**На итоговом совещании в Жуковке говорили об организации работы**

**по развитию Клиентских служб ПФР**

14 ноября – Всемирный день качество.

Высокое качество оказания государственных услуг ПФР - одна из главных задач Пенсионного фонда России. При этом особое внимание уделяется работе Клиентских служб, где организован основной прием населения.

Вопросы повышения качества обслуживания граждан, развития Клиентских служб обсуждаются на каждом совещании, проводимом Отделением ПФР по Брянской области. Не стало исключением и семинар-совещание по итогам работы в 3 квартале 2019 года, которое прошло в межрайонном управлении Пенсионного фонда Жуковского района (МРУ).

В работе совещания участвовали управляющий Отделением Татьяна Серяк, ее заместители, ряд руководителей отделов Отделения, начальники Управлений ПФР муниципальных районов области и Центра по выплате пенсий.

Собравшиеся говорили об организации работы по развитию Клиентских служб, о роли специалистов и руководителей в общем результате труда, о точечном обучении и умении добиваться значимых результатов в равных условиях.

Клиентские службы - визитная карточка Пенсионного фонда, лицо Отделения и его территориальных органов. Ведь именно эти подразделения обеспечивают ежедневное обслуживание населения по вопросам, относящимся к компетенции Фонда. От того, насколько оперативно и грамотно здесь принимают посетителей, зависит общее впечатление клиентов о деятельности ПФР, качество оказания государственных услуг и, как результат, - уровень удовлетворенности граждан.

Руководитель Клиентской службы МРУ в Жуковском районе Евгения Гарбуз с гордостью показала участникам совещания своё подразделение и рассказала об организации его работы.

Сотрудники Клиентской службы управления – это сплоченная команда профессионалов, коллектив единомышленников, который работает с людьми и для людей.

Каждый специалист Клиентской службы Жуковского района понимает, что государственные услуги ПФР нужно оказывать качественно и на высоком уровне. Более 42% посетителей было принято здесь по предварительной записи. Это больше, чем в среднем по области. 88,9% клиентов получили услуги ПФР в электронном виде. Еще один значимый показатель: 98,48% пенсий назначено жителям района по данным персонифицированного учета, т.е. без востребования от будущих пенсионеров каких-либо дополнительных, уточняющих документов.

Евгения Гарбуз ежедневно проводит анализ планирования работы специалистов, осуществляет текущий и конечный контроль их деятельности. Здесь постоянно работают над повышением профессионализма сотрудников, увеличением (до 70%) качества обслуживания граждан по предварительной записи. В Управлении ПФР ведется учет времени ожидания в очереди каждого клиента, даже если очереди, как таковой, нет.

Участники совещания отмечали, что сейчас в Отделении идет конкурс Клиентских служб, и все, что делают Управления для совершенствования работы этих подразделений, скажется не только на их рейтинге в общем итоговом зачете, но и, прежде всего, - на улучшении качества обслуживания граждан, сокращении времени их пребывания в Пенсионном Фонде.

- На Брянщине работает 31 клиентская служба ПФР. Здесь обслуживают более 1 млн. 200 тысяч жителей области. Поэтому совершенствование работы Клиентских служб, высокое качество оказания госуслуг ПФР, строгий контроль времени ожидания в очереди были и постоянно будут на первоочередном контроле у начальников Управлений и руководства Отделения, - сказала управляющий Отделением ПФР по Брянской области Татьяна Серяк. Она поблагодарила начальника МРУ в Жуковском районе Веру Кравченко за создание такого профессионального, сплоченного коллектива и выразила уверенность в его стабильно высоком потенциале.

По традиции на семинаре подвели итоги рейтинговых показателей работы управлений ПФР в 3 квартале. Лучшими коллективами названы межрайонные Управления ПФР в Унечском, Жуковском и Севском районах. Победителям были вручены Благодарности.

# 

Пресс-служба ОПФР по Брянской области