**Д.З: Изучить и составить конспект. Присылать не нужно!**

**Тема: Организация работы по созданию и развитию клиентских служб в территориальных органах ПФР**

Основополагающей целью проводимой в РФ с 1 января 2002 г. пенсионной реформы является повышение уровня пенсионного обеспечения граждан нашей страны. Достижение этой цели пред­полагает решение ряда задач. Наиболее приоритетной следует признать задачу по повышению качества обслуживания населения в территориальных органах ПФР. Значимость данной работы труд­но переоценить, поскольку во многом от ее успеха зависит и от­ношение граждан к преобразованиям в пенсионной сфере.

В ПФР мероприятиям, направленным на улучшение обслужи­вания населения, всегда придавалось повышенное значение. На каждом этапе развития территориальных органов ПФР планомер­но и целенаправленно совершенствовалась работа в этом направ­лении: был введен ежедневный прием населения, создавались выездные приемные, консультационные пункты, особое место отводилось наглядной агитации.

При новой модели формирования пенсии информирование застрахованных лиц и взаимодействие со страхователями являет­ся важной составляющей понимания обществом целей пенсион­ных преобразований и успешной адаптации к современным условиям каждого человека.

Федеральный закон «Об обязательном пенсионном страхова­нии в Российской Федерации», который является правовым фундаментом новой пенсионной системы, закрепил, что ПФР обязан бесплатно консультировать страхователей по вопросам обязательного пенсионного страхования и информировать их о соответствующих нормативных правовых актах, а также органи­зовывать через свои территориальные органы бесплатные кон­сультации застрахованным лицам по указанным вопросам. Новые функции ПФР, такие как прием заявлений застрахованных лиц о выборе управляющей компании или негосударственного пен­сионного фонда, требуют другого уровня организации работы по приему населения.

Каждое действие в пенсионной системе после 1 января 2002 г., будь то назначение пенсии или ее перерасчет, осуществляется на основании выписки из индивидуального лицевого счета, инфор­мация из которого носит конфиденциальный характер. Пенсион­ная система должна создать условия для индивидуальной работы с каждым клиентом, которым может быть:

- застрахованное лицо — работающий гражданин, который обратился с заявлением о переводе средств, учтенных в специ­альной части индивидуального лицевого счета на накопительную часть трудовой пенсии;

- пенсионер с заявлением о перерасчете страховой части тру­довой пенсии в связи с осуществлением работы в течение года после назначения пенсии;

- страхователь, который принес корректирующую форму све­дений персонифицированного учета по результатам проверки налоговых органов.

Изменились и технологические возможности пенсионной си­стемы: развивается информационная база, внедряется корпора­тивная система передачи данных. Вопрос совершенствования, оптимизации приема населения в территориальных органах ПФР получил принципиально новое звучание. Требуются иные методы работы с гражданами и страхователями, концептуально отличаю­щиеся от применявшихся в дореформенное время.

## Постановление Правления ПФ РФ от 31.05.2004 N 62п "Об организации работы по созданию и развитию клиентских служб в территориальных органах ПФР"

## Примерное положение о клиентских службах в территориальных органах ПФР

УТВЕРЖДЕНО  
постановлением Правления ПФР  
от 31 мая 2004 года N 62п

(с изменениями на 29 декабря 2006 года)

1. Клиентская служба - структурное подразделение территориального органа ПФР, обеспечивающее ежедневное обслуживание населения по вопросам, относящимся к компетенции ПФР.

2. Клиентская служба создается приказом руководителя территориального органа ПФР, которым также утверждается положение о клиентской службе, должностные инструкции специалистов, технология работы и т.д.

3. Клиентская служба имеет печать для документов со своим наименованием.

4. Клиентская служба территориального органа ПФР обеспечивает:

регистрацию устных и письменных обращений застрахованных лиц, страхователей, пенсионеров, организаций по всем вопросам, относящимся к компетенции ПФР, в том числе представителей негосударственных пенсионных фондов (далее - НПФ) и органов организаций, заключивших с ПФР соглашения о взаимном удостоверении подписей;

ежедневный прием по вопросам, относящимся к компетенции территориального органа ПФР:

- по вопросам пенсионного страхования;

- по вопросам пенсионного обеспечения;  
- по вопросам осуществления социальных выплат;  
(Абзац дополнительно включен [постановлением Правления ПФР от 29 октября 2004 года N 163п](http://docs.cntd.ru/document/553897934); в редакции, введенной в действие [постановлением Правления ПФР от 29 декабря 2006 года N 320п](http://docs.cntd.ru/document/553897936).  
- по вопросам индивидуального (персонифицированного) учета;

- по вопросам выбора инвестиционного портфеля (управляющей компании), НПФ или осуществление формирования накопительной части трудовой пенсии через ПФР;

- по вопросам реализации социальных программ;

-консультации застрахованных лиц, страхователей, пенсионеров, организаций по всем вопросам, относящимся к компетенции ПФР, в том числе НПФ и органов организаций, заключивших с ПФР соглашения о взаимном удостоверении подписей по вопросам, относящимся к компетенции ПФР, а также консультации пенсионеров по отдельным правовым вопросам;

-прием документов, представленных в целях осуществления пенсионного обеспечения, пенсионного страхования, социальных выплат, индивидуального (персонифицированного) учета, по выбору инвестиционного портфеля (управляющей компании), НПФ или на осуществление формирования накопительной части трудовой пенсии через ПФР, а также прием документов правопреемников умерших застрахованных лиц;  
(Пункт в редакции, введенной в действие [постановлением Правления ПФР от 29 октября 2004 года N 163п](http://docs.cntd.ru/document/553897934); в редакции, введенной в действие [постановлением Правления ПФР от 29 декабря 2006 года N 320п](http://docs.cntd.ru/document/553897936).

-проверку правильности оформления представленных документов;

выдачу пенсионных удостоверений (дубликатов), справок о размере пенсии, о периоде и суммах уплаты страховых взносов, справок о начисленных суммах пенсии, неполученных в связи со смертью пенсионера, выписок из индивидуального лицевого счета застрахованного лица, страхового свидетельства (дубликата), пенсионных книжек при передаче средств пенсионных накоплений в НПФ и т.д.;

-информирование застрахованных лиц о результатах рассмотрения их заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), о передаче их накопительных средств из ПФР в НПФ и обратно;

-передачу принятого пакета документов в соответствующие структурные подразделения;

ввод информации в программный комплекс по обеспечению деятельности клиентских служб;

ведение информационной базы данных обращений в клиентскую службу.

5. В своей деятельности клиентская служба руководствуется действующим законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, постановлениями Правления ПФР, методическими письмами ПФР.

6. Деятельность клиентской службы основывается на современных технологиях сбора, передачи, хранения и обработки информации.

7. Руководитель клиентской службы:

осуществляет работу по организации и координации деятельности клиентской службы;

обеспечивает взаимодействие клиентской службы со структурными подразделениями территориального органа ПФР;

несет всю ответственность за выполнение работы, возложенной на клиентскую службу территориального органа ПФР;

организует мероприятия по психологической разгрузке сотрудников клиентских служб с привлечением специалистов соответствующего профиля;

дает указания, обязательные для исполнения специалистами клиентской службы;

осуществляет контроль за выполнением специалистами своих функциональных обязанностей;

обеспечивает расстановку кадров и их обучение на рабочем месте;

организует соответствующие мероприятия в целях повышения уровня квалификации специалистов;

сверяет копии документов с их подлинниками и заверяет их своей подписью и печатью "Для документов";

заверяет справки, выдаваемые специалистами клиентской службы, своей подписью и печатью "Для документов";

несет ответственность за хранение и использование печати "Для документов";

анализирует работу клиентской службы по всем направлениям ее деятельности и готовит предложения по ее совершенствованию;

решает другие вопросы, отнесенные к его компетенции.

Требования к материально-техническому оснащению помещений, предназначенных для размещения клиентских служб в территориальных органах ПФР

УТВЕРЖДЕНО

Постановлением Правления ПФР

от 31 мая 2004 года N 62п

1. В целях осуществления всего многообразия функций клиентской службы помещения (залы), предназначенные для размещения клиентских служб, должны иметь соответствующее организационно-техническое оснащение.

1.1 Клиентские службы, исходя из наличия площадей территориального органа ПФР, должны размещаться на первом этаже здания с предоставлением доступа в клиентские службы инвалидов-колясочников.

1.2 Помещения (залы) для размещения клиентских служб должны включать:

- рабочее место специалиста клиентской службы (кабинка);

- рабочее место сотрудника (консультанта) клиентской службы и (или) руководителя клиентской службы;

- места ожидания для граждан, застрахованных лиц и представителей организаций и страхователей;

- санитарно-гигиенические помещения (санузел) для нужд населения с учетом доступа в них инвалидов-колясочников.

2. Рабочие места клиентской службы организуются с учетом нагрузки на одного специалиста - 5 тыс. пенсионеров и 10 тыс. застрахованных лиц. При обслуживании пенсионеров численностью менее 5 тыс. для организации приема достаточно выделения отдельного помещения.

2.1 Места ожидания для обслуживания граждан, застрахованных лиц, представителей организаций и страхователей организуются из расчета 3 места на одного специалиста клиентской службы.

Выход и вход в клиентский зал должны, по возможности, располагаться отдельно.

3. Нормативы площадей:

3.1 Потребность кабиной площади на одного специалиста клиентской службы составляет не менее 6,0 кв.м (без учета площади, предназначенной для размещения оргтехники) (приложение 4\*).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Приложение не приводится. - Примечание изготовителя базы данных.

С учетом места для посетителя - до 10 м (общая площадь кабинки).

3.2 Общая площадь помещения (зала) клиентской службы (приложение 3\*) рассчитывается исходя из численности специалистов клиентской службы и определяется проектом.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* Приложение не приводится. - Примечание изготовителя базы данных.

4. Оборудование рабочих мест:

4.1 Каждое рабочее место специалиста клиентской службы (кабинка), включая место для посетителя, разделяется сплошной перегородкой, с целью обеспечения конфиденциальности информации.

4.2 Пространство внутри кабинки, между рабочим местом специалиста клиентской службы и посетителем, перегораживается прозрачной перегородкой для визуального общения.

4.3 Выходы со стороны рабочего места специалиста и посетителя располагаются отдельно.

5. Техническая оснащенность рабочего места специалиста клиентской службы:

5.1 Каждое рабочее место специалиста клиентской службы оснащается:

- рабочей станцией (персональным компьютером);

- персональным принтером.

5.2. Место для посетителя оснащается плоским монитором, подключенным к компьютеру специалиста.

5.3 Рабочая станция специалиста должна обеспечивать доступ, необходимый для работы специалиста посредством подключения к ЛВС и КСПД:

- к базам персонифицированного учета (ПТК СПУ) для просмотра;

- к региональной базе данных пенсионеров;

- к АРМ "Назначение и перерасчет", "Конвертация" и другим используемым в территориальном органе ПФР АРМам.

6. Клиентский зал должен быть оборудован камерой видеонаблюдения с выходом на рабочее место руководителя клиентской службы и охраны.