

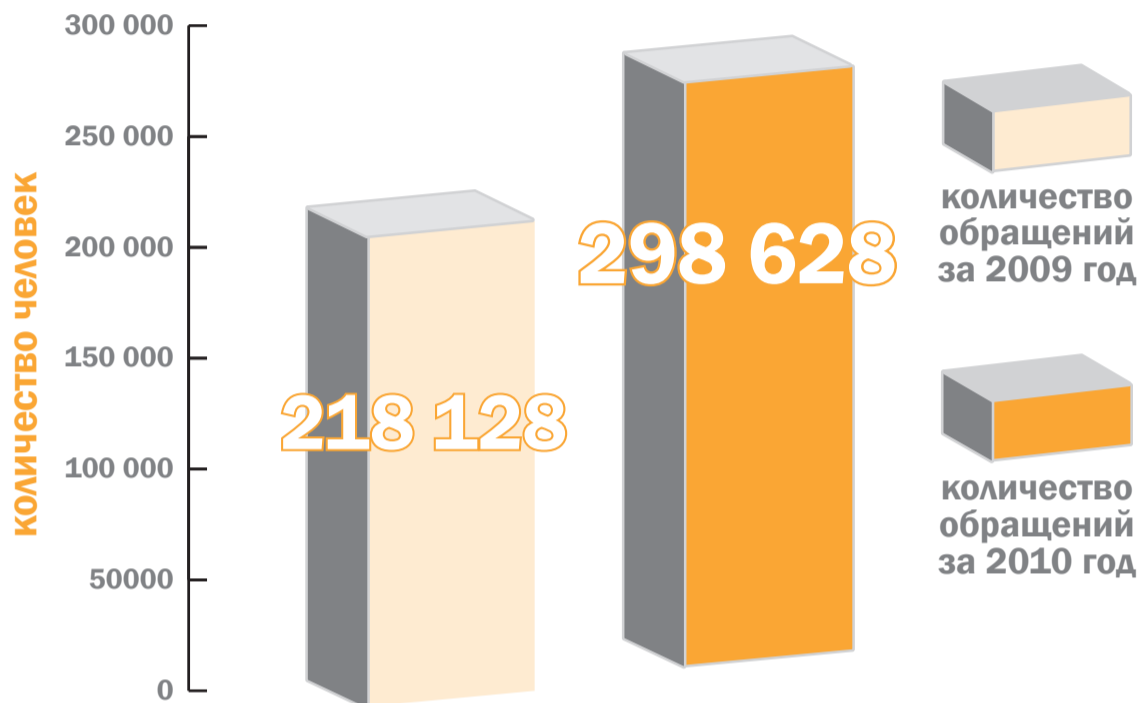


■ ГЛАВНАЯ ТЕМА

Наши клиентские службы

Сегодня Пенсионный фонд Российской Федерации взаимодействует с 45 миллионами пенсионеров. И практически каждый из них хотя бы раз обращался в ПФР лично или письменно. При этом в течение 2010 года в Исполнительную дирекцию Пенсионного фонда поступило почти 300 тысяч письменных обращений от граждан по спорным вопросам (ред. – см. график), или 0,75% от общего числа пенсионеров. А это значит, что большую часть вопросов или проблем решают специалисты клиентских служб пенсионного Фонда на местах. Как происходит их взаимодействие с посетителями, и как оно совершенствуется, какие появились новые формы работы с гражданами, читайте в нашем номере.

Количество обращений граждан в Пенсионный фонд



■ ОБРАЩЕНИЕ

Антон Дроздов,



Председатель Правления Пенсионного фонда Российской Федерации:

Уважаемые коллеги, дорогие друзья! 8 июня мы отметили День социального работника. Это профессиональный праздник тех, кто не безразличен к проблемам других людей, кто оказывает поддержку наименее защищенным, но очень важным членам нашего общества – пожилым людям, инвалидам, семьям с детьми. Это наш с вами профессиональный праздник!

Может показаться, что Пенсионный фонд России – это только финансовое учреждение, через которое до адресатов доводятся пенсионные и социальные выплаты, а наша работа – просто звено в цепочке: федеральный бюджет – бюджет Фонда – сверка документов – перечисление средств. Но это не так. Именно ПФР представляет государство во взаимодействии с более 45 миллионами пенсионеров, инвалидов и льготников, каждый из которых хотя бы раз в год переступает порог нашей клиентской службы.

Большинство из нас в своей ежедневной работе не только держит в своих руках «пенсионные» дела, но и впускает в свои сердца людские судьбы. Мы считаем все возможные к получению виды пенсии для каждого пенсионера для того, чтобы назначить и выплачивать пенсию в максимальном размере. Мы запрашиваем в архивах сотни тысяч документов, чтобы весь трудовой стаж был учтен в пенсионном деле. Мы выдаем сертификаты и средства материнского капитала, чтобы семьи улучшали свои жилищные условия и оплачивали образование детей. И в этой работе мы должны быть не только высокопрофессиональными, но и очень внимательными и заботливыми к тем, кто приходит к нам со своими нуждами.

■ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Новый регламент

В ПФР принято Распоряжение о единых требованиях к клиентским службам

Посетители встречают наши клиентские службы «по одежке». Когда человек приходит в клиентскую службу УПФР, он обязательно обращает внимание на все имеющиеся удобства: есть ли, где присесть, есть ли, что почитать, понятно ли, к кому обращаться за консультацией, где что находится. И даже такие неосознанные действия, как восприятие цвета, также влияют на ощущение удобства. С 2011 года вступило в силу Распоряжение Правления ПФР 407-р «Об утверждении Требований

к информационному и визуальному оформлению клиентских служб Пенсионного фонда Российской Федерации». Согласно этому документу полный порядок в оформлении клиентских служб будет введен уже в 2012 году. Мы коротко познакомим вас с некоторыми требованиями.

Внешний облик

Выглядеть прилично и аккуратно, улыбаться и спокойно, хоть и в десятый раз давать обратившемуся ответ на его вопрос – таких,



Образцы бейджа на шею и информационной таблички на стол

конечно, требований документ не содержит. Они, скорее всего, являются постулатами. Однако есть официально закрепленный в этом документе момент о внешнем облике наших сотрудников. Назовем его «опознавательный знак», или попросту бейдж (нагрудный или на шею), на котором удобочитаемым шрифтом должны быть написаны должность и ФИО. Другим таким опознавательным элементом должна быть стоящая на столе информационная табличка ведущего приема, на которой также указываются занимаемая должность, фамилия, имя и отчество. И что важно – она размещается в зрительно доступном для клиента месте.

Посетитель должен знать, кто помогает ему из сотрудников Пенсионного фонда.

Навигация

Навигационная система клиентских служб делится на внешнюю и внутреннюю. К внешней относится вид клиентской службы снаружи. Согласно Распоряжению центральный вход в клиентский офис должен быть оснащен двумя вывесками, на которых указываются наименование отделения территориального органа ПФР и график его работы. Пришел, увидел и все узнал, затем зашел внутрь, а тут уже клиента встречает



Клиентская служба в управлении Пенсионного фонда России

Продолжение на стр. 2

■ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ

Новый регламент

Продолжение. Начало на стр. 1.

и провозжает до нужного места так называемая внутренняя навигация. Чтобы легко сориентировать посетителя,

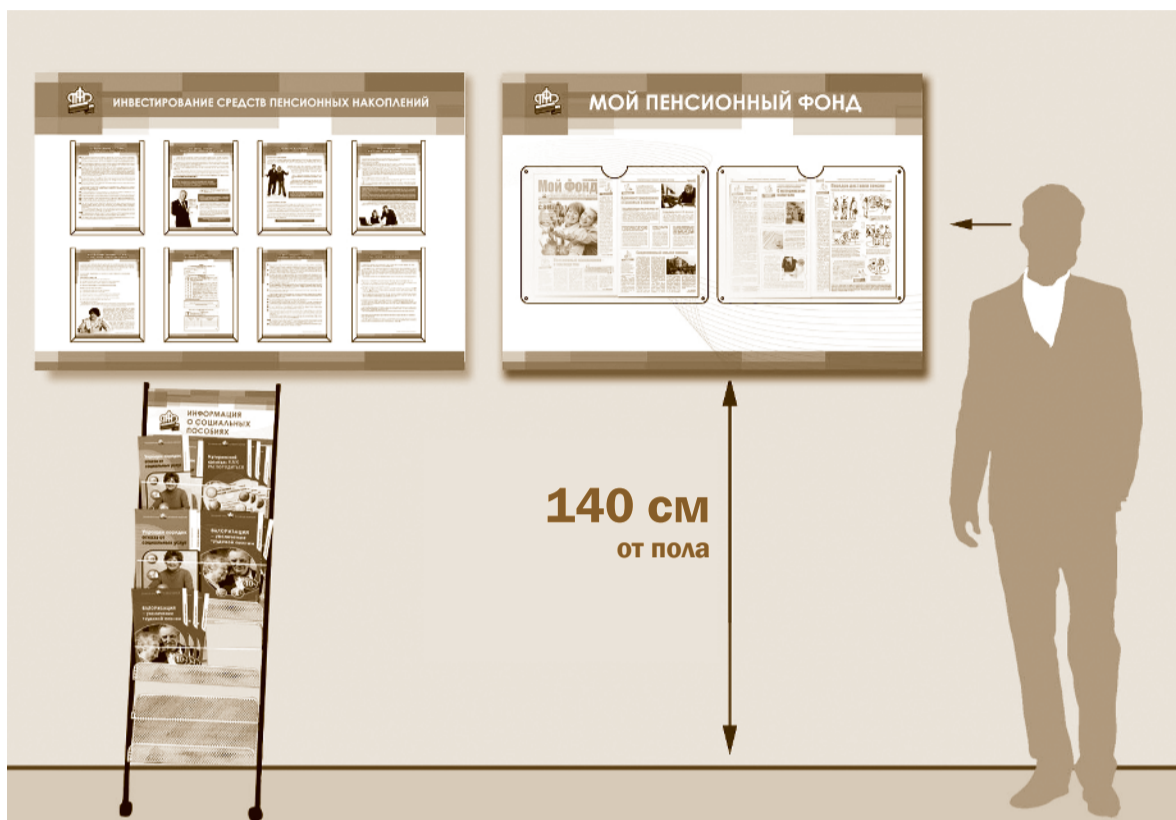
в каждом офисе размещаются указатели и таблички, выполненные в едином фирменном стиле. На них указаны этаж, крыло, в какой стороне какой кабинет находится и прочее.

Тут уже не запутаешь... А вот на самих кабинетах, кроме номера, необходимо дополнительно разместить информацию, по какой теме ведется прием в данном кабинете,

ФИО специалистов, осуществляющих прием, а также время перерыва на обед и технический перерыв.

Информирование

Пока клиент ждет своей очереди, есть время почитать или посмотреть что-то полезное. В Распоряжении указано, что в местах ожидания посетителей необходимо повесить информационные мониторы, на которых транслируются просветительские материалы ПФР. Кроме того, информационно «обогащать» помещение необходимо и с помощью стендов. На них нужно представить информацию по основным тематическим блокам: для работодателей, для пенсионеров о пенсии и пенсионных правах, о социальных пособиях и для молодых об инвестировании средств пенсионных накоплений. Каждая клиентская служба должна быть оборудована двумя альбомами с законами и нормативно-правовыми актами, регламентирующими



Образец размещения информационного стенда и напольной стойки

ПЕНСИОННЫЙ ФОНД РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

КАБИНЕТ №3
ПРИЕМ ПО ВОПРОСАМ
ПЕРЕРАСЧЕТА И ВЫПЛАТЫ ПЕНСИИ

Прием ведут

Фамилия Имя Отчество

Фамилия Имя Отчество

Прием: с 9-00 до 17-00

Обед: с 12-00 до 13-00

Технологические перерывы: с 14-00 до 14-30, с 15-00 до 15-30

Образец таблички на кабинете в клиентской службе

деятельность ПФР, а также стойками с буклетами и брошюрами. И наконец, в клиентских офисах рекомендуется размещать дополнительную информацию непосредственно на стенах в виде стикеров и плакатов.

Реализация этого Распоряжения позволит повысить уровень пенсионной грамотности населения, улучшить качество обслуживания клиентов и разгрузить сотрудников клиентских служб.

Карина СВЕНТИЦКАЙТЕ

■ НАЗНАЧЕНИЕ


Лилия Чижик назначена на должность Первого заместителя Председателя Правления ПФР

В новой должности Лилия Ивановна Чижик продолжает координировать деятельность Департамента организации назначения и выплаты пенсий, Департамента по вопросам пенсионного обеспечения лиц, проживающих за границей, Департамента социальных выплат, Управления государственного пенсионного обеспечения государственных служащих и Управления по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей.

Лилия Ивановна работает в системе социального и пенсионного обеспечения свыше 25 лет. С 1984 года руководила городским отделом социального обеспечения г. Пушкина Московской области, а с 1991 года – Отделением ПФР по Московской области. С 1992 по 2011 г. – заместитель Председателя Правления ПФР.

■ ПОСТУПОК

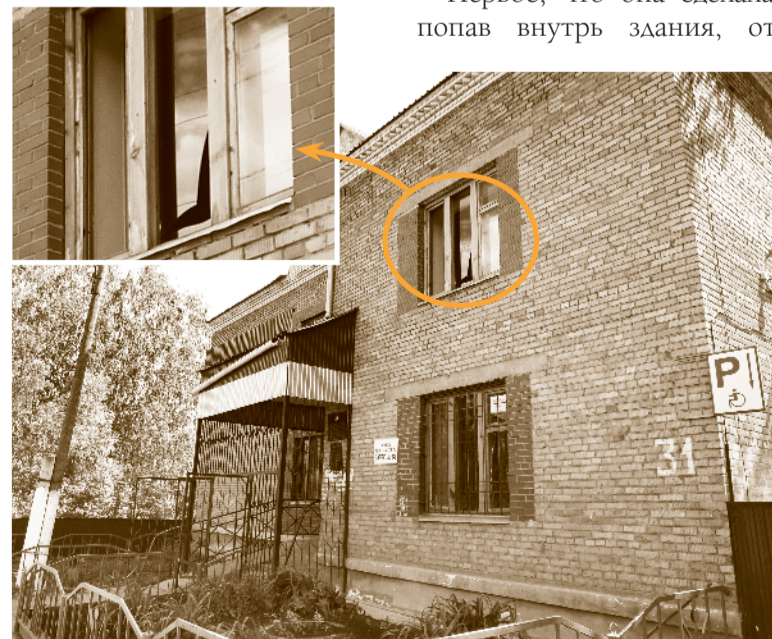
Герой нашего времени

В июне в Удмуртской Республике произошло ЧП, за которым следила вся страна. На военном арсенале в селе Пугачево Малопургинского района произошел пожар, который вызвал серию мощных взрывов боеприпасов. В результате этого серьезно пострадали десятки мирных населенных пунктов.

Территориальное управление ПФР в Малопургинском районе находится в близости от военного объекта. Между ними всего 6 километров. Первые взрывы прогремели около полуночи. «Сначала мы подумали, что кто-то по соседству запускает фейерверк, но когда земля начала уходить из-под ног, дом задрожал, и затряс-

лись стекла на веранде, стало не по себе», – вспоминает начальник УПФР Зульфия Каримова. Несмотря на объявленную эвакуацию населения, она устремилась в здание управления ПФР. О себе в тот момент думать было некогда. В голове у нее была одна мысль: «Необходимо сохранить технику и пенсионный архив».

Первое, что она сделала, попав внутрь здания, от-



Здание УПФР после взрывов на военном арсенале



Начальник УПФР Зульфия Каримова в пенсионном архиве

ключила сервер и проверила архив. В это время управление уже трясло от взрывов. От сильной взрывной волны в кабинетах начали открываться окна и двери. В офисе, где располагается пенсионная служба, обрушились потолочные плитки. Всю ночь Зульфия Каримова провела в здании управления, проверяя сохранность сооружения и пенсионного архива и отвечая на звонки коллег из соседних районов. Она предлагала пострадавшим свою помощь и временное укрытие.

Когда рассвело, стало ясно, что на втором этаже, где расположена служба занятости района, выбиты стекла. Первый этаж, где находится управление ПФР,

пережил эту ночь без значительных повреждений. В понедельник – первый рабочий день после взрывов – все сотрудники управления приступили к работе. В первой половине дня в опасную зону выехал управляющий ОПФР по Удмуртской Республике Алексей Бельтюков. Он встретился со специалистами, осмотрел помещения и дал высокую оценку действиям в условиях форс-мажорных обстоятельств, особо отметил грамотные и ответственные действия начальника управления ПФР, которые способствовали сохранению пенсионных дел, необходимых для назначения пенсии.

Елена КАШИНА

ФОРМА РАБОТЫ

Только свистни, он появится

К людям с ограниченными возможностями нужен особый подход. В Отделении ПФР по Омской области его нашли.

Для начала в территориальных управлениях ПФР подготовили списки людей, нуждающихся в помощи – инвалидов-колясочников и «лежачих» инвалидов – и разработали полезные предложения по обслуживанию этой категории граждан, которые закрепили Приказом «О работе с инвалидами в территориальных управлениях и Отделении ПФР». А дальше все идеи нашли свое воплощение в работе клиентских служб.

Среди наиболее популярных форм работы: предварительная запись инвалидов на прием в управление ПФР, выезд специалиста на дом, прием через доверенных лиц, а также заявлений

о выборе формы получения набора социальных услуг с выездом на дом.

В некоторых управлениях Омского ОПФР введены уникальные формы работы с инвалидами. В управлении Советского округа г. Омска, например, выделен дополнительный телефон, по которому инвалиды могут получить информацию по пенсионному обеспечению. Информация о работе телефона распространяется через общественные организации.

А вот в управлении Азовского района инвалидам-колясочникам и «лежачим» инвалидам направляются письма-памятки, в которых указаны телефоны специалистов,

занимающихся вопросами пенсионного обеспечения этой категории граждан. Такую форму напоминания планируется ввести во всех управлениях ПФР Омской области.

В тех управлениях, которые расположены на втором этаже и выше, при необходимости прием ведется в режиме мобильной клиентской службы, т.е. с выездом специалиста на дом или через доверенных лиц. А в одном из управлений сделали специальное приспособление – «кнопку вызова», нажав на которую, инвалид вызывает специалиста на первый этаж. Также помощь по пенсионным вопросам могут оказать инвалидам социальные работники и работники сельских поселений. К пожилым людям, проживающим в домах-интернатах, геронтологических центрах, а также в общественные организации инвалидов сотрудники ПФР выезжают сами. С этими организациями налажено тесное взаимодействие.



Забота о людях с ограниченными способностями является важной частью работы клиентских служб

В ОДНОМ ИЗ УПРАВЛЕНИЙ РЕГИОНАЛЬНОГО ОПФР, РАСПОЛОЖЕННОМ НА ВТОРОМ ЭТАЖЕ, СДЕЛАЛИ СПЕЦИАЛЬНОЕ ПРИСПОСОБЛЕНИЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ – «КНОПКУ ВЫЗОВА», НАЖАВ НА КОТОРУЮ, КЛИЕНТ ВЫЗЫВАЕТ СПЕЦИАЛИСТА НА ПЕРВЫЙ ЭТАЖ.

Сергей ВИШНЕВСКИЙ

НОВУ-ХАУ

Телефонный марафон

В Отделении и управлениях ПФР по Ставропольскому краю «разгрузили» специалистов и внедрили новую форму работы с гражданами

Идея проводить телефонные информационные марафоны «Вопрос дня» появилась с расширением функций ПФР в ноябре 2007 года (ред. – материнский (семейный) капитал). Тогда же был проведен единый информационный марафон одновременно в Отделении и во всех территориальных управлениях. С тех пор такая форма работы стала ежемесячной. Принцип работы телефонных марафонов прост. Тематами марафонов становятся самые актуальные вопросы,

требующие подробных разъяснений. Тема и номер телефона, по которому можно задать вопрос, заранее объявляются в региональных СМИ. Затем в указанный день и час все звонки направляются специалистам, которые, в свою очередь, «вооружены» электронной базой данных на рабочих местах и могут сразу же проверить, например, к какой группе получателей пенсий относится позвонивший, каков размер увеличения его пенсии, полагаются ли ему те или иные дополнительные выплаты и так далее. Такая форма работы значительно облегчает информационно-разъяснительный процесс и позволяет охватить большой поток населения.

Ирина Мандрыкина



Сотрудник Отделения ПФР по Ставропольскому краю – участник телефонного марафона

ПРОЕКТ

Забота на дом

Мобильная клиентская служба Отделения ПФР по Тамбовской области приняла участие в проекте «Социальный автопоезд «Забота», который стартовал на тамбовщине в этом году

В числе участников проекта, кроме работников Пенсионного фонда России – опытные специалисты управления здравоохранения и управления труда и социального развития области. Цель данного проекта – что называется «доставить на дом» в отдаленные населенные пункты социальные услуги, которые

оказывают различные государственные структуры.

В течение февраля-марта 2011 года автопоезд, в который входят передвижные медицинские пункты, а также мобильная клиентская служба Пенсионного фонда, курсировал по региону, посетив все районы области. Это дало тамбовчанам возможность на месте получить

не только квалифицированную медицинскую помощь, но и решить практически все социальные, в том числе пенсионные вопросы. Мобильная клиентская служба Отделения ПФР приняла в общей сложности свыше 600 человек.

Губернатор тамбовской области Олег Бетин поблагодарил участников проекта и, учитывая его социальную значимость, распорядился организовать работу автопоезда на постоянной основе.

Павел ПЕРЕЛЫГИН

ТЕХНОЛОГИИ

Окно в ПФР

Как избежать казалось бы порой неизбежных очередей?

В двух управлениях Пенсионного фонда по Республике Татарстан нашли интересный выход из данной ситуации. В марте была запущена программа под названием «Клиентская служба он-лайн». Региональное Отделение Пенсионного фонда России установило в этих управлениях камеры, которые транслируют все, что происходит в клиентских службах, на региональную страничку сайта

Пенсионного фонда России. Нововведение получило широкий общественный резонанс, особенно среди страхователей. Теперь посетители через интернет на компьютере или телефоне могут проконтролировать «состояние» очереди. А некоторые – подошла ли их очередь. Это очень удобно особенно для тех, кто желает рассчитать свое время пребывания в управлении.

Пока, правда, программа распространяется только на жителей Казани и Набережных Челнов. Но в ближайшее время



планируется поставить камеры во всех управлениях Пенсионного фонда Республики Татарстан.

Влада КУЗЯГИНА, Карина СВЕНТИЦКАЙТЕ

САМЫЕ ПЕРВЫЕ

Отделение ПФР по Иркутской области

Газета «Я работаю в ПФР» открывает новую рубрику. Она посвящается нашим коллегам, которые первыми придумали, разработали и внедрили в своем ОПФР нововведения, облегчающие и совершенствующие рабочий процесс, впоследствии распространившиеся в других регионах России. В этом номере своей разработкой поделится Отделение ПФР по Иркутской области. Именно там была изобретена программа, позволившая перейти на электронное взаимодействие между региональными управлениями Пенсионного фонда и Службой судебных приставов. А мы в свою очередь ждем от отделений ПФР интересных историй о новых разработках и проектах.

ПРОГРАММА

СверхСкоростная Работа

В 2005 году Отделение ПФР по Иркутской области первым в России разработало и внедрило автоматизированный электронный документооборот со Службой судебных приставов

К тому времени необходимость организации новой формы взаимодействия с ССП стала очевидна: с каждым годом число запросов сведений о застрахованных лицах от Службы судебных приставов неуклонно росло. Подготовкой сведений в бумажном виде в Отделении занимались два специалиста, причем практически весь день. Кипы бумаг моментально заполняли шкафы. Почтовые расходы увеличивались, возникали проблемы с организацией хранения запросов и подготовленных для ССП ответов. И тогда на основе всестороннего анализа «бумажного» процесса в ОПФР разработали

специальную программу автоматизированного электронного оборота «Обработка запросов Службы судебных приставов» (SSP). После чего Отделение заключило Соглашение о взаимодействии с Федеральной службой судебных приставов по Иркутской области, а саму программу презентовало на семинаре в Москве.

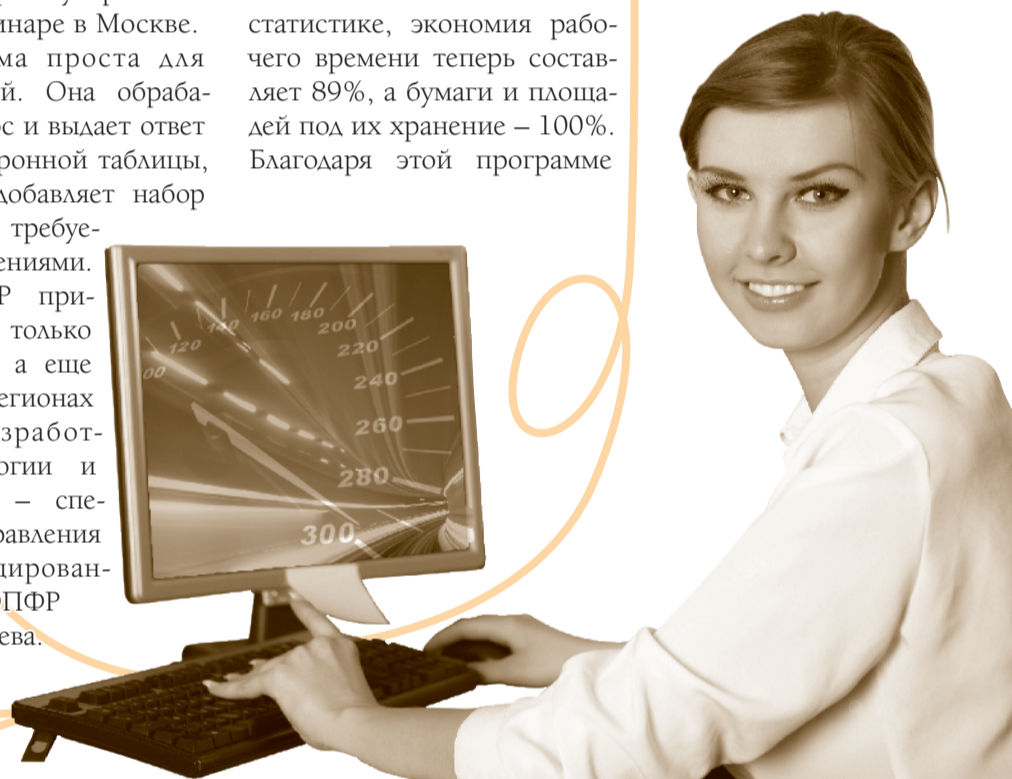
Программа проста для пользователей. Она обрабатывает запрос и выдает ответ в виде электронной таблицы, к которой добавляет набор справок с требуемыми сведениями. Сегодня SSP применяют не только в Иркутске, а еще в 45-ти регионах России. Разработчик технологии и инструкции – специалист управления персонального учета ОПФР Елена Чикарева.

Сопровождением и разработкой программы занимается специалист управления информационных технологий Вера Костюк.

Создание такой программы позволило добиться главного – сократить ручной труд, ускорить рабочее взаимодействие, отказаться от бумажной волокиты. Согласно статистике, экономия рабочего времени теперь составляет 89%, а бумаги и площади под их хранение – 100%. Благодаря этой программе

в 2010 году Отделение ПФР обработало около 420 тысяч запросов от ССП. В прошлом году эта цифра была значительно ниже – 316 тысяч, а в 2002 году – всего лишь около 17 тысяч.

Татьяна СУАЕВА,
Елена ВСЕВОЛОЖСКАЯ,
Карина СВЕНТИЦКАЙТЕ



ВЗГЛЯД ИЗВНЕ

Ирина Тарасова,
главный специалист-эксперт отдела информационных технологий Отделения ПФР по Амурской области:

В нашем отделении об этой программе узнали через Lotus-конференцию. Программа очень удобна, не требует много времени на установку, у нее есть возможность обрабатывать запросы по расписанию, например, в ночное время, когда нагрузка на сервера ПТК СПУ и ПТК «Страхователи» минимальна. Программу легко доработать, если изменяются другие программно-технические комплексы.

Марина Блокова,
начальник отдела персонального учета Отделения ПФР по Санкт-Петербургу и Ленинградской области:

С помощью коллег из Иркутска нам успешно удается справляться с большими объемами работы. Мы используем программу Иркутска с 2006 года. Она позволяет работать с помощью шаблонов файлов электронной таблицы формата XLS, которые легко воспринимаются специалистами ССП, так как у них используется стандартный Microsoft Office Excel и не нужно никакого дополнительного программного обеспечения.

Виктор Биенко,
заместитель управляющего Отделением ПФР по Омской области:

До введения электронного документооборота у нас запросы обрабатывались от 10 дней до месяца. Кроме того, к данной работе периодически подключались специалисты других отделов. Сегодня же все запросы о предоставлении информации отрабатываются в течение 1-3 дней. Огромную помощь оказало введение в программу режима пакетной (ред. – несколько файлов одновременно) обработки запросов, добавленного по нашей просьбе. Разработчики программы очень оперативно совершенствуют ее, когда обращаются регионы.

СОЗДАТЕЛЬ

Елена Чикарева,
главный специалист-эксперт управления персонального учета Отделения ПФР по Иркутской области:

Разрабатывая программу, мы исходили из того, что эффективность использования любого программного продукта зависит от того, насколько продумана технология, учтены имеющиеся информационные ресурсы, способы доступа к ним. Немаловажен уровень подготовки пользователя. В приложении к Соглашению, которое ОПФР заключило с региональной Службой судебных приставов, мы представили для специалистов ССП формы запросов-ответов, направляемых в электронном виде, а также предложили порядок работы. В связи с тем, что в территориальных органах ССП в 2005 году еще не отладили электронный документооборот, руководству ССП пришлось провести большую организационную и технологическую работу по сведению в электронный реестр запросов со всех территорий.



УПРАВЛЯЮЩИЙ

Надежда Козлова,
управляющий Отделением ПФР по Иркутской области:

Автоматизация любого процесса избавляет специалистов от лишних операций, высвобождает время для решения более сложных и творческих задач, а значит, в конечном итоге повышает эффективность нашего труда. Отделение ПФР – единый организм, в котором все взаимосвязано, а конечный результат зависит как от индивидуальной, так и от совместной работы многих людей. При этом не менее важно эффективно взаимодействовать и с внешней средой, с нашими партнерами и коллегами из других организаций. И здесь информационные технологии, безусловно, выходят на первый план. Лишь благодаря таким разработкам возможно сотрудничество на достойном уровне.

