

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский государственный аграрный университет»

Институт экономики

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление

Кафедра управления сельскохозяйственным производством

Допустить к защите

Заведующий кафедрой

_____ Савушкина Л.Н.
«20» июня 2019г.

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА

**Мероприятия по предоставлению государственных услуг в
электронном виде в Управлении Пенсионного фонда
Российской Федерации по городу Зеленодольску,
Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам Республики
Татарстан**

Обучающийся:

Сафронова Юлия Сергеевна

Руководитель:

к.э.н., доцент

Савушкина Луиза Низамовна

Рецензент:

к.с.-х.н., доцент

Гайнутдинов Ильгизар Гильмутдинович

Казань - 2019

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Казанский государственный аграрный университет»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ

Направление подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное
управление
Кафедра управления сельскохозяйственным производством

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Савушкина Л.Н.
«20» сентября 2018г.

ЗАДАНИЕ
на выпускную квалификационную работу

Сафроновой Юлии Сергеевны

1. Тема работы: Мероприятия по предоставлению государственных услуг
в электронном виде в Управлении Пенсионного фонда Российской Федерации
по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам
республики Татарстан

2. Срок сдачи выпускной квалификационной работы «21» мая 2019г.

3. Исходные данные к работе: специальная и периодическая литература,
материалы Федеральной службы государственной службы РФ, законы РФ об
организации предоставления государственных и муниципальных услуг,
годовые бухгалтерские отчетности Пенсионного фонда РФ, нормативно-
правовые документы, федеральные и республиканские целевые программы
развития Пенсионного фонда РФ, результаты личных наблюдений и
разработок

4. Перечень подлежащих разработке вопросов: теоретические аспекты и

сущность государственной услуги; характеристика особенности государственных услуг в электронном виде; применение электронных государственных услуг в пенсионной системе РФ; анализ предоставления электронных государственных услуг в Управлении Пенсионного фонда РФ по г.Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ; состояние и тенденции развития электронных государственных услуг в Пенсионном фонде России; общие направления и конкретные рекомендации по предоставлению государственных услуг в электронном виде в Управлении Пенсионного фонда РФ по г.Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ

5. Перечень графических материалов: таблицы; рисунки

6. Дата выдачи задания

«20» сентября 2018г.

Руководитель

Л.Н. Савушкина

Задание принял к исполнению

Ю.С. Сафронова

КАЛЕНДАРНЫЙ ПЛАН

Наименование этапов выпускной квалификационной работы	Сроки выполнения	Примечание
ВВЕДЕНИЕ	4.09.18	Выполнено
ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И СУЩНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	4.09.18	Выполнено
Понятие и сущность государственной услуги		
Особенности государственных услуг в электронном виде		
Применение электронных государственных услуг в пенсионной системе РФ. Передовой и зарубежный опыт		
СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ПО ГОРОДУ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКУ, ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОМУ И ВЕРХНЕУСЛОНСКОМУ РАЙОНАМ РТ	10.09.18	Выполнено
Характеристика организации		
Анализ предоставляемых государственных электронных услуг в организации		
МЕРОПРИЯТИЯ ПО РЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ПО ГОРОДУ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКУ, ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОМУ И ВЕРХНЕУСЛОНСКОМУ РАЙОНАМ РТ	13.06.19	Выполнено
Пути совершенствования предоставляемых государственных электронных услуг		
Предложения по рекомендуемым государственным электронным услугам		
Эффективность предлагаемых мероприятий		
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	20.06.19	Выполнено
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ		
ПРИЛОЖЕНИЯ		

Обучающийся

Ю.С. Сафронова

Руководитель

Л.Н. Савушкина

АННОТАЦИЯ

Выпускная квалификационная работа на тему: Мероприятия по предоставлению государственных услуг в электронном виде в Управлении Пенсионного фонда Российской Федерации по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам республики Татарстан.

Структура работы: работа состоит из введения, трех глав, выводов и предложений, списка использованных источников и приложений.

В первой главе рассмотрены теоретические основы и сущность государственных услуг. Во второй главе анализируется современное состояние системы предоставления государственных услуг в электронном виде в Управлении Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ. Третья глава посвящена разработке мероприятий по предоставлению государственных услуг в электронном виде в управлении Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ. В заключении приведены основные выводы по результатам исследования.

Объект работы – Управление Пенсионного Фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ.

Предмет работы – предоставление государственных услуг в электронном виде.

Final qualifying work on the topic: Events for the provision of public services in electronic form in the Office of the Pension Fund of the Russian Federation in the city of Zelenodolsk, Zelenodolsk and Verkhneuslonsky regions of the Republic of Tatarstan.

The structure of the work: the work consists of introduction, three chapters, conclusions and suggestions, a list of references and applications.

The first chapter discusses the theoretical foundations and the essence of public services. The second chapter analyzes the current state of the system of providing state services in electronic form in the Office of the Pension Fund of the Russian Federation in the city of Zelenodolsk, Zelenodolsk and Verkhneuslonsky regions of the Republic of Tatarstan. The third chapter is devoted to the development of measures for the provision of public services in electronic form in the management of the Pension Fund of the Russian Federation in the city of Zelenodolsk, Zelenodolsk and Verkhneuslonsky regions of the Republic of Tatarstan. In conclusion, the main conclusions on the results of the study.

The object of work is the Office of the Pension Fund of the Russian Federation for the city of Zelenodolsk, Zelenodolsk and Verkhneuslonsky districts of the Republic of Tatarstan.

Subject of work - the provision of public services in electronic form.

Студент

Ю.С. Сафронова

Научный руководитель

Л.Н. Савушкина

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И СУЩНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	8
1.1. Понятие и сущность государственной услуги	8
1.2. Особенности государственных услуг в электронном виде	12
1.3. Применение электронных государственных услуг в пенсионной системе РФ. Передовой и зарубежный опыт	19
2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ПО ГОРОДУ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКУ, ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОМУ И ВЕРХНЕУСЛОНСКОМУ РАЙОНАМ РТ	28
2.1. Характеристика организации	28
2.2. Анализ предоставляемых государственных электронных услуг в организации	34
3. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ПО ГОРОДУ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКУ, ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОМУ И ВЕРХНЕУСЛОНСКОМУ РАЙОНАМ РТ	48
3.1. Пути совершенствования предоставляемых государственных электронных услуг	48
3.2. Предложения по рекомендуемым государственным электронным услугам	51
3.3. Эффективность предлагаемых мероприятий	58
ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	64
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	67
ПРИЛОЖЕНИЯ	72

ВВЕДЕНИЕ

В последние годы в России предоставление государственных услуг в электронном виде приобрели особую актуальность. Развитие и применение этих услуг стало возможным благодаря широкому распространению информационно-коммуникационных технологий в обществе и в органах власти.

Задачи электронных услуг – повышение надежности и улучшение деятельности систем государственного обслуживания; обеспечение нужной информацией и услугами широких слоев населения. Результатом практического внедрения электронных услуг в рамках программы электронного правительства в самом широком плане является более качественное управление.

Электронное правительство является необходимой составляющей информационного общества, обеспечивающей взаимодействие органов государственной власти и населения. С появлением новых технологий оно переходит на качественно иной уровень. В настоящее время электронное правительство является общепризнанной концепцией корпоративной информационной системы, реализующей современные методы взаимодействия общественных институтов и власти.

Пенсионный фонд Российской Федерации (ПФР) – крупнейшая организация России по оказанию социально значимых государственных услуг гражданам.

Личный кабинет Пенсионного Фонда РФ – www.pfrf.ru, предоставляет доступ к обширному списку услуг. Выполнить вход в свой аккаунт можно при помощи номера мобильного телефона или номера СНИЛС и пароля. В персональном профиле ПФР будут доступны различные услуги для граждан.

Объект работы – Управление Пенсионного Фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ.

Предмет работы – предоставление государственных услуг в электронном виде.

Цель – разработка мероприятий по предоставлению государственных услуг в электронном виде в Управлении Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ.

Задачи, поставленные в работе:

- раскрыть понятие и сущность государственной услуги;
- охарактеризовать особенности государственных услуг в электронном виде;
- рассмотреть применение электронных государственных услуг в пенсионной системе РФ;
- охарактеризовать Управление Пенсионного Фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ;
- проанализировать предоставление электронных государственных услуг в организации;
- предложить мероприятия по предоставлению государственных услуг в электронном виде;
- оценить эффективность предлагаемых мероприятий.

При написании работы применялись методы анализа, синтеза, дедукции, индукции, логический, общенаучный диалектический метод познания социальных явлений.

Практическая значимость работы заключается в разработке мероприятий по предоставлению государственных услуг в электронном виде в Управлении Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ.

Структура работы: работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка литературы и приложений.

В первой главе рассмотрены теоретические основы и сущность государственных услуг. Во второй главе анализируется современное состояние системы предоставления государственных услуг в электронном

виде в Управлении Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ. Третья глава посвящена разработке мероприятий по предоставлению государственных услуг в электронном виде в управлении Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ. В заключении приведены основные выводы по результатам исследования.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И СУЩНОСТЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

1.1. Понятие и сущность государственной услуги

В соответствии с федеральным законодательством, регламентирующим организацию предоставления государственных и муниципальных услуг, государственная услуга характеризуется как деятельность по осуществлению задач, возложенных на исполнительный орган публичной власти федерального или регионального уровней, государственный внебюджетный фонд, а также на орган публичной власти местного уровня, реализующий на основе федерального или регионального закона переданное государственное полномочие [2].

В качестве гарантий надлежащего оказания государственных услуг выступают следующие законодательно закрепленные правила:

- государственная услуга должна оказываться в срок и в порядке, предусмотренные административным регламентом;
- потребители государственной услуги в муниципальном образовании должны иметь возможность выбрать форму заявки на получение государственной услуги. Это может быть электронная форма или другая;
- органы публичного управления федерального регионального и местного уровня должны предоставлять сведения, необходимые для оказания государственной услуги в другие органы публичного управления или получать такие сведения;
- в качестве субъектов оказания государственной услуги выступают органы публичного управления федерального и регионального уровней, внебюджетные фонды, а также органы публичного управления местного уровня, реализующие государственные полномочия, переданные на основании федеральных и региональных законов [6, с.23].

Процедура оказания государственной услуги может быть условно разделена на следующие стадии:

- прием заявки от потребителя государственной услуги;
- обработка поступившей заявки на оказание государственной услуги;
- подготовка и сбор необходимой для оказания государственной услуги информации;
- подготовка результата оказания государственной услуги в виде итогового документа;
- выдача итогового документа как результата оказания государственной услуги потребителю.

На сегодняшний день подача заявки заинтересованным в получении государственной услуги лицом может быть произведена в органах и организациях, осуществляющих оказание государственной услуги в соответствии с законом, лично или через представителя, с подачей заявки на письменном носителе (собственноручно подписанный документ), либо заявка может быть направлена в электронной форме [5, с.37].

Стадия обработки запроса поступившей от заинтересованного в получении государственной услуги субъекта предполагает следующий порядок действий:

- сбор необходимых для оказания услуги сведений, в том числе посредством направления запросов в другие органы публичной власти и учреждения;
- прием и обработка сведений, которые запрашиваются для оказания государственной услуги;
- информирование заинтересованного в получении государственной услуги субъекта о процедуре оказания услуги, о текущем статусе исполнения заявки на предоставление государственной услуги и иных интересующих заявителя сведений;
- подготовка результат оказания государственной услуги (итогового документа);

- внесение соответствующих сведений в реестр государственных услуг и др.

Выдача результата оказания услуги в виде итогового документа осуществляется в сроки, установленные регламентом, в виде письменного документа лично заявителю или его представителю, посредством направления ссылки на электронный документ или посредством направления документа по почте.

Форму получения итогового документа заявитель выбирает при обращении за получением государственной услуги.

К числу основных законодательно закрепленных принципов оказания государственной услуги относятся (рисунок 1) [6, с.29]:

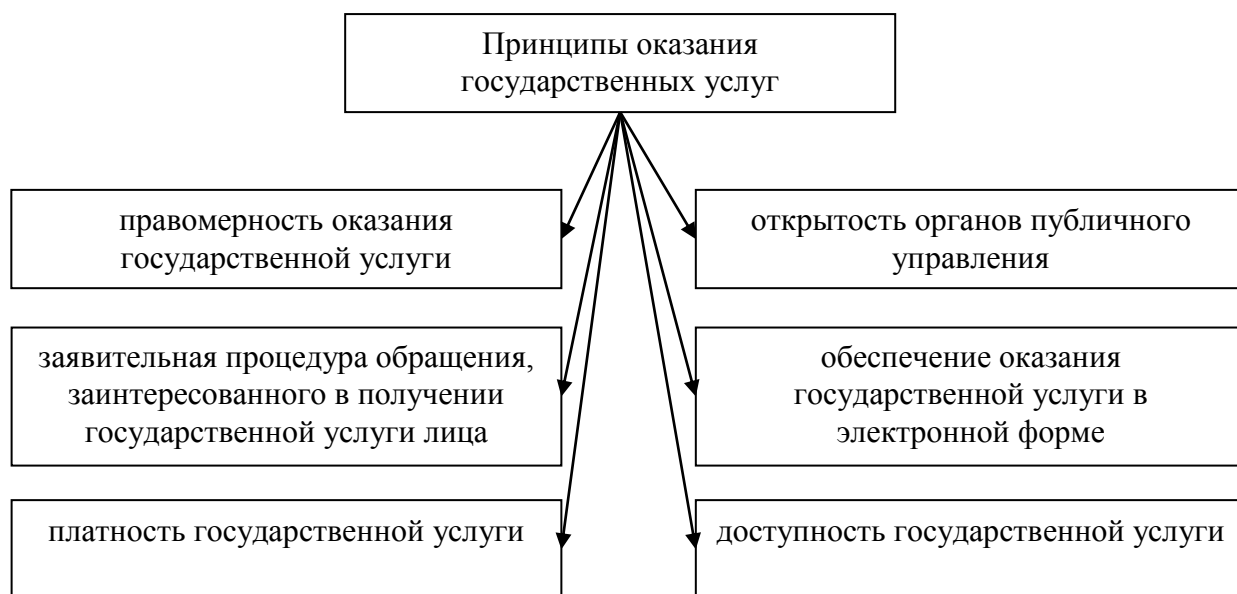


Рисунок 1 – Основные законодательно закрепленные принципы оказания государственной услуги

Охарактеризуем данные принципы подробнее.

1) правомерность оказания государственной услуги. Указанный принцип предполагает, что деятельность по оказанию государственной услуги осуществляется соответствующим органом публичной власти муниципального уровня или муниципальным учреждением, либо органами публичной власти федерального и регионального уровней, в компетенцию

которых входит оказание соответствующей государственной услуги. Указанное касается и услуг, оказываемых органами и организациями, как необходимых и обязательных для оказания государственной услуги. Кроме того, правомерность оказания государственной услуги предполагает, что такая услуга должна оказываться в сроки и в порядке, установленные на основании закона в административном регламенте;

2) заявительная процедура обращения, заинтересованного в получении государственной услуги лица. Названный принцип предполагает, что инициация деятельности по оказанию государственной услуги осуществляется заинтересованным субъектом при его обращении в соответствующие орган или учреждение;

3) платность государственной услуги. Государственная услуга, оказываемая органами публичной власти и соответствующими организациями, а также услуги, сопутствующие (необходимые и обязательные) оказанию государственной услуги оплачиваются заинтересованным в оказании услуги лицом;

4) открытость органов публичного управления федерального, регионального и местного уровней, а также соответствующих государственных и муниципальных организаций, при реализации ими полномочий по оказанию государственной услуги населению;

5) доступность государственной услуги. Указанный принцип оказания государственной услуги предполагает, что предоставление государственной услуги осуществляется в порядке и формах, доступных населению муниципалитета, в том числе обеспечены условия получения государственной услуги лицами с ограниченными возможностями здоровья;

6) обеспечение оказания государственной услуги в электронной форме, когда сама природа услуги допускает такую форму и др.

1.2. Особенности государственных услуг в электронном виде

Перевод государственных услуг в электронный формат осуществляется как в развитых, так и в развивающихся странах, и является необходимой составляющей электронного правительства. Для реализации этой задачи основополагающим является федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», который определяет принципы и процедуру предоставления государственных (муниципальных) услуг, условия и порядок их оплаты, права заявителей и обязанности органов власти [2].

По способам взаимодействия с органами власти можно выделить четыре типа услуг (таблица 1).

Таблица 1 – Типы электронных государственных услуг

Тип услуги	Описание	Пример
Информирование	Предоставление потребителю информации, которую необходимо знать для получения услуги	Публикации законодательных актов, адресов и телефонов государственных служб
Одностороннее взаимодействие	Размещение на сайтах государственных органов шаблонов документов	Потребитель получает шаблон, заполняет и предоставляет в государственный орган
Двустороннее взаимодействие	Подача и прием документов в электронном виде	Запись на прием, предоставление и выдача документов
Юридически значимое двустороннее взаимодействие	Результат выполнения услуги выдается и является легитимным в электронном виде	Подача декларации о налогах в электронном виде, получение документа на право собственности

Только первый тип услуг не требует идентификации гражданина. В остальных случаях заявитель должен пройти процедуру регистрации на сайте.

Чтобы начать пользоваться порталом Госуслуги необходимо зарегистрироваться на сайте, это достаточно простой и быстрый процесс. При этом, зарегистрироваться на портале можно и без документов, однако, в таком случае, пользователь не получит доступ к большинству услуг. Электронные государственные услуги по категориям представлены в Приложении Г.

Также, стоит заметить, что в случае возникновения трудностей в самостоятельной регистрации на портале Госуслуг, любой гражданин в праве обратиться в МФЦ, взяв с собой паспорт и СНИЛС, и специалисты центра поддержки помогут зарегистрироваться на сайте Госуслуги и начать пользоваться порталом.

Преимущество получения госуслуг в электронном виде для наглядности представлены на рисунке 2 [30].



Рисунок 2 – Преимущества получения госуслуг в электронном виде

Основные преимуществ использования портала Госуслуги очевидны:

- простота и удобство получения услуги – нет необходимости посещать учреждения и организации лично, а также выходить из дома или покидать рабочее место;

- быстрота получения услуг – получение результата за меньшее время;
- сокращение количества требуемых для получения услуги документов;
- возможность отслеживать статус поданных запросов – информирование граждан на каждом этапе;

- возможность в любое время мгновенно обратиться в службу поддержки, в том числе и через интернет, в случае возникновения трудностей;

- преимущества для работодателей – использование интерактивного портала Госуслуги. Многие моменты взаимодействия работодателя и сотрудников также упрощаются с помощью сайта Госуслуги [30].

В общем, преимущества получения госуслуг в электронном виде на сайте Госуслуг, «на лицо», так что действительно стоит зарегистрироваться и облегчить для себя взаимодействие с теми или иными государственными учреждениями.

Процесс получения госуслуги в электронном виде представлен на рисунке 3 [27].

К минусам портала можно отнести следующее:

- не все государственные услуги доступны на портале в электронной форме. Однако, стоит отметить, что специалисты регулярно проводят обновление портала и добавляют новые услуги;

- возможные ошибки в работе портала, которые все же не так часты и регулярно исправляются специалистами службой поддержки.

Резюмируя вышесказанное, необходимо заметить, что преимущества регистрации на портале Госуслуги и его использование перекрывают немногочисленные минусы.



Рисунок 3 – Процесс получения госуслуги в электронном виде

В настоящее время в основном одобрен перечень из 25 приоритетных жизненных ситуаций для цифровой трансформации госуслуг (разработки суперсервисов). Для реализации каждого из 25 таких сервисов будет сформирована отдельная команда цифровой трансформации. Основными задачами таких команд будут выработка целевого состояния суперсервиса с точки зрения наилучшего пользовательского опыта, оптимизация бизнес-процессов, анализ действующих ГИС и выработка требований к их модернизации с учётом единых архитектурных требований и лучших мировых практик.

Перечень суперсервисов, планируемых к реализации до 2021 года:

- оформление европротокола онлайн;
- цифровое исполнительное производство;
- онлайн помощь при инвалидности;
- трудовые отношения онлайн;
- социальная поддержка онлайн;

- пенсия онлайн;
- медицинские справки и документы онлайн;
- регистрация нарушений ПДД и правил благоустройства;
- регистрационные и паспортные сервисы онлайн;
- земля под строительство онлайн;
- уведомление и обжалование штрафов онлайн;
- правосудие онлайн;
- подача заявлений в правоохранительные органы онлайн;
- разрешения для бизнеса в цифровом виде;
- господдержка бизнеса;
- регистрация бизнеса;
- цифровое строительство;
- поступление в ВУЗ онлайн;
- безбумажные перевозки пассажиров и грузов;
- цифровые документы об образовании онлайн;
- рождение ребенка;
- утрата близкого человека;
- образование в РФ для иностранцев;
- трудовая миграция онлайн;
- переезд в другой регион [25].

В феврале 2019 года задача реализовать возможность получения гражданами комплексных госуслуг, сгруппированных по основным жизненным ситуациям, была поставлена президентом России Владимиром Путиным. В его поручении, в частности, говорилось, что такие услуги должны предоставляться в автоматическом режиме, в том числе с использованием единого портала госуслуг [39].

Россия вошла в топ-10 стран по активности использования электронных госуслуг. 13 марта 2019 года консалтинговая компания Boston Consulting Group (BCG) обнародовала результаты исследования, посвященного использованию электронных госуслуг в разных странах. Всего

было опрошено более 13 тыс. человек в 30 государствах. Россия расположилась на девятом месте по интенсивности использования госуслуг в цифровой форме. Впереди оказались Саудовская Аравия, ОАЭ, Индия, Индонезия, Аргентина, Марокко, Малайзия и Китай.

Чаще всего россияне заходят на сайты различных ведомств и портал госуслуг, чтобы заплатить налоги и штрафы и узнать данные официальной статистики.

По темпам роста рынка электронных госуслуг Россия вошла в первую тройку. За два года к моменту проведения исследования число россиян, использующих такие сервисы, выросло на 42%. Это почти втрое превышает общемировые темпы роста, которые составляют 15%. Обогнали Россию по этому показателю только Австралия (54%) и Швеция (52%) [39].

Россияне заходят на сайты различных ведомств и портал госуслуг, чтобы:

- заплатить налоги и штрафы – 84,2%;
- узнать данные официальной статистики и «живые» данные – 84%;
- зарегистрироваться в службе занятости и воспользоваться ее услугами – 73,8%;
- зарегистрироваться на прием к врачу – 68,9%;
- подать жалобу на качество ремонтных работ – 44,9%;
- заполнить налоговую декларацию – 43,8%;
- записать ребенка в школу или детский сад – 43,6%;
- зарегистрировать автомобиль или обновить данные о нем – 43,6%;
- получить или заменить паспорт – 40,2%;
- заявить о праве на льготу или субсидию и получить ее – 38,3%.

Согласно результатам исследования, чаще всего люди жалуются на сложность и длительность поиска необходимой информации или невозможность ее найти (по 16%), технические сложности при составлении запросов (16%) и недоступность нужной услуги онлайн (12%). При этом

значительное число пользователей цифровых госуслуг по-прежнему не уверено в безопасности своих персональных данных.

27 февраля 2019 года президент России Владимир Путин утвердил список из 47 поручений, подготовленных по итогам послания Федеральному Собранию. Одно из поручений направлено на развитие сферы государственных услуг. Путин поручил реализовать комплексные госуслуги, сгруппированные по жизненным ситуациям.

Так, президентом поставлена задача реализовать возможность получения гражданами комплексных государственных и муниципальных услуг, сгруппированных по основным жизненным ситуациям. Такие услуги должны предоставляться в автоматическом режиме, в том числе с использованием единого портала госуслуг. Ответственным за выполнение поручения назначен премьер-министр Дмитрий Медведев. Срок исполнения – 31 декабря 2020 года.

Распоряжением правительства РФ от 19 января 2019 года расширен список госуслуг, которые могут быть предоставлены в электронном виде [3].

К новым электронным услугам, в частности, относится предоставление информации из государственных информационных систем в сфере образования, в том числе об организациях, имеющих государственную аккредитацию образовательных программ, о результатах итогового сочинения (изложения), итоговой аттестации обучающегося и выданных ему документах об образовании. Также на едином портале должны будут появиться услуги, связанные с приемом данных в «Федеральный реестр сведений о документах об образовании и о квалификации, документах об обучении». Эти госуслуги относятся к Рособрнадзору.

Дополнительно в список электронных госуслуг вошло предоставление сведений из электронных паспортов транспортных средств. За этот сервис отвечает АО «Электронный паспорт».

Таким образом, принятое правительством решение создает правовые основания для того, чтобы перечисленные госуслуги предоставлялись на Едином портале госуслуг (ЕПГУ).

1.3. Применение электронных услуг в пенсионной системе Российской Федерации. Передовой и зарубежный опыт

В Пенсионном Фонде России осуществляется работа с Единым порталом государственных услуг (ЕПГУ), с помощью которого граждане могут получить ряд услуг, предоставляемых ПФР, в электронном виде или используя Личный кабинет застрахованного лица на сайте ПФР.

«Личный кабинет гражданина» - это форма предоставления гражданам государственных услуг ПФР и необходимой информации дистанционно. Кабинет нужен для того, чтобы человек мог найти ответы на свои вопросы, подать необходимое заявление в удобное для него время, не приходя в Пенсионный фонд [28].

Рассмотрим электронные услуги и сервисы на сайте pfrf.ru.

Каждый из сервисов имеет свои особенности. Данные услуги являются абсолютно бесплатными и доступны любому желающему. Воспользоваться сервисом могут граждане и страхователи. Организация услуг такова, что справиться с необходимым приложением сможет любой, даже самый неопытный пользователь. Обращение к данным видам помощи позволит гражданину и организациям получать необходимые сведения в режиме реального времени.

Ряд дополнительных услуг, предлагается страхователям и застрахованным лицам в личном кабинете. В таких случаях, регистрации является обязательной.

- электронные услуги без регистрации;
- запись на прием.

В рамках данного сервиса гражданам предоставляется возможность записаться на прием к специалисту пенсионного фонда, в зависимости от своего места проживания. Услуга позволяет подобрать удобное время для визита и исключить трату личного времени на ожидание в очереди.

Посредством услуги происходит обращение в тот территориальный орган, где гражданин получает свое пособие или куда направляются отчисления работника. Записаться можно для решения вопросов по двум направлениями:

1) устное консультирование по вопросам пенсионного законодательства;

2) консультация по вопросам, входящим в сферу деятельности органов ПФР.

Записаться на прием может физическое лицо, представитель организации или индивидуальный предприниматель. В том случае, если посещение специалиста по каким-то причинам не представляется возможным, на сайте имеется дополнительная услуга, позволяющая отменить или изменить запись.

Чтобы оформить заявку на консультацию следует выполнить такие действия:

- 1) зайти на сайт и открыть услугу;
- 2) выбрать субъект своего места проживания;
- 3) из списка отметить районный филиал, к которому прикреплено застрахованное лицо;
- 4) выбрать тему посещения;
- 5) отметить свой статус;
- 6) заполнить открывшую форму своими личными данными, включая телефон и адрес электронной почты;
- 7) дать свое согласие на обработку данных;
- 8) ввести обозначенный код и направить запрос.

Услуга «Заказ справок и документов» используется как гражданами, так и плательщиками страховых взносов. Сервис позволяет заказать необходимые документы за несколько минут и тем самым сократить число личных посещений ПФР. Достаточно будет прийти и забрать готовую справку. К тому же услуга позволяет исключить ожидание получения требуемого документа, поскольку это можно будет сделать благодаря предварительной записи в клиентской службе пенсионного фонда.

Благодаря данному сервису, возможно получить все виды справок и документов, которые выдает ПФР, например, расчеты по внесенным платежам или информацию об имеющемся стаже. Обратиться за услугой могут такие группы граждан:

- физические лица;
- представители юридических лиц;
- индивидуальные предприниматели [19, с.45].

При необходимости можно отменить запрос, путем обращения к дополнительной услуге.

Порядок заполнения электронной формы следующий:

- 1) открыть необходимый сервис;
- 2) из выпадающего перечня выбрать свой регион проживания;
- 3) в следующем окошке указать филиал ПФР, к которому прикреплено застрахованное лицо;
- 4) определить свой статус;
- 5) в открывшихся окошках указать все необходимые личные сведения, в том числе телефон и адрес электронной почты;
- 6) поставить галочку рядом с текстом по обработке личных данных;
- 7) ввести появившийся код и отправить запрос.

В разделе сервиса «Найти клиентскую службу» представлена информация обо всех контактах и адресах, где расположены территориальные пенсионные фонды. Услуга разделена на две части. В первой части пользователям предлагается способ узнать необходимые

телефоны и адреса путем заполнения специальной формы. Процедура пользования такова:

- 1) пользователь выбирает свой статус – гражданин или страхователь;
- 2) подбирается услуга, которую он желает получить. На сайте предлагаются такие:

- пенсии;
- социальные выплаты;
- материнский капитал;
- СНИЛС;
- другие услуги [28].

В рамках каждой из услуг также есть разделения на тематики:

- после выбора темы, необходимо выбрать регион и территорию обращения;
- в результате появиться расписание приема граждан, телефон горячей линии и адрес обращения.

Во второй части сервиса имеется возможность поиска необходимых сведений по названию клиентского центра. Для этого нет необходимости заполнять формы, а достаточно просто выбрать конкретное название. Для получения необходимых сведений, достаточно выбрать нужный регион и выполнить поиск информации о конкретном офисе там.

Услуга «Направить обращение» позволяет направить официальный запрос в электронном виде в Пенсионный фонд РФ, касающийся любого вопроса, находящегося в компетенции органа. Следует знать, что ответ, который может содержать личную информацию или персональные данные, включая имущественные сведения, направляется заявителям только по почтовому адресу.

Направить такое обращение могут граждане, проживающие за пределами РФ и на территории страны. Условия приема писем размещены на странице сервиса. Таким образом, можно отправить обращение по любым вопросам. Исключение составляют обращения, в которых имеется

ненормативная лексика, неполные сведения или если письмо дублирует другой документ.

Отправление обращения посредством электронной формы происходит в таком порядке:

- 1) заявитель выбирает получателя из выпадающего списка;
- 2) заполняет свои личные данные – Ф.И.О., адрес;
- 3) указывает тему обращения и составляет текст размером не более 2 тыс. знаков;
- 4) далее выбирается способ получения ответа – в письменном или электронном виде;
- 5) отмечается согласие на обработку личных данных;
- 6) вводится индивидуальный код;
- 7) обращение считается отправленным [19, с.46].

В случае с гражданами, проживающими за пределами РФ, потребуется указать наличие гражданства, фактический адрес и место прописки.

Сервис «Задать вопрос онлайн» позволяет получить необходимые сведения, а также ответы на возникшие вопросы в официальном порядке. В рамках услуги можно будет обсудить такие вопросы:

- 1) условия участия в программе софинансирования пенсионных накоплений;
- 2) правила, порядок и условия получения материнского капитала;
- 3) порядок получения номера страхового счета в системе ОПС;
- 4) как перейти в НПФ или в частную управляющую компанию;
- 5) каков порядок действий при неправомерном зачислении средств в НПФ;
- 6) какие услуги ПФР оказывает в электронном виде;
- 7) способы получения сведений о состоянии индивидуального счета в системе ОПС;
- 8) подбор варианта пенсионного обеспечения;

9) порядок формирования прав будущих пенсионеров и начисления пособия;

10) условия получения компенсаций «северянами»;

11) как работать с Личным кабинетом;

12) что делать, если лицензию у НПФ отозвали;

13) индексирование пенсионных пособий [28].

Обращение можно осуществить посредством онлайн консультирования и при помощи видеозвонка. Для того чтобы воспользоваться сервисом достаточно выбрать необходимый вопрос, и попытаться получить ответ из имеющейся информации. В том случае, если этого не произошло можно связаться со специалистом.

Согласно действующему законодательству, консультанты не имеют права сообщать сведения, содержащие персональные данные.

Пенсионный калькулятор – это еще одна услуга, предлагаемая ПФР. При помощи сервиса можно рассчитать размер своего пособия при наличии необходимых сведений. Задача данной услуги заключается в том, чтобы помочь гражданам понять, каким образом формируются их пенсионные накопления и как тот или иной показатель влияет на размер выплаты.

Не следует забывать, что расчеты, произведенные при помощи данного сервиса, не являются максимально точными и принимать их за основу не стоит. Чтобы получить точные и окончательные данные необходимо посетить территориальное отделение пенсионного фонда и обратиться к сотрудникам для произведения необходимых расчетов.

Порядок пользования данным сервисом достаточно прост:

1) необходимо открыть услугу;

2) выбрать свой пол и вписать дату рождения;

3) указать вариант формирования пособия;

4) внести дополнительные личные сведения, которые оказывают влияние на размер пособия – количество детей, стаж, период армейской службы;

5) указать тип трудоустройства и размер заработной платы до вычета подоходного налога;

6) рассчитать пособие.

В результате произведенных расчетов будет получена пенсия, которая исчислена с учетом размеров показателей текущего года.

Раздел «Формирование платежных документов» очень удобен для граждан, которые принимают участие в программе софинансирования пенсий, а также для страхователей, которые являются индивидуальными предпринимателями.

Сервис позволяет сформировать и распечатать квитанцию для оплаты обязательных пенсионных взносов или платежей на софинансирование пенсионных пособий. Порядок пользования данной услугой следующий:

1) определяется получатель платежа;

2) плательщику необходимо выбрать свой статус – гражданин или организация;

3) если выбран гражданин, то может быть сформирована только квитанция по программе софинансирования пособий. Для этого потребуется заполнить обязательную форму, указать там свои личные данные, СНИЛС, адрес и после этого создать и распечатать квитанцию;

4) в том случае, если плательщик – это страхователь, то можно дополнительно оформить квитанции на оплату обязательных взносов. Для этого потребуется выбрать вид и тип платежа, указать период, за который оплачиваются средства и внести информацию о плательщике. После этого достаточно сформировать и распечатать платежный документ [35].

На официальном сайте пенсионного фонда также доступен целый перечень услуг для зарегистрированных граждан. Эти услуги дают возможность дистанционно получить необходимые сведения, подать заявления, записаться на прием к специалисту. Данный сервис существует уже более трех лет и сегодня список этих услуг значительно расширен.

Каждый из видов услуг размещен в Личном кабинете пользователя и представляет собой простую в эксплуатации, четко структурированную систему. Дополнительно граждане получили возможность подать заявку на выдачу материнского сертификата и узнать остаток средств. Для льготников появилась возможность узнать сведения о ЕДВ, итогах индексации, порядке начисления. Кроме указанных возможностей можно заказать ряд справок и иных документов, например, выписка о зачисленных работодателем взносах.

Для того чтобы воспользоваться необходимыми услугами, запросить документы или подать заявку на сертификат достаточно зарегистрироваться на сайте ПФР и зайти в свой Личный кабинет. Регистрация и пользование сервисом не составляют труда, и справиться с оформлением необходимой услуги или документа сможет даже самый неопытный пользователь.

Есть возможность подать необходимые заявления через представителя – родителя, попечителя, опекуна. Для этого представитель должен осуществить вход в систему через свой личный кабинет и указать в заявлении свои данные, наряду с данными опекаемого лица.

Нововведением стала возможность подавать заявление на перерасчет пенсии, если произошли изменения в стаже (добавился северный или были неучтенные страховые периоды), изменились обстоятельства (поменялось количество иждивенцев, получатель пенсии по потере кормильца лишился второго родителя).

Стала доступна возможность подачи заявления на осуществление ухода за нетрудоспособным гражданином: инвалидом 1 группы, ребенком-инвалидом или пенсионером старше 80 лет. В электронной форме эти граждане также смогут дать свое согласие на уход.

Помимо граждан, дополнительными услугами могут воспользоваться и застрахованные организации, и индивидуальные предприниматели. Для них также предусмотрены определенные сервисы в личном кабинете страхователя. К таковым относятся:

- реестр платежей на ОПС и ОМС;

- сведения о состоянии расчетов по пенсионным сборам;
- калькулятор расчетов пени на основании текущей задолженности по платежам;
- расчет суммы страховых взносов для уплаты в текущем периоде;
- получение справки о состоянии расчетов.

В международной практике уже накоплен достаточный опыт (как положительный, так и отрицательный) по разработке и реализации этапов и проектов создания электронных услуг. В большинстве передовых стран мира, таких, как, например, Канада, Корея, Малайзия, Сингапур, США, разработаны и реализуются стратегии или комплексные программы информационного развития как общества в целом, так и отдельных сфер деятельности [13, с.39]. Сегодня не существует никакого единого шаблона, который мог бы отвечать всем условиям и решениям задачи формирования электронного правительства. Каждая страна располагает своим уникальным сочетанием обстоятельств, приоритетов и наличных ресурсов, которые могут использоваться при реализации данной задачи. Большинство государств мира в процессе построения электронного правительства упор делается на электронный доступ к основным общедоступным услугам.

Таким образом, чтобы воспользоваться каким-либо из сервисов, достаточно пройти регистрацию, зайти в Личный кабинет и выбрать необходимую услугу. В рамках каждого из указанных направлений можно получить точные достоверные сведения. Такие услуги направлены на то, чтобы получить необходимую информацию без траты личного времени. Также сервис позволяет всегда иметь представление об отчислениях и своевременно производить необходимые платежи. Достаточно зайти в личный кабинет и произвести необходимые действия. Недостатков у системы не слишком много и самым значительным является то, что она еще не до конца отлажена и периодически возникают сбои технического характера.

2. СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ СИСТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДКАЦИИ ПО ГОРОДУ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКУ, ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОМУ И ВЕРХНЕУСЛОНСКОМУ РАЙОНАМ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН

2.1. Характеристика организации

Государственное учреждение – Управление Пенсионного Фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ – это крупная организация, сферой деятельности которой является оказание социальных услуг ее гражданам. Целью его создания было управление отчислениями и пенсионное обеспечение, однако на сегодняшний день спектр получаемых услуг существенно расширился.

Адрес Управления: г. Зеленодольск, ул. Карла Маркса, д. 8б. Интернет-сайты: www.pfrf.ru, www.pfrrt.ru.

Реквизиты Управления Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ:

ОГРН 1031644209508 от 29 декабря 2003 г.;

ИНН/КПП 1648014485/164801001;

Дата регистрации 29.12.2003;

ОКПО 14916622.

Функции и предоставляемые услуги Управлением Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ:

- контроль за средствами, поступающими в качестве обязательного страхования;
- социальное обеспечение пенсионеров по старости, инвалидности, потере кормильца и т.д.;

- социальные выплаты особым категориям граждан (ветеранам, Героям РФ и другим);
- ведение учета страховщиков.
- обеспечение семей сертификатами материнского капитала;
- решение всех вопросов, связанных с денежными средствами пенсионной системы;
- реализация программы добровольных взносов в ПФР;
- контроль за средствами, поступающими по обязательному медицинскому страхованию;
- установление размера социальных доплат, не позволяющих гражданам получать пенсию, размер которой ниже прожиточного минимума.

Прожиточный минимум пенсионера Республика Татарстан: 8232 руб.

Организационная структура Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ представлена на рисунке 4.

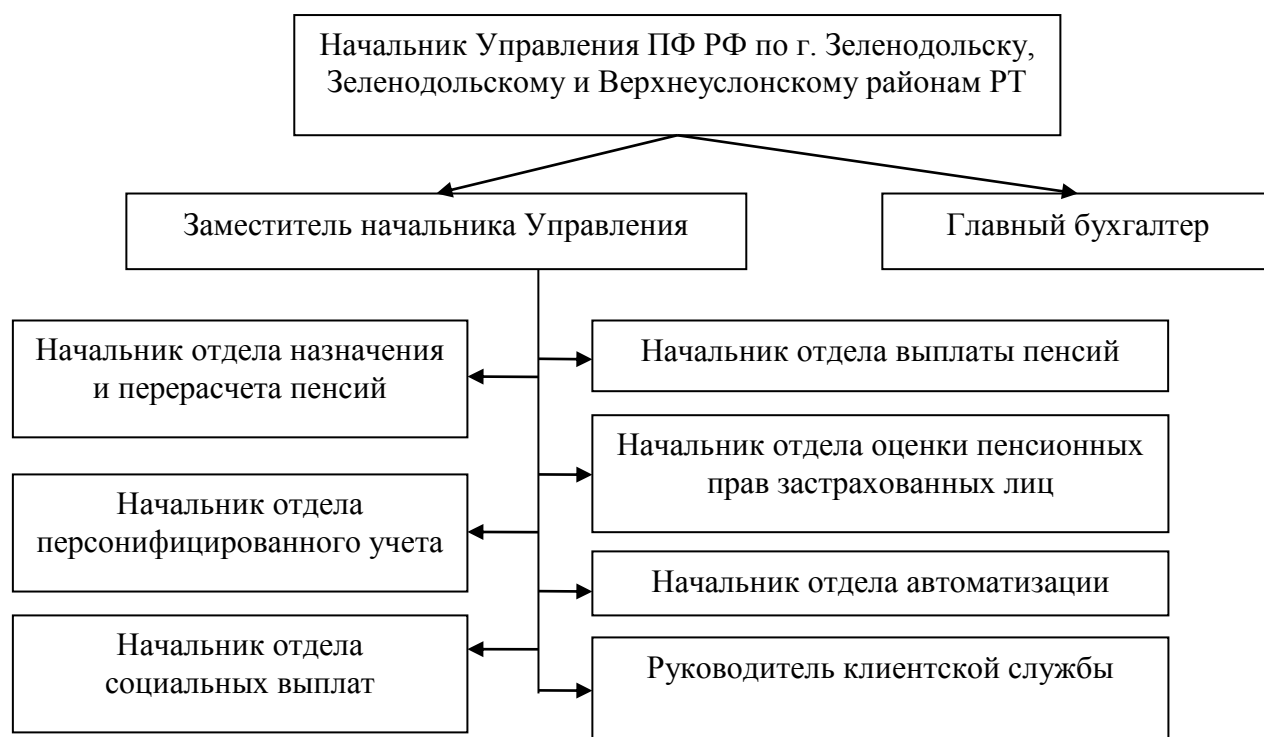


Рисунок 4 – Организационная структура Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ

Организационная структура Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ является линейно-функциональной. Данная структура соответствует целям и масштабам деятельности Управления.

Инструкция по охране и безопасности труда для сотрудников Аппарата закреплена, физическая культура, культура делового общения представлены в (Приложении А, Б, В).

Начальник Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ – Сабурский Алексей Вячеславович. В подчинении у Начальника Управления находятся:

- Заместитель начальника – Хафизов Марат Раисович;
- Главный бухгалтер;
- Начальник отдела назначения и перерасчета пенсий;
- Начальник отдела выплаты пенсий;
- Начальник отдела персонифицированного учета;
- Начальник отдела оценки пенсионных прав застрахованных лиц;
- Начальник отдела социальных выплат;
- Руководитель клиентской службы;
- Справочная;
- Отдел автоматизации (отправка пенсионных дел в Министерство).

Прием населения ведут специалисты клиентской службы. Прием ежедневный с 8.00 до 17.00 час. Во вторник и четверг удлинен на 1 час.

Можно записаться на прием предварительно. Этой услугой пользуются в основном мамы для сдачи документов на материнский капитал и ответственные лица предприятий.

Работа со страхователями и застрахованными лицами ведется Отделом персонифицированного учета:

- выдача страховых свидетельств;
- учет уплаты страховых взносов в ПФ;

- прием индивидуальных сведений за прошедший год и разноска их на лицевые счета застрахованных лиц;
- работа с задолжниками по страховым взносам в ПФ;
- сотрудничество с налоговой инспекцией, службой судебных приставов, прокуратурой с межведомственной комиссией по повышению уровня жизни и легализации доходов.

Отдел оценки пенсионных прав осуществляет:

- прием сведений о стаже застрахованных лиц;
- проверка сведений для загрузки в ПТК СПУ;
- назначение пенсий.

В отделе выплаты пенсий новые назначения заносятся в картотеку, готовятся ведомости на выплату пенсий. Выплата пенсий производится через почтовые отделения с доставкой на дом, либо зачисляется на счет в банке по заявлению пенсионера.

Отдел социальных выплат занимается назначением ЕДВ федеральным льготникам и выдачей сертификатов на материнский капитал.

Юридическая служба:

- работа по взысканию задолженности в ПФ;
- предъявление штрафных санкций за несвоевременную постановку на учет в ПФ, за несвоевременную сдачу отчетов и сдачу недостоверной отчетности;
- защита интересов Управления при предъявлении исков к Управлению;
- работа со службой судебных приставов по исполнению решений суда.

В Приложении Д представлены основные показатели Отделения ПФ РФ по РТ.

Статистика пенсионного обеспечения РТ представлена в таблице 2.

В Республике Татарстан всего пенсионеров 1110249 человек, из них получают пенсионные отчисления в Зеленодольске 37251 пенсионер.

Таблица 2 – Статистика пенсионного обеспечения в РТ

Показатели	На 1.01. 2015	На 1.01. 2016	На 1.01. 2017	На 01.01. 2018	На 01.01. 2019
Численность пенсионеров, состоящих на учете в органах ПФ РФ по РТ, тыс. чел.	1 091,5	1 110,2	1 124,2	1 138,3	1 151,6
Удельный вес численности пенсионеров в общей численности населения, %	28,4	28,8	29,1	29,3	29,6
Численность работающих пенсионеров, тыс. чел.	419,1	254,8	250,8	249,9	248,3
Отношение численности работающих пенсионеров к численности пенсионеров, %	38,4	23,0	22,3	22,0	21,6
Средний размер пенсии, руб. по РТ по РФ	10437,8 10918,7	11593,7 12080,9	11963,3 12425,4	12873,4 13323,1	13726,9 13383,1
Средний размер страховой пенсии, руб. по РТ	10 692	11 888,1	12 260,9	13 231,5	14 129,8
Средний размер пенсии по государственному пенсионному обеспечению, руб. по РТ	7 150,9	7 821,8	8 097,1	8 209,2	8 475,1
Средний размер социальной пенсии, руб. по РТ	6 962,3	7 618,7	7 893,7	8 002,4	8 257,9
Прирост среднего размера пенсии, руб. по РТ по РФ	851,8 889,1	1 155,9 1 162,2	369,6 344,5	910,1 897,7	853,5 60,0
Темп роста среднего размера пенсии, %	108,9	111,1	103,2	107,6	106,6
Прожиточный минимум пенсионера, руб. по РТ по РФ	5 743 6 785	6 389 7 781	6 644 8 000	6 822 8 078	7 243 8 615 ³
Соотношение среднего размера назначенной месячной пенсии с величиной прожиточного минимума пенсионера, % по РТ по РФ	181,7 160,9	184,7 155,3	180,1 155,3	188,7 164,9	189,5 155,3
Соотношение среднего размера страховой пенсии с величиной прожиточного минимума пенсионера, %	186,2	189,4	184,5	194,0	195,1
Средний размер заработной платы, руб. по РТ	28 352,2	29 337,6	30 409,8	32 418,9	34 041,5
Соотношение среднего размера месячной пенсии к среднему размеру заработной платы, %	36,8	39,5	39,3	39,7	40,3

В связи с тем, что средний размер пенсии ниже, чем уровень жизни в регионе, правительством принято решение установить прожиточный минимум пенсионеров в Зеленодольске в размере 8232 рублей для каждого пенсионера.

Сумма доплаты формируется с учетом мер социальной поддержки, в расчете не учитываются единовременные начисления. Всю необходимую информацию о расчете пенсий и социальных доплатах можно узнать в соответствующем разделе сайта или при личном обращении в Управление

Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ, либо позвонив по телефону горячей линии.

16 февраля 2018 года в Управлении ПФР по г.Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ прошло итоговое собрание трудового коллектива «О результатах работы управления ПФР в 2017 году и основных направлениях деятельности на 2018 год» с участием начальника отдела организации администрирования страховых взносов Отделения ПФР по Республике Татарстан Э.Ю. Тынчеровой, заместителя руководителя исполнительного комитета Зеленодольского муниципального района Г.Н.Нуриевой, представителей налоговой инспекции, службы судебных приставов, ЗАГСА, доставочных учреждений, СМИ.

Начальник Управления ПФР по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ А.В.Сабурский выступил с докладом об итогах работы управления за 2018 год и основных направлениях деятельности на 2019 год. Было акцентировано внимание на приоритетных задачах, поставленных перед управлением:

- обеспечение полноты и актуальности сведений персонифицированного учета;
- строгое соблюдение всех норм законодательства и сроков по назначению и выплате пенсий;
- повышение качества государственных услуг, предоставляемых населению и страхователям.

Руководителем клиентской службы в Верхнеуслонском районе Анисимовой Э.Н. проведен анализ работы за 2018 год клиентской службы, отмечены основные задачи на 2019 год.

Руководитель клиентской службы Степанова К.В. поделилась опытом работы по предоставлению государственных услуг в электронном виде.

По итогам собрания поставлены основные задачи перед управлением ПФР на 2019 год. Прошло награждение работников наградами РФ.

В целом Пенсионный фонд ежегодно стремится к тому, чтобы повышать качество обслуживания граждан, предоставлять государственные услуги в более короткие сроки, расширять способы и формы их оказания. Добиваться этого во многом удастся за счет развития информационной системы Пенсионного фонда и удаленного обслуживания через личные электронные кабинеты граждан, что, с одной стороны, делает получение услуг более простым и удобным, а с другой, снижает расходы Фонда, связанные с предоставлением услуг.

2.2. Анализ предоставляемых государственных электронных услуг в организации

Услуги Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ в электронном виде представлены на рисунке 5.



Рисунок 5 – Услуги Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ в электронном виде

Количество граждан Зеленодольского и Верхнеуслонского районов РТ, пользующихся порталами государственных услуг, в 2018 году достигло 350 тысяч человек. Динамика пользователей электронных услуг в Зеленодольском и Верхнеуслонском районах РТ представлена на рисунке 6.

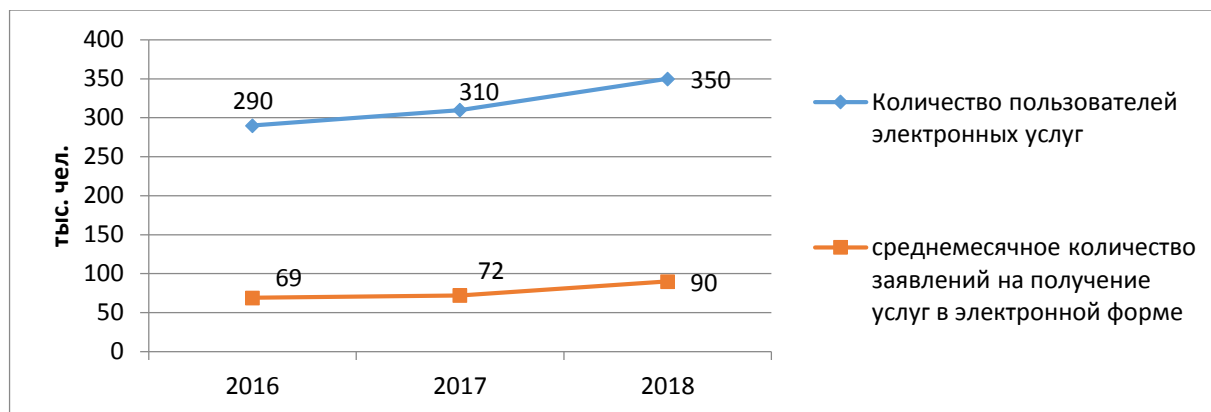


Рисунок 6 – Динамика пользователей электронных услуг в Зеленодольском и Верхнеуслонском районах РТ, 2016-2018 гг.

Доля услуг, предоставленных в электронном виде, от общего количества оказанных услуг, в 2018 году составило 15%. Доля граждан, использующих механизмы получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в 2018 году составила 7%.

В первом полугодии 2018 года в Управлении Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ рассмотрено 3094 обращений граждан, что в сравнении с аналогичным периодом 2017 года меньше на 16% (2017г. – 3616; 2016г. – 3495) (рисунок 7).

Из вышестоящих организаций за 2018 период поступило 399 обращений граждан;

Зарегистрировано 167 обращений в интернет-приемной официального сайта Зеленодольского муниципального района в составе портала муниципальных образований Республики Татарстан;

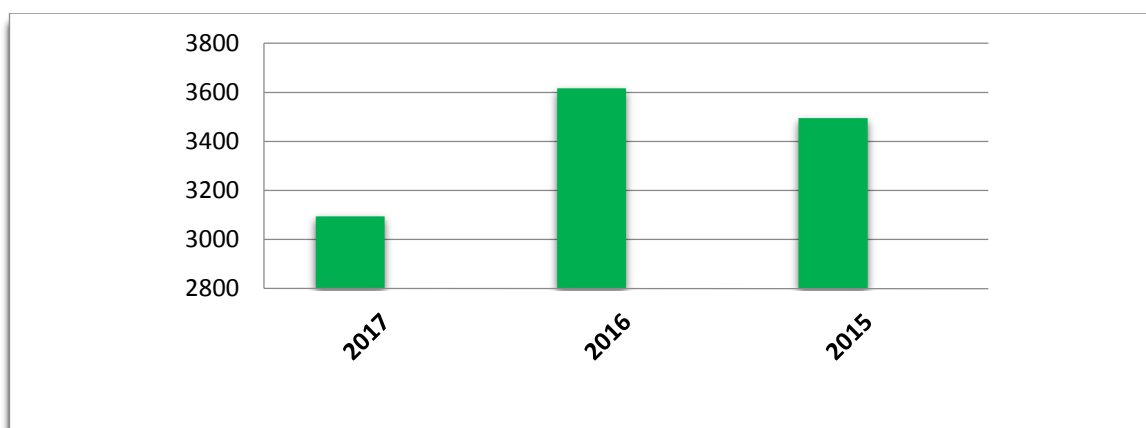


Рисунок 7 – Количество обращений граждан в Управление Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ

Поступило 401 обращение посредством государственной информационной системы Республики Татарстан «Народный контроль»;

Всего 511 обращений – на телефон «Горячей линии» Зеленодольского муниципального района (кроме того по 2167 обращениям, поступившим на «Горячую линию», даны устные разъяснения);

Поступившие 38 обращений на сайт газеты «Зеленодольская правда» в рубрику «Новости Зеленодольска».

Всего начальником Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ на личном приеме принято 307 граждан (таблица 3).

В связи с прекращением рассмотрения и регистрации в системе «Электронного документооборота» обращений, размещенных на сайте «Новости Зеленодольска» с апреля текущего года, количество обращений данного вида сократилось. Вопросы, озвучиваемые на сайте, дублируются в других видах обращений, таких как «Народный контроль», «Горячая линия».

Сервис «Народный контроль», ставший популярным среди населения, предоставляет возможность получить ответ (решить вопрос) в кратчайшие сроки. Количество уведомлений, поступивших в данную государственную информационную систему РТ, увеличилось; рост количества обращений в отчетном периоде составил 3%.

Таблица 3 – Структура обращения граждан в Управление Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ

Всего обращений, поступивших:	1 полугодие 2018 года	1 полугодие 2017 года	1 полугодие 2016 года
	3094	3616	3495
на телефон «Горячей линии»	511 (16,5%)	771 (21,3%)	1083 (30,9%)
в ГИС РТ «Народный контроль»	401 (13%)	362 (10%)	177 (5%)
из вышестоящих органов	399 (12,9%)	442 (12,2%)	329 (9,4%)
на личном приеме	219 (7%)	296 (8,2%)	307 (8,8%)
Через портал госуслуг	167 (5,4%)	275 (7,6%)	252 (7,2%)
на сайте «Новости Зеленодольска»	38 (1,2%)	147 (4%)	294 (8,4%)

По итогам первого полугодия 2018 года в системе «Народный контроль» решено 330 заявок (68,2%).

Традиционно, наибольшую активность проявляют жители сельских поселений, расположенных в максимальной близости к городу Зеленодольску, а также жители населенных пунктов с высоким уровнем жизни и наибольшим количеством населения:

- пгт Васильево – 97 обращений (27,8% от общего количества обращений жителей сельской местности);
- Октябрьское сельское поселение – 54 обращения (15,5%);
- пгт Нижние Вязовые – 51 обращение (14,6%);
- Осиновское сельское поселение – 51 обращение (14,6%);
- Айшинское сельское поселение – 21 обращение (6%);
- Раифское сельское поселение – 16 обращений (4,6%);
- Большеключинское сельское поселение – 11 обращений (3,2%);
- Новопольское сельское поселение – 10 обращений (2,9%);
- Нурлатское сельское поселение – 7 обращений (2%);
- Большеякинское сельское поселение – 4 обращения (1,1%);

- Большекургузинское, Молвинское, Акзигитовское, Бишинское, Мамадыш-Акиловское, Утяшкинское, Большеширданское, Кугушевское, Русско-Азелеевское сельские поселения – менее 3-х обращений;

- Большеачасырское, Кугеевское, Нижнеураспугинское и Свияжское сельские поселения – обращений не поступало.

В рамках данной работы проведено исследование «Государственные сервисы ПФР в рамках информатизации общества и малого бизнеса».

Цель проекта: изучение качества предоставляемых госуслуг Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ для физических лиц и предпринимателей.

Основные задачи – выявить:

- охват населения и предпринимателей электронными услугами;
- отношение предпринимательского сообщества к электронным услугам, удобства предоставления Управлением информации от предпринимателей;

- отношение граждан к работе Управления по внедрению информационных технологий;

- удобство использования электронных сервисов и их качества, в том числе полноты представленной информации.

Объектами исследования стали ИТ-разработки федеральных ведомств, с которыми работают как предприниматели, так и физические лица, – личные кабинеты, созданные Пенсионным фондом России.

В исследовании принимали участие более трехсот предпринимателей, было опрошено 1,5 тысячи физических лиц. Респондентам было предложено ответить на вопросы, касающиеся качества электронных сервисов (Личных кабинетов) Пенсионного фонда, оценить удобство регистрации для получения доступа к данным, удобство использования и качество интерфейсных решений, частоту использования данных сервисов (рисунок 8).



Рисунок 8 – Характеристика респондентов

Социологическая часть исследования проводилась среди предпринимателей – представителей малого и среднего бизнеса, а также физических лиц, подтвердивших факт использования «кабинетов» от ПФР.

Согласно результатам предварительного опроса, пользуются «Личным кабинетом плательщика» от ПФР 13% организаций. Остальные используют коммерческие аналоги данных сервисов.

1. Общий уровень удовлетворенности предпринимателей качеством электронных сервисов ПФР. Большинство предпринимателей выразили общую удовлетворенность «Личными кабинетами» от ПФР. Позитивную оценку сервису Пенсионного фонда поставили 78% (рисунок 9).

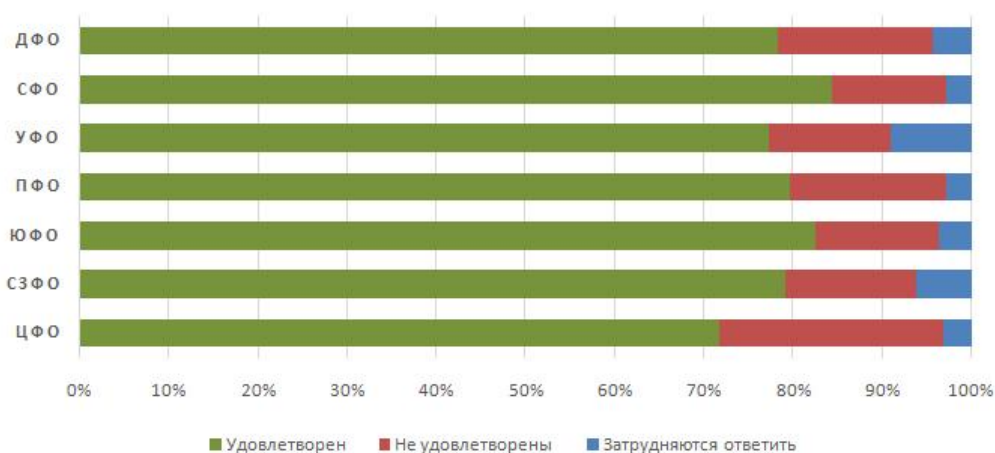


Рисунок 9 – Общий уровень удовлетворенности предпринимателей личным кабинетом плательщика ПФР

2. Простота и удобство регистрации в личных кабинетах электронных сервисов ПФР. 77% опрошенных предпринимателей не испытали

затруднений при регистрации в терминале ПФР. 14% пожаловались на неудобство и длительность регистрации в личном кабинете.

Сложности возникли у 9% при регистрации на портале ПФР (рисунок 10).



Рисунок 10 – Простота и удобство регистрации в Личном кабинете ПФР

3. Простота использования и удобство интерфейсных решений электронных сервисов ПФР.

В ПФР личный кабинет показался неудобным только 3% опрошенных. 9-10% отметили небольшие проблемы в работе с системой. 87% предпринимателей остались удовлетворены интерфейсом «Личного кабинета» (рисунок 11).



Рисунок 11 – Простота использования и удобство интерфейса Личного кабинета ПФР

4. Частота использования предпринимателями электронных сервисов ПФР.

Более одного раза в месяц пользуются «Личным кабинетом» от ПФР 91%. И только 3% предпринимателей открывают «личные кабинеты» меньше одного раза в месяц (рисунок 12).



Рисунок 12 – Частота обращений предпринимателей к Личному кабинету ПФР

5. Отношение предпринимательского сообщества к качеству услуг после начала использования электронных сервисов.

94% пользователей «личного кабинета плетельщика» сказали, что стали лучше относиться к электронным государственным услугам. Отношение к услугам в электронном виде ухудшилось у 2% пользователей ПФР. Не изменили своего отношения к госуслугам 3% опрошенных.

Физические лица

1. Общий уровень удовлетворенности граждан (физических лиц) качеством электронных сервисов ПФР.

89% респондентов положительно отзывались о «Личном кабинете застрахованного лица». Негативный опыт использования сервиса ПФР констатировали 5% респондентов (рисунок 13).



Рисунок 13 – Удовлетворенности сервисом ПФР

2. Простота и удобство регистрации в личных кабинетах электронных сервисов ПФР.

Процедура регистрации в рассматриваемых электронных сервисах не вызвала серьезных затруднений у большинства респондентов: 87% положительно охарактеризовали свой опыт регистрации в «Личном кабинете застрахованного лица». Количество респондентов, негативно охарактеризовавших свой опыт – 5% заявили о сложной, долгой и неудобной процедуре регистрации в сервисе ПФР (рисунок 14).

Простота и удобство регистрации в Личном кабинете застрахованного лица ПФР



Рисунок 14 – Простота и удобство регистрации в Личном кабинете ПФР

3. Простота использования и удобство интерфейсных решений электронных сервисов ПФР.

Большинство респондентов дали положительную оценку интерфейсным решениям личных кабинетов ПФР, 90% подтвердили факт отсутствия значимых проблем и удобства пользования «Личным кабинетом застрахованного лица». Доля недовольных сервисом – 5% (рисунок 15).



Рисунок 15 – Простота использования и удобство интерфейса Личного кабинета ПФР

4. Частота использования гражданами электронных сервисов ПФР.

Большинство респондентов пользуются услугами личных кабинетов ПФР реже 1 раза в месяц – 81% пользователей «Личного кабинета застрахованного лица» подтвердили, что обращаются к сервису реже 1 раза в

месяц. Более 10% респондентов отметили, что посещают «Личный кабинет застрахованного лица» чаще 1 раза в месяц (рисунок 16).

**Частота обращений предпринимателей к
Личному кабинету застрахованного лица ПФР**

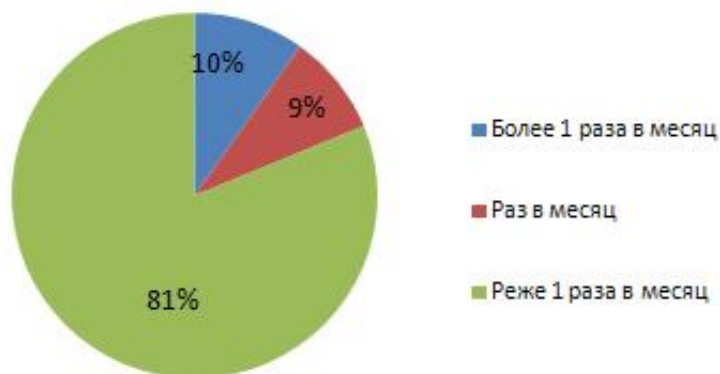


Рисунок 16 – Частота обращений к личному кабинету

5. Отношение граждан к качеству госуслуг после начала использования электронных сервисов.

Об улучшении отношения к качеству госуслуг заявили 93% пользователей «Личного кабинета застрахованного лица». 3% респондентов разочаровалось в электронных услугах после использования сервиса от ПФР. 3% пользователей сервисов ПФР не изменили своего отношения к электронным услугам (рисунок 17).

Упоминаемость «Кабинета застрахованного лица» в СМИ в первом квартале 2019 года составила 3449 сообщений. Показательным для ПФР стал февраль, когда было зафиксировано более 1700 сообщений в прессе.

Отношение к качеству госуслуг после начала использования сервиса ПФР

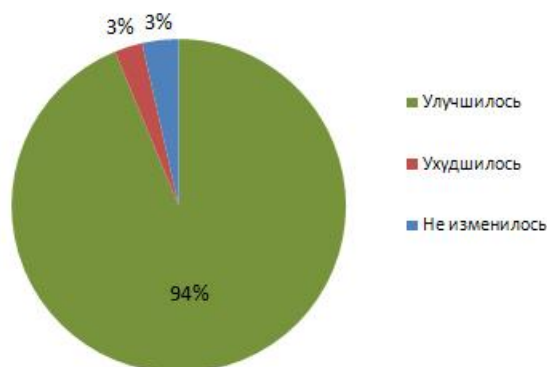


Рисунок 17 – Отношение к качеству госуслуг после начала использования сервиса ПФР

Сервис представлен, как в федеральных, так и региональных примерно в одинаковом соотношении. Упоминания «Личного кабинета застрахованного лица» присутствовали также и в зарубежной прессе. Уровни источников преимущественно региональные и составляют более 90% всех сообщений (рисунок 18).

Личный кабинет застрахованного лица



Рисунок 18 – Источники упоминания «Личного кабинета застрахованного лица»

Анализ (плюсы и минусы) электронных государственных услуг, предоставляемых Управлением Пенсионного фонда РФ по городу

Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Плюсы и минусы электронных государственных услуг, предоставляемых Управлением Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ

Плюсы	Минусы
Простота и удобство получения услуги – нет необходимости посещать учреждения и организации лично, а также выходить из дома или покидать рабочее место	Не все государственные услуги доступны на портале в электронной форме
Быстрота получения услуг - получение результата за меньшее время	Возможные ошибки в работе портала
Сокращение количества требуемых для получения услуги документов	Отсутствие мобильного приложения для пользователей государственных услуг
Возможность отслеживать статус поданных запросов – информирование граждан на каждом этапе	Отсутствие электронного архива документов
Возможность в любое время мгновенно обратиться в службу поддержки, в том числе и через интернет, в случае возникновения трудностей	
Преимущества для работодателей – использование интерактивного портала ПФР	
Многие моменты взаимодействия работодателя и сотрудников также упрощаются с помощью сайта ПФР	

Из минусов отмечено, что не все государственные услуги доступны на портале в электронной форме. Однако, стоит отметить, что специалисты регулярно проводят обновление портала и добавляют новые услуги. Возможные ошибки в работе портала, которые все же не так часты и регулярно исправляются специалистами службой поддержки.

Резюмируя вышесказанное, необходимо заметить, что преимущества электронных государственных услуг, предоставляемых Управлением Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ и их использование значительно перекрывают немногочисленные минусы.

Предприниматели Зеленодольского и Верхнеуслонского районов РТ (малый и средний бизнес) пользуются «кабинетами» не активно. Всего 15% подтвердили, что хотя бы один раз использовали именно эти сервисы, а не

программы сторонних разработчиков. При этом практически 90% респондентов удовлетворены качеством данного сервиса. Он им кажется удобным и функциональным.

Иначе обстоит дело с востребованностью сервиса физическими лицами. Почти 50% жителей Зеленодольского и Верхнеуслонского районов РТ регулярно используют данный сервис. Несмотря на то, что «Личный кабинет застрахованного лица» был запущен в январе 2015 года, регистрации в сервисе начались весьма активно. Респонденты отмечают удобство навигации и регистрации, а также общее позитивное отношение к сервису от ПФР.

Исследование медиа-активности СМИ показало увеличенный интерес журналистов к электронным сервисам от ПФР. Если интерес к «Личному кабинету застрахованного лица» можно объяснить недавним запуском сервиса, то «Личный кабинет плательщика» удерживает внимание прессы с момента запуска в 2013 году. Издания разных уровней менее активно освещают остальные электронные сервисы, т.к. вопрос пенсий имеет большую социальную значимость. Население больше интересуется, какие социальные выплаты они будут получать в будущем.

3. МЕРОПРИЯТИЯ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ В УПРАВЛЕНИИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РФ ПО ГОРОДУ ЗЕЛЕНОДОЛЬСКУ, ЗЕЛЕНОДОЛЬСКОМУ И ВЕРХНЕУСЛОНСКОМУ РАЙОНАМ РТ

3.1. Пути совершенствования предоставляемых государственных электронных услуг

Республика Татарстан на сегодняшний день является одним из двух лидеров в России среди 53 регионов-миллионников, в которых граждане чаще других подают заявления о назначении и доставке пенсий через Интернет.

Организация качественного предоставления госуслуг и популяризация разработанных электронных сервисов, предоставляемых гражданам, остается основной задачей Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ.

Управлению Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ рекомендуется по примеру ряда регионов представить мобильное приложение, позволяющее получать информацию о состоянии своего индивидуального лицевого счета в ПФР, проверять перечисленные страховые взносы, а также записываться на прием и заказывать нужные документы.

Мобильное приложение Пенсионного фонда предоставляет еще более удобный доступ к ключевым электронным услугам и сервисам Личного кабинета ПФР для граждан. Используя его, всю необходимую информацию Пенсионного фонда можно получить максимально быстро. Мобильное приложение бесплатное и оно доступно для смартфонов и планшетов с операционной системой iOS и Android.

Для входа в приложение необходимо ввести четырехзначный пин-код и пройти авторизацию с помощью подтвержденной учетной записи на портале госуслуг. В дальнейшем вход в приложение осуществляется через этот пин-код. В приложении реализована технология Touch ID – для удобства входить в приложение можно по отпечатку пальца.

С помощью приложения пользователи могут получить информацию о состоянии своего индивидуального лицевого счета в Пенсионном фонде, данные о назначенной пенсии и социальных выплатах, проверить перечисленные работодателем страховые взносы, записаться на прием или заказать необходимые документы.

В приложение добавлен персонифицированный пенсионный калькулятор. В нем можно рассчитать пенсионные баллы за год и рассчитать размер будущей пенсии. У авторизованных пользователей он уже учитывает сформированный стаж и баллы, что упрощает заполнение полей с личной информацией. С его помощью можно рассчитать условный размер будущей пенсии, понять, как формируется пенсия и как на её размер влияют факторы: размер заработной платы, продолжительность страхового стажа, отпуск по уходу за ребёнком и др.

Качественное и быстрое предоставление государственных услуг – одна из важнейших задач Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ. Сегодня вся информация о состоянии индивидуального лицевого счета в ПФР, перечисленные работодателем страховые взносы, а также возможность заказать нужные документы и записаться на прием к специалисту – все это должно быть в телефоне пользователя. Эти услуги можно получить через мобильное приложение в режиме «здесь и сейчас».

Следующее предложение касается создания электронного архива.

Деятельность УПФР тесно связана с частым обращением к архивным данным. Поэтому важна сохранность и удобная систематизация этих материалов.

Перевод в электронный вид выплатных дел граждан (документов, на основании которых начисляется пенсия и иные социальные выплаты) является одним из приоритетных направлений развития Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ., так как данные дела относятся к документам длительного хранения (от 50 лет), а значит, в бумажном виде отнимают наибольшие ресурсы на их сохранение и обработку. Для хранения таких электронных копий документов используются электронные архивы.

Электронный архив – это информационная система, предоставляющая многопользовательский доступ к электронным документам. Электронный архив может выполнять функции, представленные на рисунке 19.

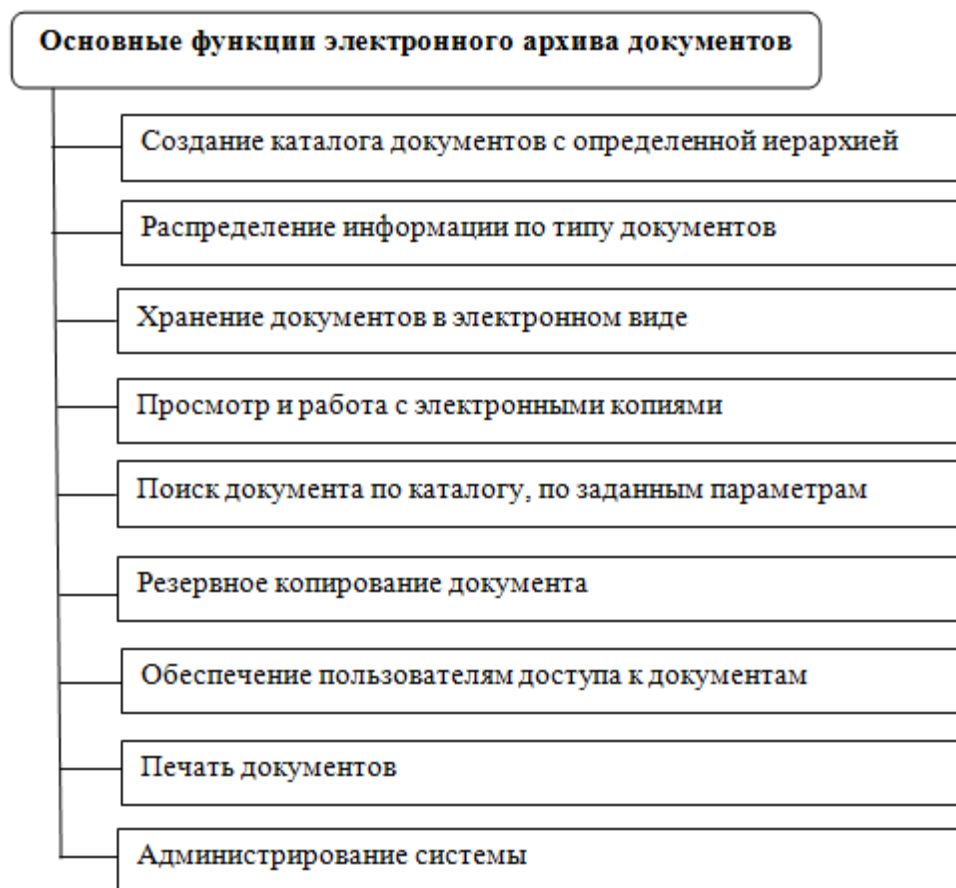


Рисунок 19 – Функции электронного архива документов

Электронный архив удобен тем, что содержит отсканированные версии всех оригинальных материалов. В любой момент существует возможность извлечь из архива копию, для этого нужны основания и права доступа.

Основным преимуществом внедрения электронного архива для Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ является возможность экономии физического пространства в организации. Сейчас в Управлении Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ существует два архивных помещения, которые занимают значительную площадь. С появлением электронного архива документов сократятся расходы на арендную плату и обслуживание помещений архива.

3.2. Предложения по рекомендуемым государственным электронным услугам

Являясь одним из лидеров по количеству предоставляемых государственных услуг населению, Пенсионный Фонд России, как и Управление Пенсионного фонда РФ по городу Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ, старается и дальше максимально упрощать гражданам путь к их получению, но Управлению ПФР необходимы следующие предложения по улучшению предоставляемых государственных электронных услуг.

Первое мероприятие – бесплатное приложение ПФР, доступное для платформ iOS и Android, дает возможность пользователям мобильных устройств воспользоваться ключевыми функциями, которые представлены в Личном кабинете на сайте Пенсионного фонда.

Представим подробную инструкцию установки мобильного приложения ПФР.

Начало использования. Для того, чтобы зайти и пользоваться приложением, нужно ввести пин-код, состоящий из четырех цифр, и авторизоваться при помощи подтвержденного аккаунта на портале государственных и муниципальных услуг. Без него применение будет сильно ограничено: многие сервисы доступны исключительно подключенным к единой системе идентификации.

Подтверждение учетной записи портала проходит в несколько этапов. После введения личных данных и информации из документов делается запрос на получение уникального кода активации аккаунта.

Для входа в приложение необходимо ввести четырехзначный пин-код и пройти авторизацию с помощью подтвержденной учетной записи на портале госуслуг. Подтвердить упрощенную или стандартную учетную запись можно в офисах Почты России, Ростелекома или клиентских службах Пенсионного фонда (рисунок 20).

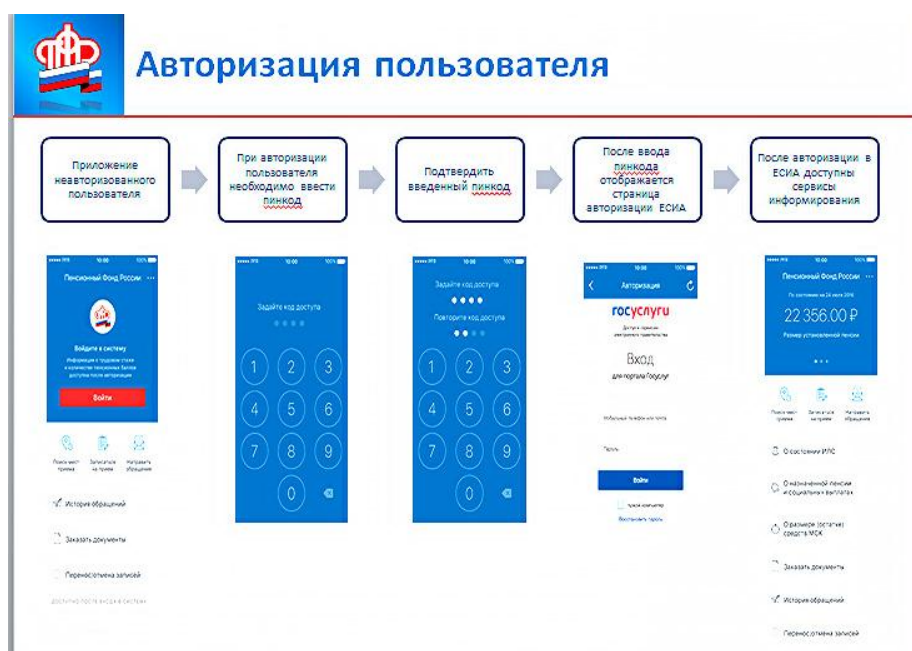


Рисунок 20 – Авторизация пользователя

Для проведения регистрации лишь вводятся имя и фамилия клиента, его контактный телефон. Вверху появится и станет активной кнопка «Зарегистрироваться». При наличии учетной записи у гражданина, авторизация осуществляется через «Вход» в нижней части экрана по мобильному телефону и придуманному паролю.

После того как вход завершен, появляется окно для кода доступа к сети. Важно запомнить набранную комбинацию цифр, потому что потом она неоднократно еще пригодится. Последующие входы в приложение проводятся только по коду, логин и пароль будут уже не важны. Важно, что в системе предусмотрена возможность смены пин-кода.

В дальнейшем вход осуществляется через этот пин-код. Пенсионный фонд первый среди госведомств реализовал механизм авторизации в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) с помощью пин-кода (рисунок 21).

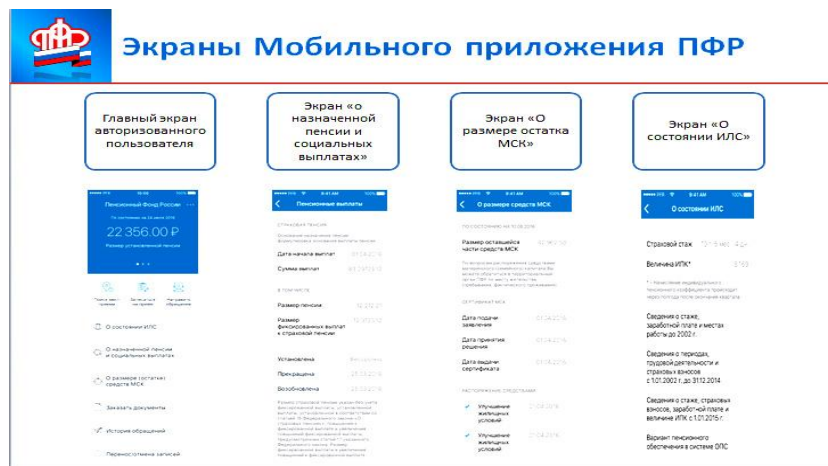


Рисунок 21 – Экраны мобильного приложения ПФР

Таким образом, без процедуры регистрации приложение будет функционировать, но вот объем предоставляемых услуг будет очень ограничен.

Функции приложения. При помощи новой мобильной программы каждый зарегистрированный в ней гражданин может узнать состояние своего персонифицированного счета. Так, там содержится информация об уровне индивидуального пенсионного коэффициента (количестве баллов), суммарном стаже, назначенных или полагающихся выплатах, их размере. Отражается и история обращений застрахованных лиц в организацию.

Одно из последних нововведений в приложении – это пенсионный калькулятор. Он позволяет разобраться в запутанной системе исчисления пенсионных выплат. С его помощью гражданин может рассчитать размер своей пенсии на основании стоимости ИПК текущего года. Программа помогает определить факторы увеличения пенсии, посчитать страховой стаж, отдельные периоды трудовой и иной деятельности, входящей в него.

С помощью приложения можно получить сведения о состоянии своего счета в ПФР – то есть о накопленных пенсионных баллах и стаже; о

назначенной пенсии или социальной выплате, размере материнского капитала; истории своих обращений в ПФР (рисунок 22).



Рисунок 22 – «О состоянии индивидуального лицевого счета»

В то же время ряд услуг, доступных через приложение, доступен и без авторизации на портале госуслуг. Так, с использованием службы геолокации приложение найдет ближайшую клиентскую службу Пенсионного фонда или МФЦ и предоставит возможность записаться на прием. Помимо этого через приложение можно заказать необходимые справки и документы, а также направить обращение в ПФР (Приложение Е).

Функции, доступные без авторизации:

- служба геолокации помогает найти ближайшее отделение ПФ РФ, в котором организовано обслуживание населения;
- возможность записаться на консультацию или прием в ПФР;
- заказ справок и других документов, направление письменного обращения в организацию.

Специалисты и пользователи отмечают несколько крупных преимуществ, подтверждающих пользу нововведения. К ним относятся:

- удобство – теперь за многими услугами не нужно ходить в Пенсионный фонд. Достаточно лишь оставить заявку в электронном формате;

- легкость – программа достаточно проста. Достаточно простой интерфейс понятен каждому пользователю;

- безопасность – вход проводится через единую систему аутентификации. Персональные данные клиента, как регламентирует федеральный закон, защищаются от утечки и хищения.

Итак, разработанная Пенсионным фондом программа на мобильные средства связи – это продуманный шаг к устройству надежного взаимодействия между ПФР и гражданами государства, застрахованными лицами. Широкий перечень доступных услуг в режиме on-line представляет собой меру по оптимизации работы организации и экономии времени граждан.

Подтвердить упрощенную или стандартную учетную запись должно быть можно в Клиентских службах Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ. Ряд услуг, доступных через приложение, можно получить и без авторизации на портале госуслуг: записаться на прием, направить обращение в ПФР, заказать документы.

Для того чтобы направить обращение в Пенсионный фонд, необходимо: указать Отделение ПФР, выбрав его в соответствующем списке; выбрать Управление ПФР; ввести тему обращения из предложенных вариантов; указать необходимую услугу; ввести личные данные – ФИО и СНИЛС; написать текст обращения; нажать кнопку «Отправить».

Можно выбрать способ получения ответа – посредством электронной почты или же почтовым отправлением. Нужно помнить, что ответы, которые содержат персональные данные, могут быть направлены только стандартным письмом по почте.

Для того чтобы заказать документы, нужно: выбрать из списка субъект Российской Федерации; указать районный филиал из выпадающего перечня; ввести личные данные – ФИО, СНИЛС, номер телефона; выбрать из списка

необходимый документ; указать дату приема в Управлении ПФР для получения готовых документов; нажать кнопку «Заказать документы».

Следующее мероприятие – создание электронного архива.

На рисунке 23 представлена типовая схема организации электронного архива документов.



Рисунок 23 – Типовая схема организации электронного архива документов

Для создания электронного архива документов в Управлении Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ возможно использование всех видов сканеров, но наиболее оптимальным будет использование протяжного (поточного) сканера, так как он предназначен для работы с большим объемом документов, а это основное необходимое свойство.

Электронный архив в Управлении Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ можно разработать и внедрить несколькими способами: самостоятельно, разработав собственную компоненту «Электронный архив пенсионных дел» на муниципальном уровне; используя уже готовые компоненты с привлечением специализированных организаций.

В таблице 5 представлено сравнение возможных вариантов создания электронного архива в УПРФ.

Таблица 5 – Возможные варианты создания электронного архива в Управлении Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ

Параметры	Самостоятельное создание архива	Специализированные организации
Проведение работ	На основе создания производственного участка в структуре организации, то есть, опираясь на собственные силы.	Использование производственных мощностей специализированных организаций, занимающихся внедрением, развитием и дальнейшим техническим сопровождением систем электронного архива.
Преимущества	Время размещения документа в архиве минимально. Квалификация сотрудников, которые будут вводить документы в электронный архив, увеличится.	Ответственность за качественное выполнение работ лежит на профессиональной организации. Качество информационного ресурса высокое и контролируемое. В любой момент можно предъявить претензию, в соответствии с которой контрагент переделает работу.
Недостатки	Нагрузка на каждого сотрудника, которому придется вводить документы, возрастет. Начальные вложения на организацию участков ввода будут высокими (стоимость оборудования, ПО, обучение). Трудно обеспечить качество информационного ресурса на высоком уровне	Следует учесть возможные риски и увеличение стоимости работ.
Масштабируемость	При такой организации участка ввода оказывается очень слабой и может быть реализована только посредством дополнительных затрат (отсутствие «облачных» технологий).	При возникновении необходимости перевода дополнительного объема документов привлекаемая организация всегда сможет обработать данное количество документов, или сократить сроки ввода перед окончательной проверкой и введением в электронный архив.

Проанализировав таблицу 5 можно сделать вывод, что создание электронного архива с помощью привлечения специализированных организаций более рациональное решение.

3.3. Эффективность предлагаемых мероприятий

Являясь одним из лидеров по количеству предоставляемых государственных услуг населению, Пенсионный Фонд России, старается и дальше максимально упрощать гражданам путь к их получению. Поэтому ведомство продолжает расширение электронных сервисов, позволяющих получать услуги ПФР, не выходя из дома.

Отметим, что электронные сервисы ПФР доступны не только на сайте Пенсионного фонда и портале госуслуг, но в мобильном приложении для смартфонов.

Единая государственная информационная система социального обеспечения (ЕГИССО ПФР) – это единая государственная информационная система социального обеспечения. Ее разработчиком выступает Пенсионный фонд РФ. Система позволит объединить данные из множества ведомств, упростить порядок получения информации и ускорить ее передачу.

Новый сервис позволит решить следующие задачи:

- анализ работы различных учреждений в социальной области;
- оказание адресной помощи лицам, которые в ней нуждаются;
- расширение видов социальной гарантии для населения;
- планирование федерального и регионального бюджета;
- получение сведений по стране и региону;
- создание общей базы данных;
- организация электронного взаимодействия между ведомствами;
- информирование граждан о мерах соцподдержки.

Классификатор мер социальной защиты ЕГИССО позволяет унифицировать данные меры. Каждая ее разновидность имеет определенный код. В базу данных включены пенсии, доплаты к ним, страховые выплаты, социальные пособия, компенсации, субсидии, льготы, помощь в натуральном виде, услуги социального вида.

Дополнительно указывается источник финансирования и льготная категория (пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи и иные).

Преимуществом системы является ее универсальность и доступность для всех граждан. Полноценный запуск системы состоялся с начала 2018 года.

На текущий момент завершена разработка платформы и проводится реализация мероприятий по внедрению ЕГИССО ПФР 2017 года. Активно ведется подключение к системе органов государственной власти, которые станут источником и потребителем сведений.

Работы продолжаются в регионах, где необходимо изменить местные правовые акты с целью передачи данных в систему, проанализировать местные меры социальной поддержки с имеющимися в классификаторе.

Создание ЕГИССО состоялось в соответствии с ФЗ №388 от 29.12.2015. Сроки запуска сервиса устанавливает правительственное постановление №181 от 14.02.2017.

Концепция новой системы состоит в предоставлении гражданам сведений касательно различных видов социальной поддержки. В итоге сократится время оформления льгот и выплат, поскольку для проведения процедуры не придется выжидать длинные очереди в государственных организациях.

Все сведения будут собираться в ЕГИССО в единую базу на основании СНИЛС – номера лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования. Зарегистрироваться в системе может каждый гражданин. Вход в аккаунт выполняется со стационарного компьютера, ноутбука или через мобильное устройство.

После входа в систему гражданин сможет узнать о мерах соцподдержки, предоставленных ранее или в настоящее время. Также ему дается возможность ознакомиться с вариантами помощи, на которую он имеет право. При необходимости можно заполнить и отправить заявление на получение такой поддержки.

Повышенное внимание планируется оказать гражданам, которые нуждаются в дополнительной помощи от государства. Это ветераны, граждане с инвалидностью, многодетные или малоимущие семьи.

В течение 2016 года Пенсионный фонд по решению правительства занимался разработкой сервиса, который позволит оказать социальную поддержку гражданам с инвалидностью. В результате был создан Федеральный реестр инвалидов.

Целью создания реестра стало повышение качества жизни для лиц, имеющих серьезные проблемы со здоровьем. Данная система также повысит эффективность государственных органов в сфере оказания услуг данной категории граждан.

Сайт федерального реестра инвалидов sfri.ru находится на завершающем этапе разработки. Граждане могут зайти в свой личный кабинет, где содержатся сведения о группе, причине, сроке инвалидности, дате ближайшего освидетельствования, мероприятиях программы реабилитации и другую полезную информацию.

С мая 2017 года гражданин может посмотреть сведения касательно выдачи средств реабилитации. Чтобы получить доступ к персональному аккаунту, нужно зарегистрироваться в системе госуслуг. Если регистрация уже проведена, то необходимо ввести свой логин и пароль.

Для подтверждения регистрации потребуется ввести СНИЛС и паспортные реквизиты. После этого гражданин может пользоваться всей предоставленной информацией и электронными услугами в онлайн-сервисе.

Меры поддержки предоставляются согласно программе реабилитации, разрабатываемой в индивидуальном порядке. В личном аккаунте также содержатся сведения о выдаче направлений на санаторное лечение.

Первый этап реализации программы завершился в 2016 году. В него входили работы по разработке базы данных и ее заполнению со стороны различных ведомств: Пенсионного фонда, Минздрава, фонда соцстрахования и прочих.

В конце декабря состоялась загрузка сведений в систему. Органы, ответственные за медико-социальную экспертизу, предоставили информацию о более 3 млн. человек, Фонд соцстрахования передал сведения о выдаче средств реабилитации. В конце 1 квартала 2017 года поступила информация со стороны Минобрнауки.

В 2017 году планируется использовать базу данных ФРИ для предоставления инвалидам необходимых услуг без привлечения других ведомств.

С 21.08.2017 назначение пенсионного содержания в связи с инвалидностью проводится с учетом сведений, содержащихся в едином реестре. Нововведение действует для 12 регионов. Результаты работы системы тщательно проанализируют, прежде чем запустить ее на территории всей страны.

Основанием для разработки реестра является ФЗ №419 от 01.12.2014 и правительственное постановление №674 от 16.07.2016. Правила учета и использования сведений ФРИ регламентирует постановление №1506р от 16.07.2016.

На портале ПФР личный кабинет предоставляет гражданам получить в онлайн режиме следующую информацию:

- сумма пенсионного обеспечения;
- назначенные социальные выплаты;
- величина маткапитала;
- состояние пенсионного счета плательщика страховых взносов;
- о страховщике в области пенсионных накоплений.

В личном кабинете застрахованного лица подается заявка на получение определенных услуг:

- касательно назначения, доставки, изменения вида пенсии;
- получение срочной или разовой выплаты из пенсионных накоплений;
- назначение ЕДВ, изменение ее величины;

- оформление компенсации при уходе за несовершеннолетними гражданами;
- получение сертификата на маткапитал, подача заявления на его использование;
- выбор инвестиционного портфеля, замена страховщика или отказ от накопительной пенсии.

Юридические лица отслеживают через личный кабинет платежи в Пенсионный фонд, формируют необходимые платежные получения и квитанции.

Чтобы воспользоваться услугами личного кабинета, нужно пройти регистрацию на сайте. Зарегистрироваться можно при соблюдении следующего алгоритма:

- 1) сначала нужно зайти на официальную страницу ПФР – www.pfrf.ru. В нижней части страницы выбирается раздел «Личный кабинет гражданина»;
- 2) в правом верхнем углу выбирается раздел «Регистрация»;
- 3) на открывшейся странице вводится фамилия, имя, мобильный телефон или адрес электронной почты;
- 4) затем система пришлет код подтверждения, при введении которого активируется аккаунт. Для этого нужно перейти по ссылке, указанной в письме от ПФР;
- 5) в открывшемся окне вводится пароль. Его устанавливает гражданин, используя комбинацию букв и цифр;
- 6) для установления личности вводятся паспортные реквизиты и СНИЛС. Данные сведения проверяются ответственными ведомствами, после чего аккаунт считается подтвержденным.

Если гражданин уже зарегистрирован на сайте госуслуг, то повторно проходить процедуру не нужно. Вход в личный кабинет ПФР осуществляется по логину (мобильному телефону) и паролю.

На странице «Электронные услуги и сервисы ПФР» выбирается необходимый раздел касательно пенсий, социальных выплат, маткапитала, формировании прав на пенсию или управление пенсионными накоплениями.

Необходимая информация выводится непосредственно на странице или отправляется по электронной почте. Если необходимо отправить заявление, то выбирается соответствующий пункт, после чего заполняется представленная форма.

ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Государственная услуга характеризуется как деятельность по осуществлению задач, возложенных на исполнительный орган публичной власти федерального или регионального уровней, государственный внебюджетный фонд, а также на орган публичной власти местного уровня, реализующий на основе федерального или регионального закона переданное государственное полномочие.

Процедура оказания государственной услуги может быть условно разделена на следующие стадии:

- прием заявки от потребителя государственной услуги;
- обработка поступившей заявки на оказание государственной услуги;
- подготовка и сбор необходимой для оказания государственной услуги информации;
- подготовка результата оказания государственной услуги в виде итогового документа;
- выдача итогового документа как результата оказания государственной услуги потребителю.

Перевод государственных услуг в электронный формат осуществляется как в развитых, так и в развивающихся странах, и является необходимой составляющей электронного правительства.

Чтобы начать пользоваться порталом Госуслуги необходимо зарегистрироваться на сайте, это достаточно простой и быстрый процесс. При этом, зарегистрироваться на портале можно и без документов, однако, в таком случае, пользователь не получит доступ к большинству услуг.

В настоящее время в основном одобрен перечень из 25 приоритетных жизненных ситуаций для цифровой трансформации госуслуг (разработки суперсервисов). Для реализации каждого из 25 таких сервисов будет сформирована отдельная команда цифровой трансформации.

Каждый из сервисов имеет свои особенности. Данные услуги являются абсолютно бесплатными и доступны любому желающему. Воспользоваться сервисом могут граждане и страхователи. Организация услуг такова, что справиться с необходимым приложением сможет любой, даже самый неопытный пользователь. Обращение к данным видам помощи позволит гражданину и организациям получать необходимые сведения в режиме реального времени.

Ряд дополнительных услуг, предлагается страхователям и застрахованным лицам в личном кабинете.

Государственное учреждение – Управление Пенсионного Фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ – это крупная организация, сферой деятельности которой является оказание социальных услуг ее гражданам. Целью его создания было управление отчислениями и пенсионное обеспечение, однако на сегодняшний день спектр получаемых услуг существенно расширился.

Количество граждан Зеленодольского и Верхнеуслонского районов РТ, пользующихся порталами госуслуг в 2018 году достигло 350 тысяч человек.

Предприниматели Зеленодольского и Верхнеуслонского районов РТ (малый и средний бизнес) пользуются «кабинетами» не активно. Всего 15% подтвердили, что хотя бы один раз использовали именно эти сервисы, а не программы сторонних разработчиков. При этом практически 90% респондентов удовлетворены качеством данного сервиса. Он им кажется удобным и функциональным.

Иначе обстоит дело с востребованностью сервиса физическими лицами. Почти 50% жителей Зеленодольского и Верхнеуслонского районов РТ регулярно используют данный сервис. Несмотря на то, что «Личный кабинет застрахованного лица» был запущен в январе 2015 года, регистрации в сервисе начались весьма активно. Респонденты отмечают удобство навигации и регистрации, а также общее позитивное отношение к сервису от ПФР.

Исследование медиа-активности СМИ показало увеличенный интерес журналистов к электронным сервисам от ПФР. Если интерес к «Личному кабинету застрахованного лица» можно объяснить недавним запуском сервиса, то «Личный кабинет плательщика» удерживает внимание прессы с момента запуска в 2013 году. Издания разных уровней менее активно освещают остальные электронные сервисы, т.к. вопрос пенсий имеет большую социальную значимость. Население больше интересуется, какие социальные выплаты они будут получать в будущем.

Необходимы меры для увеличения доли электронных услуг, оказываемых Управлением Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ.

Качественное и быстрое предоставление государственных услуг – одна из важнейших задач Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ. Сегодня вся информация о состоянии индивидуального лицевого счета в ПФР, перечисленные работодателем страховые взносы, а также возможность заказать нужные документы и записаться на прием к специалисту – все это должно быть в телефоне пользователя. Эти услуги можно получить через мобильное приложение в режиме «здесь и сейчас». Следующее предложение касается создания электронного архива.

Концепция новой системы состоит в предоставлении гражданам сведений касательно различных видов социальной поддержки. В итоге сократится время оформления льгот и выплат, поскольку для проведения процедуры не придется выжидать длинные очереди в государственных организациях.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Российская Федерация. Конституция (1993). Конституция Российской Федерации : офиц. текст. – М.: Маркетинг, 2001. – 39 с.
2. Российская Федерация. Законы. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг ; федер. закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (последняя редакция)
3. Российская Федерация. Распоряжения Правительства. О дополнении списка электронных госуслуг : Распоряжение Правительства РФ от 19 января 2019 года №33-р
4. Башарина, О.В. Работа с Порталом государственных услуг Российской Федерации [Текст] / О.В. Башарина / метод. Рекомендации. – Челябинск, 2015. – 24 с.
5. Бочарова, О.В. Право социального обеспечения: учебное пособие [Текст] / О.В. Бочарова – Новочеркасск: ЮРГТУ, 2016. – 152 с.
6. Государственные и муниципальные услуги. Методология, инструментарий и опыт оценки удовлетворительности граждан [Текст]. – М.: Дело, 2015. – 186 с.
7. Государственное управление экономическими и социальными процессами [Текст] / Учебное пособие . – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 384 с.
8. Жильцов, Е.Н. Экономика и управление социальной сферой: Учебник для бакалавров [Текст] / Е.Н. Жильцов / Под ред. д. э. н., проф. Е. Н. Жильцова, д. э. н., проф. Е. В. Егорова. – М.: Дашков и К°, 2015. – 496 с.
9. Костюков, А.Н. Муниципальное право России: учебник / А.Н. Костюков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2015. – 689 с.
10. Матузов, Н.И. Теория государства и права [Текст] / Н.И. Матузова. – М.: Дело, 2014. – 296 с.
11. Орешин, В.П. Система государственного и муниципального управления: Учебное пособие [Текст] / В.П. Орешин. – М.: ИНФРА-М, 2015. – 320 с.

12. Авакян, Н.С. Повышение эффективности оказания государственных услуг [Текст] / Н.С. Авакян, О.В. Панина, Ж.К. Скакова // Актуальные проблемы и перспективы развития государственного управления: сборник научных статей по материалам ежегодной международной научно-практической конференции от 23 ноября 2013 г. – М.: Юстицинформ, 2014. – С. 18-24.

13. Арипова, Д. Зарубежный опыт процесса предоставления государственных услуг на основе ИКТ в ведущих странах мира [Текст] / Д. Арипова // Государственное и муниципальное управление. – 2018. - №5. – С. 39-44

14. Ахrameева, О.В. Российское сервисное государство: теоретические основы и государственная стратегия обеспечения частных и публичных интересов [Текст] / О.В. Ахrameева // Юридические исследования. – 2017. - № 4. - С. 1-28.

15. Волошина, М.А. О проблеме повышения качества предоставления электронных государственных услуг и формировании электронного правительства в российской федерации [Текст] / М.А. Волошина // Проблемы права. – 2015. - № 6 (54). – С. 85-88.

16. Волчинская, Е.К. Мифология электронных услуг [Текст] / Е.К. Волчинская // Законодательство. - 2015. - № 8. - С. 41-45.

17. Глушко, Е.К. Электронные услуги [Текст] / Е.К. Глушко // Копирайт. Вестник Российской академии интеллектуальной собственности. – 2017. - № 2. - С. 43-56.

18. Колесова, Т.М. Дефицит бюджета Пенсионного фонда Российской Федерации [Текст] / Т.М. Колесова // Молодой ученый. – 2015. - №9. – С. 629-632.

19. Круглова, И.Л. Описание электронных услуг и сервисов на сайте prfrf.ru [Текст] / И.Л. Круглова // Электронное правительство. Электронные услуги. – 2019. - №2. – С. 45-52.

20. Николаев, В. Структура управления организацией и факторы, её определяющие [Текст] / В. Николаев // Директор-0инфо. – 2019. - №3. – С. 19-24.
21. Николаев, В.Е. Правовая платформа построения электронного государства [Текст] / В.Е. Николаев // Информационное право. – 2017. – № 4. – С. 3-8.
22. Плятто, С.С. Электронное правительство и гражданин: особенности взаимодействия [Текст] / С.С. Плятто // Известия Саратовского университета – 2016. - №4. – С. 102-105.
23. Федосеева, Н.Н. Понятие и сущность концепции электронного государства [Текст] / Н.Н. Федосеева // Российская юстиция. – 2016. – № 11. – С. 6-10.
24. Об Автоматизированной информационной системе Пенсионного фонда [Электронный ресурс] / Портал государственных услуг. – URL: http://www.pfrf.ru/press_center~2015/02/11/84903 (дата обращения: 5.05.2019)
25. Одобрен перечень приоритетных «суперсервисов» [Электронный ресурс]. URL: <http://d-russia.ru/odobren-perechen-prioritetnyh-superservisov.html> (дата обращения: 5.05.2019)
26. Отличие системы электронного документооборота от электронного архива документов. [Электронный ресурс]. URL: <http://e-arch.ru> (дата обращения: 5.05.2019)
27. Памятка по преимуществу получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме [Электронный ресурс]. URL: <http://nizh.uszn52.ru/gosuslugi-001> (дата обращения: 5.05.2019)
28. Пенсионный фонд Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Портал государственных услуг. – URL: <http://www.pfrf.ru> (дата обращения: 5.05.2019)
29. Портал государственных услуг РФ [Электронный ресурс]. URL:// <https://www.gosuslugi.ru> (дата обращения: 5.05.2019)

30. Преимущества получения Госуслуг в электронном виде [Электронный ресурс]. URL: <http://gosuslugi-site.ru/preimushhestva> (дата обращения: 6.05.2019)

31. Развитие и становление пенсионных систем в России и за рубежом: мировой опыт vs российские реалии. [Электронный ресурс]: Центр изучения пенсионной реформы. URL: <http://rospens.ru/research/analytics/razvitie-i-ustanovlenie-pensionnykh-sistem-v-rossii-i-za-rubezhom-mirovoy-opyt-vs-rossiyskie-realii.htm>. (дата обращения: 5.05.2019)

32. Сайт Аналитического центра «Эксперт» [Электронный ресурс]. URL: <http://www.ekspert-sam.ru> (дата обращения: 5.05.2019)

33. Система показателей эффективности деятельности организации. [Электронный ресурс]. URL: http://studopedia.ru/11_221216_sistema-pokazateley-effektivnosti-deyatelnosti-organizatsii-vopros.html (дата обращения: 5.05.2019)

34. Управления Пенсионного фонда РФ по г. Зеленодольску, Зеленодольскому и Верхнеуслонскому районам РТ [Электронный ресурс]. URL: <http://old.pfrrt.ru/about/struktura-opfr-po-rt-i-organov-pfr-po-rt/upravleniya-pfr-po-respublike-tatarstan> (дата обращения: 5.05.2019)

35. Установление и выплата пенсий. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.finasafe.ru/infins-442-1.html> (дата обращения: 5.05.2019)

36. Характеристика и значение Пенсионного фонда в системе социального обеспечения России [Электронный ресурс]. URL: <http://www.deepfinance.ru/finances-4730-1.html>. (дата обращения: 5.05.2019)

37. Электронный архив: функции, преимущества, отличия. [Электронный ресурс]. URL: <http://orbrm.ru> (дата обращения: 5.05.2019)

38. Электронный архив Пенсионного фонда РФ. [Электронный ресурс]. URL: <http://elarchivo.ru/?p=1235> (дата обращения: 5.05.2019)

39. Электронные госуслуги – 2019 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения: 6.05.2019)

40. Cognitive Technologies займется развитием электронного архива ПФР. Электронный ресурс] / Издание о высоких технологиях. URL: <http://www.cnews.ru/news/line/cognitive> (дата обращения: 5.05.2019)

ПРИЛОЖЕНИЯ

ИНСТРУКЦИЯ

по охране и безопасности труда для сотрудников Аппарата Президента
Республики Татарстан

Настоящая инструкция разработана в соответствии с действующим законодательством и нормативно-правовыми актами в области охраны труда и может быть дополнена иными дополнительными требованиями применительно к конкретной должности или виду выполняемой работы с учетом специфики трудовой деятельности в конкретной организации и используемых оборудования, инструментов и материалов. Проверку и пересмотр инструкций по охране труда для работников организует работодатель. Пересмотр инструкций должен производиться не реже одного раза в 5 лет.

1. Общие требования безопасности.

1.1. К самостоятельной работе в качестве государственного служащего допускаются лица, имеющие соответствующее образование и подготовку по специальности, обладающие теоретическими знаниями и профессиональными навыками в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов, не имеющие противопоказаний к работе по данной профессии (специальности) по состоянию здоровья, прошедшие в установленном порядке предварительный (при поступлении на работу) и периодический (во время трудовой деятельности) медицинские осмотры, прошедшие обучение безопасным методам и приемам выполнения работ, вводный инструктаж по охране труда и инструктаж по охране труда на рабочем месте, проверку знаний требований охраны труда, при необходимости стажировку на рабочем месте. Проведение всех видов инструктажей должно регистрироваться в Журнале инструктажей с обязательными подписями получившего и проводившего инструктаж.

Повторные инструктажи по охране труда должны проводиться не реже одного раза в год.

1.2. Государственный служащий обязан соблюдать Правила внутреннего трудового распорядка, установленные режимы труда и отдыха; режим труда и отдыха инструктора-методиста определяется графиком его работы.

1.3. При осуществлении производственных действий на должности государственного служащего возможно воздействие на работающего следующих опасных и вредных факторов:

- нарушение остроты зрения при недостаточной освещённости рабочего места, а также зрительное утомление при длительной работе с документами и (или) с ПЭВМ;

- поражение электрическим током при прикосновении к токоведущим частям с нарушенной изоляцией или заземлением (при включении или выключении электроприборов и (или) освещения в помещениях;

- снижение иммунитета организма работающего от чрезмерно продолжительного (суммарно – свыше 4 ч. в сутки) воздействия электромагнитного излучения при работе на ПЭВМ (персональной электронно-вычислительной машине);

- снижение работоспособности и ухудшение общего самочувствия ввиду переутомления в связи с чрезмерными для данного индивида фактической продолжительностью рабочего времени и (или) интенсивностью протекания производственных действий;

- получение травм вследствие неосторожного обращения с канцелярскими принадлежностями либо ввиду использования их не по прямому назначению;

- получение физических и (или) психических травм в связи с незаконными действиями работников, учащихся (воспитанников), родителей (лиц, их заменяющих), иных лиц, вошедших в прямой контакт с экономистом для решения тех или иных вопросов производственного характера.

1.4. Лица, допустившие невыполнение или нарушение настоящей Инструкции, привлекаются к дисциплинарной ответственности и, при необходимости, подвергаются внеочередной проверке знаний норм и правил охраны труда.

2. Требования охраны труда перед началом работы.

2.1. Проверить исправность электроосвещения в кабинете.

2.2. Проверить работоспособность ПЭВМ, иных электроприборов, а также средств связи, находящихся в кабинете.

2.2. Проветрить помещение кабинета.

2.3. Проверить безопасность рабочего места на предмет стабильного положения и исправности мебели, стабильного положения находящихся в сгруппированном положении документов, а также проверить наличие в достаточном количестве и исправность канцелярских принадлежностей.

2.4. Уточнить план работы на день и, по возможности, распределить намеченное к исполнению равномерно по времени, с включением 15 мин отдыха (либо кратковременной смены вида деятельности) через каждые 45 мин. однотипных производственных действий, а также с отведением времени в объёме не менее 30 мин. для приёма пищи ориентировочно через 4-4,5 ч. слуха, памяти, внимания - вследствие ром для решения тех или иных вопросов производственного характера.

3. Требования охраны труда во время работы.

3.1. Соблюдать правила личной гигиены.

3.2. Исключить пользование неисправным электроосвещением, неработоспособными ПЭВМ, иными электроприборами, а также средствами связи, находящимися в кабинете.

3.3. Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте, не загромождать его бумагами, книгами и т.п.

3.4. Соблюдать правила пожарной безопасности.

3.5. Действуя в соответствии с планом работы на день, стараться распределять намеченное к исполнению равномерно по времени, с

включением 15 мин. отдыха (либо кратковременной смены вида деятельности) через каждые 45 мин. однотипных производственных действий, а также с отведением времени в объеме не менее 30 мин. для приёма пищи.

4. Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

4.1. При возникновении в рабочей зоне опасных условий труда (появление запаха гари и дыма, повышенное тепловыделение от оборудования, повышенный уровень шума при его работе, неисправность заземления, загорание материалов и оборудования, прекращение подачи электроэнергии, появление запаха газа и т.п.) немедленно прекратить работу, выключить оборудование, сообщить о происшедшем непосредственному или вышестоящему руководству, при необходимости вызвать представителей аварийной и (или) технической служб.

4.2. При пожаре, задымлении или загазованности помещения (появлении запаха газа) необходимо немедленно организовать эвакуацию людей из помещения в соответствии с утвержденным планом эвакуации.

4.3. При обнаружении загазованности помещения (запаха газа) следует немедленно приостановить работу, выключить электроприборы и электроинструменты, открыть окно или форточку, покинуть помещение, сообщить о происшедшем непосредственному или вышестоящему руководству, вызвать аварийную службу газового хозяйства.

4.4. В случае возгорания или пожара немедленно вызвать пожарную команду, проинформировать своего непосредственного или вышестоящего руководителя и приступить к ликвидации очага пожара имеющимися техническими средствами.

Физическая культура в учреждении

Физическая культура в учреждении – важный фактор повышения производительности труда.

Создание предпосылок к высокопроизводительному труду специальностей, предупреждение профессиональных заболеваний и травматизма на производстве способствует использованию физической культуры для активной работы, отдыха и восстановления работоспособности в рабочее и свободное время.

В режиме труда и отдыха сотрудников Аппарата Президента Республики Татарстан учтены такие факторы, как время официально разрешенных пауз во время работы. В качестве обязательной к применению меры в работе государственного служащего имеются две 10-минутные физкультурные паузы в течение рабочего дня. Помимо этого согласно Гигиеническим требованиям к ПЭВМ и организации работы с ними (утверждены постановлением Минздрава России от 3 июня 2003 г. № 118) У людей, работающих за компьютером, должны быть законные перерывы общей длительностью до 90 мин в день в счет рабочего времени.

Культура делового общения в учреждении

В целях повышения деловой репутации учреждения «Аппарата Президента Республики Татарстан» и его сотрудников и формирования благоприятного климата в коллективе разработаны и используются следующие локальные нормативные документы:

- Кодекс деловой этики;
- Кодекс делового общения;
- Стратегия развития учреждения;
- Ценности учреждения;
- Корпоративная социальная ответственность.

Электронные государственные услуги по категориям

The screenshot displays the main interface of the Russian Electronic Government Services portal. At the top, there is a header with the portal's logo, contact information (support phone numbers: 8 (800) 100-70-10 in Russia, 7 (499) 550-18-39 abroad), and links for 'Личный кабинет' (Personal account) with 'ВХОД' (Login) and 'РЕГИСТРАЦИЯ' (Registration) buttons. Below the header is a navigation bar with tabs: 'Электронные услуги' (Electronic services), 'Информация об услугах' (Information about services), and 'Органы власти' (Authorities). A search bar labeled 'Поиск услуг' (Search services) is also present.

The main content area features a filter section with dropdown menus for 'услуги для:' (services for:) set to 'Физических лиц' (Physical persons) and 'По категориям' (By category). A checkbox 'Только электронные услуги' (Only electronic services) is checked. Below the filters is a grid of 20 service categories, each with an icon and a dropdown arrow:

- Выборы Президента РФ 2012
- Гражданство, регистрация, визы
- Транспорт и дорожное хозяйство
- Социальное обеспечение
- Страхование
- Безопасность и охрана правопорядка
- Налоги и сборы
- Экономика, финансы, статистика
- Предпринимательская деятельность
- Информационные технологии и связь
- Земельно-имущественные отношения
- Здравоохранение и медицина
- Некоммерческие организации
- Государственные учреждения
- Реклама и СМИ
- Природопользование и экология
- Сельское хозяйство и ветеринария
- Юридические услуги
- Культура, искусство
- Производство, строительство и торговля
- Таможенное дело
- Образование и наука
- Картография, геодезия и гидрометеорология

Основные показатели Отделения ПФ РФ по РТ

Наименование показателя	Значение показателя
Численность населения РТ (на начало года), чел.	3 885 253
Численность получателей пенсий в органах ПФР, чел.	1 132 598
Размер материнского (семейного) капитала, руб.	453 026
Средний размер пенсии в РТ, руб.	12 496,7
Прожиточный минимум пенсионера (ПМП) в Республике Татарстан, руб.	8 232
Количество принятых заявлений о выдаче сертификата на материнский (семейный) капитал	241 691
Распорядились средствами материнского (семейного) капитала из них:	189 157
- на формирование накопительной части, чел.	51
- на образование, чел.	11 262
- на улучшение жилищных условий, чел.	177 844
Правопреемство пенсионных накоплений (количество принятых заявлений) с начала года	1 992
Осуществлены выплаты правопреемникам на сумму	52,8 млн. руб.

Возможности Мобильного приложения ПФР

