



№ 7/41 2012

# Я работаю в ПФР

ГАЗЕТА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

## ■ ВСЕМ МИРОМ

Стихийное бедствие в Краснодарском крае не обошло стороной наших коллег. Просто сказать, что у семей 34 сотрудников УПФР по Крымскому району полностью разрушено жилье, еще 40 семей понесли серьезные имущественные потери, – ничего не сказать. Потерять дом – это когда тебе некуда идти, у тебя больше нет всего, что было нажито за долгие годы, от любимых игрушек детей до семейных фотографий...

Тем не менее, наши коллеги каждый день ходят на работу. Восстановили свое управление, ведут прием в мобильной клиентской службе, куда со своим горем идут старики. В первый день после трагедии в ОПФР по Краснодарскому краю заново отпечатали и передали доставочным организациям выплатные ведомости, чтобы не допустить сбоев в выплате пенсий и пособий в пострадавших районах. Сотрудники ОПФР по Краснодарскому краю уже собрали и отправили в Крымск самое необходимое, кто-то пригласил к себе пожить на время детей и пожилых родственников коллег, оставшихся без жилья.

Нас – сотрудников Пенсионного фонда Российской Федерации – почти 130 тысяч человек. Пострадавшим важна любая помощь и внимание! Главное для наших коллег – понимание, что большая и крепкая система ПФР не бросила их в беде, что их горе разделяет каждый сотрудник ПФР и каждый готов прийти на помощь.

## Поможем коллегам!

ППО ГУ-ОПФР ПО КРАСНОДАРСКОМУ КРАЮ ККТО  
ПРОФСОЮЗА РАБОТНИКОВ КУЛЬТУРЫ РФ  
ИНН 2310074310  
КПП 231001001  
ОТДЕЛЕНИЕ №8619 СБЕРБАНКА РОССИИ, г. КРАСНОДАР  
БИК 040349602  
К/сч 30101810100000000602  
Р/сч 40703810430110100207  
Назначение платежа: пожертвования сотрудникам ОПФР  
по Краснодарскому краю, пострадавшим  
от стихийного бедствия,  
от (указать ФИО или подразделение ПФР)



## ■ ЗАДАЧА

### ПФР попал в «сети»

По числу совершеннолетних пользователей интернета (в абсолютных цифрах) наша страна уже вышла на первое место в Европе – 54,5 млн человек. Доля активной аудитории – это выходящие в интернет хотя бы раз за сутки – сейчас составляет 39 % (45,6 млн человек). В мае этого года ежедневная аудитория Яндекса впервые превысила ежедневную аудиторию Первого канала. Ясно, что игнорировать появление новых медиа и каналов коммуникации невозможно.

Начало активной деятельности ПФР в интернете – 2009 год, запуск нового официального сайта. Это полноценный интернет-портал, в его состав входят интернет-страницы всех 82 отделений ПФР. Яркий дизайн, дружелюбный интерфейс и информация в доступном виде – вот факторы, которые привели к тому, что сайт ПФР уже через год был признан лучшим среди сайтов органов государственной власти. В среднем его посещают около 40 тыс. человек

в сутки, и эта цифра постоянно растет!

Показательная динамика числа пользователей онлайн-приемной сайта, где каждый гражданин может направить обращение как в территориальный орган ПФР, так и в Исполнительную дирекцию. За два года число обращений выросло многократно и сейчас до 50 % всех обращений граждан в ОПФР приходит через сайт.

Тем не менее, ограничиться только ведением сайта невозможно. Ежедневный мониторинг публичного про-

странства, проводимый Департаментом общественных связей и взаимодействия со средствами массовой информации, показывает лавинообразный рост публикаций о ПФР в социальных сетях и сервисах интернет-блогов.

В большинстве случаев (до 60 %) публикуемые в блогосфере сообщения о ПФР носят негативную окраску. Это объяснимо: услуга, оказанная на высоком уровне, воспринимается как нечто само собой разумеющееся. Любое отклонение в худшую сторону – вызывает желание пожаловаться.

Мы считаем, что ПФР обязан работать со всеми такими жалобами, пусть даже они не совсем формализованы. Это

## ■ ПЕРСПЕКТИВА

### В поисках комплексного решения

В рамках X Петербургского международного экономического форума, который прошел в северной столице в июне 2012 года, состоялась панельная дискуссия, посвященная пенсионной тематике

В ней приняли участие заместитель Председателя Правительства Российской Федерации Ольга Голодец, Председатель Правления ПФР Антон Дроздов, директор Всемирного банка по России Михал Рутковски, главный эксперт по социальным вопросам стран Американского континента Международной организации труда Гельмут Шварцер, российские и международные эксперты, представители негосударственных пенсионных фондов и бизнес-сообщества.

Глава ПФР Антон Дроздов в своем выступлении на форуме подробно остановился на особенностях пенсионной системы в Российской Федерации, которые в условиях нынешней демографической ситуации и макроэкономических прогнозов создают

предпосылки для ее дальнейшего совершенствования. Он высказался за создание полноценной трехуровневой системы формирования пенсий будущих пенсионеров.

По мнению Антона Дроздова, первый уровень – это государственные публичные обязательства, т. е. обязательное пенсионное страхование. Оно должно обеспечить будущим пенсионерам коэффициент замещения на уровне 45-50 % от утраченного заработка, с которого уплачивались страховые взносы. Второй уровень – корпоративный, который сможет обеспечить дополнительный коэффициент замещения утраченного заработка на уровне 15-20 % через стимулирование работников



” В ПЛАНАХ РАЗВИТИЯ САЙТА ПФР – ВНЕДРЕНИЕ ПРЕДВАРИТЕЛЬНОЙ ЗАПИСИ НА ПРИЕМ В ЛЮБУЮ КЛИЕНТСКУЮ СЛУЖБУ НА ТЕРРИТОРИИ НАШЕЙ СТРАНЫ, ОТКРЫТИЕ ЛИЧНЫХ КАБИНЕТОВ ДЛЯ СТРАХОВАТЕЛЕЙ И ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ.



Продолжение темы на стр. 3.

Продолжение темы на стр. 2.

# В поисках комплексного решения



Ольга Голодец и Антон Дроздов на заседании «пенсионной» секции ПМЭФ

Продолжение. Начало на стр. 1.

и работодателей к участию в формировании будущей пенсии. Третий уровень – добровольное пенсионное страхование, формирование гражданами личных пенсионных накоплений. В том числе через участие в добровольных программах пенсионного обеспечения, Программе государственного софинансирования пенсий, а также за счет расширения рынка страхования жизни.

Как отметил Антон Дроздов, только комплексная трехуровневая система решит проблемы коэффициента замещения, в том числе для 30-летних, которые имеют уже 10-летний стаж и которым предстоит работать еще 20-30 лет. Для того, чтобы первый уровень обеспечивал базовый коэффициент замещения, необходимо ввести обоснованный, актуарно сбалансированный тариф

страхового взноса на ОПС, а также связать пенсионное обеспечение с длительностью страхового стажа. Еще одна ключевая проблема, обозначенная главой ПФР, – решение вопросов, связанных с льготным, досрочным пенсионным обеспечением через создание профессиональных пенсионных систем.

Еще одна задача – развитие корпоративных систем пенсионного обеспечения. Для работников с высоким заработком «корпоративная» пенсия может быть не только неотъемлемой, но и основной частью пенсионного обеспечения. По мнению главы ПФР, такие системы пока создаются крупными корпорациями «в добровольном порядке, стихийно». В свою очередь, это ставит вопросы, связанные с совершенствованием регулирования негосударственных пенсионных систем.

Антон Дроздов отметил, что сохраняется проблема стимулирования работников к участию в формировании своих будущих пенсий, ведь Россия – одна из немногих стран мира, где отчисления на ОПС делают только работодатели, без участия личного вклада работников. Он отметил, что российские программы, которые способствуют вовлечению людей в процесс формирования накопительной части пенсии, пока не сегментируются в зависимости от уровня дохода потенциальных участников.

«Обсуждать эти проблемы и искать варианты их решения мы будем вместе с работодателями, с представителями работников. Все знают, какие элементы нужны пенсионной системе, но их соотношение – ключ к решению этого вопроса. Если ничего не сделать сейчас, то коэффициент замещения заработка пенсией у нынешних 30-летних будет порядка 27%. Если мы на каждом уровне пенсионной системы разберемся, устраним риски и наведем порядок, то коэффициент будет 70%, а может быть и больше», – резюмировал глава Пенсионного фонда Российской Федерации.

*P.S. Осенью 2012 года Правительство Российской Федерации должно представить предложения по параметрам развития пенсионной системы.*

## ПРЯМАЯ РЕЧЬ

**Ольга Голодец,**  
вице-премьер  
Правительства  
Российской Федерации:

Сегодня, к сожалению, пенсия не привязана к реальному трудовому вкладу человека. И, к сожалению, пенсия очень мало зависит от стажа, труда, накоплений... Даже разрыв между социальной пенсией и трудовой пенсией не так ощутим, если говорить глобально.

Пенсии работающих молодых людей, которым пока далеко до пенсии, должны выстраиваться через систему накопительных пенсий, корпоративных пенсий и через развитие новых финансовых инструментов. Нам предстоит не только призвать людей самим накапливать себе на пенсии, но и вообще изменить психологию россиян в части ответственности за свою жизнь, свою судьбу на пенсии.

**Антон Дроздов,**  
Председатель  
Правления ПФР:

Если посмотрим на пенсионные системы других стран, то в них накопительная часть развивается за счет корпоративных систем, за счет участия работодателей. Развитие корпоративных систем в России даст возможность негосударственным пенсионным фондам стать активными игроками на рынке, накопить средства, а государство будет этим управлять через регулирование и страхование.

**Михал Рутковски,**  
директор Всемирного  
банка по России:

Замещающий компонент в России находится на вполне нормальном уровне для тех стран, где доходы людей сопоставимы. Проблема в том, что если в российской пенсионной системе не будет ничего изменено, то этот замещающий компонент снизится.

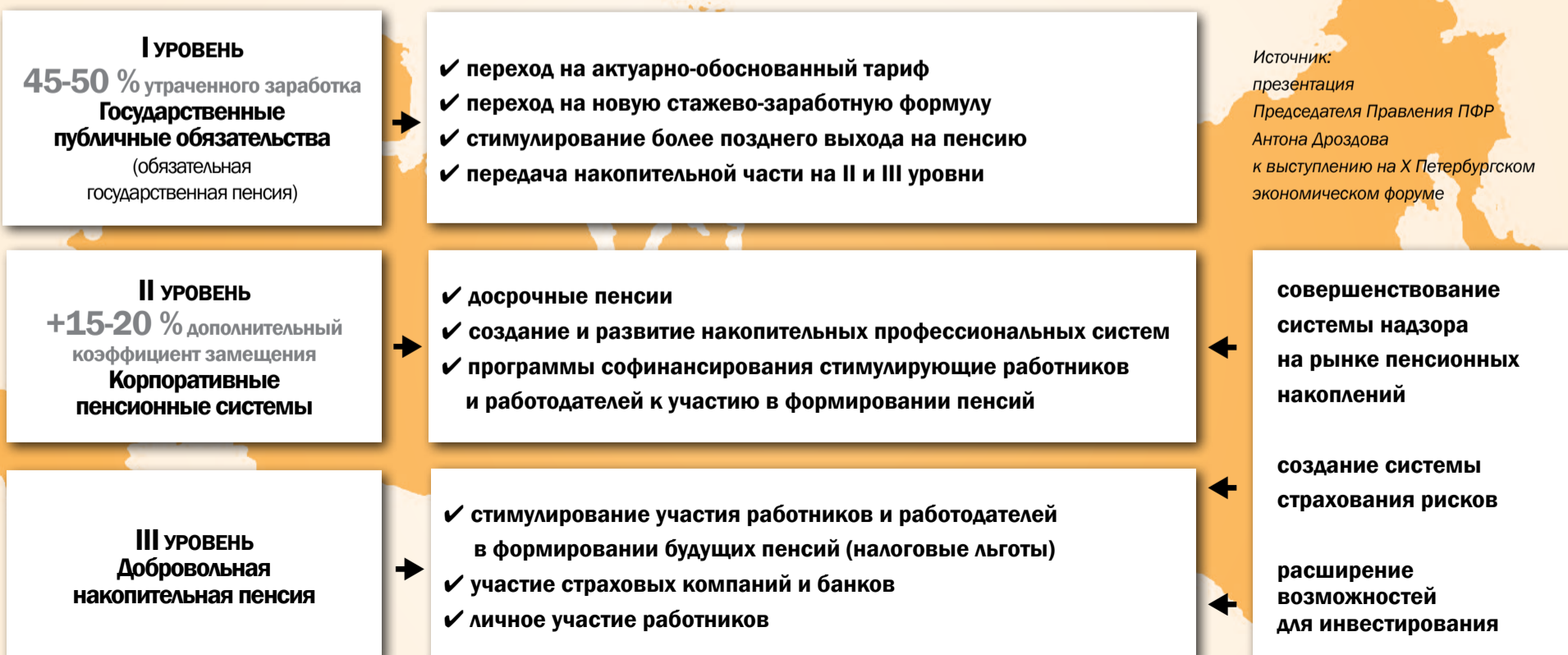
**Игорь Юргенс,**  
вице-президент РСПП,  
председатель комитета  
РСПП по развитию  
пенсионных систем:

Как мы знаем, Правительство будет осенью вносить в Государственную Думу концепцию пенсионной реформы. И если оно объявит сторонам процесса – экспертам, профсоюзам, предпринимателям и себе самому – один год для обсуждения всех аспектов этой системы, то после этой открытой, транспарентной, общенациональной дискуссии по пенсионной реформе мы можем получить полное ее понимание и трудящимися, и предпринимателями, и государством. Я считаю, что это единственный путь.

**Гельмут Шварцер,**  
главный эксперт Междуна-  
родной организации труда  
по социальным вопросам:

Мы очень рады, что Российская Федерация ориентируется на 102-ю конвенцию Международной организации труда. Эта конвенция задает некие минимальные стандарты для обеспечения достойной жизни людям зрелого возраста.

## Трехуровневая система формирования пенсий



ЗАДАЧА

# ПФР попал в «сети»

Продолжение. Начало на стр. 1.

обратная связь с клиентами. Почти всегда за жалобой стоит невысокое качество оказанной услуги, иногда – некомпетентность специалиста.

сурс, однако он же является и самым популярным. Меньше чем за два месяца существования страницы количество подписчиков превы-

формационные модули по разным темам, газеты ПФР и т. д.

Открывая подобные ресурсы, ПФР решает несколько задач. Во-первых, эти площадки являются удобным и оперативным каналом доставки пользователям новостей. Во-вторых, и это, наверное, самое важное – на часть этих площадок (и особенно на страницу «ВКонтакте») ложится функция работы с обращениями и жалобами граждан.

Мне кажется, что с поставленными задачами наши ресурсы справляются. Интернет-сообщество дало положительную оценку усилиям ПФР в этой сфере – это видно по комментариям пользователей на наших площадках, их реакции на наши сообщения в блогосфере.

Безусловно, дальнейшее развитие ресурсов потребует больших усилий, в том числе и со стороны сотрудников региональных отделений ПФР. Чем больше компетентных специалистов будут давать грамотные консультации на наших онлайн-площадках, тем выше будет доверие к системе в целом, уменьшится нагрузка на клиентские службы. Наилучший вариант – если бы каждый сотрудник ПФР зарегистрировался на популярных ресурсах, участвовал в дискуссиях, по возможности, в пределах своей компетенции – отвечал на вопросы.

Есть еще одна задача, решение которой невозможно без участия каждого регионального Отделения, – это экспансия ПФР на популярные региональные интернет-

ресурсы: региональные и городские порталы и форумы, сайты местных органов власти (правительства, мэрий, администраций) и т. д. Анализ показывает огромное число зарегистрированных на них людей. И многочисленные примеры свидетельствуют, что работа с этой аудиторией приносит огромный положительный эффект.

Результаты работы с блогосферой и интернет-площадками будут включены в систему оценки деятельности групп по взаимодействию со СМИ, которую ведет наш Департамент.

**Андрей ЖУРАВЛЕВ,**  
заместитель начальника  
Департамента  
общественных связей  
и взаимодействия  
со средствами  
массовой информации

**КАЖДАЯ ЖАЛОБА ДОЛЖНА БЫТЬ РАССМОТРЕНА И ПРОАНАЛИЗИРОВАНА, ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ В РЕГЛАМЕНТЫ РАБОТЫ КЛИЕНТСКИХ СЛУЖБ ДОЛЖНЫ ВНОСИТЬСЯ ИЗМЕНЕНИЯ И ДОПОЛНЕНИЯ.**

Внедрение ПФР на привычные для интернет-сообщества площадки началось в январе 2012 года. Сейчас фонд имеет «представительства» в LiveJournal, Twitter, Facebook, YouTube и крупнейшей социальной сети России «ВКонтакте».

Страница ПФР «ВКонтакте» – самая молодой ре-

сило 2 500 человек. Пользователи могут задавать вопросы, направлять жалобы и пожелания напрямую специалистам ПФР, а также общаться между собой. Посетителям предлагаются разъяснительные материалы: видео- и аудио-ролики ПФР, фотографии с мероприятий, головной отчет, ин-

РЕШЕНИЕ

## ДОЛГ ПО СМС

Специалисты Управления ПФР в г. Улан-Удэ Республики Бурятия с помощью sms-сообщений напоминают индивидуальным предпринимателям об имеющейся задолженности по уплате страховых взносов

Индивидуальные предприниматели – одна из проблемных категорий плательщиков. Несмотря на то, что с каждым кварталом платежная дисциплина среди предпринимателей города улучшается, остается проблема с так называемыми-

ми «старыми долгами», которые тянутся еще с 2002 года. Именно поэтому Управление ПФР в г. Улан-Удэ проводит масштабную информационно-разъяснительную работу среди индивидуальных предпринимателей.

Главная ее цель – привлечь внимание к проблеме задолженности по страховым взносам. Как оказалось, одним из наиболее действенных видов информирования предпринимателей об имеющейся задолженности стала рассылка sms-сообщений. Индивидуальный предприниматель получает на свой сотовый телефон информацию не только о сумме имеющейся задолженности, но и о возможности ликвидации ИП в связи с задолженностью по уплате страховых взносов. Кроме того, с помощью sms сотрудники УПФР напоминают о сроках уплаты страховых взносов за текущий период.

Ирина САНДАКОВА

ИНТЕРНЕТ

## Электронный самоконтроль

В Отделении ПФР по Иркутской области внедрили современный электронный сервис для страхователей

Идея создания своеобразного электронного помощника для страхователей региона в Отделении сформировалась давно. И недавно ее удалось воплотить в жизнь. В конце апреля на интернет-странице Отделения ПФР по Иркутской области появился новый сервис для страхователей – «Личный кабинет плательщика».

В своем «кабинете» страхователь может и оформить платежный документ для уплаты страховых взносов, и получить реестр платежей за заданный период с учетом исполненных решений о зачетах и возвратах, и другое.

Для подключения к системе «Личный кабинет плательщика» страхователю необходимо прийти в управление (отдел) ПФР по месту регистрации с необходимыми документами и подписать заявление. После этого он получает регистрационную карту с паролем.

За три месяца работы к нему подключились около 6 000 страхователей Иркутской области. Активнее всего в рамках «Личного кабинета» страхователи используют услуги «Получение информации о состоянии расчетов» – 47 %.

В дальнейшем «Личный кабинет плательщика» будет дополняться новыми функциональными возможностями, к которым страхователь сможет подключаться уже автоматически – без дополнительных соглашений и заявлений.

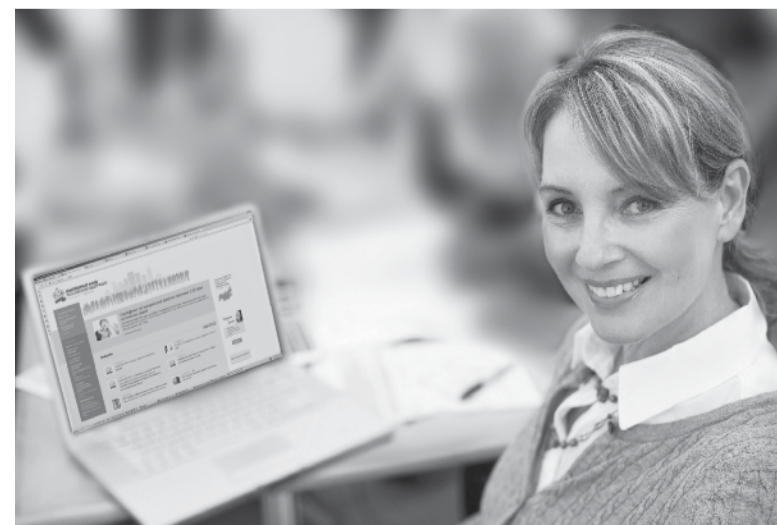
Татьяна СУЛОЕВА

О ПРОГРАММЕ

Программное обеспечение «SMS-отправитель» управление информационных технологий Отделения ПФР по Республике Бурятия разработало и сдало в промышленную эксплуатацию в декабре 2011 года. Программа установлена на рабочих местах специалистов отдела АСВ Управлений и Отделений.

Чтобы отправить сообщение должнику специалисту необходимо иметь возможность подключения к компьютеру устройства сотовой связи с сим-картой, а также наличие на компьютере программного обеспечения «ПрофиСМС», которое и отправляет сообщения по сформированному списку ПО «SMS-отправитель».

Для соблюдения закона о запрете персональных данных при направлении sms-сообщений учитывается согласие плательщика на получение информации о задолженности. Для этого он представляет в УПФР заявление на получение информации с ограниченным доступом.



## ОДНИ ИЗ ПЕРВЫХ

Электронная очередь:  
последних нет

Республика Татарстан – один из первых регионов, внедривший в своих клиентских службах интеллектуальную систему, автоматически регулируемую очередь посетителей – электронную очередь.

## Идея!

Идея создания подобной системы возникла у руководства Отделения ПФР по Республике Татарстан как решение проблемы постоянных и хаотичных очередей в клиентских службах. Впервые в тестовом режиме электронная очередь была запущена в управлении ПФР в Приволжском районе г. Казани в 2004 году. На тот момент аналогов в республике не было.

Прежде чем технология электронной очереди заработала в нынешнем виде, она прошла этапы совершенствования не без участия самих посетителей клиентских служб – периодически проводившиеся социологические опросы помогали выявить слабые, недоработанные места системы.

## Принцип работы

Когда электронная очередь только появилась, принцип ее работы казался всем посетителям непонятным. Зачем-то куда-то нажимать и чего-то потом



Электронная очередь

ждать. Теперь, когда к новой технологии привыкли, все кажется простым. Посетитель нажимает на кнопку напротив вопроса, по которому он обращается в клиентскую службу, и установка выдает листок с номером очереди. А затем необходимо просто ждать, когда на табло в зале высветится этот номер с но-

мером кабинки, в которой гражданина будет ждать специалист. Если обратившийся на прием пропустил очередь, то номер его очереди через определенное время повторяется на табло.

Электронная очередь позволяет гражданам спокойно ждать своей очереди к специалисту, не боясь забыть, за кем занял очередь, пропустить очередь или метаться по залу, занимая очередь в несколько кабинок сразу.

Кроме того, электронная очередь позволяет получать не только оперативную информацию о количестве обратившихся на прием, в т. ч. ранжируя их по причинам обращения, но и фиксиро-

вать время, затрачиваемое специалистом на прием посетителя.

## Результаты работы

С внедрением системы электронных очередей в ОПФР заметно улучшились показатели по качеству обслуживания посетителей, по созданию более комфортных условий для ожидания, а также появилась новая возможность для анализа и планирования работы сотрудника клиентской службы. Среднее время ожидания, превышение порога ожидания и многие другие параметры позволяют своевременно выявить слабые места, оперативно внести изменения и принять определенные меры. Опрос показывает, что внедрение электронной очереди создает у клиентов благоприятное впечатление о работе клиентской службы.

Впоследствии в клиентской службе Вахитовского района г. Казани для дальнейшего совершенствования работы электронной очереди было установлено два терминала: для страхователей и для застрахованных лиц.

Алина ГАШНИКОВА



Клиентская служба

## ПЕРВОПРОХОДЕЦ



**Флида Арсланова,**  
начальник управления ПФР  
в Вахитовском районе  
г. Казани:

Посетителей в Управлении ПФР в Приволжском районе г. Казани всегда было очень много. И появление электронной очереди внесло определенный психологический резонанс в процесс их приема. Привыкшие дышать друг другу в затылок пенсионеры относились к новшеству довольно скептически, сразу занимая место в живой очереди, минуя электронную. Первый год в клиентской службе назначался специальный администратор – консультант, который быстро выяснял, по какому вопросу обращается посетитель, объяснял принцип работы терминала, провожал в зал ожидания.

Через полгода, поняв все плюсы электронной очереди, мнение посетителей нашей клиентской службы в корне поменялось.

## УПРАВЛЯЮЩИЙ

**Марсель Имамов,**  
управляющий Отделением ПФР по Республике Татарстан:

Электронная очередь позволяет контролировать и регулировать степень загруженности каждого специалиста в течение рабочего дня, равномерно перенаправляя клиентов к свободному специалисту, рационально использовать время для решения вопросов граждан, а также анализировать тематику вопросов, по которым обращаются в управление ПФР, для последующей подготовки информационных материалов, размещаемых на стендах клиентской службы.



## СКОРБИМ

Председатель Правления ПФР, члены Правления ПФР и многотысячный коллектив Пенсионного фонда России выражают глубокие соболезнования в связи с безвременным уходом из жизни Виктора Андреевича Долотова.

Виктор Андреевич с 1996 года занимал должность управляющего Отделением

ПФР по Пензенской области, являлся членом Правления Пенсионного фонда РФ, депутатом третьего и четвертого созывов Законодательного Собрания Пензенской области. Награжден медалями ордена «За заслуги перед Отечеством» I и II степеней, удостоен звания «Почетный работник Пенсионного фонда РФ». В марте 2012 году за достигнутые трудовые успехи и мно-

## ВЗГЛЯД ИЗВНЕ



**Людмила Кузьмина,**  
депутат Государственного  
Совета Республики  
Татарстан:

Это был первый опыт внедрения электронной очереди в Республике Татарстан. Региональное подразделение Федеральной регистрационной службы первым переняло опыт Отделения ПФР для решения аналогичной проблемы с очередями у себя. Электронная очередь позволила координировать процесс приема граждан, ведь количество посетителей в разы превосходило клиентские службы ПФР.

**Альберт Осолков,**  
предприниматель:

Лично мне очень удобен принцип деления по темам, т. е. если пришел исключительно по вопросу уплаты страховых взносов для ИП, не нужно занимать очередь за теми страхователями, которые сдают отчеты на всю организацию, такая же ситуация со взносами по дополнительным страховым взносам.

**Тагира, пенсионерка:**

Я помню, в то время частенько заходила в Пенсионный фонд. Всегда была тьма народу. А потом поставили этот терминал. Сначала непонятно было для чего. Кто подходил и набирал кучу талонов, а что с ними делать – не имел понятия. Но администратора рядом посадили, она все объясняла...