

## **30 ЛЕТ ОТДЕЛЕНИЮ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИИ ПО РЕСПУБЛИКЕ ТАТАРСТАН: ОТДЕЛ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КЛИЕНТСКИХ СЛУЖБ**

**Вафин Э.Я.**

*Вафин Эдуард Яфасович – кандидат экономических наук, управляющий,  
Отделение Пенсионного фонда России по Республике Татарстан,  
г. Казань*

**Аннотация:** в статье автор анализирует деятельность отдела организации работы клиентских служб Отделения ПФР по Республике Татарстан относительно соблюдения прав граждан на предоставление услуг.

**Ключевые слова:** клиентская служба, пенсионный фонд, назначение, выплата, контакт-центр.

Развитие Интернет-ресурсов в части предоставления гражданам возможности получения государственных услуг в электронной форме, внедрение информационно-аналитической системы мониторинга качества государственных услуг на специализированном сайте «Ваш контроль», расширение возможностей для граждан обращаться в электронной форме по любым вопросам в государственные органы исполнительной власти всех уровней, требуют дальнейшей оптимизации и совершенствования организации работы с обращениями граждан, застрахованных лиц и страхователей.

В целях организации системной работы по реализации комплекса организационных, технологических и иных мероприятий по предоставлению государственных услуг органов ПФР, на уровне Отделения ПФР по Республике Татарстан в соответствии с Приказ ОПФР по РТ от 30.06.2017 г. № 275 с июля 2017 года создан отдел организации работы клиентских служб.

Основными функциями деятельности отдела являются:

– организационно-методическая работа по обеспечению приема граждан в клиентских службах с учетом внедрения новых форм и методов, направленных на развитие и повышение клиентоориентированности;

– проведение мероприятий, направленных на повышение качества и доступности для граждан государственных услуг ПФР.

Кроме того, в состав указанного отдела вошла рабочая группа по обработке телефонных обращений граждан, так называемый Контакт-центр дистанционного обслуживания граждан, поэтому задачей отдела также является консультирование граждан по всем вопросам, относящимся к компетенции органов ПФР, поступившим в Контакт-центр по единому номеру телефона 27-9-27-27.

Создание Отдела организации работы клиентских служб на региональном уровне обусловлено необходимостью оперативно осуществлять координацию деятельности Клиентских служб территориальных органов ПФР, повышать качество и доступность предоставления государственных услуг, в том числе в электронной форме, реагировать на любые изменения, обеспечивающие эффективное взаимодействие, в том числе межведомственное, а также осуществлять контроль за деятельностью Управлений ПФР, в том числе на сайте «Ваш контроль».

Пенсионным фондом России определены приоритетные задачи предоставления государственных услуг:

- расширение спектра электронных услуг и сервисов для граждан;
- совершенствование приема граждан по предварительной записи;
- совершенствование информационного взаимодействия с МФЦ.

Безусловно, дистанционный способ предоставления государственных услуг представляется наиболее удобным и предпочтительным для граждан, поэтому за развитием услуг в электронной форме – будущее.

За последнее время спектр электронных услуг и сервисов ПФР значительно расширился. Такой способ разгружает клиентские службы, позволяет гражданам реализовывать свои права без посещения органов ПФР.

На сегодняшний день практически все услуги органов ПФР возможно получить в электронной форме в Личном кабинете гражданина на сайте Пенсионного фонда России. И мы предлагаем гражданам активно использовать такую возможность. В рамках перехода на предоставление государственных услуг в электронной форме во всех Управлениях ПФР Республики Татарстан созданы центры обслуживания ЕСИА. Подтверждение учетной записи сегодня очень востребованная услуга, которая предоставляется в территориальном Управлении ПФР всем гражданам, независимо от цели, которую они преследуют: зарегистрироваться для сдачи на получение водительских прав, подать заявление в ЗАГС для регистрации брака, либо в ПФР для назначения пенсии.

Для удобства инвалидов в органах медико-социальной экспертизы действуют консультационные пункты органов ПФР, где принимаются заявления на назначение ЕДВ от граждан, впервые получивших инвалидность. В совокупности с возможностью назначения пенсий с согласия инвалидов по данным пересчета, а также по данным об инвалидности из ФГИС ФРИ необходимость визита в органы ПФР в отдельных случаях исключается.

Также возможно обращаться за предоставлением государственных услуг ПФР по почте или через многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг. В условиях возрастающей

потребности у населения в получении услуг ПФР через МФЦ своевременным явилось внедрение с декабря текущего года электронного документооборота, который позволяет осуществлять передачу документов от МФЦ в территориальные органы ПФР по защищенным каналам связи VipNet (ранее передача документов от МФЦ ежедневно осуществлялась курьерской доставкой на бумажных носителях).

В рамках реализации постановления Правления ПФР от 26.04.2013 г. №101п «О совершенствовании организации работы по телефонному обслуживанию граждан и плательщиков страховых взносов в Пенсионном фонде РФ» в Отделении ПФР по Республике Татарстан в составе отдела организации работы клиентских служб создан Контакт-центр дистанционного взаимодействия (далее – Контакт-центр) с единым номером телефона (843)27-9-27-27.

В настоящее время в Контакт-центр может обратиться любой житель республики.

Специалисты Контакт-центра: консультируют граждан по телефону, из социальных сетей в Интернете, через терминалы виртуальной клиентской службы; ведут запись на прием к специалистам; осуществляют заявку на подготовку справок и документов, которые можно получить затем без очереди; помогают ориентироваться в Личном кабинете на сайте [www.pfrf.ru](http://www.pfrf.ru). У специалиста имеется возможность отправки смс-уведомлений гражданам, когда, например, оператор может направить гражданину сообщение, с напоминанием о дате и времени предварительной записи на прием.

Важная роль в работе со специалистами контакт-центра отводится психологу Отделения ПФР, который еженедельно проводит супервизию телефонных звонков, прослушивая совместно с операторами Контакт-центра телефонные звонки, осуществляет их разбор, оценку качества звонков и обучение основам психологии ведения телефонного разговора.

В Контакт-центре осуществляется также консультирование граждан посредством телефонной связи по кодовому слову по персональным данным. При этом в настоящее время гражданин также может отправить заявление с секретным кодом через Личный кабинет на сайте ПФР. Мы делаем ставку на использование кодового слова (секретный код), так как со временем это будет приобретать все большие масштабы и также позволит сократить количество обращений в клиентские службы.

Преимущества создания Контакт-центра очевидны:

- Единые принципы консультирования граждан;
- Разгрузка справочных телефонов Управлений ПФР;
- Уменьшение количества граждан, пришедших на личный прием;
- Уменьшение количества «потерянных» звонков;
- Дополнительный контроль качества работы территориальных органов;

- Возможность оперативного реагирования на любые изменения (например, законодательные, либо фейковые информации);
- Техническое информирование населения с учетом анализа обращений.

Говоря о развитии Клиентских служб, нельзя не остановиться на оценке эффективности деятельности руководителей территориальных органов ПФР, которая осуществляется, в том числе, с использованием сайта «Ваш контроль» и смс-опроса граждан в отношении услуг, предоставляемых ПФР.

Анализ сведений по автоматической выгрузке контактных данных граждан, которые выразили свое согласие на участие в смс-опросе показывает, что в настоящее время все Управления ПФР республики принимают активное участие в работе по смс-опросу граждан, обратившихся за услугами ПФР.

Отделом организации работы клиентских служб Отделения ПФР строго контролируется удовлетворенность граждан качеством государственных услуг, поскольку посредством смс-опроса оценивается качество предоставления государственных услуг каждым территориальным органом ПФР, на основании которого возможно принятие мер административного реагирования.

Кроме того, отделом организации работы клиентских служб Отделения ПФР по РТ проводятся организационно-методические мероприятия, направленные на оперативное осуществление приема граждан с учетом фактических обстоятельств. Основные принципы доступности при предоставлении государственных услуг органов ПФР:

- экстерриториальность (можно обратиться в любой ПФР или МФЦ независимо от места жительства, пребывания либо места фактического проживания по выбору заявителя);
- ожидание в очереди не более 15 мин;
- предоставление услуг в рамках одного окна, по принципу жизненной ситуации, когда возможно обратиться по нескольким вопросам к одному специалисту;
- прием по предварительной записи
- наличие гостевых компьютеров, используя которые можно подать заявление о любой услуге ПФР в электронной форме, в том числе с помощью сотрудника ПФР.

В условиях необходимости постоянного повышения эффективности предоставления государственных услуг гражданам отделом организации работы клиентских служб проводится системная организационно-методическая работа, а также осуществляются контрольные функции, направленные на оптимизацию пенсионного процесса, в том числе с использованием метода «контрольная закупка» или «тайный клиент», когда специалисты отдела организации работы клиентских служб

посещают Управления ПФР без предупреждения под видом реальных клиентов.

Прийдя в Клиентскую службу Управления под видом посетителя, «тайный клиент» в общем порядке получает талон на прием, ожидает своей очереди и общается со специалистом.

В ходе проведения проверок методом «тайный клиент» оценивается соблюдение таких требований, как вежливость и компетентность специалистов клиентских служб: оказание услуг гражданам по принципу экстерриториальности; предоставление государственных услуг в рамках «одного окна»; оказание содействия гражданам в истребовании документов, необходимых для установления и выплаты пенсий; создание необходимых условий для самостоятельного получения государственных услуг в электронном виде с помощью «гостевых компьютеров»; работа администратора зала; наличие информационных стендов и полиграфической продукции с актуальной информацией для посетителей КС и др.; определяется время ожидания в очереди.

Данные, полученные в результате проверок «тайных клиентов», используются для принятия управленческих решений, направленных на повышения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг органов ПФР, проведения учебных мероприятий для специалистов клиентских служб, разработки соответствующих рекомендаций по совершенствованию работы.

Следует отметить, что в настоящее время в Республике Татарстан создана система предоставления государственных услуг органов ПФР, которая позволяет Отделению ПФР в Республике Татарстан занимать лидирующие места в рейтинге региональных Отделений ПФР в Российской Федерации.

### ***Список литературы***

1. *Вафин Э. Я.* История развития пенсионной системы в Республике Татарстан (IX-XXI вв.): от истоков феодально-сословных привилегий до современных систем социального страхования. Казань: ОА «ТАТМЕДИА» «ПИК «Идел-Пресс», 2020. 227 с.
2. Отделение Пенсионного фонда РФ по Республике Татарстан [Электронный ресурс], 2021. Режим доступа: <https://saby.tatarstan.ru/otdelenie-pensionnogo-fonda-rf-po-respublike.htm/> (дата обращения: 09.03.2021).
3. Конституция РФ.
4. Федеральный закон от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 28.11.2018) «Об обязательном пенсионном страховании в РФ».
5. Федеральный закон от 28.12.2013 №400-ФЗ (ред. от 12.11.2018) «О страховых пенсиях».

6. Федеральный закон от 24.07.2009 №212-ФЗ (ред. от 19.12.2016) «О страховых взносах в ПФР, ФСС, ФФОМС».