**В региональном Отделении ПФР прошло селекторное совещание, посвященное качеству рассмотрения обращений граждан**

В Отделении Пенсионного фонда России по Брянской области прошло селекторное совещание, посвященное качеству рассмотрения территориальными управлениями ПФР обращений граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей.

Совещание проводилось по каналам видеосвязи. В нем приняли участие начальники управлений, их заместители, курирующие организацию работы по пенсионному обеспечению, руководители клиентских служб, а также начальники отделов назначения пенсии.

Руководство Отделением отметило хороший уровень организационной работы всех управлений по рассмотрению обращений граждан в рамках предоставления государственных услуг, позволяющий иметь уровень удовлетворенности граждан качеством предоставления госуслуг на уровне не ниже 99 %. Однако содержание некоторых писем, поступающих в Отделение, как в вышестоящую организацию, говорит о том, что и руководителям, и специалистам еще есть над чем работать.

В прошлом году в региональное Отделение ПФР поступило 1328 обращений от жителей области, в том числе 315-повторных. В текущем году их уже 289, причем 51 – повторное. Прежде всего, это обусловлено реализацией нового пенсионного законодательства, высокой степенью публичности и открытости работы органов Пенсионного фонда, ростом числа активных граждан, использующих современные возможности информационных технологий, в том числе - интернет ресурсов. Но есть и такие повторные обращения, которые связаны с неполной оценкой имеющихся для назначения пенсии документов или неполным (с точки зрения заявителя) ответом.

Управляющий Отделением Олег Клюев отметил высокую актуальность вопроса качества рассмотрения обращений граждан.

Меняющиеся условия работы требуют от руководящих кадров управлений, руководителей и специалистов клиентских служб своевременного и адекватного реагирования, высокого уровня профессиональных знаний, умения разумно, терпеливо и тактично выстраивать диалог с клиентами, не допускать промахов в работе, которые могли бы послужить основанием для критики, работать на предотвращение и исключение негативных оценок.

Заместитель управляющего Отделением Надежда Якушева также обратила внимание участников совещания на то, что обсуждаемая тема крайне важна и актуальна.Каждый руководитель несет персональную ответственность за работу с обращениями жителей региона. Здесь не должно быть формализма. На каждый поставленный вопрос, даже грубый и нелепый, необходим доступный и полный ответ.

Участники совещания обсудили вопросы повышения эффективности работы по объективному и всестороннему рассмотрению обращений граждан, принятию мер по недопущению поступления повторных обращений и жалоб.

Опытом работы по организации качественного приема на совещании поделились представители межрайонных управлений Пенсионного фонда в Жуковском районе, Клинцах, управлениях в Дятьковском и Карачевском районах. Отмечалось, что прием населения проводится в территориальных органах ПФР области в соответствии с административными регламентами и стандартами профессионального обслуживания. Для повышения качества приема организовано универсальное обслуживание клиентов в режиме одного окна.

В выступлениях не раз подчеркивалось, что клиентская служба Пенсионного фонда – это передовая, а на передовой должны быть самые грамотные «бойцы». Ведь именно они в своей ежедневной деятельности взаимодействуют с гражданами и принимают в их интересах важные социально-значимые решения.

Участники совещания говорили также об определении критериев работы клиентских служб в условиях большей открытости и публичности, текущем контроле и ежедневном анализе результатов приема, дополнительной системе психологической и профессиональной подготовки специалистов.

Были выработаны действенные решения и конкретные рекомендации для дальнейшей работы с обращениями граждан. В частности, к поступающим жалобам рекомендовано относиться как «к подарку», шансу исправить ситуацию и избежать дальнейших упущений.

Кроме того, решено обобщить опыт работы межрайонного управления ПФР в г.Клинцы по созданию Книги обращений, в которой посетители могут оставлять свои замечания,

предложения, жалобы и благодарности. В ближайшее время такие книги появятся во всех клиентских службах Пенсионного фонда области, и любой клиент сможет оставить в них свою запись или выставить собственную оценку работы специалиста и управления.

Пресс-служба ОПФР по Брянской области