

Отделение Пенсионного фонда России по Республике Татарстан

**Материалы по проекту:
«Терминалы виртуальной
клиентской службы»
для участия в конкурсе
«ВРМ – проект года»**

Описание проекта «Терминалы виртуальной клиентской службы»

Являясь частью крупнейшей федеральной системы оказания государственных услуг, Отделение Пенсионного фонда России по Республике Татарстан (далее - Отделение) находится в постоянном стремлении к повышению доступности и качества оказываемых услуг в области пенсионного и социального обеспечения.

В связи с этим, ежегодно проводятся мероприятия по повышению качества обслуживания граждан, предоставлению услуг в более короткие сроки, а также расширению способов и форм их оказания.

Одной из перспективных форм оказания услуг является взаимодействие с гражданами посредством Виртуальной клиентской службы (далее - ВКС). В настоящее время в Отделении внедрены в практическую деятельность терминалы виртуальной клиентской службы (далее - ТВКС).

Целью изготовления и внедрения программно-аппаратного комплекса «Терминалы виртуальной клиентской службы», является повышение доступности услуг Пенсионного фонда России, а также создание альтернативной формы работы с населением, при которой нет необходимости физически посещать клиентские службы в территориальных органах ПФР (т. е. создание интерактивной площадки «вопрос-ответ» с консультациями специалистов Пенсионного фонда по вопросам пенсионного и социального обеспечения).

Основные принципы предоставления услуг с использованием ТВКС:

- дистанционное взаимодействие между заявителем и органами ПФР, предоставляющими услуги;
- автоматические процедуры предоставления услуг;
- сокращение сроков и упрощение процедур предоставления услуг.

Принципиальное отличие ТВКС – возможность их установки не только в клиентских службах Управлений ПФР, но и «снаружи», в массовых, общедоступных для населения местах, с теми же функциями клиентских служб Управлений ПФР, только предоставляемыми в режиме видеоконференцсвязи.

ТВКС могут устанавливаться в охраняемых помещениях органов исполнительной власти, бюджетных учреждений, промышленных организаций, офисов банков, отделений почтовой связи, филиалов МФЦ, и т.д.

Интерактивные терминалы востребованы в крупных мегаполисах, быстрорастущих жилых микрорайонах, либо отдаленных территориях т.е. там, где организовывать полноценные клиентские службы экономически не целесообразно, а услуги Пенсионного фонда востребованы и необходимы.

ТВКС предусматривают:

- дистанционный прием;
- электронные услуги;
- вакансии;
- отзывы и предложения;
- справочная информация.

Дистанционный прием граждан осуществляется в сочетании с возможностью сканирования документов, передачи их специалисту, идентификации застрахованного лица по документу, удостоверяющему личность, рассматриваемому специалистом в подлиннике в режиме видеоконференцсвязи и получаемому им в результате сканирования в виде графического образа, дальнейшей обработкой специалистом полученных данных, и возможностью направления через терминал справок и документов, истребованных в ходе обращения.

В результате, двустороннего обмена данными терминалы на расстоянии обеспечивают полноценный прием граждан специалистами Управлений ПФР.

В целях защиты обмена персональной информацией терминалы виртуальной клиентской службы оснащены шифрованным телекоммуникационным каналом связи на базе программного обеспечения ViPNet. При этом вся сканированная или введенная на терминале информация направляется в органы ПФР для дальнейшей обработки и принятия решения по обращениям. На терминале никаких данных не сохраняется.

В ходе дистанционного приема по каждому вопросу предусматриваются самостоятельные действия граждан по вводу своих анкетных данных и сканированию документов в соответствии с перечнем, определенным для каждого отдельно взятого содержания обращения. На последнем этапе заявителем осуществляется вызов специалиста, назначенного ответственным за прием граждан, в режиме видеоконференцсвязи.

В связи с расширением спектра государственных услуг Пенсионного фонда, предоставляемых в электронной форме, приоритетный интерес представляет собой раздел терминалов виртуальной клиентской службы электронные услуги. В рамках развития электронных услуг и сервисов ПФР для адаптации граждан к новым условиям требуется применение методов дистанционного сопровождения и консультирования граждан о сервисах личного кабинета, о значении пенсионных баллов, средств пенсионных накоплений и т.д.

При обращении за получением электронных услуг ПФР посредством терминалов виртуальной клиентской службы безусловным удобством для граждан является возможность, «не выходя» из личного кабинета гражданина на сайте ПФР, дистанционно общаться со специалистом – консультантом ПФР. Поэтому при возникновении у граждан любых вопросов относительно данных о сформированных пенсионных правах, варианте пенсионного обеспечения, страховщике, у которого формируются пенсионные накопления, либо при возникновении у граждан сложностей по заполнению интерактивных форм заявлений о назначении и доставке пенсий, об установлении ежемесячных денежных выплат и т.д., на любом этапе обращения через терминалы к электронным сервисам имеется возможность получить консультацию и помочь от специалиста – консультанта ПФР.

Раздел «Вакансии» предоставляет доступ к порталу «Работа в России», который является федеральной государственной информационной системой Федеральной службы по труду и занятости. Портал помогает гражданам найти работу, а работодателям – работников.

Весовым аргументом в пользу экономической целесообразности является использование в качестве консультантов специалистов call-центра. Таким образом, один специалист может обслуживать 3-4 терминала одновременно, покрывая услугами ПФР несколько территориальных микрорайонов. Это еще один аргумент в пользу экономической целесообразности ТВКС. При этом больше всего выигрывает население, поскольку получает услуги ПФР в шаговой доступности, исключая при этом временные, финансовые, транспортные затраты.

Раздел актуальной информации предусматривает перечень наиболее часто задаваемых вопросов и ответов на них, а также жизненных ситуаций и разъяснений, что в каком случае необходимо застрахованному лицу предпринять.

Звонок консультанту – это разговор в режиме реального времени со специалистом клиентской службы.

Оставить отзыв можно будет либо набрав его на клавиатуре, либо его можно будет наговорить, то есть оставить аудиозапись, в зависимости от выбора клиента.

Результаты от внедрения ТВКС:

- создание удобных и доступных механизмов перевода документов из бумажной формы в электронную;
- предоставление возможности для граждан дистанционной подачи заявления, обеспечивающей удобство;
- обеспечение удобного и понятного интерфейса, реализующего обращение за предоставлением государственных услуг, мониторинг за ходом их предоставления, и получение результатов предоставления услуг;
- создание условий для получения услуг, отвечающих обоснованным ожиданиям граждан, сформированным в результате их опыта взаимодействия с банкоматами и др.;
- предоставление возможности получения результата предоставления услуг в электронной форме;

- минимизация временных расходов граждан, связанных с получением услуг, за счет исключения необходимости посещения органов ПФР, исключения ожидания в очереди, ожидания результата предоставления услуг.
- обеспечение гражданам доступности различных форм (способов) получения услуг, с сохранением традиционного способа - личного взаимодействия с органом ПФР.

От лица Государственного учреждения – Отделения Пенсионного фонда России по Республике Татарстан выражаю согласие на распространение информации о Проекте, приведенной в рамках данной заявки, в рекламных материалах Конкурса и в СМИ.

Управляющий Отделением ПФР по РТ

Э.Я. Вафин