом – в Отделении постоянно

действует секция волейбола, а в управлениях преобладают футбольные увлечения. Ежегодно в мае-июне проходит «День здоровья»: на природе для сотрудников проводится сеанс дыхательной гимнастики и легкой тонизирующей разминки.

Раз, два, три, четыре... Ноги врозь, руки шире! Вот так мы начинаем утреннюю гимнастику!



Материалы подготовили:

Оксана НАУМОВА, Наталия ГРИБОВА, Михаил БИТОКОВ

КОМАНДА

Сотрудники Отделения ПФР по Астраханской области сменили привычные офисные стены на антураж военного полигона, строгие костюмы – на армейский камуфляж и, вооружившись пневматическими винтовками, вышли на импровизированное поле битвы

В один из выходных дней на базе спортивного клуба сотрудники Отделения и региональных Управлений Пенсионного фонда решили примерить на себя роль отряда специального назначения и... сыграть в пейнтбол. Эта командная игра позволяет пообщаться с коллегами вне работы, посмотреть друг на друга с другой стороны, физически и морально оздоровиться. Коллеги и друзья в обычной жизни делятся на две команды соперников и соревнуются скорее не на зоркость и быстроту, а на умение работать в команде.

На боевой площадке установлены свои правила: одно попадание шариком с краской – выбывание из игры. Именно в таких условиях проверяются корпоративный

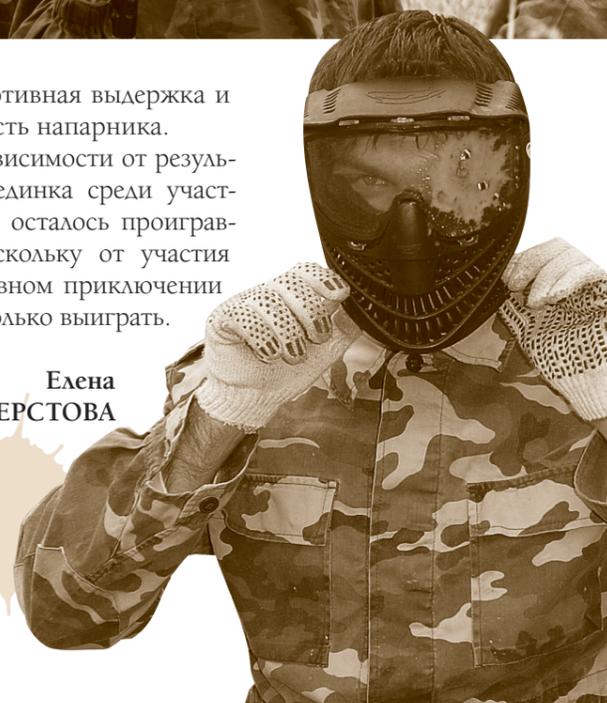
Отряд специального назначения



дух, спортивная выдержка и надежность напарника.

Вне зависимости от результатов поединка среди участников не осталось проигравших, поскольку от участия в спортивном приключении можно только выиграть.

Елена СЕЛИВЕРСТОВА



ПРИЯТНОЕ С ПОЛЕЗНЫМ

Пенсионный фонд на высоте

Специалисты Карачаево-Черкесского Отделения ПФР «пошли в народ». Оказалось, что самым эффективным способом информирования населения является непосредственное общение с людьми в неформальной обстановке.

Поскольку Карачаево-Черкессия является горной республикой и на ее территории расположены горнолыжные курорты Домбай, Архыз, Теберда, специалисты Отделения решили использовать для пиара ПФР этот природный ресурс. Они провели выездную консультационную «Акцию выходного дня» в курортном поселке Домбай на высоте 3 012 метров над уровнем моря.

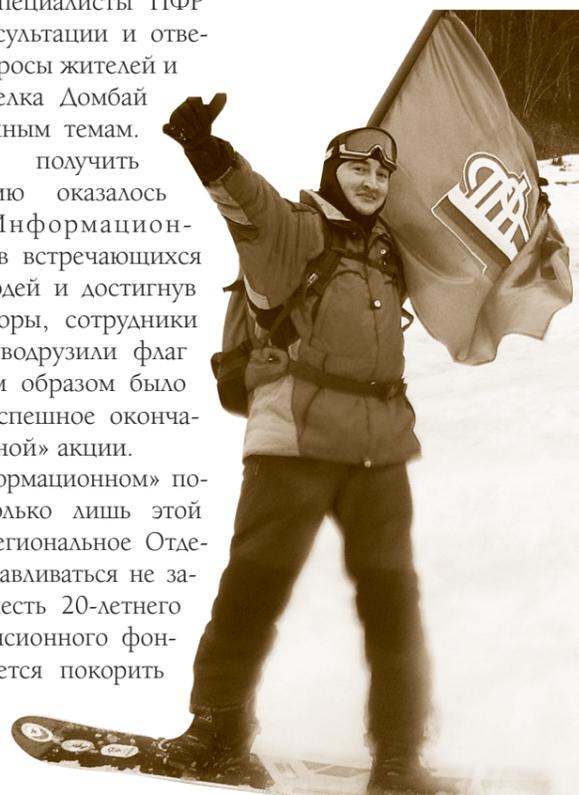
В один из выходных дней отряд самых активных и задорных сотрудников Отделения начал подъем под флагом ПФР на вершину

горы Мусат-Чери. Несмотря на непогоду, на ее склонах в этот день собралось огромное количество любителей экстремального отдыха. По пути специалисты ПФР давали консультации и отвечали на вопросы жителей и гостей поселка Домбай по пенсионным темам. Желающих получить консультацию оказалось много. Информационно обогатив встречающихся на пути людей и достигнув вершины горы, сотрудники Отделения водрузили флаг ПФР. Таким образом было отмечено успешное окончание «выходной» акции.

На «информационном» покорении только лишь этой вершины региональное Отделение останавливаться не захотело. В честь 20-летнего юбилея Пенсионного фонда планируется покорить

высочайшую гору Европы – Эльбрус. Восхождение запланировано на август 2010 года.

Анна ШАГАНОВА



Флаг ПФР в руках начальника юридического отдела Павла Михайлова

ИСТОРИЯ ПФР

Клиентские службы: ближе к людям

Как мы рассказывали в прошлом номере, к 2001 году функции по назначению и выплате пенсий окончательно перешли к Пенсионному фонду, и он стал объединять все основные функции по пенсионному обеспечению. Теперь по вопросам назначения, перерасчета, выплаты пенсий граждане стали обращаться не в органы социальной защиты, как раньше, а в Пенсионный фонд.

Начало

Для того чтобы организовать работу по взаимодействию с населением, в Отделениях ПФР были созданы самостоятельные отделы по работе с обращениями граждан, а в Управлениях в составе отделов по назначению, перерасчету и выплате пенсий – специализированные группы по приему населения. Регистрация обратившихся на первых порах велась специалистами вручную. Эти меры позволили упорядочить сам процесс приема населения, повысить ответственность специалистов за консультацию и выданные рекомендации, организовать учет и ежедневный анализ обращений граждан.

В то же время Пенсионный фонд искал варианты для повышения эффективности этой работы и новые пути развития взаимодействия с населением. В результате было принято решение о создании клиентских служб, которые должны были существенно повысить качество обслуживания граждан. Изначально они появились лишь в нескольких регионах – в Республике Татарстан, в Республике Башкортостан и в Республике Бурятия. Уже в 2004 году начался процесс создания и развития клиентских служб во всех территориальных органах ПФР. К 2005 году клиентские службы действовали практически во всех регионах России.

Дина Попова, специалист группы по взаимодействию со СМИ Отделения ПФР по Ставропольскому краю:

Сотрудников клиентских служб посетители любят. Так, например, в Управлении ПФР по Ленинградской области пенсионер частенько приходит по утрам только для того, чтобы сыграть на гармошке и поднять клиентских служб.



Новый уровень

Создание клиентских служб стало одним из важнейших направлений работы ПФР, ведь это была не просто модернизация ранее существовавших отделов по работе с обращениями граждан, а создание абсолютно новой системы оказания социальных услуг населению. На их создание из бюджета ПФР стали выделяться серьезные финансовые средства.

Прием граждан стал вестись на качественно новом, современном уровне. Для клиентских служб были выделены отдельные помещения, расположенные для удобства граждан на первом этаже, оборудованы кабинки с рабочим местом для специалиста (впоследствии при проектировании новых зданий ПФР помещения для клиентских служб предусматривались заранее). Придя в клиентскую службу, посетитель мог задать любой интересующий его вопрос специалисту и получить на него исчерпывающий ответ. И если раньше в кабинете, где принимали граждан, сидели как минимум три сотрудника Фонда, каждый из которых отвечал за свои вопросы, то теперь общение между клиентом и специалистом стало проходить один на один. А наличие современной техники позволяло сотруднику ПФР при необходимости найти или запросить все необходимые данные.

Особое внимание было уделено подбору и подготовке специалистов, работающих с населением. Кроме определенной психологической подготовки к постоянному общению с людьми, доброжелательности, улыбки, внимательности, уравновешенности, сотрудники служб должны были обладать глубокими разносторонними знаниями законодательства по всем направлениям деятельности ПФР, а также иметь практические навыки работы. Это единственное

Любовь Смирнова, заместитель начальника управления организации назначения и выплаты пенсий Отделения ПФР по Удмуртской Республике

ОЧЕВИДЕЦ

Открытие первой клиентской службы в нашей Республике состоялось в начале 2003 года. В здании Управления по городу Сарапулу нам выделили отдельный кабинет. Клиентская служба началась с двух специалистов. Позднее аналогичные подразделения постепенно начали создаваться во всех городах и районах. Конечно, трудности были – и с помещением, и с переводом самых квалифицированных специалистов в клиентскую службу, но все они были решены, а результат превзошел ожидания.

Ольга Алферова, специалист клиентской службы Управления ПФР в г. Вологде

В августе 2009 года. Первые две недели на новом рабочем месте были непростые, случалось даже начиналась паника. Но расслабляться было некогда – посетителей у нас всегда много. Законы приходилось изучать дома по вечерам. На днях позвонила пенсионерка, волновалась, когда же ей принесут выплату ко Дню Победы. Я ее успокоила, сказала, что почтальон скоро придет. И так совпало, что ей принесли деньги уже через десять минут. Пенсионерка удивилась: «Надо же, как вы оперативно!»

Специалисты Управления ПФР по городу Воткинску, Воткинскому и Шарканскому районам Удмуртской Республики

Пенсионер, который посмотрел на огромное количество посетителей, на нашу работу и поинтересовался, назначают ли нам досрочную пенсию или доплату за вредность. Услышав отрицательный ответ, сказал: «Надо вам давать молоко и сметану, а еще лучше коньяк». На следующий день принес письмо, в котором поблагодарил всех за помощь, заботу и душевный прием.

подразделение, в которое нельзя было принять на работу человека, не имеющего опыта работы в соответствующих структурах ПФР.

Кроме того, все больше и больше внимания в Пенсионном фонде стали уделять психологической составляющей работы сотрудников клиентских служб. Ведь деятельность специалистов подразумевает ежедневный близкий контакт с большим количеством людей, а значит – и высокую работоспособность, устойчивость, стрессоустойчивость, терпимость и многое другое. Еще в 2005 году был проведен эксперимент по отработке форм и методов психологического обеспечения деятельности работников ПФР. По его итогам в Фонде пришли к решению ввести в структуре ПФР должность психолога. Кроме того, с сотрудниками клиентских служб стали проводить различные психологические тренинги и обучающие семинары.

Модернизация КС

В дальнейшем работа клиентских служб ПФР постоянно модернизировалась. Была введена система электронных очередей, установлены инфоматы – специальные автоматы, которые позволяют клиенту получить интересующую его информацию, не обращаясь к специалисту.

Не были забыты и граждане, которые в силу объективных причин не могут посетить районное управление ПФР. В 2007 году был запущен проект по созданию мобильных клиентских служб – системы современного сервиса, которым смогли воспользоваться жители отдаленных населенных пунктов. Для этой цели были оборудованы специальные автомобили ПФР под рабочее место со всеми средствами связи, позволяющими соединиться

с любой базой данных Пенсионного фонда. Такие «мобильные» специалисты стали систематически выезжать в малочисленные населенные пункты, консультировать граждан и принимать от них документы.

На сегодняшний день 2 500 клиентских служб по всей территории России ведут работу с населением страны. Однако ПФР не собирается останавливаться на достигнутом. В настоящее время собрана подробная информация о клиентских службах территориальных управлений ОПФР. Ее анализ показывает, что существуют моменты, требующие доработки, совершенствования, поэтому ставить точку на истории развития клиентских служб мы не будем...

Олег ЛИВАНОВ
Продолжение следует...