

РЕФЕРАТ

Тема выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы): «Совершенствование системы предоставления государственных услуг (на примере Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю).

Выпускная квалификационная работа объемом 60 страниц содержит 8 таблиц, 5 рисунков, 4 приложения, список использованной литературы и источников из 50 наименований.

В качестве объекта исследования выступает Отделение Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю.

Предметом исследования является процесс предоставления государственных услуг Фондом пенсионного и социального страхования РФ.

Целью выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) является изучение организационных и правовых основ предоставления государственных услуг населению, анализ деятельности и организационной структуры Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю, оценка эффективности работы с гражданами на примере Клиентской службы на правах отдела в г. Рубцовске и Рубцовском районе, а также разработка мероприятий по совершенствованию системы предоставления государственных услуг в Отделениях Фонда пенсионного и социального страхования РФ.

Для достижения цели выпускной работы необходимо решить следующие задачи:

- изучить понятие и сущность государственной услуги;
- охарактеризовать нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг населению Фондом пенсионного и социального страхования РФ;
- раскрыть современные методы оценки эффективности предоставления государственных услуг населению;

- дать общую характеристику деятельности и проанализировать организационную структуру Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю;

- провести анализ эффективности работы с гражданами на примере Клиентской службы на правах отдела в г. Рубцовске и Рубцовском районе Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю за 2020-2022 годы;

- обозначить основные проблемы в предоставлении государственных услуг населению в Отделении Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю;

- разработать основные направления совершенствования предоставления государственных услуг населению в Отделениях Фонда пенсионного и социального страхования РФ.

При написании выпускной квалификационной работы использованы методы системного и сравнительного анализа, статистические методы анализа данных, аналитический метод, системный подход к изучению информации, метод классификации и обобщения информации.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ	5
1.1 Понятие государственной услуги.....	5
1.2 Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг Фондом пенсионного и социального страхования РФ	11
1.3 Методы оценки эффективности предоставления государственных услуг	15
2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ОТДЕЛЕНИЯ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РФ ПО АЛТАЙСКОМУ КРАЮ.....	21
2.1 Общая характеристика деятельности и анализ организационной структуры Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю	21
2.2 Анализ и оценка эффективности работы Клиентской службы на правах отдела в г. Рубцовске и Рубцовском районе Алтайского края.....	23
2.3 Основные проблемы в предоставлении услуг в Отделении Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю.....	34
3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИЯХ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РФ	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	50
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ.....	533
ПРИЛОЖЕНИЕ	62

ВВЕДЕНИЕ

Одной из целей современной власти в Российской Федерации является повышение качества и доступности государственных услуг, для достижения которой нужно решение ряда, а именно: разработка и использование стандартов услуг, предоставляемых органами власти, а также регламентов в органах власти; открытие многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг; организация предоставления государственных услуг в электронном формате.

Проводимые изменения в органах власти направлены на то, чтобы каждый гражданин мог получить от государственной власти тот уровень качества услуг, который они ему обязаны предоставить.

Любое физическое или юридическое лицо, получившее государственную услугу, в дальнейшем дает оценку работе органов власти на федеральном и муниципальном уровне и в целом оценивает эффективность государства по качеству предоставления услуг.

Тогда систему органов власти можно понимать как «сервисное государство». Под этим термином понимается ориентация государства на потребности гражданина или бизнеса, обеспечение государством необходимого качества услуг. Качество услуг подразумевает создание таких условий, при которых гражданин будет тратить минимум времени, сил и ресурсов для получения государственных и муниципальных услуг.

Актуальность выбранной темы обусловлена тем, что взаимодействие населения с органами государственной, муниципальной власти, с органами социального и пенсионного обеспечения является ключевым аспектом в демократическом государстве, главной задачей которого ставится обеспечение прав и свобод граждан.

Согласно Конституции Российской Федерации, носителем суверенитета и единственным источником власти в государстве является

народ, который осуществляет свою власть непосредственно, и также через органы государственной власти и органы местного самоуправления.

Одним из важнейших приоритетов реформирования государственного управления является формирование и развитие системы предоставления государственных услуг. Результатом данного реформирования должно стать создание таких условий, при которых основные потребители услуг будут обладать большими правами и полномочиями и не являться теми субъектами, которыми манипулирует государственные органы.

Теоретической основой для написания выпускной квалификационной работы послужили работы отечественных и зарубежных авторов по вопросам исследуемой темы, в частности, Аджубея Р.В., Бабаевой З.К., Иванова В.В., Нестерова А.В., Петракова М.А., Савосиной Н.Г. и ряда других, законодательство РФ, официальные материалы, публикации в периодической печати, статистическая отчётность.

Целью выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы) является изучение организационных и правовых основ предоставления государственных услуг населению, анализ деятельности и организационной структуры Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю, оценка эффективности работы с гражданами на примере Клиентской службы на правах отдела в г. Рубцовске и Рубцовском районе, а также разработка мероприятий по совершенствованию системы предоставления государственных услуг в Отделениях Фонда пенсионного и социального страхования РФ.

1. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ

1.1 Понятие государственной услуги

Термин «государственная услуга» начал употребляться в РФ только в ходе проведения административной реформы, тогда как в зарубежных странах государственные услуги - одна из форм взаимоотношений физического или юридического лица с государственной властью. Проводимые изменения в органах власти направлены на то, чтобы каждый гражданин мог получить от государственной власти тот уровень качества услуг, который они ему обязаны предоставить. Любое физическое или юридическое лицо, получившее государственную услугу, в дальнейшем дает оценку работе органов власти на федеральном и муниципальном уровне и в целом оценивает эффективность государства по качеству предоставления услуг.

Понятие «услуга» не новое и под ним понимают готовый продукт труда, способный удовлетворить потребности граждан и юридических лиц. Термин «услуга» в законодательстве РФ впервые появился в Конституции РФ (1993 г.)¹, где он упоминается в ст. 8 и ст. 74, а Гражданский кодекс РФ закрепил категорию услуги в качестве объекта гражданских прав (ст. 128)².

В соответствии с Бюджетным кодексом РФ, государственные услуги - это услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, безвозмездно или

¹ Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 №6-ФКЗ, от 30.12.2008 №7-ФКЗ, от 05.02.2014 №2-ФКЗ, от 01.07.2020 №11-ФКЗ) // Собрание законодательства РФ. - №31.- ст. 4398.

² Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ (ред. от 29.12.2017) // СЗРФ. - 1994. - №32.

по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления)³.

Трехуровневая система органов исполнительной власти была закреплена Указом Президента Российской Федерации от 9 марта 2004 г. №314 «О системе и структуре федеральных органов исполнительной власти». Данный указ впервые ввел понятие «государственная услуга».

В первой версии указа под функциями по оказанию государственных услуг понималось осуществление федеральными органами исполнительной власти услуг, имеющих исключительно общественную значимость и оказываемых на установленных федеральным законодательством условиях определенному кругу лиц.

Позднее в данный пункт были внесены изменения, в результате чего под государственной услугой стало пониматься предоставление федеральными органами исполнительной власти непосредственной или через подведомственные им федеральные государственные учреждения безвозмездно или по регулируемым органами государственной власти ценам услуг гражданам в области здравоохранения, образования, социальной защиты и др.

Под термином «государственная услуга» можно понимать услуги, регулируемые принятым Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴, так и услуг, оказываемых бюджетными учреждениями.

С другой стороны, государственные услуги - это выдача органами государственной власти, органами местного самоуправления, их должностными лицами разрешений на осуществление определенного вида деятельности и/или конкретных действий юридическим лицам и гражданам;

³ Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ (ред. от 15.10.2020) // СПС Консультант Плюс

⁴ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

регистрация актов, документов, прав, объектов, а также издание индивидуально-правовых актов; функции по контролю и надзору.

На сегодняшний день среди специалистов не существует четко сформулированного понятия «государственная услуга», она рассматривается как одна из разновидностей государственных функций, что подтверждает понятие, данное в Федеральном законе Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ: «Государственная услуга, предоставляемая федеральным органом исполнительной власти, органом государственного внебюджетного фонда, исполнительным органом государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органом местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - государственная услуга), деятельность по реализации функций соответственно, федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации (далее - органы, предоставляющие государственные услуги), которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами РФ и нормативными правовыми актами субъектов РФ.⁵

Согласно закона определены 4 вида государственных услуг:

- 1) установление права гражданина на что-либо;
- 2) материальное обеспечение вышеуказанного права в отдельных случаях, установленных законодательством;
- 3) установление юридических фактов;

⁵ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

4) предоставление информации⁶.

Определим базовые признаки государственной услуги:

- адресность (наличие конкретного лица, обратившегося за получением услуги);

- связь с правами и обязанностями граждан; в большинстве случаев государственная услуга является способом реализации гражданином (организацией) принадлежащих ему прав и свобод, либо способом реализации возложенной на него обязанности;

- адресат обращения за услугой гражданина, лица без гражданства или представителя юридического лица - орган исполнительной власти;

- взаимодействие сторон в процессе оказания услуги, т.е. необходимость личного (устного или письменного) контакта органа, оказывающего услугу, с получателем услуги⁷.

Получателем государственной услуги является гражданин РФ, иностранный гражданин, либо лицо без гражданства, или организация, обратившиеся непосредственно, или через своего представителя в орган по оказанию услуги для реализации своих прав, либо законных интересов, или исполнения обязанностей.

По функциональному назначению государственные услуги, оказываемые услугополучателям, разделяются на материальные и социально-культурные. Материальные услуги есть удовлетворение материально-бытовых потребностей получателя, социально-культурные - интеллектуальных потребностей, поддержание нормальной жизнедеятельности получателя.

⁶ Бабаева, З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги / З.К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. - 2018. - Т. 16. - № 1. - С. 113-120. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

⁷ Бабаева, З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги / З.К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. - 2018. - Т. 16. - № 1. - С. 113-120. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

Государственные услуги оказывают органы власти, местного самоуправления, наделенные соответствующими полномочиями; организации, уполномоченные на это на основании правового акта или договора о выполнении работ или оказания услуг для государственных нужд, например Федеральная регистрационная служба, государственные нотариальные конторы, паспортно-визовые отделы, органы ЗАГС, ГИБДД и т. п.

На федеральном уровне к числу государственных услуг относится ведение реестров, регистров, кадастров.

Финансирование государственных услуг осуществляется за счет государственного бюджета в размере, необходимом для обеспечения требований стандартов государственных услуг.

В этой связи государственные услуги предоставляются бесплатно, за исключением оплаты государственной пошлины в соответствии с налоговым законодательством.

В заключение стоит отметить, что термин «государственная услуга» относительно новый и пока не имеет четко сформулированного определения.

На сегодняшний день происходит становление сервисного государства, и для эффективного обеспечения данной государственной функции необходимо двигаться в четырех взаимосвязанных направлениях:

- совершенствование технологии предоставления государственных услуг;
- развитие законодательства о государственных и муниципальных услугах;
- формирование механизмов управления качеством услуг;
- развитие модели взаимодействия между органами, предоставляющими услуги, и получателями услуг⁸.

⁸ Костина, С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) / С.Н. Костина // Вопросы управления. - 2019. - № 2 (20). - С. 49-57. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

Работу в сфере совершенствования технологий предоставления государственных услуг должны обеспечивать три простых принципа:

- принцип доступности;
- принцип универсальности;
- принцип комфортности⁹.

В этой связи должны развиваться специальные центры по предоставлению государственных и муниципальных услуг, но только как центры качества, центры компетенций в области качества услуг на региональном уровне. Логично, чтобы такие центры в каждом регионе взяли на себя функции координатора всего процесса предоставления государственных и муниципальных услуг, обеспечивая взаимодействие между органами власти и заявителями, а также осуществления подготовки квалифицированных кадров в сфере государственных услуг.

1.2 Нормативно-правовое регулирование предоставления государственных услуг Фондом пенсионного и социального страхования РФ

Федеральный закон № 210-ФЗ определяет государственную услугу как «деятельность по реализации функций соответственно федерального органа исполнительной власти, государственного внебюджетного фонда, исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также органа местного самоуправления при осуществлении отдельных государственных полномочий, переданных федеральными законами и законами субъектов Российской Федерации, которая осуществляется по запросам заявителей в пределах установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными

⁹ Осташков, А.В., Неделько, С.И., Матюкин, С.В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. М.: Изд-во Экслибрис Пресс. 2018, с.155-156

правовыми актами субъектов Российской Федерации полномочий органов, предоставляющих государственные услуги»¹⁰.

Государственная услуга может быть оказана по запросу потребителей, в пределах полномочий оказывающего ее органа власти.

Согласно закону, государственные (муниципальные) услуги могут быть оказаны только при условии подачи заявления.

Часто под государственными услугами понимают государственные функции, которые осуществляются без подачи заявления, но предполагают взаимодействие государственных органов, органов местного самоуправления с юридическими лицами и физическими лицами.

Другим свойством государственной (муниципальной) услуги является ее оказание органом власти. Согласно статье 4, государственные (муниципальные) услуги могут быть оказаны только государственными (муниципальными) органами власти и в соответствии с нормативно-правовыми актами.

Государственные (муниципальные) услуги подлежат включению в реестр государственных услуг РФ, либо в реестр государственных услуг субъекта РФ (региональная государственная услуга), либо в реестр муниципальных услуг (муниципальная услуга).

Несмотря на правовой статус указанных услуг, для получателя этих услуг имеет значение только то, что они оказываются в установленных нормативно-правовыми документами в случаях и при условии включения их в реестр государственных (муниципальных) услуг, принятый постановлением Правительства РФ¹¹.

Информация об оказываемых государственных (муниципальных) услугах в обязательном порядке должна быть размещена на Едином портале

¹⁰ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

¹¹ О совершенствовании информационно-телекоммуникационного обеспечения органов государственной власти и порядке их взаимодействия при реализации государственной политики в сфере информатизации: Указ Президента РФ от 01.07.1994 № 1390 // СПС Консультант Плюс

государственных и муниципальных услуг в сети Интернет (сайт <http://gosuslugi.ru>), а также на региональных и муниципальных порталах в случае их создания.

Согласно Федеральному закону № 210-ФЗ, на сайте должна размещаться информация о государственных (муниципальных) услугах всех уровней, на региональном - о региональных и муниципальных услугах.¹²

Качество оказываемых услуг зависит от тщательной доработки нормативно-правовых актов и их фактической реализации органами государственной власти.

Основным нормативно-правовым актом, устанавливающим порядок взаимодействия и стандарт оказания конкретной услуги, является административный регламент. Некоторое время назад, чтобы записаться на прием к врачу или оформить ребенка в детский сад или школу, необходимо было присутствовать лично. Сейчас можно оформить практически любую услугу с личного компьютера или телефона на портале «Государственные услуги».

В соответствии со статьей 2 Федерального закона № 210-ФЗ административный регламент имеет статус нормативно-правового акта и утверждается соответствующим органом власти РФ.

Основная часть разделов административного регламента содержит описание процедуры оказания государственной услуги и представляет интерес только для должностных лиц.

Главная информация для заявителя содержится в стандарте государственной (муниципальной) услуги. Стандарт предоставления государственной (муниципальной) услуги содержит требования к оказанию услуги, устанавливается для каждой услуги. Перечень требований к стандарту определен в статье 14 Федерального закона № 210-ФЗ.

¹² Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ (ред. от 31.07.2020) // СПС Консультант Плюс

Основным регламентом предоставления услуг Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ являются Приказы и Постановления¹³:

- об установлении страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению, утвержденного Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23.01.2019 г. №16п «Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по установлению страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению»,

- о выплате страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению, утвержденного Постановлением Правления пенсионного фонда от 25.07.2019 г. № 404п «Об утверждении Административного регламента предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по выплате страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению» [5, 6, 7, 8, 9].

Государственные услуги Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ предоставляются бесплатно.

Основное назначение регламентов заключается в повышении качества предоставления услуг Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ, доступности результатов их исполнения и создании удобных условий для граждан по вопросу подачи заявлений.

Перечень государственных услуг, оказываемых Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ¹⁴, представлен в Приложении А.

¹³ О фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации: Федеральный закон от 14.07.2022 №236-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

¹⁴ О фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации: Федеральный закон от 14.07.2022 №236-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

1.3 Методы оценки эффективности предоставления государственных услуг

Задача повышения качества государственных и муниципальных услуг является весьма актуальной и является одним из приоритетных направлений как в работе Правительства Российской Федерации, так и в работе региональных властей. Отсутствие очередей, быстрота обслуживания, возможность получения услуг в электронном виде - задачи, решение которых позволит сделать общение заявителей с государственными органами максимально комфортным. Процесс предоставления государственной услуги обычно сопровождается сбором различного рода сведений, выписок, справок и формированием на их основе пакета документов, необходимых для получения услуги, на что затрачивается большое количество времени.

Под качественным государственным управлением понимается управление, основанное на принципах: законности, оперативности реагирования на запросы общества, широкого общественного участия, прозрачности, эффективности и результативности.

Работа по повышению качества предоставления государственных и муниципальных услуг - это комплексная задача, которую решают многие ведомства.

Система управления качеством оказания государственных и муниципальных услуг через открытость, прозрачность, общественную экспертизу позволяет осуществлять:

- формирование репутации государственных и муниципальных органов власти как гаранта качества предоставляемых услуг;
- профилактику коррупции в сфере оказания государственных и муниципальных услуг;
- минимизацию социальной напряженности;

- профилактику скрытой дискриминации при оказании услуг населению¹⁵.

Рассмотрим основные факторы, обеспечивающие качество и доступность государственных услуг:

- формирование государственного (муниципального) задания на оказание государственных (муниципальных) услуг с указанием показателей объема и качества выполнения;

- гарантия контроля над выполнением государственного (муниципального) задания;

- установление прямой зависимости результатов деятельности от объема финансового обеспечения на выполнение задания;

- определение четкого перечня услуг и их стоимости для потребителя¹⁶.

Для оценки результатов деятельности по предоставлению государственных (муниципальных) услуг проводится мониторинг качества их предоставления, который направлен на выявление проблем оказания государственных (муниципальных) услуг и получение объективной информации о степени удовлетворенности граждан.

Таким образом, речь идет о постоянном наблюдении за каким-либо процессом с целью выявления его соответствия желаемому результату. Иначе говоря, если диагностика ситуации осуществляется систематически с определенной заданной периодичностью и с использованием одной и той же (во всяком случае, базовой) системы индикаторов, мы имеем дело с мониторингом.

¹⁵ Аджубей, Р.В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению / Р. В. Аджубей. // Молодой ученый. - 2019. - № 1 (135). - С. 135-140. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

¹⁶ Мирзоян, Н.С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг / Н.С. Мирзоян // Известия Новосибирского государственного университета. - 2019. - №2. - С. 34-45. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

Основная цель мониторинга - систематическое выявление проблем в области оказания услуг. При проведении мониторинга выявляются, анализируются и оцениваются значения следующих основных параметров качества предоставления государственных или муниципальных услуг:

- соблюдение стандартов качества государственных или муниципальных услуг, в том числе стандартов комфортности предоставления государственных либо муниципальных услуг;

- проблемы, возникающие у заявителей при получении государственной, либо муниципальной услуги;

- удовлетворенность получателей государственной или муниципальной услуги ее качеством и доступностью (в целом и по исследуемым параметрам), их ожидания в отношении улучшения качества предоставления исследуемой государственной (муниципальной) услуги;

- обращения заявителя в органы исполнительной власти и органы местного самоуправления, а также обращения в организации, обусловленные требованиями указанных органов, необходимые для получения конечного результата государственной или муниципальной услуги: их нормативно установленные и фактические (реальные) состав и количество;

- финансовые затраты заявителя при получении им конечного результата от государственной или муниципальной услуги: нормативно установленные и реальные (по всем фактически необходимым обращениям и в целом на получение государственной или муниципальной услуги), отклонение реальных от нормативно установленных значений¹⁷.

Сегодня для граждан РФ представилась возможность получать государственные услуги в электронном виде. Плюсом этой возможности является то, что получатель услуги сразу может оценить качество оказания

¹⁷ Осташков, А.В., Неделько, С.И., Матюкин, С.В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. М.: Издво Экслибрис Пресс. 2018, с.278-279

услуги, и оценка может происходить на разных этапах предоставления услуги.

Способы оценки качества предоставляемых услуг:

- использование устройств подвижной радиотелефонной связи;
- использование терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных отделениях или в многофункциональных центрах;
- использование информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация, полученная от граждан о качестве предоставляемых услуг в случае использования технических средств, обрабатывается и анализируется с помощью автоматизированных информационных систем.

Данные выкладываются в публичный доступ, что дает возможность органам государственной власти быстро реагировать на проблемы, а в дальнейшем полностью их устранять. На электронной платформе «Ваш контроль» можно оценивать качество предоставляемых услуг сразу всех органов государственной власти. Достоинством данной платформы является то, что оценку можно дать не только услуге, но и чиновнику, отвечающему за предоставление этой услуги.

В настоящее время все большее количество граждан используют государственную электронную систему «Ваш контроль» для оценки качества государственных услуг, предоставляемых Отделениями пенсионного и социального фонда России. Оценки выставляются не только организации в целом, но и конкретному территориальному органу фонда, в котором оказывалась услуга.

Для характеристики качества обслуживания используются следующие критерии: уровень профессионализма, вежливость сотрудников при обслуживании, степень комфорта в месте обслуживания и др.

Услуги Отделений Фонда пенсионного и социального страхования РФ в системе «Ваш контроль» могут оцениваться через сайт vashkontrol.ru, СМС-

опрос, на Портале госуслуг, а также через терминалы опроса, которые установлены в МФЦ.

Для удобства граждан на всех страницах сайта Фонда пенсионного и социального страхования РФ имеется быстрый доступ к сервису «Ваш контроль», а в местных отделениях можно получить подробную инструкцию как провести оценку услуги.

Уровень удовлетворения государственными (муниципальными) услугами в системе «Ваш контроль» не должен быть ниже конкретного показателя, который отдельно устанавливается для каждого ведомства. В отношении Фонда пенсионного и социального страхования РФ этот показатель в 2022 году составлял 90% положительных оценок. Абсолютно все Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ достигли целевого показателя уровня удовлетворенности граждан.

Подводя итоги первой главы выпускной квалификационной работы, можно отметить, что в соответствии с Бюджетным кодексом РФ, государственные услуги - это услуги, оказываемые физическим и юридическим лицам в соответствии с государственным заданием органами государственной власти (органами местного самоуправления), бюджетными учреждениями, безвозмездно или по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами государственной власти (органами местного самоуправления).

Государственные услуги Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ предоставляются бесплатно.

Основное назначение регламентов заключается в повышении качества предоставления услуг Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ, доступности результатов их исполнения и создании удобных условий для граждан по вопросу подачи заявлений.

Система управления качеством оказания государственных и муниципальных услуг через открытость, прозрачность, общественную экспертизу позволяет осуществлять:

- формирование репутации государственных и муниципальных органов власти как гаранта качества предоставляемых услуг;
- профилактику коррупции в сфере оказания государственных и муниципальных услуг;
- минимизацию социальной напряженности;
- профилактику скрытой дискриминации при оказании услуг населению.

Оценить качество предоставляемых государством услуг граждане могут следующими способами:

- посредством использования устройств подвижной радиотелефонной связи;
- посредством использования терминальных и иных устройств, расположенных в территориальных органах (при наличии технических возможностей), а также в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;
- посредством использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ НА ПРИМЕРЕ ОТДЕЛЕНИЯ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РФ ПО АЛТАЙСКОМУ КРАЮ

2.1 Общая характеристика деятельности и анализ организационной структуры Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю

Отделение Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю является одним из наиболее значимых социальных институтов.

Фонд пенсионного и социального страхования РФ является государственным внебюджетным фондом, созданным в форме федерального государственного учреждения¹⁸.

Согласно уставу, Фонд пенсионного и социального страхования РФ создан и действует в целях осуществления государственных функций по пенсионному обеспечению застрахованных лиц, обеспечению финансовой устойчивости обязательного пенсионного обеспечения, а также иных государственных функций, возложенных на него федеральными законами¹⁹.

Структура Фонда пенсионного и социального страхования РФ включает структурные подразделения, которые всесторонне обеспечивают полноценную работу обязательного пенсионного страхования в РФ.

Структура Фонда пенсионного и социального страхования РФ представлена на рисунке 2.1.

¹⁸ О фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации: Федеральный закон от 14.07.2022 №236-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

¹⁹ О негосударственных пенсионных фондах: Федеральный закон от 07.05.1998 № 75-ФЗ//Официальный интернет-портал правовой информации [Электронный ресурс]. - <http://www.pravo.gov.ru>.

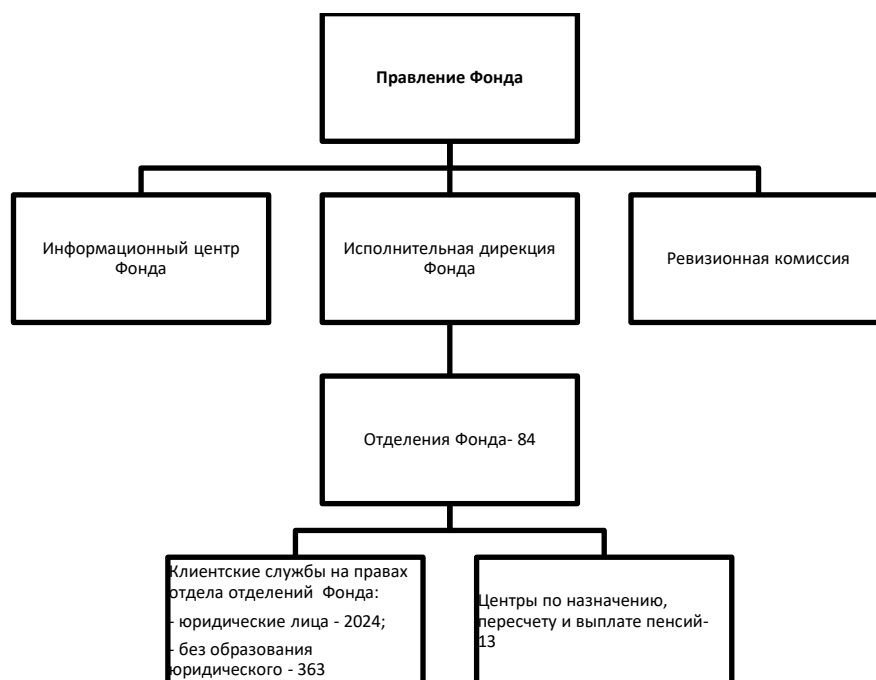


Рисунок 2.1 – Структура Фонда пенсионного и социального страхования РФ

Рассмотрим функции, которые исполняются подразделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ.

Отделения Фонда в субъектах РФ выполняют следующие функции:

- руководят, контролируют и финансируют подведомственные им органы;
- своевременно назначают и выплачивают пенсии и социальные пособия;
- ведут персонифицированный учёт в системе обязательного пенсионного страхования;
- контролируют правильность исчисления, полноту и своевременную уплату страховых взносов на обязательное пенсионное страхование и обязательное медицинское страхование;
- реализуют права лиц, принятых к страхованию, которые связаны с формированием пенсионных накоплений.

Алтайский край расположен на юго-востоке Западной Сибири. Территория Алтайского края составляет 168 тыс. кв. км.

На 1 января 2023 года численность населения Алтайского края составила 2317,2 тыс. человек. Отличительной особенностью региона является высокая доля сельского населения - 43,1%.

На территории региона расположено 12 городов и 59 сельских районов. Административный центр - г. Барнаул.

Отделение Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю обслуживает более 114 тыс. страхователей, из них более 60 тыс. работодатели, более 53 тыс. – индивидуальные предприниматели и фермеры, а также почти 763 тыс. пенсионеров. Структура Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю (по состоянию на 31.12.2022 года) представлена в Приложении Б.

Отделение осуществляет свою деятельность на территории Алтайского края во взаимодействии с органами государственной власти Алтайского края, органами местного самоуправления, многофункциональными центрами предоставления государственных и муниципальных услуг, организациями независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, в том числе общественными организациями, а также физическими лицами.

2.2 Анализ и оценка эффективности работы Клиентской службы на правах отдела в г.Рубцовске и Рубцовском районе Алтайского края

Организационная структура Клиентской службы на правах отдела в г.Рубцовске и Рубцовском районе Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю представлена в Приложении В.

Клиентская служба на правах отдела в г.Рубцовске и Рубцовском районе осуществляет свою деятельность по следующим направлениям:

- выявление, регистрация и учет в установленном порядке плательщиков страховых взносов в Фонд пенсионного и социального страхования;

- ведение государственного банка данных по всем категориям плательщиков страховых взносов в Фонд пенсионного и социального страхования;
- организация и ведение индивидуального (персонифицированного) учета застрахованных лиц;
- организация работы по сбору страховых взносов с плательщиков страховых взносов, аккумуляция страховых взносов, а также контроль за их своевременным и полным поступлением на государственное пенсионное страхование с учетом данных индивидуального (персонифицированного) учета;
- экономический анализ и прогнозирование доходной и расходной частей бюджета;
- привлечение добровольных взносов физических и юридических лиц в Фонд пенсионного и социального страхования;
- контроль, в том числе с участием налоговых органов, за своевременным и полным поступлением страховых взносов, пеней и финансовых санкций;
- контроль за предоставлением в установленные сроки плательщиками страховых взносов расчетной ведомости по страховым взносам в Фонд пенсионного и социального страхования и правильностью ее заполнения;
- контроль за соблюдением платежной дисциплины всеми категориями плательщиков страховых взносов в Фонд пенсионного и социального страхования;
- своевременное взыскание: в бесспорном порядке: с плательщиков страховых взносов, юридических лиц - недоимок и сумм пеней, в судебном порядке – с плательщиков страховых взносов – юридических лиц – сумм штрафов и иных финансовых санкций, с иных плательщиков страховых взносов – недоимок, сумм пеней, штрафов и иных финансовых санкций;
- составление сводной расчетной ведомости по страховым взносам в Фонд пенсионного и социального страхования по Отделению, а также

представление ее в контролирующее отделение в установленном порядке;

- составление и представление в установленном порядке заявок на финансирование выплаты государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- целевое и рациональное использование средств, выделяемых на выплату государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- контроль за перечислением остатков средств в Фонд пенсионного и социального страхования в установленном порядке;

- своевременное назначение (перерасчет) государственных пенсий, выплату государственных пенсий и социальных пособий на погребение умерших пенсионеров, не работавших на день смерти;

- контроль за правильностью оформления документов, представляемых для назначения (перерасчета) государственных пенсий;

- ведение базы данных по пенсионерам;

- взаимодействие с органами, осуществляющими обслуживание пенсионеров по социально-бытовым вопросам;

- оказание правовой помощи работодателям, осуществляющим представление граждан к назначению (перерасчету) государственных пенсий;

- прием граждан, рассмотрение их обращений, заявлений и жалоб по вопросам, относящимся к компетенции Управления, принятие по ним соответствующих мер;

- ведение разъяснительной работы среди населения, плательщиков страховых взносов по вопросам пенсионного обеспечения, пенсионного страхования и индивидуального (персонифицированного) учета в системе государственного пенсионного страхования;

- ведение справочно-кодификационной работы по законодательству.

Рассмотрим итоги работы Клиентской службы на правах отдела в г.Рубцовске и Рубцовском районе Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю (далее Клиентская служба г.Рубцовске и Рубцовском районе) за 2020-2022 годы.

Таблица 2.1 - Динамика обращений, поступивших в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	2021	2022	Темп изменения, %		
				2021/2020	2022/2021	2022/2020
Письменные обращения	30095	28513	19150	94,7	67,2	63,6
Обращения через интернет	15808	32523	28265	205,7	86,9	178,8
Устные обращения	7477	25359	31613	339,2	124,7	422,8
Итого	53380	86395	79028	161,8	91,5	148,0

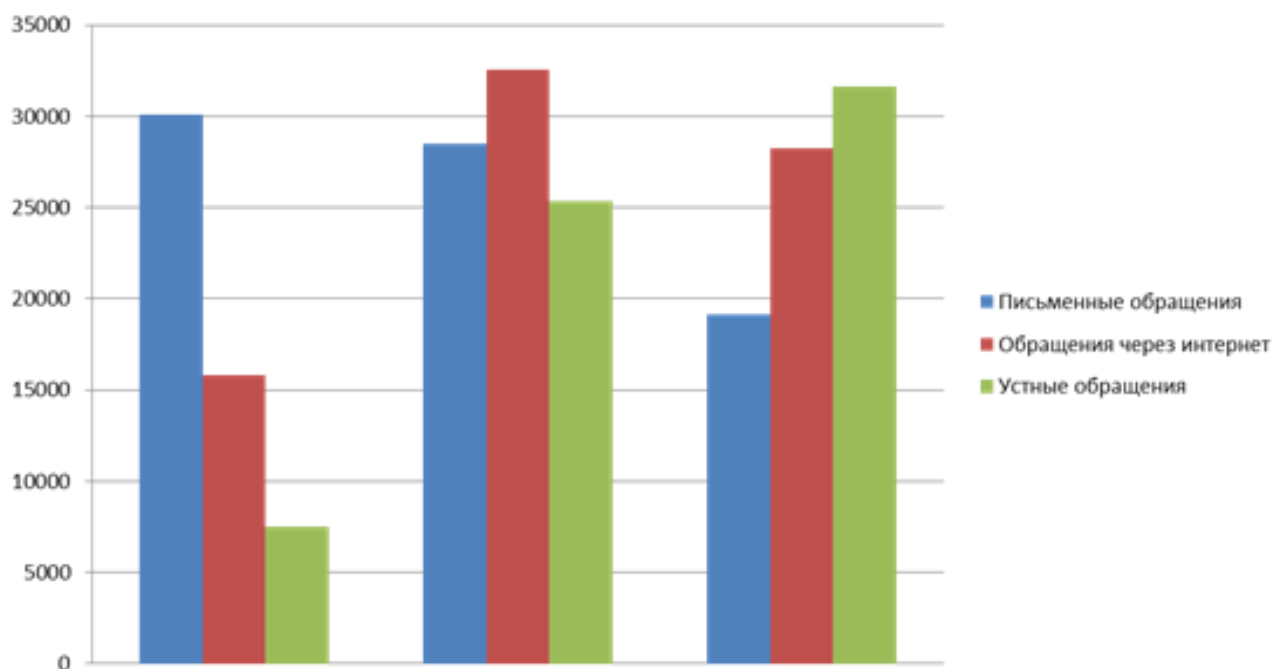


Рисунок 2.2 - Динамика обращений, поступивших в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе за 2020-2022 годы

Исходя из анализа данных таблицы 2.1 и рисунка 2.2, динамика обращений за 2020-2022 годы носит неравномерный характер. Так в 2021 г.

по отношению к 2020г. общее количество обращений увеличилось на 61,8%. В 2022г. по отношению к 2021г. общее число обращений снизилось на 8,5%. В целом число обращений за весь период увеличилось на 48%.

На протяжении всего периода положительная динамика характерна только для устных обращений. Так в 2021г по отношению к 2020г. число устных обращений увеличилось более чем в 3 раза, а в 2022г. по отношению к 2021г. их число увеличилось только на 24,7%. За весь период количество устных обращений увеличились более чем в 4 раза.

Таблица 2.2 - Динамика количества и структуры обращений, поступивших в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	Доля, в %	2021	Доля, в %	2022	Доля, в %
Письменные обращения	30095	56,4	28513	33,0	19150	24,2
Обращения через интернет	15808	29,6	32523	37,6	28265	35,8
Устные обращения	7477	14,0	25359	29,4	31613	40,0
Итого	53380	100,0	86395	100,0	79028	100,0

Как свидетельствуют данные таблицы 2.2 и их графическое представление на рисунке 2.3, на протяжении исследуемого периода динамика количества и структуры обращений граждан нестабильна.

Если в 2020г. наибольшую долю составляли письменные обращения (56,4%), то в 2022г. наибольшую долю составляли устные обращения (40,0%).

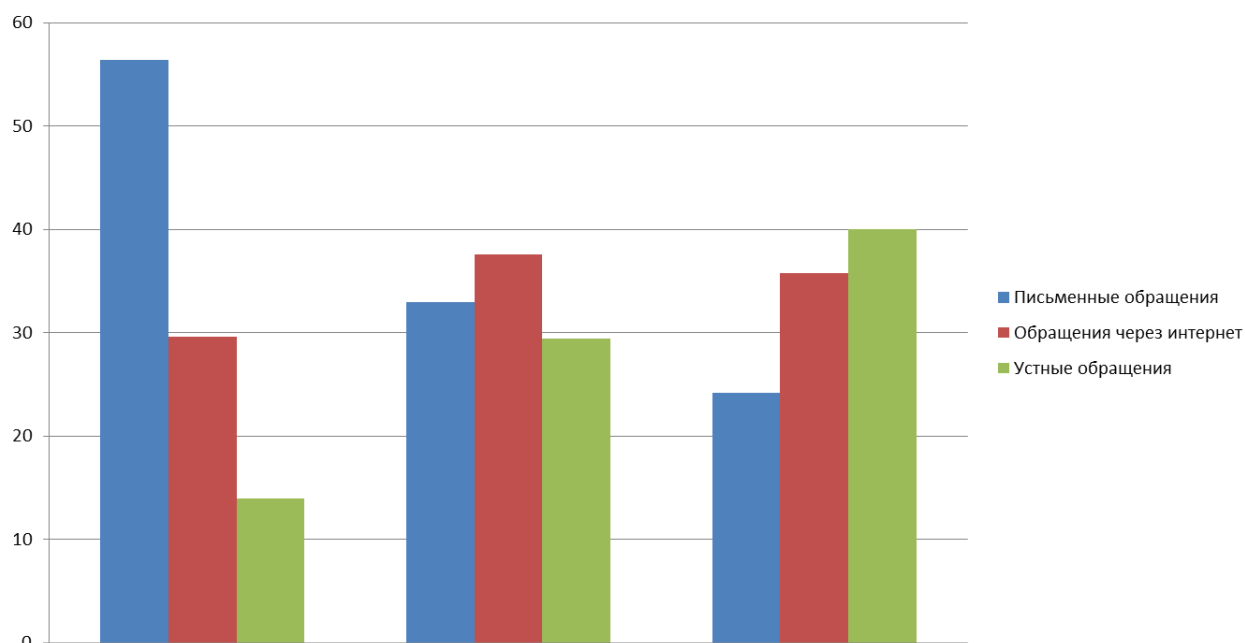


Рисунок 2.3 - Динамика количества и структуры обращений, поступивших в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе за 2020-2022 годы

Таблица 2.3 - Динамика обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с материнским капиталом, за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	2021	2022	Темп изменения, %		
				2021/2020	2022/2021	2022/2020
Выдача сертификата на МСК	717	1018	798	142,0	78,4	111,3
Выдача справок и копий документов (МСК)	434	470	265	108,3	56,4	61,06
Распоряжение средствами (частью средств) МСК на получение образования ребенком (детьми)	36	51	51	141,7	100,0	141,7
Распоряжение средствами (частью средств) МСК на улучшение жилищных условий	1800	2927	1967	162,6	67,2	109,3
Итого	2987	4466	3081	149,5	69,0	103,1

На основании данных таблицы 2.3 можно сделать следующие выводы: динамика обращений в анализируемом периоде по вопросам, связанным с материнским капиталом, не стабильна, но в целом за период отмечается их рост на 3,1%.

Как видно из данных таблицы 2.3., в 2021 г. по отношению к 2020г. по всем обращениям, связанным с материнским капиталом, наблюдается положительная динамика, наибольший темп роста отмечается по обращениям, связанным с распоряжением средствами (частью средств) материнского капитала на улучшение жилищных условий (162,6%), наименьший темп роста наблюдается по обращениям, связанным с выдачей справок и копий документов – 108,3%.

В 2022г. по отношению к 2021г. отмечается отрицательная динамика по всем обращениям, за исключением обращений по поводу распоряжения средствами (частью средств) материнского капитала на получение образования ребенком (детьми), количество данных обращений не изменилось.

Таблица 2.4 - Динамика количества и структуры обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с материнским капиталом, за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	Доля, в %	2021	Доля, в %	2022	Доля, в %
Выдача сертификата на МСК	717	24,0	1018	22,8	798	25,9
Выдача справок и копий документов (МСК)	434	14,5	470	10,5	265	8,6
Распоряжение средствами (частью средств) МСК на получение образования ребенком (детьми)	36	1,2	51	1,1	51	1,7
Распоряжение средствами (частью средств) МСК на улучшение жилищных условий	1800	60,3	2927	65,5	1967	63,8
Итого	2987	100,0	4466	100,0	3081	100,0

По данным таблицы 2.4 можно сказать, что на всем протяжении 2020-2022 годов по вопросам, связанным с материнским капиталом, наибольшую

долю занимают обращения касаясь распоряжения средствами (частью средств) МСК на улучшение жилищных условий, доля таких обращений составила – 60,3%, 65,5% и 63,8% в 2020, 2021 и 2022 годах, соответственно.

Наименьшую долю в исследуемом периоде занимают обращения касаясь распоряжения средствами (частью средств) МСК на получение образования ребенком (детьми), доля таких обращений составила – 1,2%, 1,1% и 1,7% в 2020, 2021 и 2022 годах, соответственно.

Таблица 2.5 - Динамика обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с пенсией и иными социальными выплатами, за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	2021	2022	Темп изменения, %		
				2021/2020	2022/2021	2022/2020
Выдача справок и (или) документов (копий документов)	15868	16857	14018	106,2	83,2	88,3
Выплата и доставка пенсий и иных выплат	17083	12158	10793	71,2	88,8	63,2
Досрочное назначение страховой пенсии по старости	620	638	481	102,9	75,4	77,6
Назначение накопительной пенсии	22	22	15	100,0	68,2	68,2
Назначение пенсии по государственному пенсионному обеспечению	617	851	754	137,9	88,6	122,2
Назначение страховой пенсии	2665	3065	2583	115,0	84,3	96,9
Новое назначение единовременной денежной выплаты (ЕДВ)	1107	990	962	89,4	97,2	86,9
Итого	37982	34581	29606	91,0	85,6	77,9

Из представленных данных таблицы 2.5 и их графического представления на рисунке 2.4 следует, что динамика количества обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с пенсией и иными социальными выплатами, в 2020-2022 годах имеет отрицательный характер, а именно 91,0% в 2021г. по

отношению к 2020г, 85,6% в 2022г. по отношению к 2021г. В целом за весь период снижение числа обращений составило 22,1%.

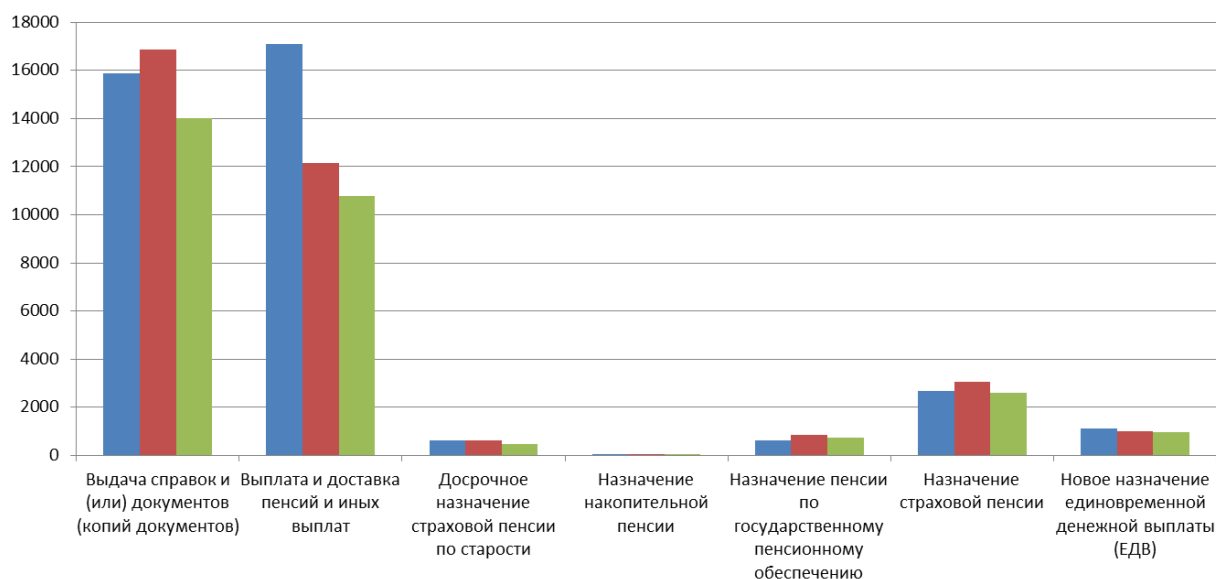


Рисунок 2.4 - Динамика обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с пенсией и иными социальными выплатами, за 2020-2022 годы

Таблица 2.6 – Динамика количества и структуры обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с пенсией и иными социальными выплатами, за 2020-2022 годы

Вид обращений	2020	Доля в %	2021	Доля в %	2022	Доля в %
Выдача справок и (или) документов (копий документов)	15868	41,8	16857	48,7	14018	47,3
Выплата и доставка пенсий и иных выплат	17083	45,0	12158	35,2	10793	36,5
Досрочное назначение страховой пенсии по старости	620	1,6	638	1,8	481	1,6
Назначение накопительной пенсии	22	0,1	22	0,1	15	0,1
Назначение пенсии по государственному пенсионному обеспечению	617	1,6	851	2,5	754	2,5
Назначение страховой пенсии	2665	7,0	3065	8,9	2583	8,7
Новое назначение единовременной денежной выплаты (ЕДВ)	1107	2,9	990	2,9	962	3,2
Итого	37982	100,0	34581	100,0	29606	100,0

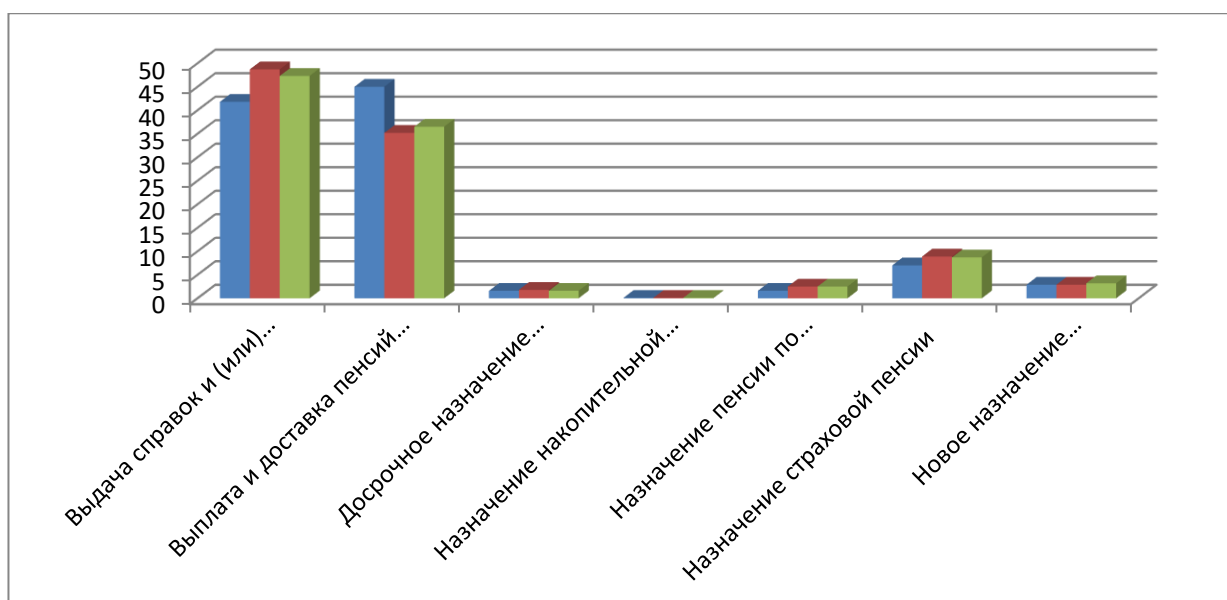


Рисунок 2.5 - Динамика количества и структуры обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с пенсией и иными социальными выплатами, за 2020-2022 годы

На основании данных, приведенных в таблице 2.6 и на рисунке 2.5, можно сделать вывод, что наибольшую долю всех вопросов в обращениях, связанных с пенсией и иными социальными выплатами, в анализируемом периоде составляют две группы вопросов, а именно вопросы, связанные с выдачей справок и (или) документов (копий документов) и вопросы, связанные с выплатой и доставкой пенсий и иных социальных выплат.

Таблица 2.7 - Динамика обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с персонифицированным учетом, за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	2021	2022	Темп изменения, %		
				2021/2020	2022/2021	2022/2020
Выдача СНИЛС	404	605	656	183,0	85,9	162,4
Запрос данных о состоянии ИЛС	1175	2150	846	149,8	108,4	72,0
Прочие вопросы (персонифицированный учет)	3610	5538	4313	153,4	77,9	119,5
Итого	5189	8293	6815	159,8	82,2	131,3

Исходя из представленных данных таблицы 2.7, динамика количества обращений граждан по вопросам, связанным с персонифицированным учетом, в 2020-2022 годах имеет неоднородный характер, так в 2021г. по отношению к 2020г. число обращений данного вида увеличилось на 59,8%, а в 2022г. по отношению к 2021г. - снизилось на 17,8%, в целом число обращений данного вида за весь период возросло на 31,3%.

Динамика количества обращений граждан в 2021 году по сравнению с 2020 годом по вопросам, связанным с персонифицированным учетом, имеет положительный характер, однако в 2022г. по отношению к 2021г. положительная динамика наблюдается только по обращениям, связанным с запросом данных о состоянии ИЛС (индивидуального лицевого счета).

Таблица 2.8 - Динамика количества и структуры обращений граждан в Клиентскую службу в г.Рубцовске и Рубцовском районе по вопросам, связанным с персонифицированным учетом, за 2020-2022 годы

Вид обращения	2020	Доля в %	2021	Доля в %	2022	Доля в %
Выдача СНИЛС	404	7,8	605	7,3	656	9,6
Запрос данных о состоянии ИЛС	1175	22,6	2150	25,9	846	12,4
Прочие вопросы (персонифицированный учет)	3610	69,6	5538	66,8	4313	63,3
Итого	5189	100,0	8293	100,0	6815	100,0

Как видно из данных, представленных в таблице 2.8, наибольшую долю всех вопросов в обращениях, связанных с персонифицированным учетом, в 2020-2022 гг. составляет категория «прочие вопросы (персонифицированный учет)». Доля таких вопросов в 2020г., 2021г. и 2022г. составляла 69,6%, 66,8% и 63,3%, соответственно.

2.3 Основные проблемы в предоставлении услуг в Отделении Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю

Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2012 г. №601 поставлены задачи обеспечения уровня удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных и муниципальных услуг не менее 90 % и получение их в электронном виде – не менее 70 %, а время ожидания в очереди – не более 15 минут. Эти критерии ставят перед Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ необходимость разработки плана для повышения уровня клиентоориентированности.

Имеется план мероприятий, позволяющий решать поставленные Президентом РФ задачи, а именно – доступность, качество, снижение издержек по оказанию государственных (муниципальных) услуг.

Планом предусмотрены основные направления развития клиентоориентированности:

1. Для организации взаимодействия Фонда и работодателей в области своевременного предоставления документов застрахованных лиц в электронном виде для назначения пенсии:

- внесение в действующее пенсионное законодательство норм, предусматривающих возможность обращения граждан в Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ через своего работодателя,

- подготовка рекомендаций по организации работы в формате электронного документооборота и работодателей при выборе гражданином данной формы взаимодействия с Фондом пенсионного и социального страхования РФ.

2. Для организации своевременной деятельности по проверке документов лиц, выходящих на пенсию:

- расширение возможностей информационных сервисов,

- заключение соглашений в целях выявления лиц, планирующих выход на страховую пенсию по старости,

- разработка программы для формирования межрегиональных списков лиц предпенсионного возраста.

3. Для организации предварительной записи на прием в Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ:

- разработка программного продукта, позволяющего осуществлять предварительную запись на прием и предварительный заказ справок и документов,

- подготовка информационных материалов для сотрудников Отделений.

4. Для развития большей информированности граждан:

- внедрение в эксплуатацию сервиса «Личный кабинет застрахованных лиц»,

- размещение терминалов самообслуживания в Отделениях Фонда,

- разработка типовых вопросов и ответов для информирования застрахованных лиц на официальных страницах в социальных сетях.

5. Для оптимизации деятельности по приему граждан:

- обновление действующего законодательства нормами, позволяющими использовать сведения персонифицированного учета,

- предоставление доступа к базам данных специалистов Отделений,

- осуществление аудио- и видеозаписи приема граждан на местах.

6. Для получения государственных услуг в Отделениях Фонда пенсионного и социального страхования РФ в электронном виде:

- разработка порядка предоставления государственных (муниципальных) услуг в электронном формате с использованием Единого портала государственных услуг,

- организация работы по обработке результатов, полученных в рамках межведомственного взаимодействия.

Перевод государственных и муниципальных услуг в электронный формат является этапом изменений в органах государственного и муниципального управления.

Федеральный закон от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» устанавливает, что «заявитель при получении государственных и муниципальных услуг имеет право получать государственные (муниципальные) услуги в электронном формате, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством РФ, по выбору заявителя».²⁰

В настоящее время ведется работа над обеспечением юридически значимого двустороннего взаимодействия в процессе оказания государственных (муниципальных) услуг в электронном формате. Юридически значимое двустороннее взаимодействие предполагает, что результат услуги будет обладать такой же юридической силой, как и бумажный вариант.

Основными достоинствами получения услуг в электронном формате являются следующие:

- оперативность;
- снижение рисков;
- минимум документов;
- мобильность;
- снижение бюрократических барьеров в связи с внедрением системы электронного документооборота;
- контроль через «Личный кабинет» на портале «Государственные услуги».

Реализация данных мероприятий способствует повышению качества обслуживания пожилых граждан и влияет на уровень их удовлетворенности

²⁰ Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

при получении государственных услуг в Фонде пенсионного и социального страхования РФ.

В условиях современного информационного общества все больше возникает потребность в развитии электронных каналов взаимодействия органов государственной власти с населением.

В ходе проведения административной реформы было решено множество поставленных задач, однако еще не все проблемы решены, в частности, в сфере предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Одной из основных проблем является отсутствие совершенной нормативно-правовой базы, регламентирующей предоставление государственных услуг. В большинстве разработанных в настоящее время регламентов содержится набор предписаний, которые отражают практику в государственных учреждениях, а не оптимизированные процедуры.

Соответственно законодательная база требует доработки, т.е. современных подходов к развитию и принципа оптимальности предоставления государственных (муниципальных) услуг.

Еще одной значимой проблемой является отсутствие системы информированности потребителей государственных услуг.

Так, при регистрации лица как индивидуального предпринимателя, большинство лиц не осведомлено о том, какие налоги, по каким ставкам и в какие сроки нужно оплачивать, в каких фондах необходимо зарегистрироваться. Впоследствии с предпринимателей взимаются санкции за несвоевременную регистрацию, образуется недоимка по неуплаченным в срок налогам и взносам, начисляются пени.

Если заявителя интересует информация по той или иной услуге, появляются сложности, так как не все потребители услуг имеют доступ в интернет, многим не понятна информация, изложенная в документах, а бесплатные информационные и консультационные центры отсутствуют. Поэтому необходим общественный мониторинг и повышение открытости процессов предоставления государственных услуг.

Важным приоритетом является повышение компетенции персонала государственных органов, т.к. многие руководители не готовы к существенным изменениям.

Современная система предоставления государственных услуг требует много времени, чтобы собрать необходимые документы.

Основная функция многофункциональных центров - реализация принципа "одного окна", т.е. создание единого места приёма, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам при оказании услуг, предоставление гражданам и юридическим лицам возможности получать одновременно несколько взаимосвязанных государственных (муниципальных) услуг.

Однако МФЦ сегодня обеспечивает лишь лучшие условия ожидания услуги по сравнению с офисами. В их помещениях как бы собраны вместе федеральные, региональные и муниципальные органы власти, предоставляющие населению услуги. Тем самым реализован принцип организации услуг не «одного окна», а «одной двери». Это связано с тем, что многие органы власти не готовы к внедрению технологии «одного окна», ссылаясь на нормы административных регламентов, и невозможности объединения баз данных, предоставлению доступа к информации, необходимой для предоставления услуг без участия заявителя.

Для устранения проблем в предоставлении государственных услуг, предложим комплекс мероприятий, направленный на совершенствование управления деятельностью Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю, а именно:

- освоение передового опыта работы аналогичных учреждений;
- повышение профессионального уровня специалистов;
- совершенствование системы контроля над своевременностью рассмотрения документов на всех этапах пенсионного процесса;
- обеспечение работы согласно административному регламенту;

- осуществление выездных приемов граждан с ограниченными физическими возможностями у них на дому по предварительной заявке;
- повышение уровня работы со страхователями в части увеличения количества страхователей, представляющих ежеквартальную отчетность по страховым взносам и персонифицированному учету в электронной форме с электронной подписью;
- обеспечение своевременного, полного и качественного внесения в лицевые счета застрахованных лиц индивидуальных сведений;
- ежемесячное проведение учебных занятий по повышению профессионального уровня специалистов.

В Отделениях Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю существуют следующие возможности решения имеющихся проблем:

1. Адресное повышение квалификации специалистов.

Важнейшим условием успешной модернизации пенсионной системы является высокий уровень профессиональной подготовки специалистов.

Целью системы повышения квалификации руководящих работников и специалистов государственных учреждений социальной сферы в свете современных требований к уровню профессионализма является создание эффективных условий для повышения профессионального уровня.

Усилению эффективности системы повышения квалификации способствуют такие факторы, как реализация в подготовке кадров компетентностного подхода, соответствие содержания предоставляемых услуг запросам граждан, формирование заинтересованности и личной ответственности специалиста данной сферы.

В результате повышения квалификации работника необходимо оценить и зафиксировать комплексный результат: формирование и совершенствование профессиональных компетенций, изменения в профессиональной деятельности.

Отличительной особенностью адресной модели от традиционного порядка организации повышения квалификации является то, что иницилирующую роль в этом процессе занимает само учреждение.

2. Освоение и внедрение в практику работы учреждения новых технологий внутреннего менеджмента.

3. Расширение связей с общественностью.

4. Создание информационной сети в учреждении.

Одним из приоритетных направлений государственной политики в области социального обеспечения граждан является информатизация.

Реализация предложенных мероприятий позволит вывести процесс пенсионного обеспечения в учреждении на высокий качественный уровень, что положительно скажется на всей деятельности Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю.

Подводя итоги второй главы выпускной квалификационной работы, можно отметить, что Фонд пенсионного и социального страхования РФ, его территориальные органы и подведомственные фонду учреждения образуют единую централизованную систему, имеющую вертикальную структуру управления.

Отделение Фонда пенсионного и социального страхования РФ Алтайскому краю является одним из наиболее значимых социальных институтов региона.

Анализируя его деятельность, можно сделать вывод, что оно в полном объеме выполняет функции и задачи, связанные с пенсионным обеспечением граждан, а именно:

1. За всю деятельность Отделения не было ни одного случая несвоевременной выплаты пенсий, что является главным показателем эффективности его работы.

2. Построена система тесного взаимодействия с населением. При обращениях специалисты не только отвечают на конкретные вопросы населения, связанные с назначением и выплатой пенсий, но и дают

консультации по вопросам, связанным с законодательством, так как большинство граждан не знают своих прав в части пенсионного обеспечения и тех обязанностей, которые несет работодатель по отношению к работнику.

3. У сотрудников пенсионной службы единый менталитет, общее понимание целей, т.к. Отделение Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю и его службы в городах и районах имеют весомое социальное значение для края.

3. НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИЯХ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ РФ

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2018 г № 204 «О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года», в том числе с целью решения задачи по обеспечению ускоренного внедрения цифровых технологий в экономике и социальной сфере, Правительством Российской Федерации на базе программы «Цифровая экономика Российской Федерации» сформирована национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации», утвержденная протоколом заседания президиума Совета при Президенте Российской Федерации по стратегическому развитию и национальным проектам от 4 июня 2019 г. №7 ²¹.

В состав Национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» входят следующие федеральные проекты, утвержденные протоколом заседания президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 28 мая 2019 г. № 9 ²²:

- «Нормативное регулирование цифровой среды»;
- «Кадры для цифровой экономики»;
- «Информационная инфраструктура»;
- «Информационная безопасность»;
- «Цифровые технологии»;
- «Цифровое государственное управление».

²¹ О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. № 204 // СПС Консультант Плюс

²² Протокол заседания президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 28 мая 2019 г. № 9 // СПС Консультант Плюс

Сроки реализации программы: 2018 - 2024 годы.

Цифровое государственное управление - один из нескольких федеральных проектов национальной программы, направленных на предоставление гражданам и организациям доступа к приоритетным государственным услугам в цифровом формате, создание национальной системы управления данными, развитие инфраструктуры электронного правительства.

Среди главных показателей, которые необходимо достигнуть к 2024 году, следующие:

- государственные (муниципальные) услуги должны предоставляться онлайн, ввести в действие 25 цифровых «супер-сервисов»;
- 90% внутри- и межведомственного электронного документооборота государственных (муниципальных) органов должно быть автоматизировано;
- 60% граждан РФ должны иметь цифровое удостоверение личности с квалифицированной электронной подписью;
- доля электронного документооборота между органами государственной власти России и государств Евразийского экономического союза в общем объеме документооборота должно составить 90 %²³.

К принципам, на которых основываются мероприятия по цифровой трансформации государственных и муниципальных услуг, следующие:

- в государстве не должно быть физических документов, кроме удостоверения личности гражданина;
- запрет на запрос у граждан информации, которая имеется в распоряжении государства, все необходимые документы запрашиваются из электронных ресурсов органов власти;
- принцип комплексного подхода к решению жизненных ситуаций заявителей;

²³ Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций): Постановление Правительства России от 24 октября 2011 года № 861 // СПС Консультант Плюс

- минимизация участия чиновников в принятии решений по оказанию услуг, перевод услуг в режим online;
- комплексность взаимодействия с использованием удобных пользователю инструментов обращения за услугами;
- исключение бумажных носителей в процессах оказания услуг, межведомственного взаимодействия и документооборота между органами власти²⁴.

Государство внедряет цифровизацию во все свои вертикали. Система анализа данных давно уже эффективно используется в исполнительной власти.

Одна из главных заслуг цифровизации государства - это снижение количества бумажной волокиты и бюрократии при оформлении документов. Справки и паспорта можно заказывать через приложение, там же хранить и обновлять все данные. Единственная опасность цифровизации заключается в снижении важности человека во многих процессах и вероятное исчезновение в будущем целых профессий, с которыми лучше будут справляться роботы.

Многие проблемы, накопившиеся в пенсионном обеспечении, обусловлены тем, что действующая пенсионная система еще в значительной степени носит социально-иждивенческий характер, унаследованный от складывающейся десятилетиями централизованно регламентируемой экономики. На смену единой, обезличенной и уравнилельной системы должна прийти разветвленная, персонифицированная, многоуровневая пенсионная система, построенная на принципах социального страхования.

Среди главных задач развития Фонда пенсионного и социального страхования РФ выделены социально значимые цели - повышение уровня жизни граждан, нуждающихся в пенсионном обеспечении и значительный рост их благосостояния.

²⁴ Положихина, М.А. Регулирование процесса цифровизации экономики: европейский и российский опыт / М. А. Положихина // Россия и совр. мир. - 2019. - N4. - С.64-81. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

Уровень пенсионных выплат в России остается на достаточно низком уровне. Особенно нелегко приходится людям, имеющим группу инвалидности или степень ограничения способности к трудовой деятельности. Кроме того, в нашем законодательстве до сих пор существуют требования, которые создают дискомфорт гражданам, провоцируют ненужное социальное напряжение, неоправданно увеличивают нагрузку на Фонд пенсионного и социального страхования РФ.

В перспективе перед Фондом стоит задача по увеличению пенсионных выплат, например, социальная пенсия должна быть не менее прожиточного минимума, а размер трудовой пенсии по старости должен превышать прожиточный минимум более чем в 1,3 раза.

Чтобы эффективно выполнять поставленные перед Фондом пенсионного и социального страхования РФ задачи, необходимо, чтобы работа Фонда соответствовала новым требованиям законодательства.

В целях повышения эффективности деятельности Фонда пенсионного и социального страхования РФ, разработана стратегия его развития на среднесрочную перспективу.

В числе основных целей - повышение качества услуг Фонда пенсионного и социального страхования РФ, забота об удобстве и экономии времени людей. Необходимо продолжить работу по созданию современных типовых клиентских служб и внедрению информационных технологий, активно развивать систему электронного взаимодействия и документооборота со страхователями.

Одновременно, Фонд пенсионного и социального страхования РФ планирует продолжить политику централизации в вопросе назначения выплат пенсии на уровне субъекта Российской Федерации, более эффективному использованию системы персонифицированного учета.

Еще одной целью для Фонда пенсионного и социального страхования РФ будет ведение разъяснительной работы с целью повышения пенсионной грамотности населения.

Одним из главных направлений государственной политики в области социального обеспечения граждан является информатизация.

В качестве основных путей совершенствования предоставления государственных услуг в процессе информатизации рассматриваются следующие:

1. Постепенный переход к «Реестровой модели» предоставления государственных (муниципальных услуг). На сегодняшний день результатом предоставления услуги является документ, выданный на бумаге, например «Справка о размере пенсии», при этом соответствующая запись в государственной информационной системе является не первичной, а дублирует бумажный документ.

Реестровая модель подразумевает обязательность внесения результата предоставленной услуги в базовый государственный информационный ресурс (БГИР) без обязательной выдачи гражданину результата на бумажном носителе. Гражданин в любой момент может получить выписку из БГИР с результатом предоставления услуги, при этом первичной будет именно запись в реестре.

2. Введение принципа экстерриториальности предоставления государственных (муниципальных) услуг. С развитием информационных технологий становится несущественным, где гражданин обращается за государственной услугой. Гражданин на территории всей страны будет обладать равными правами по получению услуг, вне зависимости от региона, где он зарегистрирован.

3. Для услуг, оказываемых в электронном формате, необходимо ограничить число личных посещений Отделений Фонда заявителем до одного, если иное не предусмотрено законом. Сейчас для получения услуги требуется два визита: первый - для предоставления оригиналов документов личного хранения, второй визит - для получения результата услуги. Необходимо ввести норму, позволяющую гражданину получить услугу за один визит в органы Фонда пенсионного и социального страхования РФ,

предоставляя для контроля оригиналы документов в момент получения услуги.

4. Создание комплексных услуг по жизненным ситуациям, когда гражданин может не знать о своих правах и о том, какие услуги ему положены. В качестве примера такого пакета услуг приведен тот случай, когда при рождении ребенка сразу регистрируется медицинское свидетельство, свидетельство о рождении, выдается регистрация по месту жительства, гражданство, оформляется для матери материнский капитал. Все это может быть настроено в качестве электронного процесса без участия гражданина.

5. Расширение способов получения электронных госуслуг и способов взаимодействия с органами Фонда. Практика показывает, что гражданам удобно пользоваться электронными сервисами в той среде, к которой они привыкли проводить время в Интернете. При этом существующие технологии позволяют обеспечить безопасность и защиту персональных данных.

6. Организация возможности запрашивать все виды государственных услуг удаленно посредством использования информационных технологий; сокращение пакета документов, запрашиваемых у заявителя для предоставления контентной услуги. Указанное направление, прежде всего, должно быть реализовано за счет использования возможностей каналов межведомственного сотрудничества с другими органами и организациями системы государственного управления. Наглядно роль Фонда пенсионного и социального страхования РФ в системе межведомственного электронного взаимодействия представлена в Приложении Г.

7. Разработка формы заявлений и документов, позволяющих снизить количество взаимодействий людей с должностными лицами.

Предоставление государственных услуг Фондом пенсионного и социального страхования РФ на территории Алтайского края возможно посредством обращения заявителей в филиалы Многофункционального

центра. Реализация принципа обслуживания граждан в «одном окне» позволяет сократить количество обращений по одному и тому же вопросу.

Наряду с вышеперечисленными мероприятиями, не стоит забывать и о формировании кадрового состава Отделений Фонда пенсионного и социального страхования РФ.

Для создания команды профессионалов считаем возможным проводить следующие мероприятия.

1. Проведение оценки потенциала специалистов, оказывающих услуги населению.

В большей степени качество предоставления государственных услуг зависит от действия эффективной системы показателей результативности деятельности сотрудников, от их заинтересованности в достижении общих целей.

Основным направлением повышения результативности их деятельности становится создание объективной и комплексной системы индикаторов, отражающих выполнение должностных обязанностей по предоставлению государственных услуг населению.

При оценке качества и доступности государственных услуг могут применяться такие показатели, как сроки предоставления, точность и надежность выполнения обязательств по отношению к потребителю, культура обслуживания, доступность информации о порядке и процедурах предоставления тех или иных видов услуг для потребителей.

2. Обучение специалистов, обслуживающих население.

Создание электронного правительства предполагает переход органов исполнительной власти на активное использование информационных технологий, что невозможно без повышения компетентности сотрудников в области информационных компьютерных технологий. Это, в свою очередь, обуславливает существенные изменения в системе подготовки персонала пенсионного ведомства с целью более тесной увязки учебного процесса с

задачами административных реформ и модернизации систем государственного управления.

Внедрение в систему государственного управления информационно-компьютерных технологий способствует при правильном подходе повышению эффективности работы ведомства в целом и его отдельных звеньев.

В тоже время недостаточный, зачастую низкий уровень информационной компетентности специалистов пенсионной системы, становится фактором низкого качества предоставления государственных услуг.

Фонд пенсионного и социального страхования РФ внедряет в работу цифровые технологии, которые облегчают жизнь гражданам и позволяют решать те или иные вопросы, не выходя из дома.

В рамках программы «Цифровая экономика» разработаны так называемые суперсервисы - это сервисы, которые связаны с различными жизненными ситуациями.

Фонд пенсионного и социального страхования РФ ежегодно стремится к тому, чтобы повышать качество обслуживания граждан, предоставлять государственные услуги в более короткие сроки и расширять способы их оказания.

Благодаря современным технологиям реализован процесс выдачи сертификата на материнский (семейный) капитал в проактивном режиме. Это означает, что после появления ребенка материнский капитал оформляется автоматически и семья сможет приступить к распоряжению средствами, не обращаясь за самим сертификатом. Все необходимое для этого Фонд пенсионного и социального страхования РФ сделает самостоятельно.

Кроме того, государственная услуга по назначению ежемесячной денежной выплаты (ЕДВ), согласно приказу Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 июня 2020 года № 327н, с июля 2020 года назначается инвалидам и детям-инвалидам в проактивном

режиме. То есть им больше не нужно подавать заявление на ее оформление лично, выплата оформляется по данным Федерального реестра инвалидов (ФРИ).

ЕДВ устанавливается со дня признания человека инвалидом или ребенком-инвалидом и назначается в течение 10 дней с момента поступления в реестр сведений об инвалидности. Уведомление о назначении ЕДВ поступает в личный кабинет гражданина на портале Госуслуг, на адрес электронной почты (при ее наличии), либо в смс-сообщении.

Отмена заявлений для оформления ЕДВ стала следующим шагом по упрощению процесса предоставления государственных услуг в оформлении выплат и пенсий людям с инвалидностью.

В настоящее время Фонд пенсионного и социального страхования РФ реализует меры, которые позволили дистанционно назначать пенсии и пособия, а также оказывать гражданам помощь в запросе необходимых сведений, проактивно продлевать и пересчитывать уже ранее назначенные выплаты. Работа по назначению Фондом пенсионного и социального страхования РФ отдельных видов выплат в беззаявительном порядке будет продолжена.

Реализация предложенных мероприятий позволит вывести процесс пенсионного обеспечения на высокий качественный уровень, что положительно скажется на всей деятельности Отделений Фонда пенсионного и социального страхования РФ и, в частности, Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итоги выпускной квалификационной работы (бакалаврской работы), необходимо сделать следующие выводы.

Одним из основных приоритетов административной реформы в РФ является повышение качества и доступности государственных (муниципальных) услуг, обеспечение государством условий, при которых гражданин будет тратить минимум времени, сил и ресурсов для получения таких услуг.

Среди авторов не существует четко сформулированного понятия «государственная услуга», в основном она рассматривается как одна из разновидностей государственных функций, что подтверждает определение, данное в Федеральном законе Российской Федерации от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ.

В настоящее время происходит становление сервисного государства, и для эффективного обеспечения предоставления государственных (муниципальных) услуг необходимо двигаться в следующих направлениях:

- совершенствование технологии предоставления государственных услуг;
- развитие законодательства о государственных (муниципальных) услугах;
- формирование механизмов управления качеством услуг;
- развитие модели взаимодействия между органами, предоставляющими услуги, и получателями услуг.

Государственные (муниципальные) услуги Фонда пенсионного и социального страхования РФ оказываются потребителям бесплатно. Свою деятельность Фонд пенсионного и социального страхования РФ осуществляет непосредственно через свои Отделения в субъектах РФ.

Фонд пенсионного и социального страхования РФ, его Отделения в субъектах РФ и подведомственные фонду учреждения образуют единую централизованную систему, имеющую вертикальную структуру управления.

Анализируя деятельность территориального органа – Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю, можно сделать выводы, что оно в полном объеме выполняет функции и задачи, связанные с пенсионным обеспечением граждан.

Чтобы эффективно выполнять поставленные перед Фондом пенсионного и социального страхования РФ задачи на современном этапе, необходимо, чтобы работа территориальных органов соответствовала новым требованиям законодательства.

Основными направлениями совершенствования предоставления государственных услуг Отделениями Фонда пенсионного и социального страхования РФ являются следующие:

1. Поэтапный переход к «Реестровой модели» предоставления государственных и муниципальных услуг.
2. Введение принципа экстерриториальности предоставления государственных услуг.
3. Для услуг, оказываемых в электронном формате, необходимо ограничить число личных посещений отделений Фонда заявителем до одного, если иное не предусмотрено законом.
4. Создание комплексных услуг по жизненным ситуациям, когда гражданин может не знать о своих правах и о том, какие услуги ему положены.
5. Расширение способов получения электронных госуслуг и способов взаимодействия с органами Фонда на социальные сети и другие коммерческие электронные ресурсы.
6. Обучение пользователей различных категорий навыкам использования электронных государственных сервисов.

7. Организация возможности запрашивать все виды государственных услуг удаленно посредством использования информационных технологий; сокращение пакета документов, запрашиваемых у заявителя для предоставления контентной услуги.

8. Разработка формы заявлений и документов, позволяющих снизить количество взаимодействий пожилых граждан с должностными лицами.

Наряду с вышеперечисленными мероприятиями, не стоит забывать о формировании кадрового состава Отделений Фонда пенсионного и социального страхования РФ.

Реализация предложенных мероприятий позволит вывести процесс пенсионного обеспечения на высокий качественный уровень, что положительно скажется на всей деятельности Отделений Фонда пенсионного и социального страхования РФ и, в частности, Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые акты

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования от 01.07.2020) // Официальный текст Конституции РФ с внесенными поправками от 14.03.2020 опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>
2. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ (ред. от 02.12.2019) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>
3. Бюджетный кодекс Российской Федерации от 31.07.1998 №145-ФЗ (ред. от 15.10.2020) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>
4. О фонде пенсионного и социального страхования Российской Федерации: Федеральный закон от 14.07.2022 №236-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>
5. Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг: Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>
6. О накопительной пенсии: Федеральный закон Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. №424-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

7. О страховых пенсиях: Федеральный закон от 28.12.2013 №400-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

8. О порядке финансирования выплат за счет средств пенсионных накоплений: Федеральный закон от 30.11.2011 №360-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

9. Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования: Федеральный закон от 01.04.1996 №27-ФЗ (последняя редакция) // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

10. Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации: Федеральный закон от 15.12.2001 №167-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

11. О негосударственных пенсионных фондах: Федеральный закон от 07.05.1998 №75-ФЗ // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

12. О национальных целях и стратегических задачах развития Российской Федерации на период до 2024 года: Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2018 г. №204 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

13. О совершенствовании информационно-телекоммуникационного обеспечения органов государственной власти и порядке их взаимодействия при реализации государственной политики в сфере информатизации: Указ Президента РФ от 01.07.1994 №1390 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

14. Об особенностях предоставления государственных и муниципальных услуг в 2022 году: Постановление Правительства РФ от 02.04.2021 №530 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

15. О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций) (вместе с "Положением о федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Правилами ведения федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», «Положением о федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», «Требованиями к региональным порталам государственных и муниципальных услуг (функций)»): Постановление Правительства России от 24 октября 2011 года №861 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

16. Национальная программа «Цифровая экономика Российской Федерации»: Распоряжение Правительства России от 28 июля 2017 года №1632-р // Текст документа приведен в соответствии с публикацией на сайте [Электронный ресурс] - URL: <https://digital.gov.ru>

17. О создании краевого автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края: Постановление Администрации Алтайского края от 21 декабря 2010 г. N 566 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

18. О Порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения

государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов: Постановление Администрации Алтайского края от 04.05.2011 №243 // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

19. Об организации работы по созданию и развитию клиентских служб в территориальных органах ПФР: Постановление Правления ПФ РФ от 31.05.2004 N 62п // опубликован на Официальном интернет-портале правовой информации [Электронный ресурс] - URL: <http://www.pravo.gov.ru>

20. Федеральный проект «Цифровое государственное управление»: протокол заседания президиума Правительственной комиссии по цифровому развитию, использованию информационных технологий для улучшения качества жизни и условий ведения предпринимательской деятельности от 28 мая 2019 г. №9 // Текст документа приведен в соответствии с публикацией на сайте [Электронный ресурс] - URL: <https://digital.gov.ru>

Литература

21. Аджубей, Р.В. Оценка эффективности предоставления государственных и муниципальных услуг населению / Р. В. Аджубей. // Молодой ученый. - 2019. - № 1 (135). - С. 135-140. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

22. Бабаева, З.К. Понятие и функции государственной и муниципальной услуги / З.К. Бабаева // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Экономика. Управление. Право. - 2018. - Т. 16. - № 1. - С. 113-120. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

23. Бетелин, В.Б. О проблемах формирования в России цифровой экономики услуг / В.Б. Бетелин // Инновации. - 2018. - N 9. - С.3-5. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL:

<https://urait.ru/bcode/519131>

24. Василенко, И.А. Государственное и муниципальное управление: Учебник для академического бакалавриата / И.А. Василенко. - Люберцы: Юрайт. -2019. - 494 с.

25. Гегедюш, Н.С. Государственное и муниципальное управление: Учебное пособие для прикладного бакалавриата / Н.С. Гегедюш, Е.В. Масленникова, М.М. Мокеев и др. - Люберцы: Юрайт. - 2018. - 238 с.

26. Дербенов, Ч.Ю., Босхомджиева, Д.Б. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронном виде / Ч. Ю. Дербенов // Молодой ученый. - 2019. - №27. - С. 11-12. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

27. Иванов, В.В. Государственное и муниципальное управление с использованием информационных технологий / В.В. Иванов, А.Н. Коробова. - М.: ИНФРА-М, 2018. - 383 с.

28. Костина, С.Н. Современные проблемы оценки качества оказания государственных услуг (на примере УрФО) / С.Н. Костина // Вопросы управления. - 2019. - № 2 (20). - С. 49-57. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

29. Мирзоян, Н.С. Оценка качества предоставления государственных (муниципальных) услуг / Н.С. Мирзоян // Известия Новосибирского государственного университета. - 2019. - №2. - С. 34-45. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

30. Нестеров, А.В. Понятие услуги государственной, общественной (социальной) и публичной / А.В. Нестеров // Журнал российского права. - 2020. - №10. - С. 15-23.

31. Платыгин, Д.Н. Пенсионные системы: досрочные пенсии: учебное пособие для вузов / Д.Н. Платыгин, В.Д. Роик. - Москва:

Издательство Юрайт, 2023. - 395 с. - Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

32. Осташков, А.В., Неделько, С.И., Матюкин, С.В. Мониторинг в системе оказания государственных и муниципальных услуг как инструмент реализации стратегии повышения качества государственного и муниципального управления. / А. В. Осташков. - М.: Изд-во Экслибрис Пресс. 2018, 392 с.

33. Петраков, М.А., Аджубей, Р.В. Проблемы организации мониторинга качества оказания государственных (муниципальных) услуг / М. А. Петраков // Молодой ученый. - 2018. - №30. - С. 247-250. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. URL: <https://urait.ru/bcode/519131> .

34. Положихина, М.А. Регулирование процесса цифровизации экономики: европейский и российский опыт / М. А. Положихина // Россия и совр. мир. - 2019. - N4. - С.64-81. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519131> .

35. Попов, Е.В. Приоритеты экономической политики в развитии цифровой экономики / Е.В. Попов, К.А. Семячков, Д.Ю. Файрузова // Национальные интересы: приоритеты и безопасность. - 2019. - Т.13, вып.7. - С.1198-1214.

36. Предводителява, М.Д., Балаева О.Н. Подходы к управлению качеством услуг: фокус на потребителе / М. Д. Предводителява // Менеджмент в России и за рубежом. - 2019. - № 2.- С.15-20.

37. Радченко, Т.Е., Пестова, Ю.М. Факторы отложенного перехода к новой пенсионной системе / Т.Е. Радченко, Ю.М. Пестова // Стратегии развития социальных общностей, институтов и территорий. - 2019 - С. 76-80.

38. Румянцева, В.Г. Институт обращений граждан в органы государственной и местной власти: понятие, сущность, содержание / В.Г. Румянцева // История государства и права. - 2018. - № 14. - С. 2-4. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL:

<https://urait.ru/bcode/519131>.

39. Савосина, Н.Г. О некоторых аспектах правового регулирования права граждан на обращение в органы государственной власти / Н. Г. Савосина // Государственная власть и местное самоуправление. - 2017. - № 10. - С.75-82.

40. Терещенко, Н.Н., Касьянова, С.И. Методика и модель оценки качества государственных услуг, адаптированная к российской системе государственного управления / Н.Н. Терещенко // Молодой ученый. - 2020. - №4. - С.36-42. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

41. Шарандина, Н.Л. Цифровая экономика как приоритетная национальная цель развития Российской Федерации: правовой аспект / Н.Л. Шарандина // Финансовое право. - 2018. - N 9. - С.15-19. Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. - URL: <https://urait.ru/bcode/519131>.

42. Pension Schemes Act Part I Section I // URL: <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/48/section/1/enacted>.

Интернет ресурсы

43. Государственная система правовой информации. Официальный интернет-портал правовой информации. [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.pravo.gov.ru>

44. Портал государственных услуг Российской Федерации [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.gosuslugi.ru>

45. Информационно-аналитическая система мониторинга качества государственных и муниципальных услуг. [Электронный ресурс]. - URL: <https://vashkontrol.ru>

46. Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации: [Электронный ресурс]. - URL: <https://digital.gov.ru/ru/>

47. Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации [Электронный ресурс]. - URL: <http://www.rosmintrud.ru>

48. Официальный сайт Алтайского края. [Электронный ресурс]. - URL: <https://www.altairegion22.ru>

49. Официальный сайт КАУ «МФЦ Алтайского края» [Электронный ресурс]. - URL: <https://mfc22.ru>

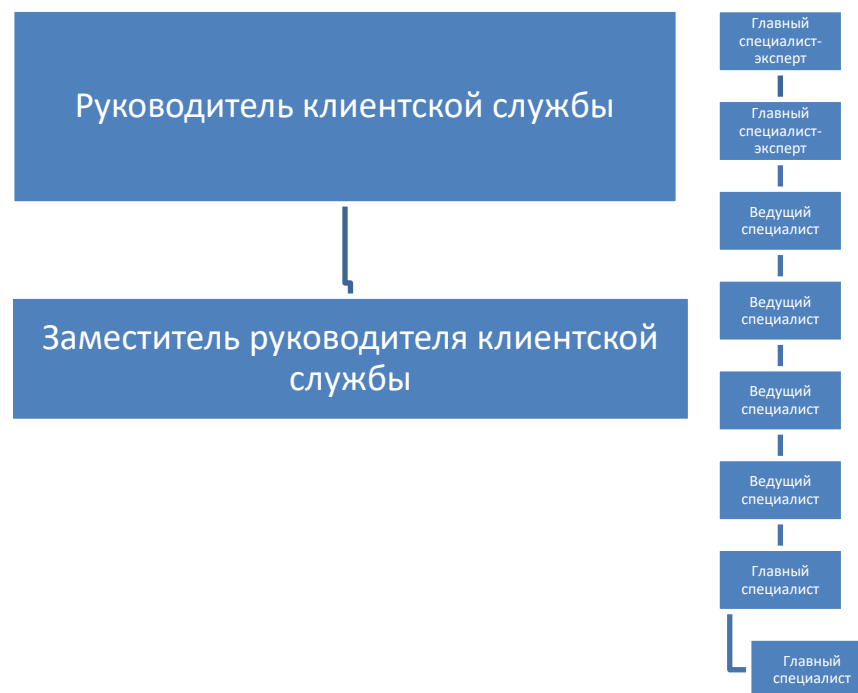
Перечень государственных услуг, предоставляемых Отделениями
Фонда пенсионного и социального страхования РФ

№ п/п	Наименование государственной услуги
1	Информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования согласно федеральным законам «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования» и «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации»
2	Прием от граждан анкет в целях регистрации в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе прием от застрахованных лиц заявлений об обмене или о выдаче дубликата страхового свидетельства
3	Прием от застрахованных лиц заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по обязательному пенсионному страхованию в целях уплаты дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом от 30 апреля 2008 г. № 56-ФЗ «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»
4	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
5	Выплата страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению
6	Установление страховых пенсий, накопительной пенсии и пенсий по государственному пенсионному обеспечению гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации
7	Выплата пенсий гражданам, выезжающим (выехавшим) на постоянное жительство за пределы территории Российской Федерации
8	Установление федеральной социальной доплаты к пенсии
9	Установление и выплата дополнительного ежемесячного материального обеспечения за выдающиеся достижения и особые заслуги перед Российской Федерацией
10	Установление и выплата дополнительного социального обеспечения членам летных экипажей воздушных судов гражданской авиации и ежемесячной доплаты к пенсии отдельным категориям работников организаций угольной промышленности
11	Предоставление компенсации расходов на оплату стоимости проезда к месту отдыха на территории Российской Федерации и обратно пенсионерам, являющимся получателями страховых пенсий по старости и по инвалидности и проживающим в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях
12	Предоставление компенсации расходов, связанных с переездом из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, лицам, являющимся получателями страховых пенсий и (или) пенсий по государственному пенсионному обеспечению, и членам их семей, находящимся на их иждивении
13	Установление ежемесячной денежной выплаты отдельным категориям граждан в Российской Федерации
14	Информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг

15	Осуществление ежемесячных выплат лицам, осуществляющим уход за детьми-инвалидами или инвалидами с детства I группы
16	Осуществление компенсационных выплат неработающим трудоспособным лицам, осуществляющим уход за нетрудоспособными гражданами
17	Выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал
18	Рассмотрение заявления о распоряжении средствами (частью средств) материнского (семейного) капитала
19	Информирование граждан о размере материнского (семейного) капитала (его оставшейся части)
20	Прием от страхователей реестров застрахованных лиц о перечислении дополнительных страховых взносов на накопительную пенсию в соответствии с Федеральным законом «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений»
21	Прием, рассмотрение заявлений (уведомления) застрахованных лиц в целях реализации ими прав при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений и принятие решений по ним
22	Прием заявления застрахованного лица о распределении средств пенсионных накоплений
23	Прием от плательщиков страховых взносов расчетов по начисленным и уплаченным страховым взносам на обязательное пенсионное страхование и обязательное медицинское страхование
24	Информирование граждан, признанных в установленном порядке инвалидами, о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр инвалидов»
25	Информирование граждан о сведениях, содержащихся о них в федеральной государственной информационной системе «Единая государственная информационная система социального обеспечения»
26	Информирование граждан об отнесении к категории граждан предпенсионного возраста

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Организационная структура Клиентской службы на правах отдела в г.Рубцовске и Рубцовском районе Отделения Фонда пенсионного и социального страхования РФ по Алтайскому краю

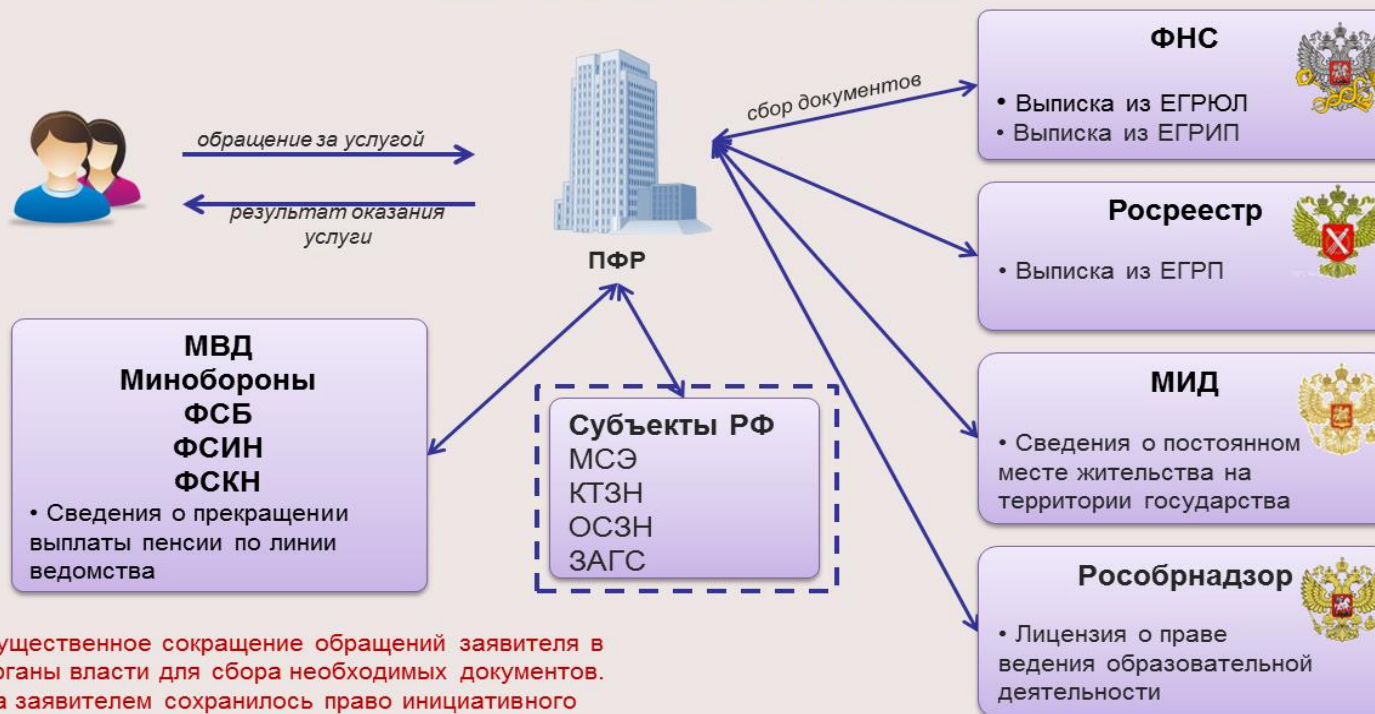




**ПЕНСИОННЫЙ ФОНД
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**



Роль ПФР в системе межведомственного электронного взаимодействия как потребителя данных



Существенное сокращение обращений заявителя в органы власти для сбора необходимых документов. За заявителем сохранилось право инициативного предоставления документов