



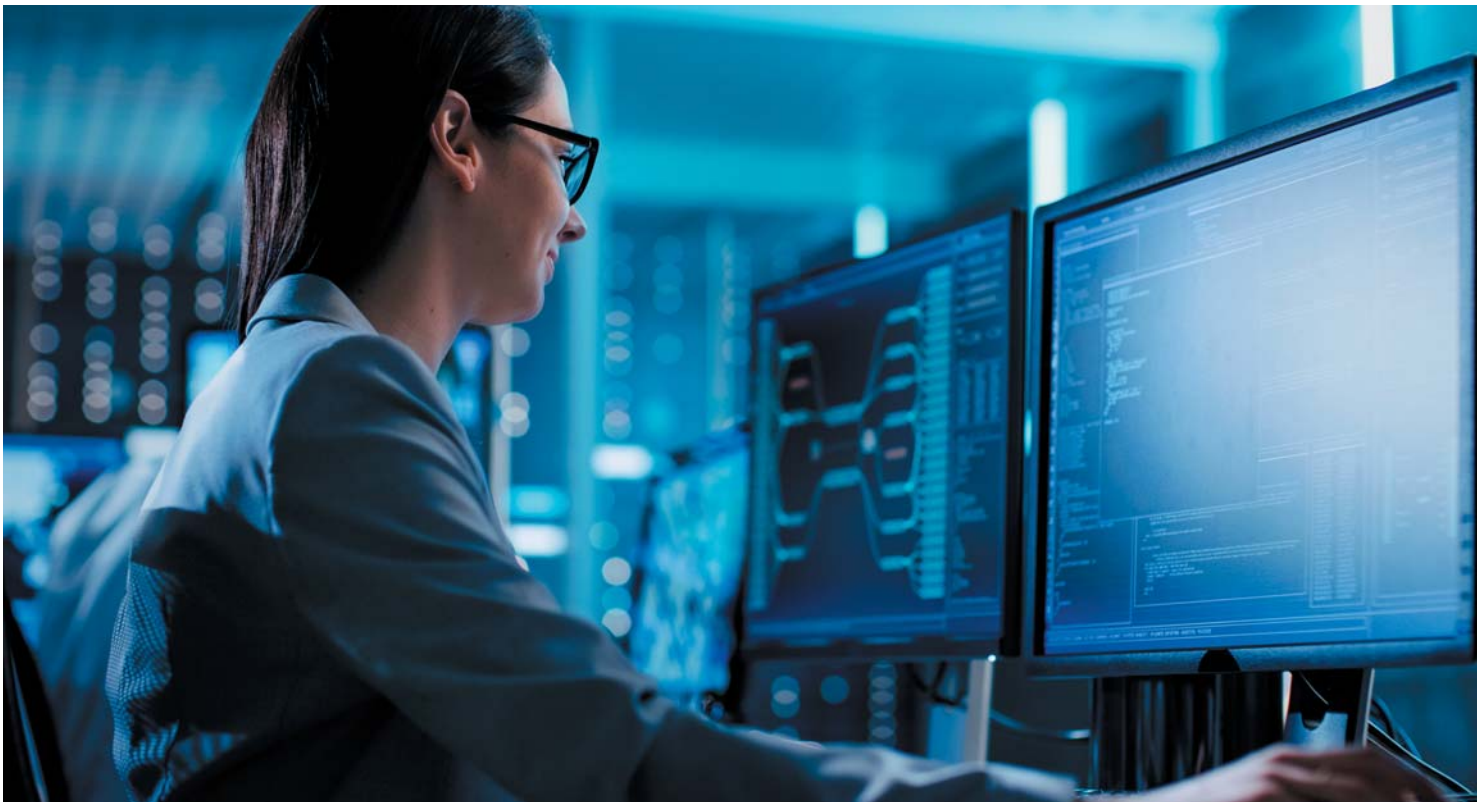
№ 03/106 2018

Я работаю в ПФР

ГАЗЕТА ДЛЯ СОТРУДНИКОВ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

АНОНС

Программа для работы: мониторинг пенсионных процессов



В Отделении ПФР по Ульяновской области разработали и внедрили в работу систему мониторинга и аналитики пенсионных процессов. Используя данные, содержащиеся в ПТК КС и ПТК НВП, она формирует сведения о состоянии всех текущих пенсионных процессов, выявляет проблемы, в том числе связанные с соблюдением сроков, и их причины, а также показывает эффективность работы каждого специалиста.

Эта разработка является важным элементом системы контроллинга в Отделении и успешно используется для оценки и принятия решений в пенсионной службе, поскольку предоставляет полную и оперативную информацию о текущем положении дел в пенсионной системе на уровне региона.

Подробнее об этом читайте в следующих номерах.

БЮДЕТ СДЕЛАНО

Что у вас в планах на апрель?

Татьяна Опалева, управляющий ОПФР по Свердловской области:

Планов на апрель много. Например, УПФР в г. Серове и Серовском районе планирует поздравить 28 апреля выдающегося советского боксера и тренера по боксу Юрия Антоновича Врублевского с 90-летием. А Управление ПФР в г. Ревде совместно с городским Управлением социальной политики и Ревдинской городской больницей проведут тематические занятия в «Школе будущих матерей». Главное событие УПФР в г. Березовском – оптимизация. Управление объединяют с УПФР в городах Верхней Пышме и Среднеуральске.

Татьяна Зайцева, управляющий ОПФР по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре:

Мы проведем для сотрудников фотоконкурс. В настоящее время уже начат прием фоторабот по номинациям: «Ханты-Мансийск в моем сердце», «Красота Божьего творения» и «Мой Пенсионный фонд». По итогам конкурса победители и призеры будут награждены грамотами и дипломами участника, а фотография, набравшая максимальное количество лайков посетителей на странице ОПФР в группе «ВКонтакте», получит приз зрительских симпатий.

КОРОТКО

Библиотека технологических процессов

Департамент информационных технологий ПФР разработал инструмент «Библиотека технологических процессов».

Что представляет собой этот инструмент и для чего он нужен? При создании АИС ПФР-2 Пенсионный фонд перешел от автоматизации функций Фонда к автоматизации технологических процессов. Благодаря этому у граждан появилась возможность

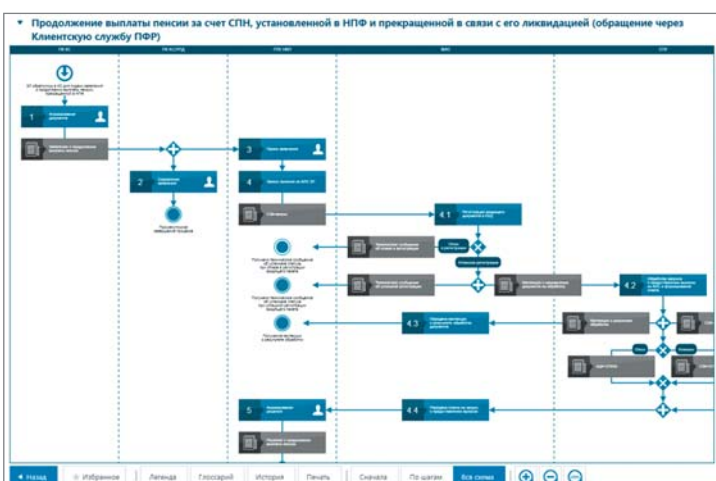
получать большинство услуг ПФР удаленно – не выходя из дома. Обработка всех поступивших заявлений происходит по специально прописанным алгоритмам, иными словами – технологическим процессам. Результат технологического процесса – это оказание услуги обратившемуся гражданину. Как у любого повторяющегося действия, у технологического процесса есть своя специально созданная для ПФР модель и ее описание.

Чтобы управлять накопившимися знаниями о технологических процессах ПФР

и предоставлять информацию о них в систематизированном виде, появился такой инструмент, как «Библиотека технологических процессов». В ней содержится информация о всех существующих моделях технологических процессов, интерактивные инструкции по использованию моделей, словарь узкоспециализированных терминов и сокращений АИС ПФР-2 и т. д. Каждый технологический процесс имеет схему процесса и текстовое описание действий. Библиотека позволяет изучить детально каждый технологический процесс, посмотреть схему процесса целиком.

В 2018 году с учетом накопленных данных планируется приступить к оптимизации и «спрямлению» технологических процессов.

Ксения ГОРЕЛОВА



ЦИФРА НОМЕРА

56
ТЫСЯЧ
россиян
пенсионеров
прошли обучение
по программе
«Азбука интернета»
в 2017 году

КОЛЕГИ СОВЕТУЮТ

Есть вопрос:

Какие методы используются для мотивации сотрудников?

Отвечают коллеги из ОПФР по Вологодской области

Василий Жидков,
управляющий:

Я всегда долго разговариваю с человеком при приеме на работу. На собеседование выделяю не меньше часа. За это время у меня складывается полная картина: что из себя представляет человек, с какими намерениями пришел, готов ли работать в большой государственной структуре, справится ли с возложенными на него обязанностями. У него, в свою очередь, тоже приходит полное понимание ситуации. Я максимально открыт и искренен во время беседы, это, на мой взгляд, помогает раскрыться собеседнику и справиться

с волнением. Если человек остается у нас работать, он уже по первой встрече со мной знает, что я готов к диалогу, к обращениям сотрудников, что ко мне всегда можно прийти за советом.

Еще хочу отметить, что я обращаюсь ко всем своим сотрудникам по имени-отчеству. Некоторые рядовые специалисты (особенно новички) даже теряются, когда слышат от меня «Мария Петровна» вместо Маши. Они становятся увереннее и чувствуют себя частью команды.

А еще я стараюсь помнить имена не только всех сотрудников, но и их детей.

Светлана Щербакова,
заместитель
управляющего:

Я всегда благодарю сотрудников за работу – спасибо, огромное спасибо. Они при этом теряются – как так? За работу благодарят? Но в следующий раз сделают еще лучше

и быстрее, потому что чувствуют, что их труд ценится. И им от этого хочется стараться и стараться, совершенствоваться и совершенствоваться. Любому человеку приятно получить благодарность. А сотруднику от руководителя – вдвойне.



Ольга Вилькс,
заместитель управляющего:

На все праздники я дарю небольшие подарочки начальникам отделов, которые курирую. Никогда не забываю про дни рождения. Если вижу, что человек без настроения, осторожно спрошу, в чем

дело. Никогда не оставляю личные проблемы сотрудников без внимания, если ко мне обращаются за помощью или советом.

Когда хорошо сделана работа, обязательно хвалю, подчеркивая при этом качества человека, которые помогли ему справиться с заданием.

Елена Волкова,
заместитель управляющего:

Когда надо выяснить какой-то вопрос, я начинаю свое обращение к сотруднику с фразы «Вы все знаете». Например, Ирина Владимировна, вы все знаете... В каком году вышло Постановление Правления № ...?». И все, процесс запущен. Ирина Владимировна, позиционирующая себя после моих слов человеком, который отлично разбирается во всех сферах жизни, гораздо

быстрее и охотнее помогает мне разобраться с вопросом. В этот момент она горда тем, что обратились именно к ней. Вот что делает с людьми вера в себя и свои силы! Также использую фразы: «Никто не сделает это лучше вас», «Только вы это умеете» и др. Когда я так обращаюсь к человеку, я действительно считаю, что он все знает/много умеет/справится с делом на отлично и т. д. Все эти фразы идут из сердца, поэтому удается добиться хороших результатов.

В следующих номерах читайте продолжение темы.

СПРОСИЛИ У ПСИХОЛОГА

Как вести себя при увольнении в связи с сокращением

Зачастую в вопросе увольнения работника профессиональные источники рассматривают материальные аспекты данной проблемы, не акцентируя особенного внимания на психологическом состоянии человека. Тем не менее лишение работы может послужить причиной сильного стресса, а следовательно, и ухудшения состояния здоровья.

Как вести себя в данной ситуации, рассказывает консультант отдела мониторинга и эффективности деятельности Департамента кадровой политики Полина Олеговна Иванова.



Еще на первом этапе, когда вам станет известно об увольнении, составьте себе список первоочередных задач:

✓ Составить резюме, зарегистрироваться на популярных сайтах по трудоустройству.

✓ Просмотреть имеющиеся вакансии также и в печатных изданиях.

✓ Внимательно изучить вакансии, отметить подходящие.

✓ Сделать звонки, разослать отклики.

✓ Выяснить, какие вакансии имеются в городской службе занятости.

✓ Рассмотреть возможность сотрудничества с кадровыми агентствами.

✓ Информировать о поиске друзей и знакомых, они также могут помочь.

НЕ СТОИТ ПЕРЕЖИВАТЬ В ОДИНОЧКУ

Обратитесь к друзьям, знакомым или родственникам –

поддержка лишней не бывает, тем более вам могут дать полезный совет или оказать помощь в трудоустройстве.

ПОДДЕРЖИВАЙТЕ В СЕБЕ СИЛУ ВОЛИ

Отсутствие графика и постоянного контроля может сильно расслабить и привести к тому, что бессознательно человек испытывает страх перед потерей своего комфорта, что будет выражаться в появлении отговорок и причин для того, чтобы работу не искать или не приходить на собеседования.

ВРЕМЕННАЯ РАБОТА ЛУЧШЕ ЕЕ ОТСУТСТВИЯ

Непрестижная или малооплачиваемая работа может избежать полной

беспомощности и придаст вам уверенности, позволит продолжить поиск приемлемой работы не в авральном режиме.

ОТНОСИТЕСЬ К ПОТЕРЕ РАБОТЫ ФИЛОСОФСКИ

Ведь такое может произойти с кем угодно, и вы не исключение, поэтому не стоит принимать это слишком близко к сердцу.

НЕ УНЫВАЙТЕ И НЕ ПРЕКРАЩАЙТЕ ДЕЙСТВОВАТЬ

На собеседовании лучше проявлять оптимизм и энтузиазм, не показывать свою неуверенность, отчаяние от безрезультатных поисков работы. Получив приглашение на собеседование, даже

если условия предполагаемой работы изначально вас не устраивают, не стоит его игнорировать. Возможно, информация о работе составлена некорректно или в ходе собеседования будут предложены более выгодные условия.

Старайтесь найти положительные моменты и не забывайте о ваших достоинствах, специалист с высокой самооценкой с большей вероятностью получит новое предложение. Если даже продолжительное время не выходит найти подходящую работу, не сдавайтесь, продолжайте поиски и работу над собой, учитесь чему-то новому, и в будущем такая причина стресса, как потеря работы, покажется вам пустяком

ОТЛИЧНАЯ РАБОТА

Программы, которые помогают

Один из авторов технологических нововведений в ОПФР по Чеченской Республике – специалист отдела информационных технологий Руслан Даутхаджиев. В Пенсионный фонд Даутхаджиев пришел в 2009 году и зарекомендовал себя как высококлассный специалист. Его разработки используются во многих отделах.



Руслан Даутхаджиев (на фото справа) с отличием окончил среднюю школу и Грозненский государственный нефтяной институт, является многократным победителем вузовских олимпиад в IT-сфере и в области математики, в том числе всероссийского уровня. Руслан занимается практическим программированием более 12 лет.

ОСНОВНЫЕ РАЗРАБОТКИ

▶ Программное обеспечение для формирования протокола на доставку пенсий и пособий для банков

С помощью программы можно формировать протокол по общей сумме начислений, а также суммам, поступавшим на корреспондентские счета. Программа используется отделом выплаты пенсий.

▶ Программа для ведения учета справок по инвалидности

Программа представляет собой базу данных, развернутую в отдельной среде эксплуатации и содержащую сведения по инвалидам, предоставляемые органами медико-социальной экспертизы (МСЭ) за определенный период. Предназначена для поиска (по СНИЛС, номеру справки, Ф. И. О. и т. д.), корректировки части данных, удаления дублирующих записей в случае обнаружения. Сведения раз в месяц загружаются в базу из списков, переданных от МСЭ. Программу используют общий отдел Отделения ПФР по Чеченской Республике и районные управления ПФР.

▶ Электронный журнал учета обращений граждан

В программе автоматически фиксируются дата

и время регистрации обращения. Дополнительно заносятся сведения о СНИЛС обратившегося, его Ф. И. О, номер телефона, фактический адрес проживания, вопрос обращения и т. д. Предусмотрен поиск по журналу и экспорт данных в документ формата MS Excel. Пользователи ПО – отдел обращения граждан.

▶ Программа «База сведений ЗАГС (Web)»

Программа очень востребована в отделах социальных выплат и персонализированного учета. Предусмотрено два режима работы – «Администратор» и «Оператор» (оператор может лишь просматривать данные и осуществлять поиск). После успешной авторизации предлагается выбор категории: «новорожденные» или «умершие». Сведения в программу загружаются из файлов в XML-формате, передаваемых из органов ЗАГС.

▶ Программное обеспечение для сверки списков электронных выплатных дел граждан и принятых заявлений граждан

В результате сверки отображается количество непроверенных обращений без учета дублей, то есть количество уникальных записей по СНИЛС. Итог сверки экспортируется и сохраняется в виде таблицы типа MS Excel.

ВНЕ РАБОТЫ

Готов к труду и обороне!

Сотрудники Отделения ПФР по Пензенской области сдали нормы ГТО.

Сотрудники Отделения ПФР по Пензенской области и подведомственных ему территориальных органов сдали нормы ГТО. Среди спортивных дисциплин – стрельба, бег на выносливость и на короткую дистанцию, плавание, прыжки в длину, рывок гири, упражнения на гибкость и другие.

Идея попробовать себя в качестве спортсменов специалистам пенсионной сферы пришла прошлой зимой, во время проведения ежегодных корпоративных лыжных соревнований. Тогда дистанцию и судейство организовали по всем правилам и стандартам комплекса ГТО. Более 20 человек зарегистрировались на специальном портале и успешно прошли дистанцию в своей возрастной группе.

Количество желающих получить заветный значок уве-



личилось до 70 человек разного возраста – от 25 до 67 лет. Управляющий Отделением Михаил Буданов начинание поддержал, отметив важность здорового образа жизни и физической активности для офисных работников. К выполнению нормативов комплекса ГТО сотрудники Фонда подошли основательно: изучали таблицу с показателями «на золото», регулярными стали утренняя гимнастика и поход в бассейн. В результате все за-

явившиеся участники выполнили необходимые стандарты, и первые 10 накануне Нового года получили золотой значок в торжественной обстановке. Поздравить «передовиков» пришли Григорий Кабельский – министр физической культуры и спорта Пензенской области, и Евгения Бочкарева – бронзовый призер XXVI Олимпийских игр по художественной гимнастике.

Екатерина ИВАНОВА

Любовь к литературе

Заместитель управляющего ОПФР по Вологодской области Елена Волкова получила стипендию Министерства культуры РФ на издание собственной книги.



Стипендию Елене Волковой выделили в ноябре 2017 года, а уже в январе 2018-го вышла в свет ее книга – сборник рассказов «Жена массажиста».

«Стипендия подоспела вовремя – я как раз заканчивала свою книгу, которую писала более трех лет, – рассказывает автор. – Стипендия Министерства культуры целевая, и ее можно использовать только на издание собственной книги. Ежегодно вологодское региональное отделение Союза российских писателей получает две-три такие стипендии, благодаря чему все наши авторы смогли опубликовать свои произведения. Для писателя, особенно начинающего, это очень важно».

Заместитель управляющего Отделением ПФР по Вологодской области Елена Волкова уже десять лет руководит общественной организацией – региональным отделением Союза российских писателей. В ее составе двадцать семь человек, среди которых лауреат президентской премии и премии «Русский Букер».

«Всех нас объединяет любовь к литературе, – говорит Елена Волкова, – не писать мы не можем».

Анна РОГАЛЕВА

Вставай на лыжи!

Коллектив Управления ведет активный образ жизни – многие сотрудники занимаются в спортзале, принимают активное участие в организованных спортивных мероприятиях. Наибольшей популярностью пользуется лыжный спорт.

10 февраля 2018 года в Гаринском районе Свердловской области прошла Всероссийская массовая лыжная гонка «Лыжня России – 2018», в которой приняли участие и сотрудники Управления. Ольга Зайцева – специалист группы назначения, перерасчета, выплаты пенсий и оценки пенсионных прав застрахованных лиц, и Елена Рябкова – специалист группы персонализированного учета

и взаимодействия со страхователями, заняли 1-е и 3-е места соответственно в женском забеге на 2 км.

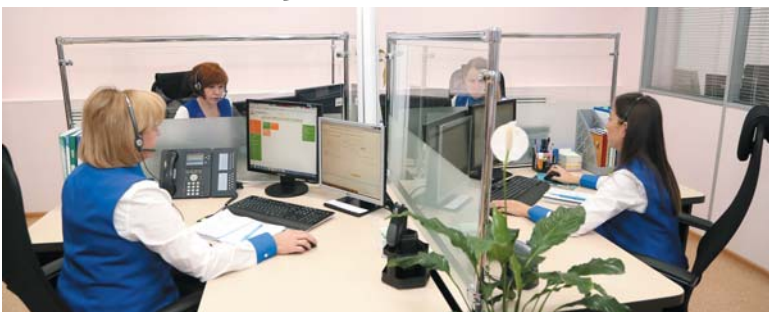
Победителям были вручены грамоты, медали, сладкие призы и памятные призы – шапочки-символы «Лыжни России – 2018».

Алена МОРАШ,
начальник УПФР
в Гаринском районе
Свердловской области



РАЗВИТИЕ

Пять лет контактно-центру Республики Татарстан



Пенсионный фонд уделяет много внимания развитию клиентоориентированных технологий. И, несомненно, будущее – за социально направленной инфраструктурой, в буквальном смысле насыщенной различными электронными устройствами: терминалами, киосками, мобильными приложениями, гостевыми компьютерами и т. д.

НАЧАЛО

Еще в 2012 году в Отделении ПФР по Республике Татарстан была разработана концепция контактно-центра дистанционного взаимодействия с круглосуточной системой автоинформирования. 15 декабря 2012 года считается днем рождения контактно-центра. Именно тогда был подписан первый акт выполненных работ, положивший начало дальнейшему совершенствованию дистанционного взаимодействия.

В этот же год был разработан первый терминал самостоятельного сканирования документов личного хранения. В дальнейшем он появился во всех территориальных управлениях ПФР.

На Правлении ПФР в Казани в 2013 году татарстанское Отделение презентовало первый терминал с функцией видеосвязи с оператором клиентской службы ПФР на базе разработанного годом ранее терминала самостоятельного сканирования. Терминал виртуальной клиентской службы версии 1.0 стал началом создания новых концепций по развитию контактно-центра дистанционного взаимодействия.

В том же году татарстанским Отделением была запущена промышленная эксплуатация сервисов центра обработки вызовов: начался автоматический телефонный обзвон жителей республики. Было проведено «массовое оповещение» согласившихся на обработку персональных данных и использование личного

номера мобильного телефона для информирования.

НОВЫЕ ВЕРСИИ

Поняв, что есть необходимость в дальнейшем развитии предоставления услуг дистанционным образом, в 2014 году Отделение ПФР разработало терминал виртуальной клиентской службы версии 2.0. Здесь уже появился антивандальный корпус с функцией видеозвонка оператору контактно-центра и интеллектуальным голографическим помощником.

Уже на следующий год появилась новая версия 3.0 с использованием видеосвязи и предоставлением доступа к Личному кабинету на сайте ПФР. Благодаря этому терминалу у пользователя Личного кабинета на сайте ПФР появилась возможность дистанционного сопровождения и консультирования граждан о сформированных пенсионных баллах, варианте пенсионного обеспечения, электронных сервисах и т. д.

У четвертой версии есть функция идентификации с помощью ЕСИА, зеркальное отображение экрана клиента оператору контактно-центра и установка внешних камер наблюдения вокруг терминала.

НОВЫЕ ВОЗМОЖНОСТИ

Также произошло расширение возможностей программного обеспечения контактно-центра дистанционного взаимодействия и внедрение сервиса, позволяющего

КОНТАКТ-ЦЕНТР ДИСТАНЦИОННОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ Основные этапы развития

I этап	2004	• Создание телефонной справочной службы с единым номером 074
	2012	• Разработка Концепции создания контактно-центра Отделения Пенсионного фонда России по Республике Татарстан
	15.12.2012	• День рождения контактно-центра Отделения Пенсионного фонда России по Республике Татарстан • Внедрение круглосуточной системы автоинформирования
II этап	2013	• Промышленная эксплуатация сервисов центра обработки вызовов «массовое оповещение» • Запуск постоянно действующей горячей линии на базе справочного телефона. Консультирование по телефону.
	2014	• Разработка технических требований для развития программного обеспечения контактно-центра телефонного обслуживания и внесение предложений об интеграции продукта с ПТК «Клиентская служба ПФР» • Расширение предоставления услуг дистанционно операторами контактно-центра путем проведения online-консультаций в социальных сетях и сервисах интернет-блогов
	2015	• Актуализация технических требований и доработка программного обеспечения контактно-центра, расширение функций программно-аппаратного комплекса для организации рабочего места оператора и супервизора • Внедрение сервиса, позволяющего клиенту заказать обратный вызов оператора на различные номера телефонов
III этап	2016–2017	• Интеграция с программно-техническими комплексами ПФР • Внедрение голосового управления системой автоинформирования • Поэтапное подключение к оборудованию контактно-центра справочных телефонов Управлений ПФР в районах г. Казани. Консультирование по телефону, запись на прием, предварительный заказ документов, ответы на обращения через мессенджер Telegram • Пилотный проект по консультированию граждан посредством терминалов виртуальной клиентской службы • Пилотный проект по консультированию граждан посредством телефонной связи по материалам выплатного дела
	2016–2017	• Интеграция с программно-техническими комплексами ПФР • Внедрение голосового управления системой автоинформирования • Поэтапное подключение к оборудованию контактно-центра справочных телефонов Управлений ПФР в районах г. Казани. Консультирование по телефону, запись на прием, предварительный заказ документов, ответы на обращения через мессенджер Telegram • Пилотный проект по консультированию граждан посредством терминалов виртуальной клиентской службы • Пилотный проект по консультированию граждан посредством телефонной связи по материалам выплатного дела
ПОСТОЯННО		• Проведение мероприятий по реализации Кодекса этики и служебного поведения работника системы ПФР • Супервизия оценки качества звонков и обучение основам психологии ведения телефонного разговора

УПРАВЛЯЮЩИЙ

**Эдуард Вафин,
управляющий ОПФ
по Республике Татарстан:**

В этом году контактно-центр расширил работу в интернете и социальных сетях. С помощью

мессенджера Telegram граждане могут задать вопрос с любого уголка земли без затрат на средства связи или воспользоваться персональным помощником – Telegram Bot.

Сервисы контактно-центра в первую очередь позволяют гражданам с ограничен-

ными возможностями получить разъяснения удобным для себя способом.

С каждым годом клиентоориентированные технологии развиваются, а вместе с ними и татарстанский контактно-центр дистанционного взаимодействия. И продолжение следует.

клиенту заказать обратный вызов оператора на различные номера телефонов.

Поэтапное подключение к контактно-центру управлений ПФР в 2016–2017 годах позволило централизовать звонки по городу, а также обеспечить единый вход обращений

и однотипные консультации по актуальным вопросам. Для удобства пользования системой автоинформирования контактно-центра в 2017 году было внедрено голосовое управление.

Одновременно были реализованы пилотные проекты

Пенсионного фонда России по консультированию граждан посредством терминалов виртуальной клиентской службы и телефонной связи по материалам выплатного дела.

Ирина ШАМОВА