



№ 11/103 2017

Я работаю в ПФР

ГАЗЕТА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Здравствуй, мой красно-белый волшебник из детства!

Давно я к тебе не обращался с просьбами, полагая, что свой лимит подарков исчерпал в нежном возрасте. Однако для наступающего 2018 года сделаю исключение, ибо очень хочется попросить у тебя всем нам простого человеческого счастья! Все наши самые лучшие на земле сотрудники этого, безусловно, заслуживают. Еще я бы хотел загадать желание от лица всего ПФР: пусть в 2018 году через интернет будет назначено больше пенсий, чем в 2017 году, и мы выполним все указы Президента, пусть лицевые счета граждан будут полные-преполные, пусть мобильные клиентские службы всегда будут быстры, как твои сани, чтобы вовремя добираться к пенсионерам, пусть молодежь заранее заботится о своей будущей пенсии. Ну и, конечно, чтобы сотрудники Пенсионного фонда всегда приходили на работу с улыбкой! И напоследок маленькая личная футбольная просьба на 2018 год: помоги нашей сборной на домашнем чемпионате стать призером, а моему «Спартаку» – вновь стать чемпионом страны!

*Сергей Чирков,
начальник Департамента организации
назначения и выплаты пенсий ПФР*

Письмо Деду Морозу



Дорогой волшебник!

Дедушка, весь год мы усердно трудились, оптимизировались и совершенствовались. Теперь у нас есть отличный Центр по выплате пенсий и обработке информации, в создании которого мы вложили много сил и любви. Скоро нам предстоит работа по превращению отделов ПФР в клиентские службы. Очень просим создать для работы в них сверхсотрудников со стальными нервами, добрыми глазами и понимающей улыбкой.

Мы будем очень признательны тебе за помощь в создании современного колл-центра для консультирования жителей нашей республики. Пока в Отделении только один телефон горячей линии. И он настолько горяч, что почти расплавился.

Еще одна просьба: пусть наши коллеги в городах и районах избавятся от тягот закупочной работы. Мы здесь, в Отделении, сами отлично справимся, обещаем!

А теперь самое главное: сделай так, чтобы в наступающем году все наши коллеги были здоровы, а в их семьях царили мир и достаток!

*С верой в чудо
от имени коллектива
управляющий ОПФР по Республике Коми
Ольга Колесник*

Здравствуй, Дедушка Мороз!

ОПФР по Республике Мордовия в уходящем году участвует в софинансировании строительства первого корпуса здания Старотешелинского психоневрологического интерната. Это жилой корпус, рассчитанный на 60 мест. Поверь, Дедушка, для нас эта стройка очень важна, поскольку четыре старых одноэтажных кирпичных здания интерната с деревянными перекрытиями были построены еще в середине прошлого века. В 2017 году эти корпуса признаны пожароопасными и началось новое строительство. На финансирование строительных работ первого корпуса Пенсионный фонд Российской Федерации выделил из своего бюджета 29 млн рублей, чем очень помог республике.

Надеюсь, что в новом году строительство интерната продолжится. Ведь новые здания улучшат качество предоставления социальных услуг, создадут условия проживания, соответствующие санитарно-эпидемиологическим нормам и требованиям пожарной безопасности почти 200 гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Обращаемся к тебе с просьбой: помоги нам получить субсидию из бюджета ПФР на строительство в 2018 году. С подарком обещаем поступить разумно: средства пойдут строго по назначению.

*С надеждой
управляющий ОПФР
по Республике Мордовия
Владимир Василькин*

**Большой привет тебе,
Дедушка Мороз, из Карелии!**

Хотим попросить тебя исполнить заветное желание: чтобы в следующем году для каждого жителя Карелии весь процесс обращения за назначением пенсии стал равен одному клику в Личном кабинете. Задача не из легких, но мы приложили все усилия, чтобы облегчить твой волшебный труд. Сейчас более 95% заявлений о назначении и доставке пенсии поступает к нам в электронном виде. Более 90% работодателей республики заключили с ПФР соглашения об электронном взаимодействии в рамках заблаговременной работы по назначению пенсии. Все территориальные органы ПФР Карелии присоединились к пилотным регионам в реализации проекта по назначению пенсии по сведениям персучета. Если ко всему перечисленному добавить немножко новогоднего чуда, то с 1 января виртуальная клиентская служба в Карелии станет реальной.

И еще одно желание. Самое-самое сокровенное для каждого из 838 сотрудников Пенсионного фонда в Карелии. Нескромное, но честное: стать лучшими в России, стать лидерами ПФР!

*Николай Левин,
управляющий ОПФР по Республике Карелия*

**Дедушка Мороз!
Пишет тебе Саша Чернышев
из Ульяновска, управляющий
региональным Отделением
ПФР.**

Не хочу хвастаться, но я и мои товарищи в 2017 году сделали много хорошего: построили современный пансионат для бабушек и дедушек, пересчитали и увеличили пенсию всем пенсионерам. А еще 1 апреля (и это не шутка!) в Отделении появилось целых семь межрайонных управлений.

Скажу тебе по большому секрету: на весну задумано еще кое-что интересное. Сейчас выплатой пенсий в Ульяновской области занимаются в пятнадцати разных управлениях ПФР в разных районах области, и часть работы выполняется в Отделении. Хотелось бы, Дедушка, чтобы с 1 марта этим занимался единый Центр по выплате пенсий и обработке документов. Еще бы как-нибудь объединить базы данных ПТК НВП по межрайонным управлениям или даже по всему Центру!

Дедушка Мороз, я хочу, чтобы результаты работы нашего будущего Центра радовали и сотрудников Пенсионного фонда, и всех пенсионеров области!

*Александр Чернышев,
управляющий ОПФР
по Ульяновской области*

Интересные и важные

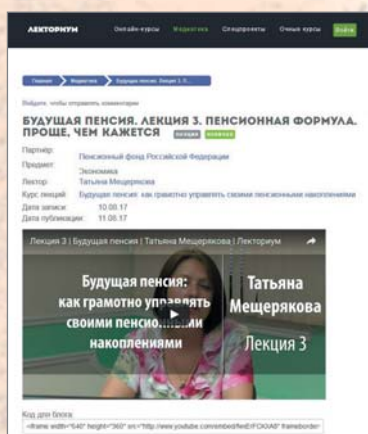
Уходящий год стал стартом для многих проектов Пенсионного фонда: виртуальной клиентской службы, сайта пенсионной грамотности, мобильного приложения Фонда и других. Также ПФР продолжил реализацию двух масштабных федеральных проектов. «Я работаю в ПФР» вспоминает самое важное в 2017 году.

Обучение и информирование

О новых и интересных формах разъяснительной работы.

Онлайн-курс видеолекций

На бескрайних просторах великого и могучего интернета мы столкнулись с сайтом «Лекториум». Сначала просто прослушали ряд лекций, которые представляет данный сайт, а потом – как щелчок! Подумали, что и нашей организации есть о чем рассказать массовой аудитории. «Лекториум» охотно откликнулся на наше предложение. Мы определились с тематикой, сняли на видеокамеру спикеров, смонтировали... и вуаля! Лекции появились на сайте «Лекториум» и теперь доступны всем жителям нашей планеты.



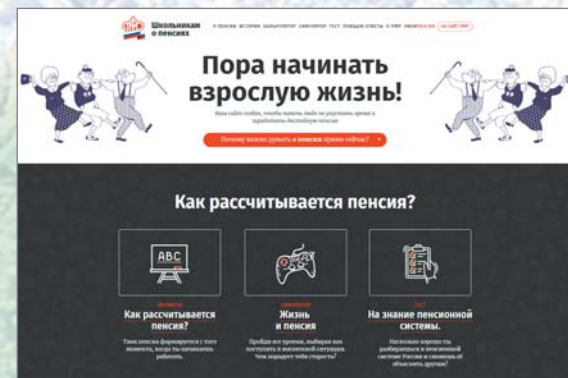
*Анастасия Панина,
ведущий специалист-эксперт группы
по взаимодействию со СМИ
ОПФР по Волгоградской области*

ЕСТЬ ОТЗЫВ

Как все изменилось в России и российском законодательстве! Уже много лет живу в Кейптауне, и получить какую-то информацию очень сложно, надо долго искать в интернете. Совершенно случайно попала на лекции по пенсиям в России. Многое стало понятно: все изменилось и все по-другому. Хорошо, что сейчас можно так быстро и просто получить нужную информацию в доступной форме.

Сайт пенсионной грамотности

Делать сайт для подростков – дело не такое простое, как казалось вначале. Были разработаны два качественных варианта: классический информационный с лаконичным дизайном и более яркий, в последних трендах молодежной интернет-моды. В нем информацию детям о пенсионной системе должны были доносить через популярные мемы. Тринадцатилетние, но молодые душой участники проекта были в восторге. Но, как выяснилось, мы ошибались, мыслили стереотипами. Исследования на фокус-группах показали, что ребята понимают всю важность информации о пенсиях, считают это вопросом серьезным и не хотят, чтобы им разжевывали это через комиксы и мемы. Дети, которые

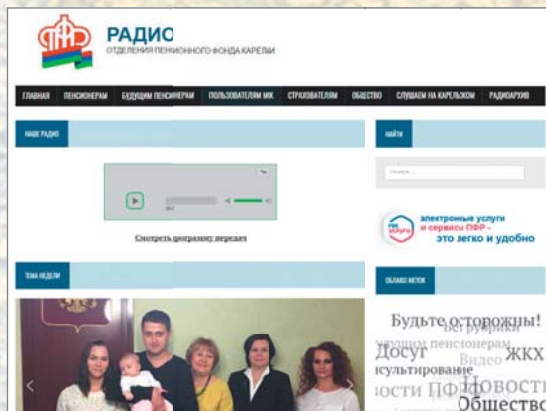


участвовали в обсуждениях, выбрали более консервативную подачу материалов и весьма убедительно свою позицию объяснили. Тем не менее сайт получился не только познавательным, но и привлекательным по дизайну, чему я очень рад.

*Вячеслав Муратов,
начальник отдела интернет-коммуникации
и региональной информационной
политики ПФР*

Радио Отделения ПФР

Для слушателей интернет-радио ОПФР специалисты группы по взаимодействию со СМИ очень часто записывают социальных партнеров Пенсионного фонда. Для подготовки очередного сюжета мы направились в одно



из республиканских министерств. Начальник профильного управления, суровый мужчина, увидев нашу видеокамеру, очень удивился: «А камера-то зачем? Мы же для радио записываемся!» «У нас интернет-радио, на его странице мы размещаем и видео», – бодро ответили мы. «Надо было предупреждать заранее», – строго сказал он. И, заметив наше смущение, пошутил: «А то я даже губы не накрасил!»

За год существования интернет-ресурса специалистами группы по взаимодействию со СМИ, кроме традиционного для радио формата аудиозаписей, подготовлено и размещено более 60 видеосюжетов по пенсионной и социальной тематике.

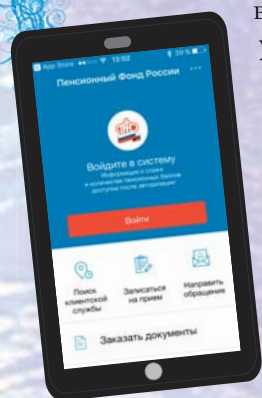
*Ирина Пятина,
специалист-эксперт группы
по взаимодействию со СМИ
ОПФР по Республике Карелия*

Электронные технологии

О новых и интересных формах разъяснительной работы.

Мобильное приложение ПФР

Когда весной ПФР запускал мобильное приложение для смартфонов, сомнения, конечно, были. Все-таки люди не так часто обращаются за выпиской с индивидуального счета в Пенсионном фонде, как, например, вызывают такси. Насколько это приложение будет востребовано? Тем не менее всего за полгода свыше 150 тыс. пользователей интернета уже скачали мобильное приложение на свои смартфоны. Разработчикам приложения приходило множество комментариев с просьбой установить функцию Touch-Id для входа в приложение. Мы реализовали эту функцию. Теперь любой желающий, смартфон которого поддерживает данный способ входа в приложение, может посетить свой Личный кабинет, просто поднеся палец к тачпаду.



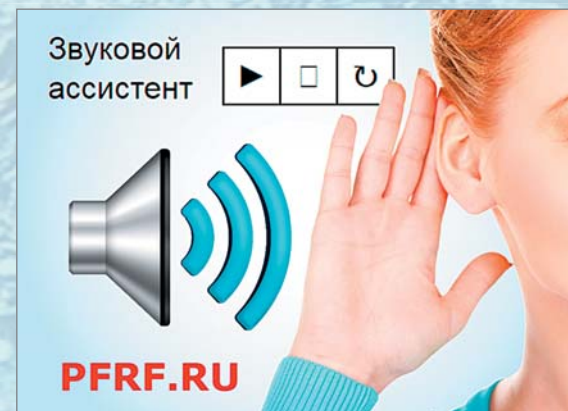
*Андрей Журавлев,
заместитель начальника Департамента
общественных связей и взаимодействия со СМИ ПФР*

Голосовой ассистент на сайте ПФР

Приятно быть первым. ПФР стал первым из государственных учреждений в России, кто запустил сервис «голосовой ассистент» на своем сайте. Среди продвинутых корпораций это достаточно распространенная практика, но это скорее атрибут имиджа. Для нас же, с учетом социальной направленности Фонда и состава наших клиентов, – функция насущно необходимая. Теперь все тексты, размещенные на сайте, могут быть озвучены по запросу пользователя.

Это открывает доступ к нашей информации для людей

со слабым зрением и тех, кому сложно воспринимать текст с экрана электронного устройства.



*Антон Сурков,
заместитель начальника Департамента
информационных технологий ПФР*

проекты уходящего года

Консультации граждан

Пенсионный фонд России приступил к масштабному внедрению в жизнь современных, удобных и доступных форм работы.

Виртуальная клиентская служба

В 2017 году в Республике Бурятия Пенсионный фонд запустил в пилотном режиме первую виртуальную клиентскую службу. Центр дистанционного обслуживания ПФР уже дает возможность получать услуги, консультации, заказывать документы и справки по телефону, через терминалы, электронные сервисы ПФР и ЕПГУ, а также при помощи мессенджеров. В среднем в день



каждый специалист Центра дистанционного обслуживания регистрирует более 50 обращений по разным каналам взаимодействия.

Персонально по телефону

«Назовите ваш пароль» – обычно этот вопрос вызывает улыбку на лице, ведь использование зашифрованных данных – скорее сцена из кинофильма, нежели реальная история из жизни. Но не для сотрудников горячей линии территориальных органов ПФР по Санкт-Петербургу и Ленинградской области: они привыкли быть «секретными агентами», и все после того, как по-



участвовали в пилотном проекте Пенсионного фонда «Обращения граждан по материалам выплатного дела с использованием кодового слова».

Выполнять секретную миссию в течение шести месяцев было интересно не только сотрудникам ПФР, но и пенсионерам. Некоторые проявляли смекалку и остроумие, некоторые вспоминали молодость и пускались во все тяжкие. Вот так, добавив импровизации в рутинный процесс уточнения нюансов перерасчета, пенсионер

из Красносельского района выбрал в качестве секретного кода теорему Фалеса и при диалоге с сотрудником клиентской службы цитировал ее наизусть. Сначала это вызвало недоумение, но находчивый мужчина, шутя, объяснил свой выбор тем, что в прошлом он был преподавателем в университете. Случай до сих пор вспоминают с улыбкой и рассказывают о нем с упоением, без имени, конечно, ведь все совершенно секретно.

*Олеся Жильникова,
главный специалист-эксперт отдела по взаимодействию со СМИ
ОПФР по Ленинградской области*

Прямые эфиры – еженедельно

Каждый четверг на официальной странице Отделения ПФР по Чеченской Республике в социальной сети Instagram проводятся тематические прямые эфиры с подписчиками. В чем суть и задачи проекта? Во-первых, мы в очередной раз показываем нашим гражданам открытость органов ПФР для общения, во-вторых, ведем разъяснительную работу, в-третьих, узнаем уровень пенсионной грамотности населения. На нашу страницу подписаны 34,5 тыс. человек. Каждый прямой эфир в среднем посещают

свыше 500 пользователей социальной сети Instagram. Общение продолжается 30 минут, и за это время нам задают более 100 вопросов. Конечно, мы не успеваем ответить на все. В будущем планируем увеличить время прямого эфира. Также мы намерены создать канал на YouTube, куда будем выкладывать в том числе и записи прямых эфиров со страницы Instagram. Кроме того, уже в самое ближайшее время прямые эфиры будут транслироваться на мониторах, установленных в 21 клиентской службе.

*Мохмад-Эми Ахмадов,
управляющий ОПФР по Чеченской Республике*



А БЫЛ СЛУЧАЙ...

В работе Центра дистанционного обслуживания Отделения ПФР по Республике Бурятия бывают и забавные моменты. Если клиент ранее обращался в Центр, то его персональные данные и номер телефона сохраняются в базе данных. При следующем обращении определение ФИО происходит по номеру телефона. Оператор: «Справочная Пенсионного фонда, оператор Анна, здравствуйте!» Клиент: «Здравствуйте! Когда будет зачисление пенсии?» Оператор: «Светлана Владимировна, финансирование банка осуществляется 23-го числа.» Клиент: «Вы меня по голосу узнали?..»

С использованием технологии web-видеоконференции

Проект, работающий в режиме живого диалога с жителями региона, показал, что он очень востребован. Ведь в клиентские службы, на горячие линии территориальных органов поступает много вопросов. Вот мы и решили в режиме web-видеоконференции, которая позволяет



видеть и слышать собеседников, оперативно давать консультации. К примеру, на последней web-видеоконференции шла речь о предоставлении государственных услуг в электронном виде маломобильным

*Ирина Алексеева,
руководитель группы по организации работы клиентских служб
ОПФР по Тверской области*

Для эффективной работы

О проектах, реализованных для сотрудников и для повышения эффективности работы ПФР.

Региональные центры информатизации

А в г у с т 2017 года.

До официального открытия Регионального центра информатизации остался день. Трансляция торжественного открытия в режиме реального времени пойдет на всю страну. Специально для участия в торжественной церемонии к нам в Удмуртию впервые едет заместитель председателя Правления



ПФР Алексей Иванов и руководство МИЦ. Ближе к концу рабочего дня выяснилось, что табличка с названием Центра, расположенная на стенде офисного здания, сделана с орфографической ошибкой. Заказывал ее собственник здания с учетом единого стиля оформления бизнес-центра. Руководитель регионального центра Степан Захаров разыскал владельца

здания, объяснил, что до часа икс осталось мало времени, а тут такой казус. К вечеру курьер доставил новую табличку. Текст действительно исправили, но не везде... Пришлось снова буквально бить в колокол. Через час курьер доставил следующую табличку. В итоге табличку перделывали четыре раза.

*Елена Ананина,
руководитель группы по взаимодействию со СМИ
ОПФР по Республике Карелия*

Федеральные проекты

Реализация Федерального реестра инвалидов и Единой государственной информационной системы социального обеспечения дает возможность повысить эффективность социальных расходов и уровень информированности граждан о правах на получение мер социальной поддержки.

Федеральный реестр инвалидов

Как информационная система Федеральный реестр инвалидов был введен в эксплуатацию 1 января 2017 года. На данном этапе реализации проекта нашим ОПФР сформированы и отправлены тестовые запросы на получение данных из Федерального реестра инвалидов. Основная сложность процесса «Обработка выписки ФРИ» – это

большое количество этапов обработки запроса, на каждом из которых нужно добиться корректного взаимодействия регионального уровня с федеральным. В настоящее время проводится работа над устранением ошибок предыдущей версии программы и тестируются новые. В целом мы, конечно, настроены оптимистично.

*Ольга Елисева,
главный специалист-эксперт отдела информационных технологий
ОПФР по Белгородской области*

VDI – централизованное управление рабочими компьютерами

VDI для нас был пилотным проектом. Что это такое? Кратко говоря, это централизованное управление рабочими компьютерами. При наличии VDI даже самое плохое «железо» позволит районным специалистам подключиться к виртуальному рабочему столу, стоящему, например, в Москве. И с его помощью можно обработать все документы, всю информацию и сохранить.

При этом к виртуальному рабочему столу (его можно назвать своего рода облаком) подключается множество пользователей, каждый из которых

получает свой собственный виртуальный ПК.

Не забуду вот что. Когда проверяли VDI в деле, сотрудница из клиентской службы ОПФР в г. Владимире была крайне удивлена тому факту, что ее рабочая станция работает гораздо медленнее, чем рабочий стол в Москве.

В настоящее время, пока решается вопрос с безопасниками, идет отлаживание программы. Или, как у нас шутят, очищение программы от лажи. Надеемся, что скоро VDI заработает в полную силу.

*Кирилл Юсипов,
главный специалист-эксперт отдела информационных технологий
ОПФР по Владимирской области*

Программа для формирования актуарных данных

Разработать программное обеспечение, которое бы формировало выборку данных актуарных расчетов, поручили нашему ОПФР. В марте текущего года проводилось тестирование нашей разработки. В нем принимали участие отделения ПФР, перешедшие на программный комплекс «Назначение и выплата пенсии». При переходе на ПТК НВП регионы, которые ранее пользовались своим программным обеспечением, сталкивались с непредвиденными ситуациями. Например, у получателя страховой пенсии обнаружилось

более 100 (!) иждивенцев, хотя в действительности их было только трое. Другой случай: продолжительность стажа по справке общим (без календарной разбивки) итогом превышала 200 лет. Еще была история: сумма страховых взносов гражданина составила более 2 млрд рублей, что, конечно, не соответствует действительности – ошибка возникла при формировании выписки из системы персонифицированного учета.

По итогам тестирования были исправлены ошибки. Ну а в планах – значительно повысить точность формирования выборки.

*Иван Рычагов,
главный специалист-эксперт группы по актуарным расчетам
ОПФР по Ивановской области*

ЕГИССО

Когда республику выбрали в качестве пилотного региона по ЕГИССО, стало понятно, что перед нами поставлена огромная и интересная задача. И работа закипела. А когда приступили к сверке сведений о получателях мер социальной защиты, наши телефоны начали перегреваться. Было очень приятно осознавать, что важность работы по созданию ЕГИССО очевидна нашим поставщикам информации и они стремятся вникнуть в ее суть. А важность сверки находящихся в ресурсах поставщиков информации для ЕГИССО

сведений о жителях республики выявилась в самом начале работы. Оказалось, что несколько десятков тысяч человек являются тезками, при этом полное соответствие фамилии, имени, отчества минимум у двух и максимум у 115 жителей республики.

Фамилия большинства из них, конечно же, Иванов – «очень редкая» для России в целом, самая популярная и в Башкортостане.

Четверо жителей с именем Ринат и полным соответствием фамилии и отчества имеют одинаковую дату рождения, причем она приходится на канун Нового года! При этом все они имеют разные СНИЛС.

*Александр Никитин,
заместитель начальника управления
ОПФР по Республике Башкортостан*