

## **Информирование граждан о предоставлении государственных услуг в Пенсионном фонде Еврейской автономной области**

*Виноградова Екатерина Александровна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема  
Магистрант*

*Воротилкина Ирина Михайловна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема  
Профессор кафедры сервиса, рекламы и социальной работы*

### **Аннотация**

В данной статье рассмотрены основные аспекты информирования граждан о предоставлении государственных услуг, методы оценки и особенности обеспечения качества государственных услуг в Пенсионном фонде Российской Федерации.

**Ключевые слова:** информированность, клиент, электронный сервис предоставления услуг, критерии и методы оценки качества.

## **Informing citizens about the provision of public services in the Pension Fund of the Jewish Autonomous Region**

*Vinogradova Ekaterina Aleksandrovna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University  
graduate student*

*Vorotilkina Irina Mikhailovna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University  
Professor of Service, Advertising and Social Work*

### **Abstract**

This article discuss the main aspects of informing citizens about the provision of public services, assessment methods and features to ensure the quality of public services in the Pension Fund of the Russian Federation.

**Keywords:** awareness, customer, electronic service delivery services, criteria and methods for assessing quality.

С целью изучения информированности граждан о получении государственных услуг Пенсионного фонда РФ при осуществлении выездного приема и через электронные сервисы, была разработана анкета, которая носила анонимный характер. В предложенных вопросах респонденту требовалось только выбрать путем подчеркивания или какой-либо другой

отметки один вариант ответа (или несколько вариантов ответов в зависимости от специфики вопроса).

Предоставление широкого спектра государственных услуг гражданам на высоком современном уровне является одним из самых приоритетных направлений в работе Пенсионного фонда РФ.

Пенсионный фонд продолжает расширение электронных сервисов для граждан как в части их информирования, так и в части оказания государственных услуг, в результате чего гражданам посещать ПФР необязательно.

В опросе по области приняло участие 92 респондента Облученский район – 18 чел., Смидовичский район – 33 чел., Ленинский район – 15 чел. и г. Биробиджан и Биробиджанский район – 26 человек. Женщины составили 85 % и 15% мужчины.

Большой процент опрошенных составили граждане в возрасте от 55 и старше лет – 59 чел. или 64%, это в основном категория пенсионного возраста. На втором месте, граждане в возрасте от 30 до 44 лет - 21 чел. или 23%. На третьем месте граждане предпенсионного возраста от 45 до 54 лет - 13 чел. или 13%.

По социальному положению респонденты распределились следующим образом: работающие граждане - 34 чел. или 37% от числа опрошенных и неработающие пенсионеры – 34 чел. или 37%, 24 чел. или 26% - работающие пенсионеры.

Анализ ответов респондентов показал, что 72 чел. или 78% информированы о возможности получения услуг Пенсионного фонда РФ при осуществлении специалистами ПФР выездного приема, 14 чел. или 15% «что-то слышали» и 6 чел. или 7% «слышали впервые». На вопрос: «Осуществлялся ли в Вашем населенном пункте выездной прием специалистами Пенсионного фонда РФ?» были получены следующие ответы: 64 чел. или 70% ответили утвердительно, 10 чел. или 11% дали ответ «нет» и 18 чел. или 19% не владеют такой информацией. Из числа респондентов, ответивших утвердительно, 30 чел. или 47% ответили, что узнают о приезде специалистов Пенсионного фонда РФ от администрации городского/сельского поселения, 12 чел. или 19% узнают из объявлений на уличных стендах, 11 чел. или 17% - через почтовые отделения, 11 чел. или 17% - через сайт ПФР.

О возможности получения государственных услуг ПФР в электронном виде через Личный кабинет застрахованного лица на сайте ПФР информированы 59 чел. или 64% и через Единый портал госуслуг – 33 чел или 36%. Не используют данную возможность респонденты по следующим причинам (выбирали несколько вариантов):

- 21% (19 чел.) – «сложно»;
- 17% (16 чел.) – «не владею компьютером»;
- 5% (5 чел.) – «не доверяю»;
- 49% (45 чел.) – «предпочитаю личное обращение».

На вопрос: «Назовите источники, через которые Вы узнаете информацию по пенсионным вопросам» гражданами были отмечены несколько вариантов.

По результатам ответов составлен следующий рейтинг:

- печатные издания – 62%;
- телевидение и радио – 50%;
- информационные стенды в ПФР – 32%;
- интернет – 28%;
- лекции в трудовых коллективах – 20%.

Учитывая особенности восприятия информации (визуальную, аудиальную и кинестетическую) важно информировать граждан через телевидение, интернет, информационные стенды, наглядную раздаточную информацию. Необходимо найти эффективную форму подачи материала, учитывая доступность и корректность изложения. Данные результаты опроса дают возможность специалистам Пенсионного фонда РФ искать новые формы взаимодействия с гражданами.

Целью повышения качества информационно-разъяснительной работы с гражданами Пенсионного фонда РФ и повышения качества оказания услуг предлагаем:

1. Через автоответчик по телефону «горячая линия» предусмотреть возможность информирования граждан об оказании услуг ПФР.

2. Обратить внимание на подготовку выездных приемов, своевременно размещать на сайте ПФР ЕАО графики выездных приемов в населенные пункты.

3. Обеспечивать эффективную работу выездного приема специалистов клиентской службы с предоставлением государственных услуг в полном объеме.

4. Провести обучающие семинары в трудовых коллективах муниципальных районов по использованию Личного кабинета застрахованного лица на сайте ПФР для получения госуслуг ПФР в электронном виде.

5. Систематически размещать информационно-разъяснительные материалы на сайтах районных администраций, городских и поселковых муниципальных образований в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», предоставлять онлайн-консультации гражданам.

Планомерная организация информационно-разъяснительной работы поможет повысить осведомленность граждан в вопросах пенсионного законодательства, качественно и оперативно донести информацию по получению государственных услуг ПФР и уменьшить количество обращений граждан в Пенсионный фонд РФ.

### **Библиографический список**

1. Хлебович Д.И. Сфера услуг: маркетинг» учебное пособие. М.: КНОРУС, 2016.
2. Лебедева Е.А. Некоторые проблемы административно-правового регулирования предоставления государственных услуг // Административное право и процесс. 2017. № 9.