



№ 09/101 2017

Я работаю в ПФР

ГАЗЕТА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОЗДРАВЛЯЕМ

Четверняшки Фотеевы пошли в первый класс



Осенью 2010 года все работники Пенсионного фонда России узнали из газеты «Я работаю в ПФР» о том, что в Карелии сотрудница Петрозаводского управления ПФ Маргарита Фотеева стала мамой четверняшек. У Маргариты и Руслана Фотеевых родились Роман, Лев, Алина и Таисия.

Той же осенью Фотеевым был торжественно вручен сертификат на материнский капитал, а перед Новым годом Правительство Карелии выделило семье новую трехкомнатную квартиру. Это был самый дорогой подарок, ведь шестером Фотеевы размещались в маленькой «однушке».

Сегодня Маргарита вспоминает, что самым трудным, конечно, был, первый год жизни малышей: нести вахту помогали бабушки и дедушки, и на сон оставалось не больше двух часов в сутки. А в этом году Аля, Рома, Лева и Тася стали первоклассниками.

Вместе с другими детьми сотрудников Фотеевы пришли 1 сентября в гости к управляющему Отделением Пенсионного фонда Карелии Николаю Левину (на фото). Здесь был разговор о празднике, чаепитие со сладостями и мастер-класс от управляющего: на память о встрече каждому ученику остался рисунок чайки.

БЮДЕТ СДЕЛАНО

Что у вас в планах на сентябрь-октябрь?

Евгений Петров, управляющий ОПФР по Ростовской области:

В Ростовской области в конце сентября – начале октября стартует Декада пожилых людей. Продлится она до 5 октября. В этом году мы запланировали более 50 мероприятий в 30 городах и районах Ростовской области: прямые линии, выездные встречи, круглые столы, акции, выставки, фестивали. В Отделении пройдет ставшая традиционной прямая линия для пожилых людей. В управлениях ПФР будут проведены разные мероприятия. Например, конкурсы детских рисунков «Мои бабушка и дедушка», «Бабушки и внуки», интерактивные уроки по компьютерной грамотности для пожилых граждан. Сотрудники управления в Мартыновском районе посетят одиноких пожилых людей, чтобы оказать им помощь в работе по дому и на приусадебных участках. По предварительным данным, в мероприятиях Пенсионного фонда примут участие около тысячи пожилых людей. Общее количество участников в рамках Декады составит порядка 50 тысяч человек.

ПРОГРЕСС

Новые центры – важная часть существующей IT-инфраструктуры Пенсионного фонда. Все созданные РЦИ осуществляют свою деятельность на базе Межрегионального информационного центра ПФР, находящегося в Москве, и выполняют следующие функции:

- ✓ поддержка автоматизированной информационной системы Пенсионного фонда (АИС ПФР – 2), размещенной на федеральном уровне, внедрение и администрирование виртуальных рабочих мест (РЦИ в Иннополисе);
- ✓ обеспечение работоспособности оборудования и виртуальной

ПФР открыл региональные центры информатизации

Пенсионный фонд России открыл три региональных центра информатизации (РЦИ) в г. Ижевске (Удмуртская Республика), г. Иннополисе (Республика Татарстан) и г. Омске (Омская область).

инфраструктуры типовых комплексов технических средств, размещенных в отделениях ПФР (РЦИ в Омске);

✓ централизованная эксплуатация региональных серверов подсистемы «Внутриведомственный информационный обмен» (РЦИ в Ижевске).

За счет консолидации в РЦИ функций, выполняемых сегодня IT-специалистами отделений ПФР

в субъектах, планируется повысить эффективность автоматизированной информационной системы ПФР, которая обеспечивает все технологические аспекты работы ПФР.

Станислав ДЕГТЯРЕВ



Скоро!

В 2018 году ПФР планирует открыть еще три региональных центра информатизации, которые будут сосредоточены на эксплуатации АИС ПФР – 2, Федерального реестра

инвалидов и Единой информационной системы социального обеспечения. Первые итоги работы РЦИ планируется подвести на ежегодном семинаре руководителей подразделений информационных технологий ПФР в сентябре 2017 года.

СЕРГЕЙ ГОЦУЦОВ, РУКОВОДИТЕЛЬ ПРОЕКТА РЦИ, ПЕРВЫЙ ЗАМЕСТИТЕЛЬ ДИРЕКТОРА МИЦ ПФР:

НЕСМОТРИ НА ТЕРРИТОРИАЛЬНУЮ УДАЛЕННОСТЬ ЦЕНТРЫ ИНФОРМАТИЗАЦИИ БУДУТ РАБОТАТЬ В КРУГЛОСУТОЧНОМ РЕЖИМЕ ПО ЕДИНЫМ РЕГЛАМЕНТАМ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИМ ПРОЦЕССАМ В СОСТАВЕ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ СЛУЖБЫ ЭКСПЛУАТАЦИИ АИС ПФР.

РЕСУРС

Выгодный расчет

В Отделении ПФР по Ульяновской области создали веб-ресурс, определяющий выгодность перерасчета пенсии с учетом периодов ухода за детьми и службы в армии.

Он базируется на данных, полученных из ПТК НВП, и просчитывает все возможные варианты замены периода работы нестраховыми периодами (рождение у заявителя только одного ребенка до 1991 года или одного ребенка после 1991 года, рождение двух детей до 1991 года, двух детей после 1991 года, наличие статуса «многолетний родитель» и т. д.).

В Ульяновской области разработку используют во всех

клиентских службах Пенсионного фонда, в информационно-справочной службе (call-центре) и региональных офисах МФЦ. Ресурс позволяет максимально быстро принять граждан, избежать больших очередей и принимать только заведомо «выгодные» гражданину заявления.

Поиск обратившегося гражданина на ресурсе производится по фамилии, имени, отчеству пенсионера и дате его рождения (специалисты ПФР

имеют возможность поиска и по СНИЛСу). Если после поиска на экране появляется сообщение «Взять заявление», то это значит, что перерасчет пенсии заявителю выгоден. С помощью ресурса специалист ПФР имеет возможность сразу напечатать уже заполненное заявление о перерасчете.

Стоит отметить, что функционал веб-ресурса, переданного в МФЦ, ограничен. Сотрудники Многофункционального центра не могут просмотреть и распечатать заполненное заявление, так как в нем содержатся персональные данные гражданина.

Это можно сделать только в ПФР.

На 1 сентября 2017 года в Ульяновской области принято почти 54 тыс. письмен-

ных заявлений на перерасчет пенсии с учетом нестраховых периодов.

Марина САВИНА

Поиск пенсионеров

№	Район	СНИЛС	Фамилия	Имя	Отчество	Дата рождения	Родитель инвалида с детства	Служба в армии	Получатель по СПК	Получатель по Инвалидности	Многолетняя мать(отец) 18ФЗ	Получатель Госпенсии	Назначение после 01.01.2015	Один реб. до 1991	Один реб. после 1991	Два реб. до 1991	Два реб. после 1991	Требуется перепроверки	
5		000-000-000 00	ПРИМЕР	ПРИМЕР	ПРИМЕР	00.00.0000													

Взять заявление

СНИЛС ФАМИЛИЯ ИМЯ ОТЧЕСТВО

Найти Сбросить

Кстати

По данным ОПФР по Ульяновской области, из более чем 144 тыс. мужчин-пенсионеров, проживающих в регионе, 8,5 тыс. человек в случае обращения получат прибавку в результате перерасчета с учетом службы в армии. Списки тех, кому

выгоден перерасчет, уже сформированы. Каждого из них Отделение ПФР проинформирует персонально телефонным звонком (если актуальный телефонный номер пенсионера есть в базе данных ПФР) или почтовым сообщением. После этого пенсионер может подать заявление на перерасчет.

СОЦСЕТИ

Любимый специалист в Пенсионном фонде

Общение с населением через официальные сообщества в социальных сетях – один из самых быстрых и правдивых способов получения обратной связи. На страничку «вКонтакте» ОПФР по Республике Карелия часто поступают слова благодарности специалистам клиентских служб. Очередной такой отклик послужил поводом для запуска интернет-проекта «Любимый специалист».

По одному специалисту из каждого офиса клиентской службы были выдвинуты на соискание неофициального, но такого приятного звания. 20 сотрудников, обладающих не только высоким уровнем профессиональных знаний, но и теми качествами, без которых народную любовь не завоевать, – добротой, обаянием, чуткостью, в течение месяца собирают «лайки» в конкурсном фотоальбоме. Конечно, каждый район

Карелии поддерживает свою участницу, но, поскольку ежедневно на новостной стене появляется подробный рассказ об одной из претенденток на титул, шанс внезапно завоевать симпатии подписчиков группы, а значит, и интрига конкурса сохраняются до последнего дня голосования.

Итоги голосования будут подведены в октябре. Но уже сейчас можно сказать, что проект не только добавил позитива в новостные

ленты официальных групп Пенсионного фонда Карелии в социальных сетях, но и, безусловно, поднял боевой дух специалистов клиентских служб. Ведь большинство участниц интернет-проекта отмечает, что главная награда за их труд – это добрые слова клиентов, а количество «сердечек», отданных подписчиками групп, наглядно показывает, что их любят и ценят.

Арина ПЕРХИНА

ЛЕКЦИИ

Учеба онлайн

Курс состоит из четырех тематических видеолекций. Первая видеолекция «Мобильное приложение: максимум информации» рассказывает о мобильном приложении ПФР: о том, как его установить и какие возможности оно открывает. Вторая посвящена пенсионной системе нашей страны. В третьей подробно рассмотрены

Специалисты ОПФР по Волгоградской области подготовили и разместили видеолекции на самой масштабной образовательной платформе в интернете – «Лекториум».

вопросы, касающиеся пенсионной формулы, а также приведены актуальные примеры расчета пенсии. И в завершающей лекции говорится об актуальной проблеме – как повлиять на размер будущей пенсии.

Онлайн-платформа «Лекториум» для размещения видеолекций была выбрана неслучайно. «Лекториум» занимается онлайн-образованием с 2009 года, представляя собой образовательную

платформу для размещения массовых открытых онлайн-курсов с самым большим открытым видеоархивом лекций на русском языке. На данной обучающей платформе собралось свыше 150 тыс. человек.

Количество просмотревших видеолекции растет с каждым днем. На текущий момент их просмотрели более 500 человек.

Анастасия ПАНИНА

ОТКРЫТИЕ

Виртуальная клиентская служба

Проект Пенсионного фонда России по созданию центров дистанционного обслуживания клиентов первыми по стране реализовали в Отделении ПФР по Республике Бурятия.

Услуги центра дистанционного обслуживания ПФР уже очень востребованы у жителей региона. Этот центр дает возможность получать услуги, консультации, заказывать документы и справки по телефону, через терминалы, электронные сервисы ПФР и ЕПГУ, а также при помощи мессенджеров. Все поступившие обращения принимаются, регистрируются и при необходимости передаются на дальнейшую обработку. В среднем в день каждый специалист регистрирует более 50 обращений по разным каналам взаимодействия. Одновременно с телефонным

обслуживанием в центре дистанционного обслуживания ПФР предусмотрено СМС-информирование граждан; чат-бот, реализованный в мессенджере Telegram, автоматически отвечает на самые часто задаваемые вопросы по пенсионному законодательству.

С реализацией пилотного проекта по дистанционному обслуживанию клиентов в Бурятии Пенсионный фонд России приступил к масштабному внедрению в жизнь современных, удобных и доступных форм работы.

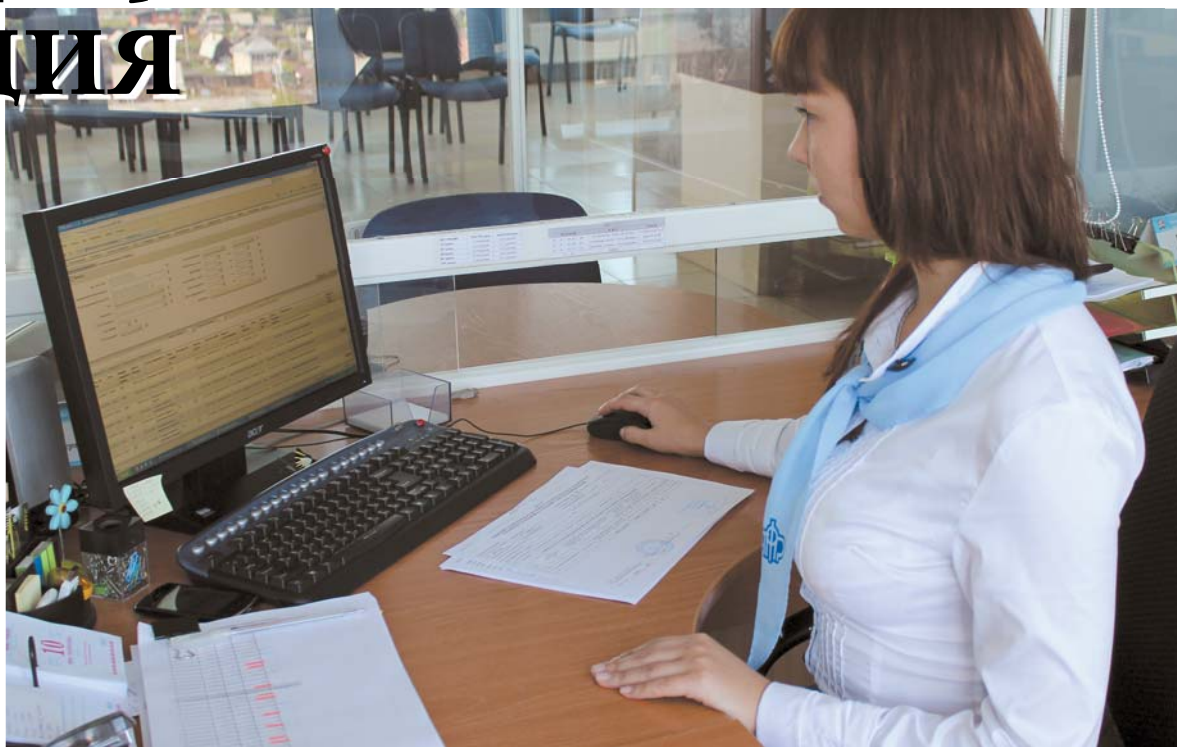
Ирина САНДАКОВА



ОДНИ ИЗ ПЕРВЫХ

ОПФР по Иркутской области: централизация процессов

Отделение ПФР по Иркутской области стало инициатором создания двух отделов, которые сегодня входят в типовую структуру ОПФР: отдел по организации работы клиентских служб и отдел обработки информации и администрирования баз данных.



ОТДЕЛ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КЛИЕНТСКИХ СЛУЖБ

Предложение создать специализированное структурное подразделение поступило от ОПФР в 2012 году с выходом указа Президента №601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления». Указ определил целый ряд требований как к организации приема в клиентских службах, так и к качеству оказания государственных услуг в целом. Казалось бы, клиентские службы существовали многие годы и организацией их работы занимались руководители территориальных Управлений ПФР. Зачем нужен вышестоящий орган? Но практика показала, что правильно оценить ситуацию и оперативно на нее отреагировать намного легче и эффективнее именно со стороны.

На первоначальном этапе созданное подразделение разработало отчет «Информация о дефектах в работе специалистов, осуществляющих прием населения». Данные этого отчета позволили на уровне ОПФР выявить различные внутренние проблемы в районах. Например, в одном районе специалисты клиентской службы часто остаются на месте после окончания рабочего дня. Почему? В другом районе время ожидания клиентов в очереди уже несколько дней превышает среднее по области. Что на это повлияло?

Специалисты отдела организации работы клиентских служб промониторили ситуацию в каждом клиентском зале области, оперативно выявляя дефекты в работе, и разработали формы и методы их скорейшего устранения. Еще одна их задача была (и есть сейчас) – находиться в тесном контакте с сотрудниками УПФР, консультировать специалистов и руководителей клиентских служб по вопросам приема населения.

Один из существенных показателей, который также контролируется отделом организации работы клиентских служб, – уровень удовлетворенности граждан качеством оказанных услуг по данным системы «Ваш контроль». Специалисты отдела систематически просматривают информацию на сайте, и если в каком-либо районе показатель начинает падать, с районом немедленно начинается работа: выяснение причин и разработка оперативных мер по улучшению ситуации.

Экспериментальный отдел доказал свою эффективность, и с 2017 года такое структурное подразделение появилось в типовой структуре органов ПФР.

ОТДЕЛ ОБРАБОТКИ ИНФОРМАЦИИ И АДМИНИСТРИРОВАНИЯ БАЗ ДАННЫХ

С развитием электронного межведомственного взаимодействия практически в каждом структурном подразделении появились функции, связанные с обработкой запросов от различных организаций в электронном виде. В иркутском Отделении ПФР решили, что если во многих отделах есть специалисты, выполняющие аналогичные функции, то данную работу можно оптимизировать путем централизации процессов. Таким образом будут обеспечены:

- ✓ единообразии оформления и учета передаваемых документов;
- ✓ соблюдении требований по защите и хранению информации;
- ✓ значительная экономия трудовых ресурсов.

Так родилась идея нового специализированного структурного подразделения. Причем для его создания не потребуется дополнительный штат сотрудников: нужно просто собрать в одном месте всех, кто ранее выполнял эти функции у себя в отделах,

и организовать отработку всех внешних запросов по принципу «одного окна».

С 1 июля 2014 года в Отделении ПФР по Иркутской области создан отдел обработки информации и администрирования баз данных, который позволил более эффективно распределить функции по администрированию баз данных, а главное – улучшить сам процесс межведомственного и внутриведомственного взаимодействия. В отдел поступают запросы от различных организаций и ведомств для последующей автоматизированной обработки, а затем готовые ответы направляются адресатам.

Сначала отдел взял на себя функции по обработке всех запросов, поступающих непосредственно в Отделение ПФР, а затем последовала централизация всех этих процессов по области. Результат не заставил себя ждать. Если до момента создания отдела отработывалось порядка 250 «бумажных» запросов в месяц, то затем, с учетом оптимизации и централизации процессов, тем же численным составом сотрудников в месяц обрабатывалось уже более двух тысяч запросов. То есть производительность выросла в десять раз! Получив эти данные, Отделение ПФР по Иркутской области подготовило убедительное обоснование необходимости такого подразделения, и с 2015 года отдел обработки информации и администрирования баз данных вошел в типовую структуру Отделений ПФР по всей стране.

Татьяна СУЛОЕВА



Надежда Козлова, управляющий ОПФР по Иркутской области:

Один из самых очевидных плюсов центра-

лизованного управления организацией работы клиентских служб – возможность контролировать работу специалистов в режиме онлайн: можно на расстоянии увидеть ошибку в работе конкретного сотрудника и оперативно помочь ему в случае необходимости. Это важно не только специалистам отдела на уровне ОПФР, но и прежде всего руководителям клиентских служб и начальникам территориальных управлений для анализа ситуации и принятия управленческих решений.



Мария Пименова, начальник Отдела обработки информации и администрирования баз данных:

Еще одним важным результатом деятельности отдела обработки информации и администрирования баз данных стала автоматизация внутренней отчетности. В первый год авто-

матизировано 47 отчетов, а на сегодняшний день – уже более ста. Таким образом, профильные специалисты на уровне Отделения ПФР всегда могут получить актуальные данные по различным направлениям деятельности за любой необходимый период буквально нажатием одной кнопки, без сбора и кропотливого сведения отчетов из районов. Расчеты показали: на районном уровне экономия времени составила 30 минут на один отчет в одном УПФР, а на уровне Отделения – порядка 3,5 часа на свод одного отчета. Сэкономленное время в свою очередь позволило перераспределить функционал между специалистами и повысить эффективность работы профильных структурных подразделений.

НАС МНОГО

В подразделениях ПФР по всей стране работает огромное количество интересных людей. Нас так много, что мы можем позволить себе собирать истории из жизни коллег, объединенных не только общей специальностью или должностью, но и по самым неожиданным признакам.

Например, как-то в процессе опроса мы выяснили, что в системе ПФР работает почти тысяча Ивановых и Кузнецовых, а также десятки и даже сотни людей с другими распространенными фамилиями. Конечно, наших однофамильцев роднят не только буквы в паспорте, но и приверженность своей непростой работе. Мы опросили представителей одной популярной фамилии из разных регионов, и получился интересный калейдоскоп.

Журавлевы

ПТИЦЫ СЧАСТЬЯ В ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ

В ОПФР по Липецкой области трудятся три специалиста с фамилией Журавлевы.

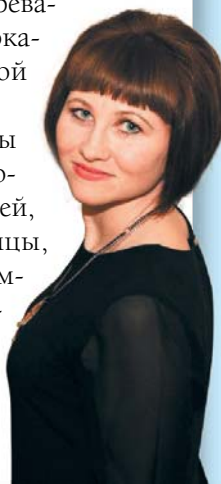


Станислав Журавлев пришел в отдел организации персонифицированного учета в момент его создания, в 1997 году, будучи студентом. И сегодня он может похвастаться только одной записью в трудовой книжке за два десятка лет и сказать, что знает персонифицированный учет от а до я. А еще именно в с своем отделе он встретил свою вторую половину Ольгу. Начинала будущая «однофамилица» с Управления ПФР в Лебедянском районе. Набравшись опыта, в 2004 году перешла в Отделение ПФР по Липецкой области, также в отдел персучета. Сегодня Ольга Журавлева трудится в отделе организации и учета

процесса инвестирования. «После смены фамилии, – говорит Ольга, – часто стали происходить курьезные ситуации с новыми сотрудниками и незнающими коллегами. Они считали нас не иначе как однофамильцами из одного отдела».

Еще одна однофамилица – Екатерина Журавлева – молодой специалист Управления ПФР в г. Липецке. В отдел назначения пенсий она пришла всего полтора года назад, но быстро влилась в коллектив и освоилась в новой профессии. По образованию Екатерина юрист. До трудоустройства в Пенсионный фонд даже и не подозревала, что новая работа окажется столь интересной и многогранной.

Липецкие Журавлевы считают, что им невероятно повезло с фамилией, происходящей от птицы, которая считается символом счастья и благополучия. Однофамильцам из других регионов хотели бы пожелать, чтобы эта птица счастья подарила им удачу и долголетие.



в Пенсионном фонде

У ЖУРАВЛЕВА В РЕСПУБЛИКЕ МАРИЙ ЭЛ ВСЕ ИДЕТ ПО ПЛАНУ

Сергей Анатольевич Журавлеву трудится в Пенсионном фонде уже третий десяток лет, а с 2003 года возглавляет отдел информационных технологий Отделения ПФР по Республике Марий Эл.

Компьютерный гуру с детства увлекается электроникой. Его подчиненные знают, начальник всегда одет по погоде, потому что собственноручно усовершенствованная метеостанция дает точный прогноз на ближайший день.

Причем транзисторы и диоды – не единственное его увлечение: Сергей Анатольевич прекрасно справляется со швейной машинкой, вяжет крючком и плетет из бисера.

Но это в свободное время, которого так часто не хватает. Бывали случаи, когда приходилось даже ночевать в Отделении. И все ради того, чтобы программы работали без ошибок, базы данных вовремя архивировались, а сервера не перегревались.



ПТИЦА-СЕКРЕТАРЬ ИЗ ПРИМОРСКОГО КРАЯ

Ирина Анатольевна Журавлева работает в Отделении ПФР по Приморскому краю около десяти лет. Стояла у истоков организации службы по закупкам товаров, работ, услуг для нужд краевого отделения ПФР и его территориальных органов. Все время является бессменным секретарем Единой комиссии по закупкам. После создания в начале этого года в Отделении группы по осуществлению закупок Ирина Анатольевна стала ее руководителем.

В детстве Ирина Анатольевна мечтала о медицине, поэтому и поступила во Владивостокское медицинское училище. Десять лет Ирина Анатольевна посвятила медицине.

В конце девяностых решила сменить профессию: сказывались большие физические нагрузки, напряженные часы дежурств...



Вскоре, после получения высшего экономического образования, Ирина пришла работать в краевое отделение ПФР. Но она по-прежнему предана своей первой профессии и всегда готова оказать медицинскую помощь нуждающимся коллегам.

К своей фамилии Ирина относится трепетно: даже выйдя замуж, она осталась Журавлевой.

НОВГОРОД: 30 ЛЕТ НА СЛУЖБЕ ЛЮДЯМ

Работать в сфере социальной защиты Лидия Журавлева из ОПФР по Новгородской области начала более 30 лет назад. В декабре 1985 года она пришла в городскую Администрацию, в комитет по социальным вопросам.

«Это было нелегко, – вспоминает Лидия Журавлева. – Но все равно я иногда скучаю по тому времени. Работать с людьми сложно, но интересно. И конечно, испытываешь огромное удовлетворение, когда можешь помочь людям. Некоторые

нашли меня и на работе в Отделении ПФР. Например, Георгий Николаевич Яковлев, которому много лет назад помогла найти документы, подтверждающие статус бывшего малолетнего узника фашистских концлагерей. Уже много лет он является ветераном войны нашего отдела социальных выплат. И 16 сентября всем отделом мы поздравили его с 92-летием».

Лидия Журавлева начала работать в ОПФР по Новгородской области еще в 2004 году

и продолжает работать после выхода на пенсию в отделе соцвыплат. С красивой «птичьей» фамилией особых историй в жизни Лидии Геннадьевны не было.

Передалась разве что черта характера: любовь к путешествиям по красивым местам.



Кстати



В Исполнительной дирекции ПФР тоже есть свой Журавлев – Андрей Николаевич. Он работает заместителем начальника Департамента общественных связей и взаимодействия со СМИ. Колл-центр и аккаунты Фонда в популярных социальных сетях, модернизация сайта и спецпроекты в интернете – за всем этим стоит энергия и трудолюбие Журавлева. Если завтра в пиаре ПФР появится что-то новенькое, знайте: Андрей Журавлев работает над этим уже сегодня.

Андрей ЖУРАВЛЕВ, ИД ПФР:

«Были ли разочарования в период работы в Фонде? Да! Когда оформляли сертификат на материнский капитал, коллеги в клиентской службе не сделали скидку, что я «свой», и в семейные документы, где в фамилии было то Е, то Ё, пришлось приводить к единообразию. Но не на фамилию, ни на ПФР я, конечно, не в обиде!»