

Е. А. Макарова

кандидат исторических наук, доцент

ФГОУ ВО «Новгородский государственный университет имени Ярослава Мудрого»

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Пенсионный фонд Российской Федерации (далее - ПФР) и его территориальные органы в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» осуществляют предоставление гражданам государственных услуг, в том числе с использованием цифровых технологий. В настоящее время граждане имеют возможность получить ряд государственных услуг ПФР в режиме онлайн (получить дубликат АДИ-РЕГ (СНИЛС), сведения СТД-ПФР, заказать справку о получении выплат, справку об отнесении к категории предпенсионер и т.д.), а также подать в электронном виде заявления о предоставлении отдельных государственных услуг ПФР через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), а также через информационную систему «Личный кабинет гражданина» на сайте ПФР [1].

Граждане могут получить ряд услуг, предоставляемых ПФР, в электронном виде используя Единый портал государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru) (ЕПГУ) или Личный кабинет гражданина на сайте ПФР. Государственные услуги ПФР на Едином портале и в Личном кабинете гражданина на сайте ПФР доступны для всех пользователей ЕПГУ – физических лиц, имеющих подтвержденную учетную запись.

ПФР проводит и работу по регистрации граждан в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА) в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также созданию (замене) и выдаче ключа электронной подписи. Все специалисты клиентских служб являются операторами Единой системы идентификации и аутентификации (ЕСИА), что позволяет в режиме единого окна зарегистрировать гражданина на Портале Государственных услуг, восстановить пароль, подтвердить учетную запись и оказать иные услуги, предоставляемые ПФР.

Для получения государственных и муниципальных услуг через электронный сервис, гражданину необходимо зарегистрировать в Единой системе идентификации и аутентификации на Портале государственных услуг и (или) иметь подтвержденную учетную запись. Если гражданин регистрируется самостоятельно, то для подтверждения учетной записи необходимо обратиться в ПФР или МФЦ для получения пароля для подтверждения личности. При создании стандартной учетной записи требуется обязательно заполнить графу «СНИЛС» – страховой номер индивидуального лицевого счета. Без заполнения данной графы невозможно получить подтвержденную учетную запись. СНИЛС является одним из основных идентификаторов на портале государственных услуг. Подтверждение личности осуществляет специалист клиентской службы – оператор ЕСИА. Затем учетная запись гражданина проходит проверку подлинности документов.

На едином портале государственных услуг (ЕПГУ) реализовано извещение о состоянии лицевого счета в ПФР, информирование граждан о предоставлении государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг и установление пенсий. В разделе установление пенсии можно получить информирование о пенсионном обеспечении и установленных социальных выплатах, подать заявление об установлении пенсии, о переводе с одного вида пенсии на другой, а также о перерасчете размера пенсии.

Личный кабинет застрахованного лица на сайте ПФР является информационной системой ПФР, созданной в целях повышения комфортности для граждан при обращении за государственными услугами ПФР. В настоящее время через Личный кабинет гражданина на сайте ПФР граждане имеют возможность, не выходя из дома, обратиться за получением наиболее востребованных услуг ПФР, а именно подать заявления в территориальные органы ПФР о назначении пенсии, доставке пенсии и о выплате за счет средств материнского (семейного) капитала.

Граждане, которые еще только формируют свою будущую пенсию, имеют возможность в Личном кабинете гражданина получать информацию о состоянии их индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе о сумме страховых взносов, уплаченных их работодателем (работодателями).

Также такие граждане имеют возможность ознакомиться с информацией о сформированных пенсионных правах в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе получить сведения о своем стаже, страховых взносах, направленных на формирование страховой и (или) накопительной пенсии, заработной плате и количестве пенсионных коэффициентов, а также другую информацию о своих пенсионных правах.

Сервис по предварительной записи на прием в территориальный орган ПФР в Личном кабинете гражданина позволяет гражданам выбрать наиболее удобное для них время и день обращения в территориальный орган ПФР за получением услуг ПФР. Кроме того, в Личном кабинете гражданина гражданам предоставляется возможность предварительно заказать ряд документов в территориальном органе ПФР, например, справку о размере пенсии и (или) иных выплат. Гражданин будет сразу проинформирован о сроках подготовки заказанного им документа, и дате, когда ему нужно будет посетить территориальный орган ПФР для получения такого документа. Использование такого сервиса позволяет гражданину получить необходимый документ, однократно посетив территориальный орган ПФР и затратив минимум времени.

Посредством Личного кабинета гражданина также можно направить интернет-обращение в ПФР по интересующему гражданина вопросу. Воспользоваться электронными сервисами по предварительной записи на прием, предварительному заказу документов и направить интернет-обращение в ПФР также можно на сайте ПФР без авторизации в Личном кабинете застрахованного лица.

В Новгородской области в 2021 году более 53,1 тыс. человек, проживающих в регионе, обратились за услугами ПФР, не выходя из дома, через сайт ПФР, ЕПГУ или работодателя. В настоящее время через сайт ПФР можно подать 38 видов заявлений. Все услуги предоставляются бесплатно.

Под особым контролем находится показатель обращений граждан в электронном виде по вопросам установления и доставки пенсии. В течение 2020 года более 94% граждан направили заявления об установлении и доставке пенсии в электронном виде. Аналогичный показатель по Российской Федерации составил 74% [2].

Отделением по Новгородской области (далее - Отделение) ПФР проведены мероприятия по созданию с июня 2016 года центров обслуживания по регистрации и подтверждению учетных записей в ЕСИА в территориальных органах ПФР. На постоянной основе в клиентских службах проводятся работы по регистрации и подтверждению (восстановлению и удалению) учетных записей в ЕСИА в каждом территориальном органе ПФР. В 2020 году обработано более 7,7 тыс. учетных записей.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 12.12.2012 № 1284 проводится изучение мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг ПФР на сайте «Ваш контроль» через СМС-опросы. Постановлением определено 13 государственных услуг, в отношении которых проводится оценка гражданами эффективности

деятельности руководителей. Доля граждан, удовлетворенных качеством предоставления государственных услуг ПФР, по результатам СМС-опроса на сайте «Ваш контроль» составила в 2019 году 98% [3].

Отделение активно взаимодействует с ГОАУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - МФЦ). В МФЦ согласно заключенному соглашению организовано предоставление 13 государственных услуг ПФР. Взаимодействие с МФЦ осуществляется только в электронном виде, без дальнейшей передачи бумажных документов. За 2020 год в МФЦ оказано гражданам 7,3 тыс. услуг, что составляет – 3% от общего количества обращений в клиентские службы. Наиболее востребованы у граждан услуги по приему анкет - 4,1 тыс. (54%) и назначению и выплате пенсий – 1,9 тыс. (27%) [2].

Работа с гражданами предпенсионного возраста — еще одно важное направление работы ПФР. В области порядка 40 тысяч человек относятся к категории граждан предпенсионного возраста. С 01.01.2020 обмен информацией между Пенсионным фондом Российской Федерации и исполнительными органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, государственными и муниципальными учреждениями осуществляется в электронной форме с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия.

Работодатели получают сведения о «предпенсионерах» по защищенным каналам связи на основании соглашений с Отделением ПФР об информационном взаимодействии. Отработано 1725 запросов. Кроме этого, гражданин для получения сведений об отнесении его к категории граждан предпенсионного возраста сможет обращаться в Клиентские службы ПФР, Многофункциональные центры, в Личный кабинет застрахованного лица и через Единый портал государственных услуг. В клиентские службы за сведениями об отнесении гражданина к категории граждан предпенсионного возраста в 2021 году обратились около 2 тыс. человек [2].

Услуги пенсионного фонда в электронном виде доступны не только на сайте Пенсионного фонда и Портале государственных услуг, но и в приложении ПФР для смартфонов, работающих на самых распространенных сегодня платформах iOS и Android.

Однако, несмотря на многообразие представленных услуг, не все российские граждане регистрируются на портале государственных услуг. Специалисту клиентской службы стоит немало труда объяснить пенсионеру все преимущества данного сервиса. Отказ от регистрации на сайте пенсионеры объясняют это отсутствием необходимости иметь и компьютеры или гаджеты или обладать компьютерной грамотностью в необходимой степени. Часть граждан не доверяют интернету и предпочитают подать заявление лично, через посещение клиентской службы. Зачастую проблема заключается в консервативном мышлении населения или привычке работать с заверенными копиями документов и с людьми, а не с электронными документами.

В целях популяризации получения гражданами государственных услуг в электронном виде в пенсионном фонде организовано обучение работе на компьютере для пожилых граждан. В клиентских службах для посетителей организовано аудиоинформирование, ведется показ видеороликов информационного характера. Но пока увеличение пользователей онлайн-услугами происходит в большей степени за счет прихода новых поколений клиентов, имеющих большой опыт использования информационных технологий.

Кроме этого, в отделениях ПФР в регионах необходимую справочную информацию можно получить при помощи сенсорных инфоматов. Внедрение таких специальных электронных терминалов связано с расширением возможностей справочного информирова-

ния населения при отсутствии интернета и уменьшения коммуникативной нагрузки на сотрудников [4]. Такие инфоматы действуют в 3 крупных центрах и Новгородской области.

Не забыты и традиционные методы информирования населения. Отделения ПФР на постоянной основе проводят активную информационно - разъяснительную работу среди жителей в средствах массовой информации: телевидении, радио, в газетах и Интернет. Регулярно выходят интервью, информационные сюжеты, статьи и заметки, в том числе и об оказываемых электронных услугах. В новостных разделах официального сайта ПФР размещается необходимая информация, пресс-релизы, тематические видеоролики, которые дополнительно дублируются в различных социальных сетях. В качестве социальной рекламы размещаются постеры для билбордов и сити-форматы.

Информирование и обучение получения цифровых услуг в ПФР происходит и на различных выставках. На выставочных площадках размещаются информационные терминалы, и специалисты Пенсионного фонда обучают посетителей выставки работе на инфомате, позволяющем получать справочно-информационные, а также отдельные виды государственных услуг, предоставляемых Пенсионным фондом в электронном виде, в режиме самообслуживания. Используется и адаптированный для инфомата «пенсионный калькулятор» - электронная считалка, с помощью которой можно выяснить приблизительный размер своей будущей пенсии. В ходе работы выставки раздаются тематические буклеты и брошюры Пенсионного фонда.

Еще один новое направление цифровизации процессов информирования населения - размещение сервиса Единой государственной информационной системы социального обеспечения «Социальный калькулятор» (ЕГИССО) [5] в инфоматах и «гостевых компьютерах», установленных в клиентских службах территориальных органов ПФР. Данный сервис предназначен для самостоятельного ввода и получения гражданами информации о перечне мер социальной поддержки, на которые они имеют право, из бюджетов всех уровней. При нажатии на конкретную меру осуществляется переход на информационную страницу с детальным отображением информации о выбранной мере и местах ее получения, в том числе на карте, с указанием адреса места обращения, времени работы и контактными номерами телефонов. Если пользователь авторизован на портале ЕСИА, сервис автоматически заполняет параметры поиска значениями из мер социальной поддержки, ранее назначенных гражданину, что позволяет предоставлять информацию о мерах социальной поддержки из бюджетов всех уровней, персонально причитающихся данному гражданину [5].

ЛИТЕРАТУРА

1. Официальный сайт Пенсионного фонда Российской Федерации // [Электронный ресурс] - Режим доступа: URL: <https://pfr.gov.ru/> (дата обращения 26.04.2021 год).
2. Информация о численности лиц, обратившихся в клиентские службы Новгородской области за предоставлением государственных услуг по состоянию на апрель 2021 года (внутренний документ Отделения по Новгородской области Пенсионного фонда Российской Федерации, неопубликованный).
3. Портал «Ваш контроль» // [Электронный ресурс] - Режим доступа: URL: <https://vashkontrol.ru/> (дата обращения 30.04.2021 год).
4. Муравлева Т.В. Цифровая экономика на службе пенсионного страхования // Вестник Саратовского государственного социально-экономического университета. 2020. № 3 (82). С. 16-19.
5. Сервис «Социальный калькулятор» [Электронный ресурс] - Режим доступа: URL: http://egisso.ru/site/social_calculator (дата обращения 16.04.2021 год).
6. В регионе начал работу сервис «Социальный калькулятор» [Электронный ресурс] - Режим доступа: URL: <https://svyaz.gov39.ru/press-center/1362/> (дата обращения 30.04.2021 год).

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«ПОЛОЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ
ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА**

Электронный сборник статей
Международного круглого стола
(Новополоцк, 16 апреля 2021 г.)

Текстовое электронное издание

Новополоцк
Полоцкий государственный университет
2021

Об издании – 1, 2

1 – дополнительный титульный экран – сведения об издании

УДК 342.5
ББК 67.400

Рекомендован к изданию методической комиссией юридического факультета
Полоцкого государственного университета (протокол № 6 от 02.06.2021 г.)

Редакционная коллегия:

И. В. Шахновская
П. В. Соловьев

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ
В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА** [Электронный ресурс] : элек-
трон. сб. ст. Междунар. круглого стола, Новополоцк, 16 апреля 2021 г. / Полоц. гос. ун-т ;
редкол.: И. В. Шахновская, П. В. Соловьев. – Новополоцк : Полоц. гос. ун-т, 2021. –
1 электрон. опт. диск (CD-R).
ISBN 978-985-531-782-2.

В сборник включены научные статьи профессорско-преподавательского состава юридических факультетов Республики Беларусь, Польши, Российской Федерации и Узбекистана по результатам проведенного международного круглого стола на базе юридического факультета Полоцкого государственного университета (16 апреля 2021 г., Новополоцк).

Издание адресуется научным сотрудникам, преподавателям средних специальных и высших учебных заведений, аспирантам, магистрантам, и иным специалистам в области конституционного права. Ответственность за содержание статей несут авторы.

*Сборник включен в Государственный регистр информационного ресурса.
Регистрационное свидетельство № 3102126804 от 03.11.2021.*

№ госрегистрации 3102126804
ISBN 978-985-531-782-2

© Полоцкий государственный университет, 2021

2 – дополнительный титульный экран – производственно-технические сведения

Для создания текстового электронного издания «Трансформация государственного управления и местного самоуправления в условиях развития информационного общества» под редакцией И. В. Шахновской, П. В. Соловьева использованы текстовый процессор Microsoft Word и программа Adobe Acrobat XI Pro для создания и просмотра электронных публикаций в формате PDF.

**ТРАНСФОРМАЦИЯ ГОСУДАРСТВЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ
И МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ
ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЩЕСТВА**

Электронный сборник статей
Международного круглого стола
(Новополоцк, 16 апреля 2021 г.)

Техническое редактирование и верстка: *А. А. Прадидова.*
Компьютерный дизайн *М. С. Мухоморовой.*

Подписано к использованию 25.11.2021.
Объем издания: 1,96 Мб. Тираж 3 диска. Заказ 791.

Издатель и полиграфическое исполнение:
учреждение образования «Полоцкий государственный университет».

Свидетельство о государственной регистрации
издателя, изготовителя, распространителя печатных изданий
№ 1/305 от 22.04.2014.

ЛП № 02330/278 от 08.05.2014.

211440, ул. Блохина, 29,
г. Новополоцк,
Тел. 8 (0214) 59-95-41, 59-95-44
<http://www.psu.by>