

**30 ЛЕТ ПЕНСИОННОМУ ФОНДУ РОССИИ: СТАНОВЛЕНИЕ
КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ ТЕРРИТОРИАЛЬНЫХ ОРГАНОВ
ОТДЕЛЕНИЯ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИИ ПО РЕСПУБЛИКЕ
ТАТАРСТАН В 2002-2018 ГОДАХ.**

***Аннотация:** статья посвящена организации работы клиентских служб. Основопологающим принципом создания клиентских служб является клиентоориентированность, направленная на повышение уровня обслуживания населения, достижение максимально комфортного приема посетителей, сокращение времени ожидания и времени приема граждан, внедрение электронных сервисов, позволяющих сократить количество посещений клиентских служб.*

***Ключевые слова:** клиентская служба, контакт-центр, прием населения, услуга, электронные сервисы.*

***Annotation:** the article is devoted to the organization of work of client services. The fundamental principle of creating customer services is customer focus, aimed at improving the level of service to the population, achieving the most comfortable reception of visitors, reducing the waiting time and reception time for citizens, introducing electronic services that reduce the number of visits to customer services.*

***Key words:** customer service, contact center, public reception, service, electronic services.*

Клиентская служба – это структурное подразделение территориального органа Пенсионного фонда Российской Федерации, обеспечивающее ежедневное обслуживание населения по вопросам, относящимся к компетенции Пенсионного фонда.

Первые в Российской Федерации клиентские службы органов Пенсионного фонда России были созданы в Республике Татарстан в 2002 году. В процессе практической деятельности были разработаны требования к организации работы клиентских служб, которые в дальнейшем легли в основу постановления Правления ПФР от 31.05.2004 № 62П «Об организации работы по созданию и развитию клиентских служб в территориальных органах ПФР».

Клиентские службы ПФР созданы во всех районах нашей республики и обслуживают практически все население от младенцев до стариков. По состоянию на 01.07.2018 количество застрахованных лиц в Республике Татарстан составляет 4044,8 тыс. человек, из них 1144,2 тыс. пенсионеров, штатная численность специалистов клиентских служб составляет 239 человек.

Основополагающим принципом создания клиентских служб является клиентоориентированность, направленная на повышение уровня обслуживания населения, достижение максимально комфортного приема посетителей, сокращение времени ожидания и времени приема граждан, внедрение электронных сервисов, позволяющих сократить количество посещений клиентских служб. При этом внедрение фронт-офисных технологий являлось одним из этапов совершенствования деятельности по организации работы по пенсионному обеспечению и осуществлению мер социальной поддержки граждан.

За последние годы Отделение ПФР по Республике Татарстан являлось инициатором многих инноваций, которые внедрялись в городах и районах Республики Татарстан, а отдельные – и в других регионах Российской Федерации.

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 создан отдел организации работы клиентских служб.

Создание Отдела организации работы клиентских служб на региональном уровне обусловлено необходимостью оперативно осуществлять координацию деятельности Клиентских служб, 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».

Одним из направлений дистанционной работы являются консультации индивидуального характера, среди которых наиболее востребованным является телефонное обслуживание. Поэтому в Отделении ПФР по РТ был создан Контакт-центр дистанционного обслуживания с единым номером телефона в г. Казани 27-9-27-27.

Этапы развития Контакт-центра:

1 этап 2004–2012:

- Создание справочной телефонной службы;
- Разработка Концепции создания Контакт-центра;
- Внедрение круглосуточной системы автоинформирования.

2 этап 2013–2015:

- Промышленная эксплуатация сервисов центра обработки вызовов ЦОВ «массовое оповещение»;
- Запуск постоянно действующей «Горячей линии» на базе справочного телефона;
- Разработка требований для операторов телефонного обслуживания;
- Внедрение программно-аппаратного комплекса «Оператор» для организации интерфейса рабочего места оператора и супервизора;

3 этап 2016-2017:

- Интеграция ПК Оператор с программно-техническими комплексами ПФР;

- Внедрение голосового управления системой автоинформирования;
- Поэтапное подключение к оборудованию Контакт-центра справочных телефонов Управлений ПФР в районах г. Казани;
- Пилотные проекты по консультированию граждан посредством ТВКС и по кодовому слову;
- Супервизия оценки качества звонков и обучение основам психологии ведения телефонного разговора.

Одним из первых мероприятий, позволившим сократить количество личных обращений граждан в клиентские службы, было создание в мае 2004 года Единой справочной службы. Для удобства граждан с учетом технических возможностей справочным телефонам территориальных органов ПФР в районах и городах был присвоен единый номер 074. Для жителей г. Казани была реализована система автоматического информирования граждан с использованием интерактивного голосового меню, посредством которой можно получить актуальную информацию об изменениях в действующем пенсионном законодательстве, правах и обязанностях застрахованных лиц и пенсионеров, полномочиях органов Пенсионного фонда и их должностных лиц, о режиме работы органов ПФР по Республике Татарстан.

Основными целями работы Контакт-центра является:

- повышение качества и доступности предоставления населению государственных услуг и информации по вопросам пенсионного (социального) обеспечения и обязательного пенсионного страхования с использованием современных информационных технологий;
- повышение уровня информированности граждан и плательщиков страховых взносов о порядке, способах и условиях получения государственных услуг;
- сокращение обращений граждан в территориальные органы ПФР;
- организацию информационно - разъяснительной работы предупредительного характера по всем направлениям (СМИ, интернет-

пространство, печатная продукция) на основании централизованных аналитических данных;

– формирование устойчивого положительного имиджа Пенсионного фонда.

Для обеспечения работы Контакт-центра было разработано необходимое программное обеспечение, приобретено и установлено соответствующее оборудование.

В настоящее время к Контакт-центру Отделения ПФР по РТ подключены все справочные телефоны Управлений г. Казани, где обслуживается около 340 тыс. пенсионеров. При этом, безусловно, в контакт-центр может обратиться за консультацией или предварительно записаться на прием житель не только г. Казани, но и любого района Республики Татарстан.

Специалисты Контакт-центра консультируют граждан по телефону, ведут запись на прием, осуществляют предварительный заказ документов, помогают ориентироваться в Личном кабинете на сайте www.pfrf.ru.

Фактически работа Контакт-центра складывается из двух больших направлений:

1. Массовое информирование, которое выполняется автоматически – это обеспечивает Центр Обработки Вызовов (ЦОВ);
2. Обслуживание входящих звонков операторами Контакт-центра.

Автоинформирование на основе многоуровневого голосового меню осуществляется:

- по типовым вопросам;
- о графике работы;
- о местонахождении территориальных органов и т.д.

В голосовом меню клиент с помощью тонального набора может:

- либо выбрать интересующую его тематику, нажав от «1» до «9» и прослушать информацию;
- либо нажать «0» и переключиться на оператора Контакт-центра.

Формирование кампаний исходящих обзвонков по спискам клиентских номеров проводится по инициативе структурных подразделений Отделения по

направлениям деятельности. Тематика автоинформирования зависит от текущих задач. К примеру, отделом организации выплаты пенсий организуется автоинформирование инвалидов, у которых через 2 месяца заканчивается срок инвалидности. Отделом персонифицированного учета – автоинформирование страхователей – о необходимости сдачи месячной отчетности по форме СЗВ-М и т.д.

Заявки на обратный звонок обрабатываются в перерывах между прямыми соединениями. Для их совершения внедрён внешний сервис преобразования текста в речевую информацию. Когда звонок поступает в нерабочее время, а также когда клиент не пожелал ждать ответа оператора, системой предлагается отставить заявку на обратный вызов, при подтверждении с помощью тонального набора клиент соединяется с голосовым приложением. Клиенту проигрывается номер телефона, с которого он звонит и предлагается подтвердить его, либо набрать другой номер. Если набран другой номер – он также проговаривается голосом и клиенту предлагается его подтвердить. Эта услуга вызвала особенно положительный отклик у наших граждан.

В целях контроля качества работы операторов Контакт-центра ведется запись разговора и экрана монитора, которая хранится не менее месяца.

Важную роль в работе со специалистами Контакт-центра отводится психологу. Еженедельно психологом проводится супервизия телефонных звонков, которая заключается в совместном прослушивании с операторами Контакт-центра телефонных звонков, их разбор, оценка качества звонков и обучение основам психологии ведения телефонного разговора.

На основании зарегистрированных обращений контакт-центр еженедельно формирует в программе статистическую отчетность. Система отчетности позволяет оценить потребности населения в консультационных услугах, нагрузку на операторов Контакт-центра, пики активности населения. Формируя отчеты, можно определить среднее время приема, среднее время ожидания (по Контакт-центру или по отдельному оператору), количество прямых соединений

и обратных вызовов в заданный отчетный период. Также статистика формируется в разрезе тематик обращений и районов.

Специалистами Контакт-центра в 2017 году было отработано более 127 тыс. звонков, в т.ч. и совершено около 30 тыс. обратных вызовов. По состоянию на 1 июля 2018 года обработано более 76 тыс. звонков, в т.ч. 20 тыс. – обратных вызовов.

Среднее количество звонков в месяц составляет более 15 тыс. Среднее время ответа оператора на один звонок – около 2,5 мин. В среднем в день одним специалистом Контакт-центра обрабатывается 60–70 вызовов.

Преимущества создания Контакт-центра очевидны:

- освобождение специалистов клиентских служб от необходимости обслуживания телефонов и обеспечение более быстрого обслуживания граждан, обратившихся на личный прием, т.е. сокращение времени ожидания приема тех, кто пришел без предварительной записи;

- уменьшение количества личных обращений граждан по вопросам консультационного характера;

- снижение временных и финансовых затрат граждан за счет повышения уровня доступности информации путем проведения бесплатных телефонных консультаций;

- дополнительный контроль за качеством работы территориальных органов;

- предупредительная информационно-разъяснительная работа на основании централизованного обращения;

- повышение пенсионной грамотности населения.

Контакт-центр позволяет обеспечить полноту обслуживания при предоставлении ответов на вопросы граждан, поступивших по единому номеру телефона или из Интернет-пространства. Интерактивное взаимодействие может обеспечиваться также через другие электронные устройства: терминалы, киоски, мобильные приложения, гостевые компьютеры и т.д.

Телефонное обслуживание занимает значительное место в сложившейся в последние годы системе информирования о государственных услугах Пенсионного фонда РФ. В Республике Татарстан численность обращений по телефону составляет более 400 тысяч в год. В удаленном режиме предоставляются как общие сведения, одинаковые для всех видов госуслуг, порядке и сроках их предоставления, способах их получения, так и данные о пенсионных правах конкретных граждан, а также сведения о страхователях.

Следует отметить, что Контакт-центром обеспечивается обратная связь с населением, причем в режиме реального времени. Учитывая, что телефон Контакт-центра размещен во всех клиентских службах, имеются обращения по телефону от граждан, ожидающих приема, либо напротив, позвонивших после посещения специалиста клиентской службы, в том числе от недовольных граждан. В периоды пиковой нагрузки, либо в случаях, когда отсутствует право на положительное решение того или иного вопроса, подтверждение консультации, полученной в районе, специалист Контакт-центра позволяет избежать получения жалоб от граждан.

Создание единого Контакт-центра позволило:

- обеспечить возможность формирования единообразия предоставления консультационных услуг на территории республики;
- производить оценку уровня пенсионной грамотности населения и принимать оперативные управленческие решения, в том числе осуществлять грамотную и направленную разъяснительную работу в средствах массовой информации, включая работу предупредительного характера на основании централизованного анализа обращений;
- осуществлять дополнительный контроль за качеством работы территориальных органов;
- быстро реагировать при необходимости снятия острых вопросов по жалобам, поступившим по телефону;
- поддерживать высокий профессиональный уровень специалистов Контакт-центра, организовывая их регулярное обучение по всем направлениям

деятельности;

– способствовать положительному имиджу Пенсионного фонда, сокращению обращений граждан в территориальные органы ПФР и в вышестоящие органы, в том числе через систему досудебного обжалования и сайт «Ваш контроль».

Консультирование граждан посредством телефонной связи по материалам выплатного дела

Для внедрения сервисов массового оповещения, или, так называемого, тематического автообзвона, в 2013 году разработана программа по регистрации заявлений граждан о согласии на информирование по телефону, в том числе на обработку и передачу по телефону персональных данных гражданину – субъекту персональных данных (с кодовым словом).

Клиентской службой осуществляется регистрация заявлений о согласии на обработку и передачу гражданину информации, в том числе с использованием его персональных данных посредством телефонной связи (на получение информации о пенсионном (социальном) обеспечении посредством телефонной связи по материалам пенсионного дела).

Кодовое слово (секретный код) выбирается самим гражданином, заявителю рекомендуется использовать его при обращении по телефону за получением информации из выплатного дела, поскольку специалисты Контакт-центра и территориальных органов ПФР осуществляют консультирование граждан по телефону с использованием данных выплатного дела только после установления личности гражданина путем проверки корректности сообщения сведений о фамилии, имени, отчестве, паспортных данных и кодового слова. Установление личности гражданина, обратившегося по телефону, осуществляется путем поиска (по СНИЛС либо по номеру телефону) в сформированной базе данных заявлений граждан о согласии на обработку и передачу персональных данных.

С целью повышения качества обслуживания граждан, обращающихся в территориальные органы ПФР, в практическую деятельность Управлений ПФР

с мая 2006 года внедрена предварительная запись на прием по телефону. В целях сокращения времени ожидания проведена системная работа по постепенному переводу на запланированный прием всех обращений, требующих длительного обслуживания, таких как предварительная оценка документов, новое назначение, распоряжение средствами материнского (семейного) капитала. В 2011 году была внедрена новая услуга – предварительный заказ документов, при этом заблаговременно заказанные документы выдаются гражданам без очереди.

С июля 2013 года внедрено в промышленную эксплуатацию программное обеспечение «Предварительная запись на прием населения в территориальные органы ПФР», использование которого позволяет гражданам получать услуги по предварительной записи на прием и по предварительному заказу документов по интернету, то есть записываться и заказывать документы без привлечения сотрудников территориальных органов ПФР. Программное обеспечение позволяет осуществлять регистрацию записи в единой базе данных, при необходимости отменять либо переносить прием на другое, удобное для заявителей время.

Положительными результатами внедрения предварительной записи и заказа документов являются:

- исключение многократного посещения гражданами клиентских служб;
- сокращение времени ожидания в очереди;
- сокращение количества ожидающих приема;
- предоставление гражданину возможности обращения в удобное для него время в пределах графика работы клиентской службы.

Как показывает статистика обращений граждан на прием по предварительной записи, данная услуга населением республики востребована. Количество граждан, принятых по предварительной записи, ежегодно увеличивается: если в 2006 году было принято 3,8% от общего числа обратившихся, в 2013 – 27% от числа всех обращений, то в 2017 году – более 73%, а за 6 мес. 2018г. – более 80%

В управлениях ПФР в крупных городах республики, таких как Казань, Набережные Челны, Альметьевск более 60 процентов обращений принимается по предварительной записи в запланированное время.

Практическая реализация предварительных заказов документов по телефону позволила в 2018 году заблаговременно оформить и выдать без очереди 51% или 19336 справок и документов по пенсионным и социальным вопросам.

Электронная интеллектуальная система «электронная очередь», которая имеется в управлениях ПФР республики, автоматически регулирует очередь посетителей, распределяет их по специалистам на приёме в зависимости от цели визита.

На экране терминала «Электронная очередь» высвечиваются вопросы, по которым осуществляется приём в клиентской службе. При нажатии на строчку вопроса, по которому клиент обратился в Управление ПФР, терминал выдаёт листок с номером очереди.

По мере продвижения очереди номер отражается на табло с указанием освободившейся кабинки, при этом предусмотрено звуковое сопровождение (приглашение на прием по номеру талона). В случае пропуска обратившимся своей очереди, через определённое время приглашение повторяется.

Над кабинками, где ведётся приём, также установлены табло с указанием номера кабинки и номера очереди клиента.

«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, установка «Электронной очереди» позволяет получать не только оперативную информацию о количестве обратившихся на приём, в т. ч. по причинам обращения, но и фиксирует время, затрачиваемое специалистом на приём.

По состоянию на 01.07.2018 терминалы электронной очереди установлены в 14 клиентских службах.

Отделением ПФР по Республике Татарстан в 2012 году были установлены видео-камеры в холлах клиентских служб управлений в городах и районах Республики Татарстан. При этом трансляция изображений производится в режиме реального времени на сайте <http://pension.sprrt.ru/>.

Такое нововведение позволяет всем гражданам, желающим обратиться в клиентскую службу для решения пенсионных вопросов, посетить сайт, чтобы проверить наличие очереди в клиентской службе и скорректировать для себя время посещения управления.

У начальников управлений появился новый инструмент для выработки управленческих решений, направленных на совершенствование работы клиентских служб: теперь у них имеется возможность своевременно отследить увеличение потока посетителей и принять меры для оптимизации организации приема граждан.

Практика работы показала, что аудио-видео-информация с указанных камер в случае ее сохранения востребована при рассмотрении обращений граждан, связанных с качеством организации приема в клиентских службах (наличие очереди, соблюдение графика приема и т.п.), поэтому видео-информация, полученная с камер, сохраняется в управлениях в течение 2-4 недель с учетом имеющихся технических возможностей.

В связи с переходом управлений на формирование электронных выплатных дел сканирование всех представляемых для назначения и перерасчета пенсии и социальных выплат документов увеличило время приема на 20–30 минут в зависимости от объема представленных документов (время сканирования документов и сохранения их в электронном виде), что привело к возникновению очередей и увеличению периода приема по предварительной записи.

Для решения возникшей проблемы были проведены мероприятия по внедрению терминалов для самостоятельного сканирования документов гражданами.

На первом этапе к самостоятельному сканированию представляемых документов (в период ожидания приема) были привлечены сотрудники Управлений ПФР, но очень скоро сканирование документов стали осуществлять сами граждане, представляющие свои документы.

Отсканированные документы (электронные образы документов) размещаются на общем сетевом диске, доступ к которому имеют специалисты отдела назначения и перерасчета пенсий, отделов оценки пенсионных прав и социальных выплат и клиентской службы. При приеме посетителя специалист клиентской службы использует образы и, в случае необходимости, имеет возможность вложить в электронный макет пенсионного дела.

Терминал позволяет сканировать и подавать документы в режиме самообслуживания, что значительно сокращает временные затраты сотрудников учреждений на рутинный прием и сканирование документов, тем самым ускоряя процесс обслуживания посетителей. Установка в холле управлений терминалов для сканирования и организация заблаговременного сканирования документов позволила сократить время приема посетителей и ликвидировать возникшие очереди.

При записи на предварительный прием гражданина просят подойти на 10 минут раньше назначенного времени для того, чтобы он самостоятельно либо при помощи специалиста произвел сканирование своих документов.

Терминал представляет собой напольный аппаратно-программный комплекс, оснащенный сенсорным экраном 17", сканирующей камерой для документов формата не более А4, устройством печати талонов.

Корпус терминала имеет эстетичный внешний вид и современный дизайн, на передней части терминала установлена наклонная столешница, позволяющая освободить руки клиента, вести сканирование документов сидя на стуле, раскладывать и перебирать документы, положить или повесить на крючки личные вещи. Это особенно удобно для пожилых людей и инвалидов.

Сканирующая камера с фронтальным доступом оснащена фотоаппаратом высокого разрешения и рассеянной светодиодной подсветкой, которые позволяют получить качественную электронную копию любого документа.

Термо-принтер, интегрированный в переднюю панель терминала, печатает талоны в которых указываются:

- дата и время сканирования документов;
- порядковый номер-код отсканированных документов (для сотрудников);
- перечень сканированных документов с указанием количества страниц каждого документа и общее число страниц;
- ФИО клиента или название организации.

Установленное программное обеспечение терминала обладает понятным и доступным интерфейсом управления с большими виртуальными кнопками и крупным шрифтом текста, со всплывающими подсказками и системой звукового голосового сопровождения.

С 2014 года терминалы самообслуживания применяются в клиентских службах Управлений ПФР 18-ти городов Республики Татарстан. Осуществлена их модернизация, позволившая реализовать сервисы по сканированию документов, предварительной записи на прием, предоставлению актуальной информации.

С помощью терминала самообслуживания граждане могут также получить и справочную информацию по услугам, оказываемым Пенсионным фондом России. Информация полезна настоящим и будущим пенсионерам, федеральным льготникам, инвалидам, владельцам материнского капитала и другим категориям граждан. Кроме того, с помощью терминала, посетители могут оставить голосовой отзыв о работе специалистов клиентской службы ПФР.

В целях повышения качества и доступности государственных услуг Отделением ПФР по Республике Татарстан последовательно проводятся мероприятия по развитию и внедрению инновационных технологий и новых форм работы с обращениями граждан.

Сегодня ни у кого нет сомнений, что дальнейшее развитие клиентоориентированных технологий – за социально направленной инфраструктурой, в буквальном смысле насыщенной различными электронными устройствами: терминалами, киосками, мобильными приложениями, гостевыми компьютерами и т.д.

В практическую деятельность внедряются терминалы виртуальных клиентских служб, позволяющие гражданам общаться со специалистом-консультантом ПФР на расстоянии в режиме видео-конференц-связи.

Принципиальное отличие терминалов виртуальной клиентской службы – возможность их установки в массовых, общедоступных для населения местах с теми же функциями клиентских служб Управлений ПФР, только предоставляемыми в режиме видеоконференцсвязи. Терминалы могут устанавливаться в охраняемых помещениях органов исполнительной власти, бюджетных учреждений, промышленных организаций, офисов банков, отделений почтовой связи, филиалов МФЦ, и т.д.

Предполагается, что интерактивные терминалы будут востребованы в быстрорастущих жилых микрорайонах мегаполисов, а также в отдаленных территориях, где организовывать полноценные клиентские службы экономически нецелесообразно, а услуги Пенсионного фонда РФ востребованы и необходимы.

При этом следует отметить, что Республика Татарстан переживает новый этап экономического подъема: комплексное развитие социальной инфраструктуры и жилищного строительства г. Казани и других населенных пунктов, формирование особой экономической зоны «Алабуга», строительство нового спутника г. Казани – Иннополиса.

Основные принципы предоставления услуг с использованием терминалов виртуальных клиентских служб:

– приоритет дистанционного взаимодействия между заявителем и органами ПФР, предоставляющими услуги;

– приоритет автоматических процедур предоставления услуг;

– сокращение сроков предоставления услуг, упрощение процедур.

Терминалы виртуальной клиентской службы предусматривают:

- дистанционный прием;
- электронные услуги;
- отзывы и предложения;
- справочная информация.

В связи с расширением спектра государственных услуг Пенсионного фонда РФ, предоставляемых в электронной форме, приоритетный интерес представляет собой раздел терминалов виртуальной клиентской службы электронные услуги. В рамках развития электронных услуг и сервисов ПФР для адаптации граждан к новым условиям требуется применение методов дистанционного сопровождения и консультирования граждан о сервисах личного кабинета, о значении пенсионных баллов, средств пенсионных накоплений и т.д.

В этих целях терминалы виртуальной клиентской службы предусматривают доступ к электронным сервисам и государственным услугам ПФР, размещенным на сайте ПФР. При обращении за получением электронных услуг ПФР посредством терминалов виртуальной клиентской службы безусловным удобством для граждан является возможность, «не выходя» из личного кабинета гражданина на сайте ПФР, дистанционно общаться со специалистом – консультантом ПФР.

Раздел актуальной информации предусматривает перечень наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них, а также жизненных ситуаций и разъяснений, что в каком случае необходимо предпринять застрахованному лицу.

Звонок консультанту – это разговор в режиме реального времени со специалистом клиентской службы.

Оставить отзыв можно двумя способами: набрав текст на клавиатуре или оставив аудио сообщение.

Результат внедрения виртуальной клиентской службы – минимизация

временных расходов граждан, связанных с получением услуг, за счет исключения необходимости посещения органов ПФР, обеспечение гражданам доступности различных форм (способов) получения услуг, с сохранением традиционного способа – личного взаимодействия с органом ПФР, и расширение возможности использования Единого портала, официального сайта ПФР.

В настоящее время в рамках модернизации ТВКС ставится задача разработки нового устройства. Принципиальное отличие – возможность установки не только в клиентских службах органов ПФР, но и «снаружи», в массовых, общедоступных для населения местах с этими же функциями клиентских служб, только предоставляемыми в режиме видеонлайн связи. В сочетании с возможностью сканирования документов, передачи их специалисту ПФР, идентификации застрахованного лица по документу, удостоверяющему личность, и дальнейшей обработкой устройство должно обеспечить полноценный прием граждан.

При этом технология должна обеспечивать двусторонний обмен данными – видео, графические образы сканированных документов, справки, талоны приема, перечни необходимых документов по тем или иным обращениям и др.

Поскольку имеет место обмен персональной информацией, необходимо предусмотреть зашифрованный канал связи. Следовательно, ТВКС должен устанавливаться в охраняемых помещениях. Это могут быть доп.офисы Сбербанка, отделения почтовой связи, муниципальные учреждения и иные федеральные и региональные органы исполнительной власти. При этом вся сканированная или введенная на терминале информация направляется в ПФР для дальнейшей обработки и принятия решения по данному обращению. На терминале никаких данных не сохраняется, в том числе и отзывы граждан, оценивших качество предоставленных услуг.

Программное обеспечение должно быть лицензионным и принятым в ПФР в качестве типового решения. Например, поскольку передача данных между ТВКС и инфраструктурой ОПФР должна производиться по зашифрованным

телекоммуникационным каналам связи, применяться должно типовое в ПФР решение на базе программного обеспечения VipNet.

Аналогичное решение по существующим электронным сервисам. ТВКС предоставляет доступ только по находящимся в промышленной эксплуатации сервисам на сайте ПФР посредством личного кабинета и прохождения ЕСИА.

Весовым аргументом в пользу экономической целесообразности является использование в качестве консультантов специалистов call-центра. При выборе функции видеосвязи, на 1-ой линии подключается любой свободный специалист call-центра, отвечающий по всем вопросам общего характера компетенции ПФР. Возможен как региональный, так и федеральный уровень в зависимости от готовности и принятых организационных решений. При необходимости консультант call-центра может переключить сеанс приема на специалиста 2-ой линии – территориального управления, например, если требуется решение/услуга предоставляемая только на уровне районного управления. Таким образом, с одной стороны, задействованы 2 уровня поддержки (общего и персонального характера), с другой – один специалист может обслуживать 3–4 терминала одновременно, покрывая услугами ПФР несколько территориальных микрорайонов. Это еще один аргумент в пользу экономической целесообразности ТВКС. При этом больше всего выигрывает население, поскольку получает услуги ПФР в шаговой доступности, исключая при этом временные, финансовые, транспортные затраты.

Ожидаемые результаты внедрения терминалов виртуальных клиентских служб:

- создание удобных и доступных механизмов перевода документов из бумажной формы в электронную;

- предоставление возможности для граждан дистанционной подачи заявления, обеспечивающей удобство;

- обеспечение удобного и понятного интерфейса, реализующего обращение за предоставлением государственных услуг, мониторинг за ходом их предоставления, и получение результатов предоставления услуг;

– создание условий для получения услуг, отвечающих обоснованным ожиданиям граждан, сформированным в результате их опыта взаимодействия банкоматами и др.;

– предоставление возможности получения результата предоставления услуг в электронной форме;

– минимизация временных расходов граждан, связанных с получением услуг, за счет исключения необходимости посещения органов ПФР, исключения ожидания в очереди, ожидания результата предоставления услуг.

– обеспечение гражданам доступности различных форм (способов) получения услуг, с сохранением традиционного способа – личного взаимодействия с органом ПФР, и расширение возможности использования Единого портала, официального сайта ПФР, а также интерактивных инфоматов с функцией видеоконференцсвязи.

Вместе с тем, нельзя не отметить, что предлагаемая технология дистанционного приема граждан, их идентификации в режиме видеоконференцсвязи в настоящее время является дискуссионной и требует дальнейшей проработки как с правовой точки зрения, так и с точки зрения защиты конфиденциальной информации.

Информирование о периодах пиковой нагрузки в клиентских службах

В целях повышения качества обслуживания населения и оптимизации процесса приема граждан в территориальных органах ПФР организовано наглядное информирование граждан о периодах пиковой нагрузки специалистов в клиентских службах ПФР по дням и часам.

Введение данной формы информирования позволило гражданам самостоятельно определять наиболее благоприятный период для обращения в клиентские службы и сократить время ожидания в очереди.

Детские уголки в клиентских службах

Во многих клиентских службах Управлений созданы детские уголки для граждан, которые на прием приходят с детьми, не имея возможности оставить их дома.

Передвижная клиентская служба

Идея организации мобильной клиентской службы возникла в связи с тем, что многим пожилым гражданам неудобно добираться до Управлений ПФР, а порой даже нет такой возможности.

Мобильная клиентская служба предназначена в первую очередь для повышения качества обслуживания жителей малых и удаленных населенных пунктов, в особенности труднодоступных, не имеющих транспортного сообщения, а также для повышения уровня информированности населения по вопросам пенсионного обеспечения и страхования. В частности, пенсионеры во время выездных приемов могут оперативно узнать о состоянии своих пенсионных прав, различных социальных выплатах, новых законах, принимаемых государством в социальной сфере, о размере своей пенсии и ее перерасчете, обратиться с заявлением о перерасчете пенсии, т.е. получить весь комплекс услуг, предоставляемых Управлением ПФР.

Ранее сотрудники Пенсионного фонда добирались в отдаленные районы на непригодных и необорудованных автомобилях с минимальным набором оргтехники. Это показало свою неэффективность, и остро встал вопрос о необходимости наличия специально оборудованных автомобилей, соответствующих всем техническим нормам. В связи с этим 17 октября 2006 года было издано соответствующее Распоряжение Председателя Правления ПФР №199Р «О проведении пилотного проекта по внедрению и сопровождению передвижной (мобильной) клиентской службы».

В рамках участия в пилотном проекте ПФР с 2007 года в Республике Татарстан внедрена передвижная (мобильная) клиентская служба на специализированном автотранспорте на базе 11 Управлений ПФР с последовательным обслуживанием всех районов республики.

Выезд специалистов в отдаленные населенные пункты осуществляется как для предоставления консультационных услуг, так и для приема заявлений с документами. Для осуществления выездов имеется 11 специализированных автобусов – передвижная клиентская служба. Кроме этого в республике

функционирует мобильная клиентская служба Управлений ПФР (с использованием автотранспорта Управлений) для ведения приема граждан на базе консультационных пунктов и на дому, при этом в Управлениях выездные группы специалистов имеют ноутбуки с удаленным доступом к необходимому программному обеспечению.

Несмотря на большое количество информации пенсионной направленности в интернете и внедрения электронных сервисов ПФР, для пожилых граждан, не освоивших информационные технологии, остается необходимым личное общение со специалистами.

В 2017 году передвижными (мобильными) клиентскими службами Управлений произведено 1718 выездов, принято 25110 человек, в том числе 2101 с заявлениями и документами, 646 – в режиме индивидуального приема (на дому). За первое полугодие 2018 года было произведено 691 выездных приемов, принято 4458 обращений, из них 13 – с заявлениями и документами, 679 – в режиме индивидуального приема на дому.

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.

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.

Сегодня наблюдается устойчивая положительная тенденция увеличения

доли граждан, обратившихся за этими услугами в электронной форме. По состоянию на 1.07.2018 в электронной форме было подано более 82 тысяч заявлений о назначении и доставке пенсий, что составляет более 92 % от общего количества заявлений, принятых по данным вопросам.

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 всем гражданам, не зависимо от цели, которую они преследуют: зарегистрироваться для сдачи экзамена на водительские права, подать заявление в ЗАГС для регистрации брака, либо в ПФР для назначения пенсии.

Для обеспечения доступности государственных услуг ПФР для инвалидов открыты консультационные пункты ПФР в органах медико-социальной экспертизы, через которые поступают электронные заявления о назначении ЕДВ.

Во всех управлениях ПФР имеются гостевые компьютеры, которые также активно используются гражданами.

Отделением ПФР по Республике Татарстан последовательно проводятся мероприятия по достижению целевых показателей предоставления государственных и муниципальных услуг населению, определенных Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 601 «Об основных направлениях совершенствования системы государственного управления», по повышению качества предоставления государственных услуг, минимизации времени ожидания в очереди и обслуживания, количества документов, требуемых от получателей услуг, реализации возможности заочного либо иного удобного и доступного для заявителей обращения.

При обращениях граждан за предоставлением государственных услуг органов ПФР им предлагается принять участие в смс – опросе, при их согласии проставляется соответствующая отметка в базе данных обращений граждан программно-технического комплекса «Клиентская служба ПФР». Ежедневно

данные граждан, выразивших согласие на участие в смс - опросе, в синхронном режиме передаются в федеральный телефонный центр, где из числа этих граждан путем случайной выборки осуществляется определение респондентов и их смс - опрос. Результаты смс – опроса граждан публикуются на сайте «Ваш контроль» в разделе «Часто задаваемые вопросы», «Рейтинги» в разрезе территориальных органов ПФР.

Так, за 6 месяцев 2018 года для смс-опроса было задействовано 10730 мобильных телефонов граждан, получено 26031 оценок о качестве предоставления государственных услуг территориальными органами ПФР, 98,4% из которых положительные (4 и 5). Таким образом, процент удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных услуг органов ПФР республики составил 98,4% при целевом показателе – 90%.

Реализация вышеуказанных подходов к организации работы клиентской службы в Управлениях ПФР позволяет обеспечивать максимальное удобство для клиентов ПФР путем сокращения количества посещений органов ПФР, сокращает трудозатраты сотрудников органов ПФР, что в целом ведет к оптимизации работы по основным направлениям деятельности.

Использованные источники:

1. Конституция РФ. 1С [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/ (дата обращения 10.08.2020).
2. Федеральный закон от 15.12.2001 №167-ФЗ (ред. от 28.11.2018) «Об обязательном пенсионном страховании в РФ».
3. Федеральный закон от 28.12.2013 №400-ФЗ (ред. от 12.11.2018) «О страховых пенсиях».
4. Федеральный закон от 24.07.2009 №212-ФЗ (ред. от 19.12.2016) «О страховых взносах в ПФР, ФСС, ФФОМС».