14.04.2021
Интервью

ПФР цифровой: преимущества колоссальные

В России появится единая цифровая платформа, которая объединит все меры социальной поддержки. С её помощью граждане смогут получать пенсии и пособия без заявлений и подтверждающих документов. Об этом говорится в Концепции цифровой и функциональной трансформации социальной сферы до 2025 года, которую утвердил Председатель Правительства Михаил Мишустин. Что в связи с этим изменится в предоставлении государственных услуг для жителей Алтайского края? Какие услуги Пенсионного фонда уже вышли в проактив? Об этом и не только – в интервью с управляющим Отделением Пенсионного фонда РФ по Алтайскому краю Борисом Трофимовым.

- Борис Александрович, что собой представляет Концепция цифровой трансформации? Каковы ее задачи?

- Это, прежде всего, важный стратегический план. Концепция утверждена распоряжением Правительства РФ 20 февраля этого года. Она определяет направления цифровой и функциональной трансформации социальной сферы. И разработана не только для оптимизации деятельности государственных внебюджетных фондов (за исключением Федерального фонда обязательного медицинского страхования) и федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, но и для совершенствования процессов предоставления мер социальной поддержки на федеральном, региональном и муниципальном уровнях на базе цифровых технологий.

Таким образом, в России появится единая цифровая платформа, так называемая ЕЦП, которая объединит информационные системы Министерства труда и социальной защиты РФ, Пенсионного фонда России (ПФР), Фонда социального страхования (ФСС), Федерального бюро медико-социальной экспертизы, а также федеральных, региональных и муниципальных органов исполнительной власти, предоставляющих меры социальной поддержки. Единая цифровая платформа вберет в себя как реестр получателей услуг, сформированный из Единой государственной информационной системы социального обеспечения (ЕГИССО), ЕГР ЗАГС, Единого реестра населения (ЕРН), так и реестр страхователей.

Поэтапно именно на эту платформу будут переведены все процессы по назначению и предоставлению мер социальной поддержки. С её помощью граждане, в том числе и наши земляки, смогут, например, получать пенсии и пособия без заявлений и подтверждающих документов - максимально оперативно, удобно и адресно.

- То есть предстоит большая цифровая трансформация всего социального блока по оказанию услуг. Какова на сегодняшний день готовность Отделения Пенсионного фонда РФ по Алтайскому краю к этой работе?

- Да, нам предстоит большая работа по цифровой трансформации, где не обойтись без глубокой реорганизации и перестройки всех функциональных процессов. Да еще и с широким применением цифровых инструментов в качестве механизмов исполнения самих процессов.

К такой работе мы не просто готовы, как показал минувший год. Я бы даже сказал, проведена генеральная репетиция. Так, в 2020 г. краевым Отделением реализовано значительное количество проектов в сфере информационных технологий в рамках оказываемых услуг: реализация ведения сведений о трудовой деятельности; проактивная выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал; электронное информационное взаимодействие Пенсионного фонда РФ с кредитными организациями (банками) в целях обеспечения возможности для гражданина обращения в клиентский офис банка посредством единого портала за получением госуслуги по распоряжению средствами маткапитала на уплату первоначального взноса по ипотеке и на погашение действующего ипотечного кредита; информирование граждан о страховом номере индивидуального лицевого счета их новорожденного ребенка; мы также справились и с поставленной Президентом РФ задачей по осуществлению ряда выплат семьям с детьми.

Непростая ситуация, связанная с пандемией коронавируса, привела к ускорению перехода на цифровые технологии и онлайн-сервисы. Сама модель оказания услуг, как и потребительская модель поведения получателей наших услуг, ускорила эту трансформацию.

Сегодня Отделение Пенсионного фонда РФ по Алтайскому краю уже активно работает, в рамках Концепции, над реализацией сразу 5-ти пилотных проектов: «Единый контакт-центр», «Подсистема установления выплат в составе ЕГИССО», «Передача мер социальной защиты ОИВ и ОМСУ», «Оптимизация организационных структур ПФР и ФСС» и «Оказание госуслуг Пенсионного фонда через МФЦ».

Это масштабный труд, который требует от всех нас предельной ответственности, завидной работоспособности и умения взаимодействовать.

- Итак, в Концепцию цифровой трансформации вписывается и создаваемый Единый контакт-центр… Что же в итоге должно получиться?

- Еще 4 года назад мы уже создали в Алтайском крае свой Единый региональный контакт-центр, так как считали, что коммуникация с нашими жителями через единый телефон 8 800 600 0714 будет более продуктивной.

В прошлом году к нам обратилось порядка 230 тысяч наших земляков. Преимущественно это были семьи с детьми и, конечно, алтайские

пенсионеры. Региональный контакт-центр работает по принципу «24/7» с дозвоном. Мы снимали буквально все «горячие» вопросы, выходили на заявителя.
Опыт Отделения Пенсионного фонда РФ по Алтайскому краю оказался оценен на федеральном уровне, и мы при реализации этого пилотного проекта, в рамках Концепции, стали базовым Отделением, сумев в течение года аккумулировать свыше 20 тысяч вопросов. Наши наработки и легли в основу федерального проекта, так называемого ЕКЦ (Единый контакт-центр). Планируется, что ЕКЦ тоже будет работать по принципу 24/7.
Уже сегодня на территории Алтайского края работа Единого контакт-центра внедрена в тестовой эксплуатации. Принцип консультирования граждан заключается в том, что на простые вопросы отвечает бот, но при необходимости он делает переадресацию вызова нашему сотруднику. Бот - это искусственный интеллект, планируется, что с его помощью гражданам будет предоставляться порядка 20% от общего числа консультаций. Качество его ответов мы как раз сейчас и оцениваем.
Буквально с 1 апреля наши специалисты уже консультируют россиян, в рамках горячей линии ЕКЦ, по вопросам, связанным с назначением и предоставлением ежемесячных денежных выплат на детей от 3 до 7 лет включительно. Работа Единого контакт-центра предусматривает оперативное реагирование на поступающие вопросы и их всестороннее и объективное рассмотрение. И, надо отметить, что большая часть вопросов рассматривается ЕКЦ самостоятельно, хотя отдельные вопросы, требующие учёта региональной специфики, переадресовываются на рассмотрение именно в региональные органы соцзащиты.
Создаваемая Пенсионным фондом РФ информационная система «Единый контакт-центр взаимодействия с гражданами» станет единой структурой для Пенсионного фонда РФ, Роструда, Фонда социального страхования, медико-социальной экспертизы, поэтому в ЕКЦ будут работать сотрудники всех этих ведомств. Это так называемый принцип «одного окна». Преимущество колоссальное.

- В этом году часть полномочий Пенсионного фонда переходит в многофункциональные центры. Что именно передаёте?
- В первую очередь, хотелось бы обратиться со словами благодарности к руководству Минсоцзащиты Алтайского края и МФЦ. В прошлом году мы сделали серьезный шаг, который оценен на федеральном уровне.
В 2021 году мы действительно передаем поэтапно в МФЦ некоторые услуги Пенсионного фонда, которые будут предоставляться в электронном виде, посредством Единой системы межведомственного электронного взаимодействия (СМЭВ). Почему? Ну, во-первых, есть поручение Президента, по предоставлению государственных услуг через многофункциональные центры. Есть пилотный проект – опять же в рамках Концепции цифровой трансформации. Во-вторых, наших клиентских служб в

крае 64, а у МФЦ на сегодняшний день порядка 360 точек присутствия в районах и поселениях, это обособленные рабочие места, которые находятся в каждом районе. Важным преимуществом является доступность. Получателям услуг, особенно живущим в отдаленных местностях, не нужно ехать в райцентр, а достаточно просто перейти через дорогу и подать заявление.

На сегодняшний день обозначено 6 услуг, которые реализованы в данный момент для предоставления государственных услуг ПФР через МФЦ посредством СМЭВ: информирование зарегистрированных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования; выдача справки о размере пенсии и иных выплат; информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста; предоставление сведений о трудовой деятельности зарегистрированного лица, содержащихся в его индивидуальном лицевом счете; информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг; прием от граждан анкет в целях регистрации в системе индивидуального (персонифицированного) учета, в том числе прием от зарегистрированных лиц заявлений об изменении анкетных данных, содержащихся в индивидуальном лицевом счете, или о выдаче документа, подтверждающего регистрацию в системе индивидуального (персонифицированного) учета.

Эти услуги предоставляются в филиалах и офисах МФЦ при обращении гражданина в режиме реального времени. Кроме того, в последующем, услуги по выдаче государственного сертификата на материнский (семейный) капитал и рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала тоже будут предоставляться посредством СМЭВ.

Таким образом будет реализована новая модель навигации жителей региона о переводе в электронный формат массовых социально значимых государственных и муниципальных услуг к 1 января 2023 года.

- Борис Александрович, получается, что за проактивом будущее?

- Проактивно – это оказание услуги без посещения того или иного ведомства. Без заявления. То есть вас информируют о полагающихся услугах на основании сведений в государственных реестрах и информационных системах.

На сегодняшний день Пенсионный фонд предоставляет россиянам следующие проактивные услуги: сертификаты на материнский капитал, СНИЛС на детей, родившихся с 15 июля 2020 года, и назначение ежемесячной денежной выплаты инвалидам и детям-инвалидам.

Кроме того, еще в 2015 г. процедура назначения и выплаты пенсии стала возможной без личного посещения заявителя клиентской службы ПФР.

Важное в этом вопросе – межведомственное взаимодействие. Но самое главное – это человек. Не надо ходить по бюрократическим коридорам, ведь

в наших интегрированных информационных системах всё есть, а мы заставляем человека бегать.

Что касается назначения пенсии – в нынешнем году мы планируем перейти на проактивный формат назначения пенсий по инвалидности. Так что не исключено, что в ближайшем будущем – 100% услуг Фонда будет оказываться именно в проактивном режиме.