

УДК 351

DOI 10.21661/r-113304

**Е.Ф. Базык****ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ  
ТЕРРИТОРИАЛЬНЫМ УПРАВЛЕНИЕМ ПЕНСИОННОГО ФОНДА**

*Аннотация:* в статье даётся оценка деятельности территориального Управления Пенсионного фонда за 2014 год, рассматривается организация его деятельности по работе с клиентами, анализируются сведения о характере обращения граждан.

*Ключевые слова:* Пенсионный фонд, размер пенсии, исчисление стажа, социальные программа, социальная услуга.

**QUALITY ASSESSMENT SOCIAL SERVICES RENDERED  
BY TERRITORIAL ADMINISTRATION PENSION FUND**

*Abstract:* the article assesses the activities of the Pension Fund of Territorial Administration in 2014, is considered the organization of its activities on work with clients, analyzes the information on the nature of the complaints of citizens.

*Keywords:* pension fund, pension, calculation of length of service, social program, social service.

В настоящее время клиентоориентированность выходит на первое место на всех предприятиях и в организациях, предоставляющих услуги населению. Территориальное Управление Пенсионным фондом России (ТУПФР) в Динском районе Краснодарского края так же нацелено на достижение этих целей и постоянно ищет пути и способы улучшения оказания услуг, улучшения качества приёма, оказание консультационной помощи обратившимся гражданам [4].

ТУПФР в Динском районе в 2013 году переехало в новое здание, что позволило организовать клиентскую службу с учётом современных технологий и создать комфортные условия для посетителей в период нахождения их в здании Управления, то есть спланировать зоны ожидания своей очереди.

Управление оснащено такими сервисами для обслуживания посетителей, как система электронной очереди и предварительной записи на приём через интернет. Или обращение гражданина по телефону, который периодически печатается в средствах массовой информации и размещен на стендах в самом здании, в зоне свободного доступа.

В Динском Пенсионном фонде предоставлена возможность предварительного заказа часто запрашиваемых документов, среди которых выписка о состоянии индивидуального лицевого счёта, справка о размере назначенной пенсии и иных социальных выплат, справка, подтверждающая право на получение набора социальных услуг, и другие документы.

В клиентских службах Управления установлены стационарные компьютеры и информационные терминалы (инфоматы) со справочно-правовыми системами и необходимыми программами, используя которые, можно самостоятельно по инструкции получать необходимую информацию, не обращаясь к специалистам. В доступе посетителей клиентских служб находятся информационно разъяснительные печатные материалы по услугам и сервисам ТУПФР [3].

Помещение проветривается, и в летний период работают кондиционеры.

Для жителей населенных пунктов, удалённых от территориального Управления, работают мобильные клиентские службы, которые представляют собой специально оборудованные автомобили с рабочими местами специалистов фонда и необходимыми средствами связи. Мобильные клиентские службы позволяют дистанционно соединяться с базой данных Управления и вести приём граждан по всем вопросам компетенции фонда.

Фонд ежегодно расширяет сферу предоставления собственных услуг и переводит наиболее востребованные из них в электронный формат. Это, с одной стороны, облегчает получение услуг гражданам, а с другой – снижает нагрузку на специалистов управления, отделы и клиентские службы.

Для оценки качества предоставления социальных услуг с 2015 года применяется программа «Ваш контроль». Это независимая система мониторинга качества государственных услуг, которая позволяет на основании мнений граж-

дан оценивать работу специалистов и сотрудников. Система разработана в целях воплощения на практике «майских» указов Президента, так как необходимо формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев качества их работы и введение публичных рейтингов их деятельности [3].

До введения программы «Ваш контроль» в Динском районе применялись «почтовые ящики» для выражения мнений по оказанию услуг и внесения предложений по улучшению работы сотрудников.

Так же проводилась регистрация жалоб и предложений. Кроме жалоб и предложений на имя руководителя поступают и письма с выражением благодарности.

На рисунке в виде круговой диаграммы представлены сведения о характере обращения граждан. Из них:

- 20,9% – вопросы по размеру пенсий (сомнения в правильности определения размеров пенсий);
- 5,5% – обратились за корректировкой и перерасчетом пенсии;
- 16,0% – меры государственной социальной поддержки;
- 18,6% – вопросы пенсионного страхования, вопросы инвестирования;
- 9,8% – вопросы выплаты пенсий;
- 3,6% – исчисление стажа;
- 13,2% – право на пенсию;
- 12,4% – другие причины. Данный раздел включает в себя жалобы и претензии, благодарности и предложения.

Видно, что работа с обращениями граждан организована на должном уровне.

Определена группа лиц, ответственных за регистрацию и обработку поступающих жалоб и обращений; к ответственным исполнителям прикреплены соисполнители из всех отделов и групп, специализирующихся на различных вопросах, сформированных в обращениях. Всю работу возглавляет заместитель начальника управления. Данный вид работ находится на личном контроле

начальника управления. В обязательном порядке идёт регистрация поступившего обращения и отметка по сроку поступления, а также фамилия, имя, отчество исполнителя данного обращения.



Рис. 1. Структура обращений граждан Динского района в 2014 г., %

В 2014 г. 78,03% граждан из 100% оставивших свой отзыв в «почтовом ящике» были удовлетворены качеством предоставления услуг сотрудниками Управления.

Подводя итог, можно сделать вывод, что для повышения качества оказания услуг в Динском ТУПФР в течение последних трёх лет принято ряд мер, направленных на улучшение качества услуг:

- организация комфортных зон ожидания;
- внедрение системы предварительной записи;

- внедрение электронной очереди;
- проведение упреждающей и заблаговременной работы с гражданами;
- внедрение системы подачи заявления в УПФР в электронном виде;
- создание на официальном сайте УПФР электронных сервисов;
- размещение в зонах ожидания информационных киосков;
- размещение в зонах ожидания монитора для транслирования видеороликов, размещение на стойках печатных изданий местных газет;
- проведены работы по программе «свободный доступ» для инвалидов;
- организованы на постоянной основе консультационные пункты во всех станицах и селах района, куда один раз в месяц выезжают специалисты фонда с целью принять документы (выдать готовые) или оказать консультативную помощь жителям.

Все принимаемые меры направлены на комфорт обратившихся граждан. Так же со специалистами Управления постоянно ведётся работа по разъяснению и обучению, как снять психологическую нагрузку, которая возникает у сотрудников при постоянном общении с посетителями, как правильно начать или корректно закончить разговор.

Постоянно проводятся техническая учёба со специалистами клиентских служб для оказания грамотной высококвалифицированной консультации и оказания государственных услуг.

Указанные меры позволили повысить процент удовлетворенности оказания государственных услуг социального характера.

В качестве предложения можно порекомендовать организацию детского уголка, то есть оборудованное место для родителей с детьми. Установить столик и стульчики, разметить моющиеся игрушки, бумагу и карандаши, детские книжки-раскраски.

Проводя оценку деятельности работы территориального Управления ПФ РФ в Динском районе Краснодарского края, следует отметить, что весь спектр возложенных на него задач и функций, направленных на оказание государственных и социальных услуг гражданам нетрудоспособного возраста (ста-

туса), выполняется на достаточно высоком профессиональном уровне, с использованием новых современных информационных технологий.

Все отделы Управления функционируют в рамках установленного пенсионного законодательства и регламентов по оказанию услуг населению, так как от работы фонда зависит моральное состояние всего общества в целом, как следствие, растёт удовлетворенность граждан, обращающихся в пенсионный фонд по месту проживания [4].

На основании вышесказанного можно констатировать, что Пенсионный фонд – это важный и особо значимый социальный институт, и его деятельность является важным элементом в экономической и социальной политике Государства.

### *Список литературы*

1. Базык Е.Ф. Пенсионное обеспечение как социальная функция государственного управления / Е.Ф. Базык // Наука и мир. Международный научный журнал. – 2016. – №5 (33). Том 2.
2. Базык Е.Ф. Роль пенсионного фонда в социальном обеспечении пенсионеров. Современные проблемы гуманитарных и естественных наук: Материалы XXIX международной научно-практической конференции 29–30 июня 2016 г. // Науч.-инф. издат. центр «Институт стратегических исследований»: Перо, 2016.
3. Базык Е.Ф. Социальная защита граждан в условиях проведения пенсионной реформы / Е.Ф. Базык // Экономика и предпринимательство. – М., 2016. – №7.
4. Базык Е.Ф. Социальные пенсии как особая категория государственного пенсионного обеспечения / Е.Ф. Базык // Актуальные проблемы гуманитарных и естественных наук: Материалы XXII Международной научной конференции «Теория и практика современной науки». – 2016. – №7 (июль). – Ч. IV.

---

**Базык Елена Федоровна** – канд. экон. наук, доцент кафедры государственного и корпоративного управления НАН ЧОУ ВО «Академия маркетинга и социально-информационных технологий – ИМСИТ», Россия, Краснодар.

**Bazyk Elena Fedorovna** – candidate of economic sciences, assistant professor of the of State and Corporate Management Department, NAN PEI of HE “Academy of Marketing and Social and Informational Technologies (IMSIT)”, Russia, Krasnodar.

---