

ЭКОНОМИКА РЕГИОНА

УДК 332.02

**Внедрение инструментов цифровой экономики в деятельность Пенсионного
Фонда Российской Федерации**

Кулагина О.В. – к.э.н., доцент, Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема, г. Биробиджан. E-mail: belkyl@yandex.ru

Свириденко О.И. – студент, Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема, г. Биробиджан. E-mail: sviridenko@myrambler.ru

Аннотация. Статья посвящена проблемам и перспективам цифровизации российского общества. Рассмотрено государственное регулирование процесса цифровизации на примере Пенсионного Фонда Российской Федерации. Рассмотрены новые технологии и стандарты обслуживания Пенсионного Фонда Российской Федерации.

Ключевые слова: пенсионный фонд РФ, цифровизация, информация, государственное и муниципальное управление

Kulagina O.V., Sviridenko O.I.

The article is devoted to the problems and prospects of digitalization of Russian society. The state regulation of the digitalization process is considered on the example of the Pension Fund of the Russian Federation. New technologies and service standards of the Pension Fund of the Russian Federation are considered.

Keywords: digitalization, information, state and municipal government

Сегодня большую актуальность в процессе научных исследований вызывает развитие информационного общества на территории нашей страны. Стратегия, утвержденная Президентом в 2017 году, реализуется во всех государственных и муниципальных организациях, в том числе внебюджетными фондами, путем формирования новых технологических основ для развития социальной сферы.

Одной из самых крупных социально-направленных организаций в нашей стране является Пенсионный фонд России. Фонд ежегодно стремится к тому, чтобы повышать качество обслуживания граждан, предоставлять государственные услуги в более короткие сроки, расширять способы и формы их оказания. Добиваться этого во многом удается за счет развития информационной системы Пенсионного фонда и удаленного обслуживания через личные электронные кабинеты граждан, что, с одной стороны, делает получение услуг более простым и удобным, а с другой, снижает расходы, связанные с предоставлением услуг.

Для достижения указанных целей, начиная с 2015 года в работу Пенсионного фонда России, ежегодно вводились новые технологии и стандарты обслуживания.

К таким относятся:

- предоставление государственных услуг через единый портал государственных услуг и функций;
- создание личного кабинета гражданина на сайте Пенсионного фонда России;
- приложение для смартфонов с доступом к личному кабинету;
- предоставление онлайн-консультаций;
- выдача электронных документов;
- использования системы межведомственного электронного взаимодействия с организациями;
- разработка внутренних информационных систем;
- участие в проектах ФГИС «Федеральный реестр инвалидов» и «Единая государственная информационная система социального обеспечения»;
- дистанционное взаимодействие с работодателями;
- предоставление возможностей терминального обслуживания.

Пенсионный фонд России предоставляет услуги гражданам через свои территориальные Управления. На территории города Биробиджана это городское Управление Пенсионного фонда.

Ежегодно уровень вовлеченности граждан к использованию альтернативных источников обращения в фонд на территории Биробиджана растёт. Если в 2015 году доля граждан от общего количества обращений, использующих электронные ресурсы взаимодействия с фондом, составляло всего 0,04%, то уже в 2016 году данный показатель значительно вырос и составлял 5,5 %. Положительный рост зафиксирован и в 2017 году, тогда доля граждан, обратившихся в электронной форме, составила 10 %. 2018 год не стал исключением, данный показатель зафиксирован на уровне 13%.

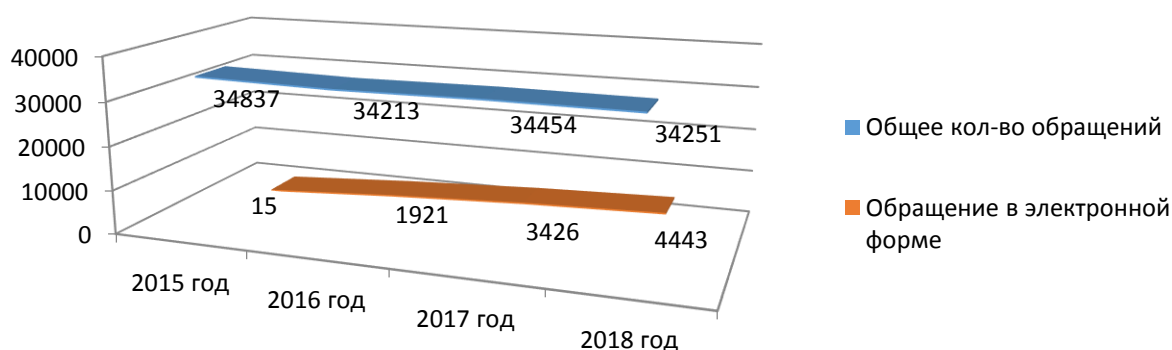


Рисунок 1. Количество обращений граждан, штук

Такой рост обусловлен увеличением услуг, предоставляемых через личный кабинет, разъяснительной работы, наглядной агитацией электронного сервиса и взаимодействия с работодателями в рамках электронного обмена.

Приоритетным направлением Управления в работе по переводу предоставляемых государственных услуг в электронную форму являются услуги, которые не требуют предоставления дополнительных документов.

Выбор организации – доставщика пенсии все чаще происходит с использованием электронных сервисов. В 2018 году количество заявлений о выборе или изменении способа получения пенсии, поданных через электронный кабинет, выросло более чем на 20 % и составило 83,8 % от всех поступивших в Управление заявлений о доставке.

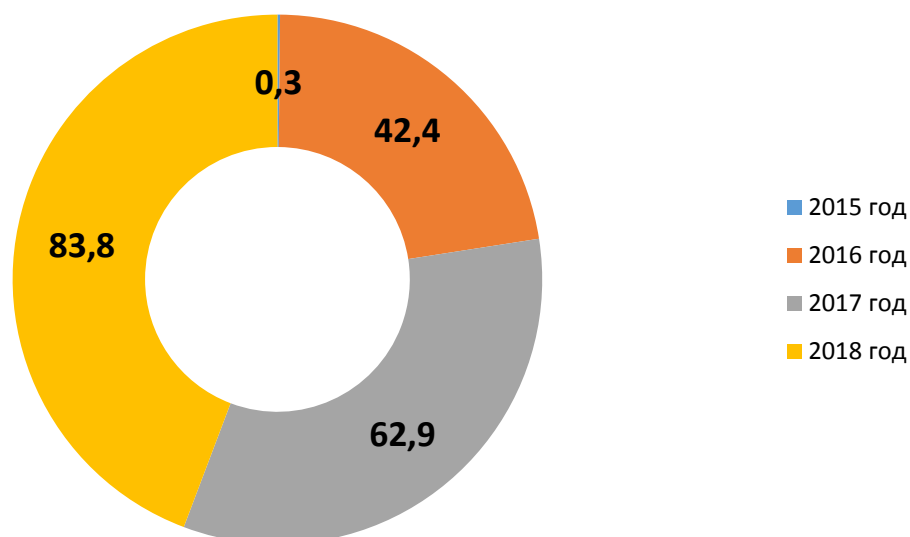


Рисунок 2: Количество поданных электронных заявлений о смене способа доставки пенсии, процент

Повышение уровня вовлеченности граждан в альтернативные формы взаимодействия с фондом позволил в 2018 году провести плановую оптимизацию численности работников Управления, кроме того, ведёт к: - сокращению время обслуживания граждан; - сокращению времени принятия решений; - сокращению документооборота; - снижению до минимума человеческого фактора при принятии решения; - сокращению нагрузки на архивные площади; - предоставляет гражданам постоянный доступ к информации о сформированных пенсионных правах; - предоставляет возможность подачи документов независимо от нахождения гражданина и времени суток; - позволяет высвободить дополнительные денежные средства за счет экономии фонда оплаты труда; - сокращает время ожидания в очереди; - создаёт дополнительные условия для структурных преобразований.

Нередко у граждан, получающих пенсионные выплаты, появляется необходимость подтвердить в различных инстанциях свой доход, предъявить документ, подтверждающий установленные льготы или факт назначения пенсии. Зачастую такой документ территориальные органы фонда выдают в

форме справки. За последние четыре года Пенсионный фонд России уделял особое внимание к таким простым и одновременно высоко востребованным услугам, как выдача справок. Введенная возможность заказа справок на сайте ПФР и взаимодействие с многофункциональным центром, позволило Управлению сократить количество посещений в фонд и количество выдаваемых справок.

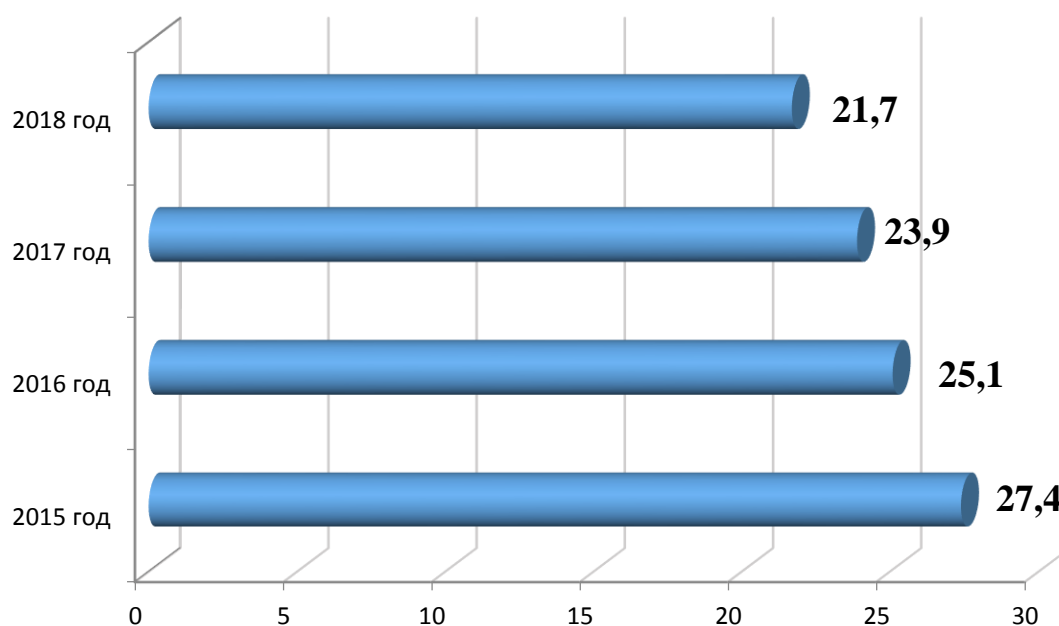


Рисунок 3: Количество выданных справок, процент

Это направление работы в Управлении является одним из самых крупных, а учитывая, что распорядиться полученной справкой в электронной форме не всегда возможно, тем более если поставщиком услуг выступает коммерческая организация, работа по переводу на электронное взаимодействие с гражданами вызывает большой интерес.

В 2018 году за счет разработок Пенсионного фонда России на территории страны удалось запустить два крупных проекта, технологии которым можно заимствовать и при дальнейшем «цифровой трансформации» услуг. К таким

относятся федеральный реестр инвалидов и единая государственная информационная система социального обеспечения.

В совокупности эти два проекта дают чёткое представление о переходе к «Цифровизации» государственных услуг, где первый наглядно показывает «Цифровое» взаимодействие со сторонними организациями, тем самым заменяет в электронной форме правоустанавливающий документ (выписку из акта медико-социальной экспертизы гражданина), а второй представляет собой некую «Экосистему», позволяющую в дистанционной форме пользоваться конечным результатом услуг.

Так пример, можно рассмотреть использование правоустанавливающего документа (справку) на получение набора социальных услуг, выданную пенсионеру после назначения пенсии по инвалидности. Возможность подачи заявлений в электронной форме реализована через ЕПГУ или ЛК, ФРИ предоставляет возможность фонду дистанционно получать правоустанавливающие сведения (факт установления инвалидности), а через ЕГИССО гражданин может, без предоставления подтверждающего документа (справки ПФР), воспользоваться льготами в натуральной форме, лекарственными препаратами для медицинского применения по рецептам в аптеках, бесплатным проездом на пригородном железнодорожном транспорте через РЖД.

Учитывая, что справка НСУ ограничена сроком действия в 1 год, а также принимая во внимание его сферу применения, позволяет предположить о постоянной её востребованности у граждан, что делает новые проекты ещё более актуальными для применения в Пенсионном фонде.

Реализация этих проектов на территории города Биробиджана позволит сократить более четверти выдаваемых справок и, как следствие, сократит процент обращения в Управление.

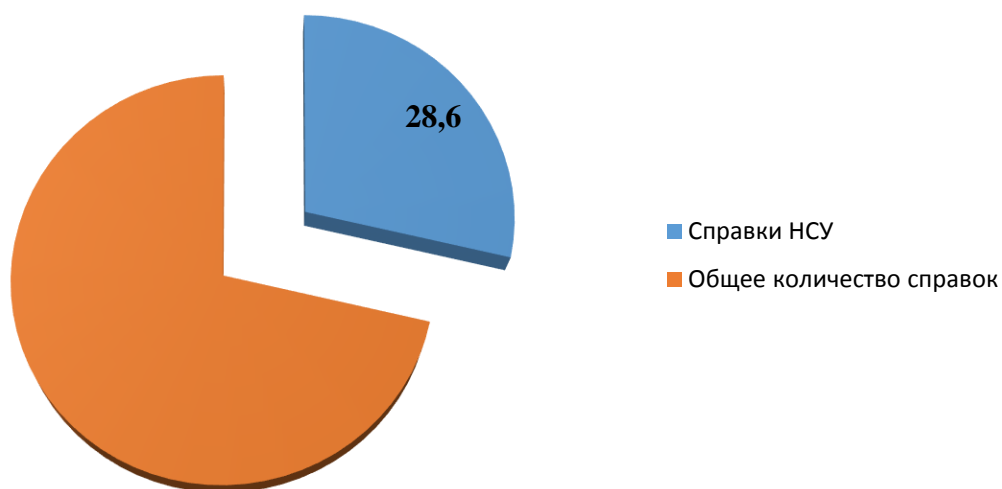


Рисунок 4: Количество выданных справок о социальной помощи в виде набора социальных услуг по отношению к общему количеству выданных справок за 4 года, процент

Между тем стоит признать, что в ближайшей перспективе переход на исключительное электронное взаимодействие с гражданами не представляется возможным по ряду причин, одной из которых является возрастной уровень заявителей в фонд. Объективно, восьмидесятилетние граждане не смогут так легко перейти на электронное взаимодействие с Управлением. А к основным причинам отказа граждан от пользования электронными сервисами следует отнести отсутствие первичной компьютерной грамотности, отсутствие навыков работы на электронных сервисах и мнение о традиционном виде обращения как о единственно-защищенном.

В 2014 году ПАО «Ростелеком» и Пенсионный фонд России подписали соглашение о сотрудничестве в сфере обучения пенсионеров компьютерной грамотности. Целью подписанного Соглашения является облегчение старшему поколению доступа к получению государственных услуг в электронном виде через сеть интернет и повышение качества жизни посредством обучения компьютерной грамотности и работе в сети интернет.

Проводимая Управлением информационно-разъяснительная работа о возможностях электронных сервисов и обучением старшего поколения компьютерной грамотности, приобрела системный характер, что так же внесла свой вклад в приобретении практических навыков работы у граждан на электронных сервисах ПФР.

Настоящие электронные возможности используется фондом как альтернативный источник обращения за услугами, предоставляя заявителям право выбора способов обращения за услугой и получением информации. Это способствует развитию у граждан доверия к государственным инициативам и поможет самим понять важность и удобство бесконтактного получения услуг.

Список литературы

1. Указ Президента Российской Федерации от 9 мая 2017 г. №203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации на 2017-2030 годы» (ред. от 09.05.2017);

2. Андреева Г.Н., Бадальянц С.В., Богатырева Т.Г., Бородай В.А., Дудкина О.В., Зубарев А.Е., Казьмина Л.Н., Минасян Л.А., Миронов Л.В., Стрижов С.А., Шер М.Л., Монография «Развитие цифровой экономики в России как ключевой фактор экономического роста и повышения качества жизни населения» 2018, 400 с.

3. Клаус Шваб. Четвертая промышленная революция. – М., Эксмо.2016 – 120 с.

4. <http://www.tadviser.ru/index.php> [Электронный ресурс]: Электронная библиотека (дата обращения: 30.04.2019).

5. http://www.pfrf.ru/press_center~2017/09/21/143085 [Электронный ресурс] (дата обращения: 30.04.2019).

6. http://www.pfrf.ru/files/id/press_center/godovoi_otchet/annual_report_2017_1.pdf», [Электронный ресурс] (дата обращения: 30.04.2019)

7. <http://www.pfrf.ru/grazdanam/pensionres/azbuka>, [Электронный ресурс] (дата обращения: 30.04.2019)

8. <https://www.company.rt.ru/social/programms/education/azbuka/>,
[Электронный ресурс] (дата обращения: 30.04.2019)

© *Kulagina O.V.*, 2019