

Министерство образования и науки Российской Федерации

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Кафедра туризма и культурного наследия

**Совершенствование организации обслуживания клиентов в
Пенсионном фонде
(на примере УПФР в Ленинском районе г. Саратова)**

АВТОРЕФЕРАТ БАКАЛАВРСКОЙ РАБОТЫ

Студентки 4 курса 431 группы

направления 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Стрельцовой Анны Александровны

Научный руководитель

Доцент, к.э.н., доцент

подпись, дата

Иванова Е.В.

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

подпись, дата

Черевичко Т.В.

Саратов 2022

ВВЕДЕНИЕ. Пенсионный фонд Российской Федерации – это государственный внебюджетный фонд, оказывающий очень большое влияние на экономику страны. Его основной целью является обеспечение населения достойным уровнем жизненных благ, заработанных гражданами в течение их трудовой жизни, путем распределения средств, отчисляемых населением в бюджет Пенсионного фонда. ПФР обеспечивает выплаты государственных пенсий, пенсий по инвалидности, различных компенсаций и других пособий лицам, по тем или иным причинам оказавшихся в определенной жизненной ситуации и людям, достигшим пенсионного возраста. Услуги Пенсионного фонда актуальны не только для граждан преклонного возраста, но и для всего населения, что определяет его важное социальное значение.

Ежедневно в ПФР обращается множество граждан, желающих получить определенные услуги и решить вопросы, входящие в компетенции исключительно Пенсионного фонда. Когда речь заходит о контакте с клиентами, стоит упомянуть очень важный отдел, входящий в структуру любого управления, - клиентскую службу. Клиентская служба является «лицом» любого управления ПФР, ведь именно там происходит общение с клиентами Фонда и демонстрируется эффективность и слаженность работы всего управления.

Но зачастую по ряду причин клиенты остаются недовольны обслуживанием, предоставленным в клиентских службах, и в настоящее время среди населения сложилось не самое хорошее впечатление вокруг Пенсионного фонда в целом. Однако стоит помнить, что ПФР является ключевым социальным институтом страны, и работа с посетителями в клиентских службах является исключительно важным процессом.

Совершенствование организации обслуживания клиентов в ПФР является актуальной проблемой для любого управления на территории Российской Федерации, поскольку доверие клиентов и поддержание

положительной репутации в глазах населения является необходимостью для такой важной государственной организации.

Изучением пенсионной системы в России и за рубежом занимались Р.И. Беляева и Г. З. Умярова. Вопросы обслуживания в клиентских службах ПФР были заложены в работах О.В. Кулагиной и О.И. Свириденко, Н. В. Минуллиной, А. Б. Мещеряковой.

Цель настоящей работы – разработка проекта совершенствования организации обслуживания клиентов в клиентской службе УПФР в Ленинском районе г. Саратова. В связи с целью данной работы поставлены следующие задачи:

1. Изучить суть пенсионной системы в России;
2. Ознакомиться с услугами, оказываемыми в ПФР;
3. Выявить особенности пенсионной системы зарубежных стран;
4. Изучить специфику работы с клиентами в клиентских службах;
5. Проанализировать стандарты обслуживания и степень удовлетворенности клиентов в УПФР в Ленинском районе г. Саратова;
6. Сформулировать основные проблемы, выявленные в работе клиентской службы УПФР в Ленинском районе;
7. Разработать проект по совершенствованию организации обслуживания клиентов объекта исследования;
8. Оценить эффективность предложенных мероприятий по совершенствованию обслуживания.

Таким образом, объектом данного исследования является УПФР в Ленинском районе г. Саратова.

Предмет исследования – организация обслуживания посетителей в клиентской службе.

Данная выпускная квалификационная работа состоит из введения, двух глав, заключения и списка используемых источников.

Методологической базой данной выпускной квалификационной работы являются наблюдения, сбор данных посредством анкетирования и интервью, обработка результатов, анализ и объяснение полученных данных, установление выводов и закономерностей.

Практическая значимость данной работы состоит в том, что данный проект можно внедрить в работу клиентской службы данного управления для оптимизации и улучшения качества обслуживания посетителей.

Данная выпускная квалификационная работа состоит из трех глав.

В первой главе была рассмотрена пенсионная система РФ в целом, услуги, оказываемые в Пенсионном фонде, а также зарубежный опыт развития пенсионной системы на примере Германии, Франции, США, Японии и Италии.

Во второй главе были исследованы стандарты и непосредственно процесс обслуживания в УПФР в Ленинском районе, также были проведено анкетирование, собраны и проанализированы данные об удовлетворенности самих клиентов уровнем оказания услуг в клиентской службе.

В третьей главе представлен проект по совершенствованию организации обслуживания в данной управлении. Были разработаны мероприятия, составлен план проекта и проведена оценка эффективности предложенных мероприятий.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ. Пенсионная система — это совокупность правовых, экономических, организационных институтов и

норм, которые имеют целью при определенных условиях материально обеспечивать граждан (обычно пожилых), выплачивая им пенсию.¹

Пенсионный Фонд Российской Федерации был образован 22 декабря 1990 года для государственного управления финансами пенсионного обеспечения в РФ. ПФР – это самостоятельный внебюджетный фонд, его средства не входят в состав федерального бюджета и не могут быть изъяты на другие цели, помимо выплаты пенсий гражданам.

На сегодняшний день, ПФР является крупнейшей федеральной системой оказания государственных социальных услуг в России, которая сопровождает человека с самого его рождения. Услуги ПФР может получить каждый гражданин любого возраста.

В ряде зарубежных стран пенсионная система имеет определенные сходства и различия. В основном наблюдается тенденция к повышению пенсионного возраста ввиду старения населения. Государство обеспечивает лишь небольшую часть ежемесячных выплат для пенсионеров, остальную часть составляет взносы работающих граждан.

В каждой отдельно взятой стране есть свои специфики, определенные бонусы и дополнения к выплачиваемой пенсии, однако преимущественно пенсионные системы в разных странах мира относительно схожи между собой и имеют ряд схожих особенностей.

Пенсионный фонд России предоставляет широкий спектр услуг, которые затрагивают все слои населения, именно поэтому работа с клиентами - это одна из основных функций Пенсионного фонда. Ежедневно через клиентские службы проходят десятки людей, и сотрудники клиентской службы помогают им решить все волнующие их вопросы.

Несмотря на то что ежегодно уровень вовлеченности граждан в использование электронных ресурсов взаимодействия с фондом повышается,

¹ Портал «myfin.by». Пенсионная система [Электронный ресурс] : [сайт]. – URL: <https://myfin.by/wiki/term/pensionnaya-sistema> (дата обращения: 27.04.2021). – Загл. с экрана. – Яз. рус.

ежедневно клиентские службы продолжают принимать большое количество человек. Некоторые слои населения не имеют возможности по тем или иным причинам воспользоваться электронными личными кабинетами для оформления услуг, именно поэтому обслуживание посетителей в клиентской службе все еще является одной из основных работ всего Пенсионного фонда.

Клиентская служба по праву может называться «визитной карточкой» всего Пенсионного фонда. Чем теплее, радушнее и профессиональнее сотрудники относятся к своим посетителям, тем больше клиенты будут довольны, и в следующий раз будут рады прийти за получением необходимой услуги, зная, что здесь уважают и ценят каждого, кто обратился за помощью.

Объектом исследования настоящей работы является Управление Пенсионного фонда в Ленинском районе г. Саратова. Оно было открыто 19 июля 2001 года. Управление находится по адресу проспект Строителей, 31. В 2013 году здание ПФР подверглось реконструкции, и сейчас является самым большим среди всех ПФР региона.

Ежедневно в управление ПФР в Ленинском районе приходит множество людей, желающих получить услуги фонда (за 2020 год количество обращений составило 371738 человек¹).

Для выявления проблем в технологии обслуживания клиентов был сделан анализ оценок посетителей на портале «Ваш Контроль.ru», а также анализ опроса, проведенного среди посетителей клиентской службы.

Согласно полученным данным на сайте «Ваш Контроль.ru» (48 оценок), а также с помощью SMS-опросов (96 оценок) за все время оценивания данного управления процент положительных оценок составил 100%, что представляет собой очень высокий результат.

Абсолютно все критерии оценивания получили самые высокие оценки, что может сказать о высоком качестве обслуживания в данном управлении.

¹ По данным отчета ПФР «Количество обращений граждан в клиентские службы территориальных органов ПФР по пенсионным вопросам» за 2020 год.

Для получения дополнительного источника информации, позволяющего сделать вывод об удовлетворенности клиентами обслуживанием в УПФР в Ленинском районе был проведен опрос среди посетителей ПФР в количестве 100 человек. Опрос был проведен в виде анкетирования. Респондентами становились граждане, средний возраст которых составлял от 25 до 70 лет.

Проанализировав оценки и отзывы о работе клиентской службы УПФР в Ленинском районе и проведя личное анкетирование среди посетителей, прослеживаются значительные отличия в результатах оценки. Согласно сайту «Ваш Контроль.ру» оказание услуг проводится безукоризненно, ведь все предоставляемые услуги и условия обслуживания оценены на высший балл. Однако, обратив внимание на результаты опроса, можно заметить, что замечания к работе клиентской службе есть, и не все клиенты одинаково удовлетворены обслуживанием.

Так или иначе, анкетирование дает более полную картину того, насколько посетители данного управления ПФР удовлетворены услугами, предоставляемыми в клиентской службе. Из этого можно сделать вывод, что в работе УПФР в Ленинском районе все еще есть некоторые замечания, которые затрудняют эффективное предоставление услуг и удовлетворенность клиентами данными услугами. Самым частым замечанием стало продолжительное оказание услуги, а также ее качество. Эти показатели были отмечены в опросе среди клиентов ПФР.

Согласно результатам проведенной оценки обслуживания клиентов в управлении посредством опроса среди посетителей были выявлены ряд причин неудовлетворенности обслуживанием в данной клиентской службе. Среди них были выделены: превышение нормативов времени обслуживания клиентов и как следствие, неспособность довести оказание услуги до конца, и неудовлетворенность клиентов качеством предоставляемой услуги в том числе из-за долгой обработки дела, оформления заявления и других подобных операций.

Чтобы устранить эти негативные моменты в работе данного управления предлагается провести мероприятия, способные улучшить технологию обслуживания в клиентской службе, которые направлены на решение следующих проблем:

- 1) длительное время обслуживания клиента, превышение временных нормативов;
- 2) многозадачность работников клиентской службы, и как следствие невозможность оказать клиенту услугу в полной мере, что приводит к недовольству оказанной услугой.

Целью данных мероприятий является совершенствование обслуживания посетителей в УПФР в Ленинском районе с целью сокращения времени обслуживания клиентов и сроков по формированию и назначению пенсии, а также снятию части нагрузки с сотрудников фонда, что приведет к улучшению качества оказываемых услуг. Для достижения цели данных мероприятий планируется обучение тайм-менеджменту персонала клиентской службы, организация отдельного рабочего места для сотрудника, в чьи обязанности будет входить только работа с сайтом «Госуслуги» и оформление электронных заявлений клиентов на получение определенной услуги.

В связи с этим предлагается передать работу с сайтом одному специалисту, который будет обеспечивать решение данных вопросов на протяжении всего дня. То есть в любой день один из работников будет освобожден от приема граждан, обращения которых не связаны непосредственно с работой сайта и другими смежными с этими вопросами.

Ожидаемый результат:

- сокращение времени, затрачиваемого одним сотрудником на обработку подобных обращений и, как следствие, увеличение количества принятых посетителей с более серьезными обращениями.

Для повышения эффективности обслуживания клиентов, а также для сокращения времени приема и, как следствие, сокращения времени ожидания

других клиентов, предлагается обучить сотрудников отделения основам тайм-менеджмента. Для этого предлагается провести программу повышения квалификации сотрудников «Корпоративный тайм-менеджмент».

Цель программы: совершенствование профессиональных компетенций, необходимых для эффективного обслуживания посетителей в клиентской службе.

В результате освоения данной программы слушатели должны:

- освоить техники и инструменты планирования и координации работы;
- уметь распределять обязанности и организовать рабочий процесс.

Цель предлагаемого проекта – совершенствование технологии обслуживания клиентов в УПФР в Ленинском районе г. Саратова в срок до 10.10.2022 года.

Предлагаемые мероприятия нацелены на достижение следующих показателей:

- сокращение времени обслуживания клиентов;
- сокращение времени ожидания клиентов;
- повышение удовлетворенности посетителей клиентской службы.

Основной риск данных мероприятий заключается в низкой мотивации сотрудников на участие в данном проекте. Чтобы компенсировать данный риск, по окончании внедрения данного проекта по совершенствованию технологии обслуживания сотрудникам будет выплачена премия за успешное прохождение обучения («За личный вклад в реализацию поставленных целей»).

Затраты на совершенствование организации обслуживания составят 567 300 руб. В них входят оплата бизнес-тренинга и выплата премий персоналу по окончании обучения в октябре 2022 года.

Таким образом, эффект от данных мероприятий должен заключаться в:

- сокращении времени обслуживания клиентов и времени ожидания своей очереди, а следовательно, повышение удовлетворенности;

- более рациональное использование приемного времени специалистами;

- увеличение числа принятых клиентов в день.

ПФР – это государственная организация, количество посетителей которой не влияет на прибыль и заработную плату сотрудников, поскольку она состоит из ежемесячного установленного оклада. Именно поэтому предложенные мероприятия в большей мере будут иметь социальный эффект. Это выразится в следующем:

1. Повышение уровня обслуживания клиентов;
2. Повышение уровня квалификации персонала;
3. Оптимизация обслуживания в клиентской службе;
4. Повышение удовлетворенности клиентов после посещения данного УПФР;
5. Повышение доверия клиентов к данному управлению;

Также данный проект поможет управлению Ленинского района повысить уровень имиджа среди своих клиентов. То есть, можно считать, что данные мероприятия также ориентированы на создание и поддержание положительного имиджа среди посетителей клиентской службы данного управления. В сравнении с УПФР в других районах города, в Ленинском районе наблюдаются самые низкие оценки пользователей на сайтах «Яндекс» и «Google». Таким образом, предложенные мероприятия окажут положительное влияние на отзывы посетителей, формируя более благоприятное представление граждан об управлении в Ленинском районе.

Данный проект в перспективе будет иметь продолжительный эффект, и в случае поддержания организацией данного уровня обслуживания, сможет сформировать положительный имидж среди посетителей вокруг данного управления в частности и Пенсионного фонда в целом. Данный проект является малозатратным, однако эффект от него должен оказаться продолжительным.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. На основании всего вышесказанного можно сделать вывод о том, что Пенсионный Фонд Российской Федерации – это довольно крупная система оказания государственных услуг, которые не ограничиваются одной лишь выплатой пенсий. Здесь представляется довольно широкий комплекс услуг, затрагивающий абсолютно все слои населения.

Несмотря на широкое распространение онлайн-обращений в Пенсионные фонды, клиентские службы все еще остаются актуальными для большей части населения, что делает их работу одним из наиболее важных процессов, протекающих в ПФР, так как именно клиентские службы осуществляют обслуживание клиентов и являются связующим звеном в диалоге «Пенсионный фонд – население».

В таком случае клиентские службы по праву можно называть «визитной карточкой» всего Пенсионного фонда. Это важный отдел, от качества и эффективности работы которого зависит отношение клиентов ко всему Пенсионному фонду в целом. Чем профессиональнее работают сотрудники клиентской службы, тем больше положительных отзывов можно услышать от граждан, получивших там услуги.

На данный момент в деятельности УПФР по Ленинскому району города Саратова еще можно заметить ряд изъянов, отражающийся на мнении клиентов о работе Фонда в целом и мешающий формированию непредвзятого отношения посетителей к этому управлению. Наиболее негативную реакцию среди клиентов Пенсионного фонда вызывают очереди, создающиеся в клиентской службе и длительное время ожидания приема вследствие отсутствия временных рамок некоторых услуг.

Проведенный анализ эффективности обслуживания в УПФР в Ленинском районе г. Саратова показал, что наибольшее количество недостатков было выявлено в процедуре обслуживания посетителей в клиентской службе. Учитывая количество посетителей, ежедневно посещающих клиентскую службу, было необходимо провести анализ

удовлетворенности клиентов качеством процесса обслуживания, с целью выявления причин неудовлетворенности. Было выявлено, что основными проблемами стало долгое обслуживание и ожидание в очереди.

Для улучшения качества обслуживания в клиентской службе УПФР Ленинского района г. Саратова был рекомендован проект, предусматривающий:

1. Оптимизация предоставления услуг в клиентской службе;
2. Сокращение времени обслуживания клиентов;
3. Повышение удовлетворенности клиентов.

Данным проектом была предусмотрена дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Корпоративный тайм-менеджмент», которая необходима для овладения и совершенствования навыков и компетенций в рамках профессиональной деятельности специалистов. Общие затраты на проект составили 415 000 руб.

Таким образом, эффект от реализации разработанных мероприятий должен заключаться в следующем:

1. Повышение уровня обслуживания клиентов;
2. Повышение уровня квалификации персонала;
3. Оптимизация обслуживания в клиентской службе;
4. Повышение удовлетворенности клиентов после посещения данного УПФР;
5. Повышение доверия клиентов к данному управлению;

В данной выпускной квалификационной работе были выполнены все поставленные задачи. Была изучена суть пенсионной системы в России и услуги, которые оказывает ПФР. Также были выявлены особенности пенсионной системы зарубежных стран, их сходства и различия между собой и пенсионной системой России. Изучена специфика работы с клиентами в клиентских службах в целом и проанализированы стандарты обслуживания и степень удовлетворенности клиентов в УПФР в Ленинском районе г.

Саратова в частности. Были выявлены и сформулированы основные проблемы в работе клиентской службы УПФР в Ленинском районе, после этого были разработаны и предложены мероприятия по совершенствованию организации обслуживания клиентов объекта исследования. Была проведена оценка эффективности предложенных мероприятий по совершенствованию обслуживания.

Данный проект является малозатратным, однако он будет иметь продолжительный эффект. Это должно помочь данному управлению сформировать положительный имидж среди посетителей вокруг данного управления в частности и Пенсионного фонда в целом.