



■ ГЛАВНАЯ ТЕМА

Новая пенсионная формула

Разработка новой пенсионной формулы – один из ключевых вопросов в повестке дня Правительства Российской Федерации. Сегодня размер трудовой пенсии по старости в основном зависит от объема страховых взносов, которые работодатели уплачивают за гражданина в систему обязательного пенсионного страхования. По действующей формуле трудовой стаж не имеет прямого влияния на размер пенсии. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации в 2013 году должно завершить разработку новой пенсионной формулы. В соответствии с ней, размер пенсии каждого гражданина будет напрямую зависеть от продолжительности общего страхового (трудового и нетрудового) стажа и размера зарплаты за каждый год, с которой работодатели уплачивали страховые взносы в систему ОПС. Специалисты Пенсионного фонда России принимают активное участие в этой работе. План-график, утвержденный распоряжением Правительства РФ, содержит этапы подготовки и принятия нормативных правовых актов, предусматривающих в т. ч. переход с 2015 года к новому порядку расчета трудовых пенсий.



■ РЕЙТИНГ

Наш фонд в Сети

Пенсионный фонд Российской Федерации работает практически со всеми группами населения, а не только с пенсионерами, как могло бы следовать из названия. Отсюда – необходимость следить за развитием технического прогресса в области коммуникаций, использовать новые, современные формы работы с гражданами.

Главное нововведение в практике информационной работы ПФР последних лет – активизация деятельности Фонда в интернете, в т. ч. в популярных в России социальных сетях «ВКонтак-

те» и «Facebook» и блогах «LiveJournal» и «Twitter». Открытость и мобильность деятельности Пенсионного фонда России для граждан оценили не только клиенты, но независимые эксперты.

Агентство «Интерфакс», один из лидеров информационного рынка в России, готовит мониторинг практик работы учреждений и ведомств, оказывающих госуслуги в интернете. По данным агентства,

лишь 6 из 86 федеральных ведомств имеют свои представительства на всех видах интернет-площадок, и Пенсионный фонд России в их числе.

При этом эксперты «Интерфакса» отмечают эффективность присутствия ПФР

на современных коммуникационных платформах.

«С точки зрения максимальной реализации доступного функционала социальных сетей в качестве

Продолжение на стр. 2

” ОПЫТ ПФР В ЧАСТИ ВЕДЕНИЯ ГРУППЫ НА РЕСУРСЕ «ВКОНТАКТЕ» ОТМЕЧЕН ЭКСПЕРТАМИ «ИНТЕРФАКСА» КАК АЛЬТЕРНАТИВА СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫМ ФОРУМАМ, КОТОРЫЕ СЕЙЧАС НАБИРАЮТ ПОПУЛЯРНОСТЬ. ”

РЕЙТИНГ

Наш фонд в Сети

Продолжение. Начало на стр. 1.

позитивного примера следует привести группу ПФР в сети «ВКонтакте». Группа является открытой, и здесь используются практически все доступные возможности: комментируемая лента новостей, в том числе с публикациями разъяснительного характера, размещены обучающие графические материалы и

видеоролики об основных государственных программах, относящихся к ведению ПФР, многочисленные полезные для различных категорий граждан документы, ведутся разнообразные обсуждения профильной тематики с участием представителей ПФР», — подчеркивается в специально подготовленной по итогам мониторинга справке агентства.

Рейтинг учреждений и ведомств, ведущих наиболее активную работу с обращениями граждан через социальные сети и блогосферу

Рейтинг	Наименование учреждений и ведомств
1	Министерство по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий РФ
2	Федеральная антимонопольная служба
3	Пенсионный фонд Российской Федерации
4	Министерство труда и социальной защиты РФ
5	Министерство образования и науки РФ
6	Министерство здравоохранения РФ
7	Федеральная служба исполнения наказаний
8	Министерство внутренних дел РФ
9	Министерство юстиции РФ
10	Министерство культуры РФ

Опыт ПФР в части ведения группы на ресурсе «ВКонтакте» отмечен экспертами «Интерфакса» и как альтернатива специализированным форумам, которые сейчас набирают популярность. «Там, где в группах в социальных сетях удается добиться высокой оперативности в ответах на вопросы участников — как это реализовано в группе ПФР «ВКонтакте», достигается позитивный результат, превышающий возможности специализированных форумов», — подчеркивает агентство.

Высокую оценку экспертов получила и практика использования видеостраниц на сервисе YouTube. Наряду с МЧС, МВД, МИД России и Роскомрыболовством ПФР является одним из самых активных ведомств, размещающих контент на этом ресурсе. Исследователи при этом отмечают, что, в отличие от остальных ведомств, деятельность которых связана с яркими, зрелищными моментами, «канал ПФР ориентирован на разъяснительную работу: здесь размещены материалы,



посвященные важнейшим государственным программам, таким, как материнский (семейный) капитал, Программа софинансирования пенсий, разъяснения по актуальным вопросам пенсионного и социального обеспечения». Заведомая незрелищность социальных тем, по мнению аналитиков агентства, не снижает эффективности работы ПФР на данном сервисе.

По данным «Интерфакса», в рейтинге из 47 учреждений и ведомств по периодичности обновления информации на страницах в социальных сетях, блогосфере, видеохо-

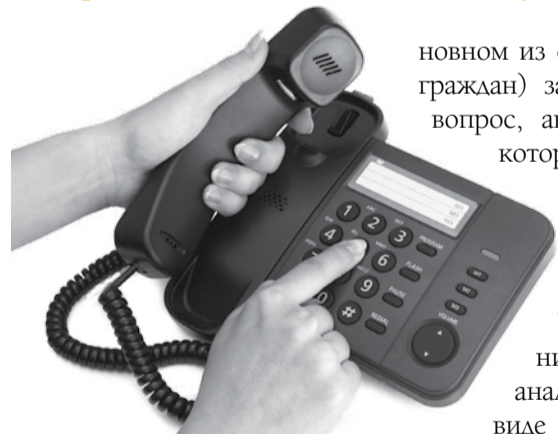
стингах и специализированных форумах сети Интернет Пенсионный фонд России занимает восьмое место. А вот по активности пользователей, популярности и запросам через поисковые системы в рейтинге из 26 страниц учреждений и ведомств в социальных сетях — пятое место, отдавая лидирующие места Министерству внутренних дел РФ, Министерству здравоохранения РФ, Министерству образования и науки РФ и Федеральной службе судебных приставов.

Антон БАЛАКИРЕВ

ПО ТЕЛЕФОНУ

Контрольный... ЗВОНОК

Сотрудники Отделения ПФР по Республике Татарстан ежеквартально проводят анонимный телефонный обзвон клиентских служб.



новном из отдела обращения граждан) задает, к примеру, вопрос, аналогичный тому, который задал гражданин и остался недоволен полученной консультацией. Результаты анонимного обзвона анализируются и в виде рекомендательного письма направляются в управления для корректировки и совершенствования работы с населением.

Алина ГАШНИКОВА

Выборка неслучайная: она основана на результатах анализа поступающих обращений граждан. При обзвоне специалист Отделения (в ос-

ОЦЕНКА

Смайлик за работу

В Управлении ПФР в Приволжском районе Астраханской области размещен ящик, в который посетители могут класть листок с оценкой работы специалиста, который его принял.

На специальном листке указаны ФИО и должность специалиста, а оценить качество приема можно, оставив «веселый» или «грустный» смайлик. Это помогает УПФР получать информацию от клиентов об их обслуживании, чтобы улучшить качество приема населения, повысить личную заинтересованность специалистов Управления в решении проблем посетителей.

Еженедельно голоса подсчитываются и выстраивается рейтинг лучших специалистов. По результатам месяца в коллективе проводится анализ негативных обращений, определяются причины подобных оценок, проводится индивидуальная работа со специалистами, получившими отрицательные оценки. Специалисты, набравшие наибольшее количество положительных оценок клиентов, поощряются. Кстати, в УПФР в Лиман-



ском районе также действует подобная практика, только еще на стенде «Лучшие специалисты месяца» размещается информация о специалистах, набравших наибольшее количество положительных откликов. В ближайшей перспективе данный проект будет реализован в УПФР в Володарском и Красноярском районах.

Елена СЕЛИВЕРСТОВА

2012 ГОД: СДЕЛАНО

- ✓ функционирует более 2 300 клиентских служб и около 1 000 мобильных клиентских служб
- ✓ обеспечено функционирование более 300 информационных терминалов (инфоматов)
- ✓ все клиентские службы территориальных органов ПФР оснащены сервисными терминалами ПФР
- ✓ организованы «горячие линии», интерактивные клиентские службы

2013 ГОД: ЗАПЛАНИРОВАНО

- Создание единой трехуровневой системы консультирования граждан: федеральный центр
- ↓
- службы консультирования в ОПФР
- ↓
- районное звено

МАРСЕЛЬ ИМАМОВ, УПРАВЛЯЮЩИЙ ОПФР ПО РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН:

ТЕАТР НАЧИНАЕТСЯ С ВЕШАЛКИ, А ПЕНСИОННЫЙ ФОНД НАЧИНАЕТСЯ С КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ. ДЛЯ НАС ОЧЕНЬ ВАЖНО, ЧТОБЫ КЛИЕНТСКАЯ СЛУЖБА – ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА ПФР – ЯВЛЯЛА СОБОЙ ОБРАЗЕЦ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ГОСУДАРСТВА И НАСЕЛЕНИЯ.

Отделение ПФР по Ростовской области

АНКЕТА

Отделение ПФР по Ростовской области объединяет **59** управлений и **3** отдела ПФР в городах и районах области. В Отделении работает **336** человек, общая численность коллектива – **3 775** человек. ОПФР обслуживает **1** млн **269** тыс. пенсионеров, в том числе **455** тыс. получателей ЕДВ, ведет индивидуальные лицевые счета **5** млн человек. На территории области зарегистрированы свыше **266** тыс. страхователей. **205** тыс. жителей региона вступили в Программу государственного софинансирования пенсий. Выдано **110** тыс. сертификатов на материнский (семейный) капитал.

Казачий колорит



Донская земля – это многонациональный край, в котором проживают представители более **150** национальностей. Донской край славится и богатой историей, и самобытной казачьей культурой. Больше **50%** сотрудников Отделения и управлений ПФР по Ростовской области знают хотя бы две казачьи песни. **84** сотрудника уверенно умеют держаться в седле, как настоящие казаки. Для **123** работников «Тихий Дон» – любимая книга, а для автора романа Михаила Шолохова **135** сотрудников и их семьи являются земляками. Почти **1 000** сотрудников умеют варить традиционную донскую уху, **14** человек знают, что такой борок*.

*Борок на старом донском казачьем жаргоне – это борщ.

БЛИЦИНТЕРВЬЮ

Управляющий Отделением ПФР по Ростовской области Евгений Петров



– **Какие результаты в работе Отделения Вы хотели бы отметить?**

– Удельный вес недоимки в сумме начисленных страховых взносов работодателей на 1 января 2013 года снизился до 1%.

Активно используются средства материнского (семейного) капитала. В 2012 году по 15,7 тыс. заявлений перечислено 5,2 млрд рублей. Реализация № 256-ФЗ в значительной степени улучшила демографическую ситуацию. Впервые за последние годы в 2012 году в области родилось более 50 тыс. детей.

Адресную социальную помощь на газификацию жилья за счет средств ПФР за время действия программы получили 114 тыс. неработающих пенсионеров на сумму 211,6 млн рублей.

– **Что больше всего Вы цените в работе своего коллектива?**

– Профессионализм и слаженность в работе.

ПАМЯТКА

Стать доступнее

В ОПФР по Ростовской области разработали «Памятку по обслуживанию маломобильных групп населения».

Памятка разработана в рамках реализации федеральной программы «Доступная среда», и в ней содержатся рекомендации для сотрудников клиентских служб по работе с людьми с ограниченными возможностями. Памятка подробно описывает алгоритмы действий во время приема таких посетителей, что позволяет создать для них максимально комфортные условия.

Для сотрудников клиентских служб всех 62 территориальных управлений и Отделения ПФР по Ростовской области были проведены тренинги, обучающие специальным методикам общения с представителями маломобильных групп населения.



Информация о работе территориального УПФР продублирована шрифтом Брайля

ПОСОБИЕ

Помощь, которая всегда «под рукой»

В ОПФР по Ростовской области выпустили новое методическое пособие для сотрудников, которое позволяет получать необходимую информацию во время выездных проверок.

Специалистами Отделения ПФР по Ростовской области ведется активная информационно-методическая работа по администрированию страховых взносов. Наряду с Книгой для работы со страхователями-банкротами, выпущенной в 2011 году, ОПФР по Ростовской области в 2012 году выпустило еще одно пособие: «Методические материалы по

организации проведения выездных проверок плательщиков страховых взносов».

В этом пособии собраны нормативные документы, письма Министерства здравоохранения и социального развития РФ, Департамента администрирования страховых взносов ПФР, ответы на

Выдержки из «Памятки по обслуживанию маломобильных групп населения»:

- ✓ если в поле вашего зрения появился инвалид, не пытайтесь помочь на расстоянии, подойдите, выясните весь спектр интересующих вопросов и предложите сопроводить к специалисту, к компетенции которого относятся вопросы, требующие разрешения;
- ✓ когда вы говорите с человеком, пользующимся инвалидной коляской или костылями, располагайтесь так, чтобы ваши и его глаза были на одном уровне, тогда вам будет легче разговаривать;
- ✓ если гражданин, который пришел на прием, плохо

- видит или совсем не видит, обязательно назовите себя;
- ✓ разговаривая с человеком, у которого плохой слух, смотрите прямо на него. Ваш собеседник должен иметь возможность следить за выражением вашего лица, читать по губам;
- ✓ сделайте все возможное, чтобы гражданину не надо было второй раз со своим вопросом приходиться в ПФР;
- ✓ если у вас возникают проблемы в общении, спросите, не хочет ли ваш собеседник использовать другой способ – написать, напечатать;
- ✓ будьте доброжелательны, тактичны, вежливы.

вопросы, касающиеся проведения выездных проверок. Материалы, представленные в пособии, облегчают работу сотрудникам территориальных управлений, позволяя иметь «консультацию под рукой» во время самой проверки.

Оформление методических рекомендаций в такой форме становится в Отделении традицией, которая вызывает положительные отзывы и благодарность коллег. Сотрудники ОПФР по Ростовской области планируют формирование аналогичным образом методических пособий и по другим направлениям работы.



Специалисты ОПФР ищут новые формы работы не только с гражданами, но и с коллегами из других организаций исполнительной власти в своих регионах. Очевидно, что межведомственное взаимодействие повышает эффективность социальной работы с населением.

■ С ЗАГС

Сертификат для тройняшек

ОПФР по Самарской области совместно с отделами ЗАГС ввели новую традицию – проводить в честь рожденных тройняшек Церемонию имянаречения, на которой новые жители города получают свои первые документы, а мамы – государственный сертификат на материнский капитал.

Одна из последних церемоний прошла в апреле. В отделе ЗАГС Кировского района г. Самары состоялась церемония имянаречения в честь тройняшек, родившихся сра-

зу в двух самарских семьях. В семье Таразановых родились три мальчика – Максим, Артем и Егор. Это, кстати, не первые дети в семье: у тройняшек есть уже старший брат

Данила и сестра Дарья. А семья Мельниковых, в которой уже был сын Никита, пополнилась на трех девочек.

В ходе торжества семьи получили поздравления от

приглашенных гостей. Начальник управления Пенсионного фонда в Кировском и Промышленном районах г. Самары Ольга Ермакова поздравила

счастливых родителей и вручила им сертификаты на материнский (семейный) капитал.

Ольга КРЫСИНА



В отделе ЗАГС родителям тройняшек вручают сертификат на материнский (семейный) капитал

■ С МИНИСТЕРСТВОМ ОБРАЗОВАНИЯ

По итогам уроков – олимпиада

Отделение ПФР совместно с Министерством образования и молодежной политики Чувашской Республики провели Республиканскую олимпиаду среди учащихся «Моя будущая пенсия».



На районных этапах олимпиады старшеклассникам и учащимся профессиональных училищ, колледжей и техникумов было предложено подготовить электронные презентации на тему «Как увеличить будущую пенсию». Свои работы в территориальные управления ПФР представили 210 учащихся из 110 школ и 24 ссузов Чувашии. Авторы лучших презентаций вышли в финал – по одному победителю от каждого УПФР. Их презентации были направлены на республиканский этап олимпиады.

Жюри ознакомились с электронными презентациями финалистов и выставило оценки. Многие ребята не только хорошо усвоили, как

увеличить будущую пенсию, но и образно отразили тематику в своих работах, используя такие литературные персонажи, как Стрекоза и Муравей, Знайка и Незнайка, Мудрая Сова.

В апреле все 23 финалиста прибыли в ОПФР и прошли компьютерное тестирование на знание основ пенсионного законодательства. Подготовиться к тестированию им помог учебник ПФР. Все ребята ответили на вопросы на «4» и «5»! А затем отправились на экскурсию по Отделению.

Победителей олимпиады определили по сумме баллов за презентации и тестирование. В тот же день им торжественно вручили дипломы ПФР и призы от партнеров олимпиады, а их педагогам выразили благодарность.

Елена ИЛЬИНА



Победителям олимпиады – дипломы и призы

■ СО ВСЕМ МИРОМ

Межведомственные новости

Отделение ПФР по Ставропольскому краю совместно с рядом других краевых ведомств выпускает совместную ежемесячную газету «межВЕДОМОСТИ».

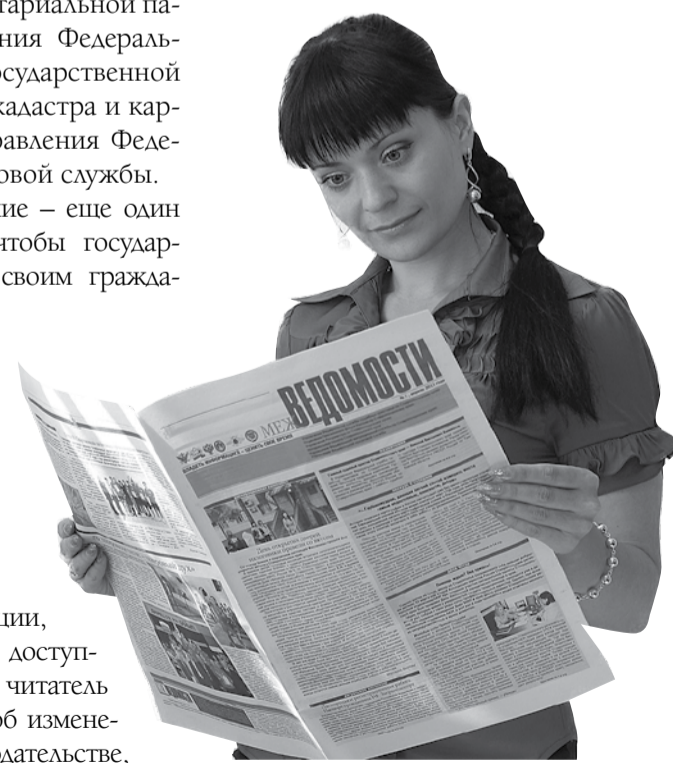
Кроме сотрудников Отделения ПФР по Ставропольскому краю, в редакционную коллегию вошли представители и других краевых ведомств: Управления Федеральной миграционной службы, Управления Федеральной службы судебных приставов, Нотариальной палаты, Управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии, Управления Федеральной налоговой службы.

Новое издание – еще один шаг к тому, чтобы государство служило своим гражданам. В свет уже готовится третий номер. На страницах «межВЕДОМОСТЕЙ» публикуется много полезной информации, изложенной в доступной форме: читатель может узнать об изменениях в законодательстве,

правах и обязанностях, удобных сервисах и услугах.

Газета распространяется бесплатно среди жителей края, пользующихся услугами ведомств.

Дина ПРОКОПОВА



Наименование издания (газеты) – «Я работаю в ПФР»
 Учредитель – Государственное учреждение – Пенсионный фонд Российской Федерации
 Фамилия, инициалы главного редактора – Синицына Ю.Г.
 Порядковый номер выпуска – № 05/51 2013
 Дата выхода номера выпуска в свет – «05» июня 2013 года
 Время подписания в печать фактическое – 16 часов 00 минут
 Газета (Издание) не распространяется через предприятия связи
 Тираж – 10 000. Распространяется бесплатно

Адрес редакции и издателя (ООО «Селад»):
 Москва, ул. Казовка, д. 30, пом. 1, оф. 13.
 Адрес типографии (АО «Орден Октябрьской Революции, Ордена Трудового Красного Знамени «Первая Образцовая типография», филиал «Фабрика офсетной печати № 2»
 141800, Московская обл., г. Дмитров, ул. Московская, д. 3
 Знак информационной продукции в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию» – 6+