

Врио главы ПФР Сергей Чирков: принципы нашего развития — беззаявительность и удобство для граждан

Врио главы ПФР Сергей Чирков — об объединении Пенсионного фонда и Фонда социального страхования.

Пенсионный фонд России (ПФР) за 32 года работы пережил сложную трансформацию из структуры, осуществляющей выплату пенсий и пособий, в организацию, которая предоставляет услуги в течение всей жизни — от рождения и до старости. Закономерным следующим шагом этих изменений стало объединение двух фондов: с 2023 года Пенсионный фонд и Фонд социального страхования (ФСС) станут единым Социальным фондом России. О том, как сегодня идет работа по объединению, что изменится для граждан с 2023 года, как удалось избавиться от очередей в отделениях фонда и упростить предоставление услуг населению, а также каковы дальнейшие планы по развитию фонда, рассказал в интервью ТАСС временно исполняющий обязанности председателя правления ПФР Сергей Чирков.

— Главным событием для социальной сферы в этом году стало объединение двух фондов — ПФР и ФСС. Как сейчас ведется эта работа и есть ли какие-то сложности? Сколько будет длиться переходный процесс?

— Объединение Пенсионного фонда и Фонда социального страхования координирует специально созданный проектный офис, в который вошли представители двух фондов. Эта рабочая группа собирается каждый день, чтобы решать вопросы слияния, включая интеграцию клиентских служб, имущественные вопросы, переход на единую отчетность и т.д.

Мы уже синхронизировали график приема граждан и начали переподготовку сотрудников, которые будут предоставлять услуги в объединенных офисах обслуживания. В процессе повышения квалификации специалисты ПФР обучаются услугам ФСС, и наоборот. Переподготовка завершится в октябре, затем пойдут стажировки. Это позволит увеличить количество точек присутствия, где граждане смогут без лишних усилий получить сразу все, на что имеют право.

В целом объединение завершится до конца этого года. Если смотреть на процесс более глобально, то сейчас идет переход на единую цифровую платформу. В этой системе будут отражаться все особенности жизненной ситуации человека. Например, пенсионные права или статус многолетней мамы, ветерана труда. Специалисты автоматически получают информацию о том, кто на что претендует, и смогут в том числе направлять ее самому человеку в рамках проактивного информирования. Когда мы все перейдем на такую систему, тогда сможем сказать, что переходный период по слиянию полностью завершился.

— В связи с объединением фондов бюджет также станет единым. Каким образом он сформирован? Как изменятся расходы фонда?

— Бюджет объединенного фонда превысит 13,5 трлн рублей. Такая сумма формируется исходя из всех направлений, которые реализуют два фонда. Это пенсии, материнский капитал, выплаты беременным, выплаты по несчастным случаям и т.д. Плюс, само собой, предусмотрена индексация всех выплат.

Со следующего года также вводится единый тариф взносов и единая база для уплаты взносов на пенсионное и социальное страхование. Раньше у ПФР она была повыше, у ФСС — пониже.

Это тоже даст рост выплат, поскольку за счет более высокой базы станут больше некоторые выплаты, например больничные. Право на них теперь также получают работающие по гражданско-правовому договору. В пенсионном страховании так было и раньше, а социальному страхованию подлежали только те, кто работал по трудовому договору. Поэтому, например, работники на ГПХ не могли получить выплату за декретный отпуск. Теперь будет единый круг застрахованных и единая сумма для начисления взносов. Это, безусловно, положительный момент для граждан.

— Объединение стало возможным в том числе за счет масштабной работы по автоматизации многих процессов — по назначению выплат в проактивном формате и упрощению подачи заявлений для граждан. Каковы результаты этой работы на данный момент и дальнейшие планы в развитии этого направления? Что еще планируется внедрить в объединенном Соцфонде?

— Здесь важно отметить, что для нас главное не столько автоматизация сама по себе, сколько удобство для людей. Раньше, например, пенсионное право всегда работало по заявительному принципу. То есть надо было нести трудовую книжку, документы, справки и т.д. Что сейчас? Мы собрали данные о пенсионных правах людей, в том числе о советском стаже. Это была непростая работа. Со стажем молодых людей редко случались проблемы, а вот советский стаж чисто бумажный — справки, архивные документы и прочее. Сегодня на лицевом счете большинства выходящих на пенсию уже есть все необходимое для назначения выплат.

С этого года мы автоматически оформляем пенсии по инвалидности, уже назначено свыше 200 тыс. таких выплат, в целом работа идет достаточно успешно. Также проактивно выдаем сертификаты на маткапитал. После того как женщина рождает ребенка, нам приходят данные из реестра ЗАГС, далее специалисты формируют сертификат и отправляют его маме на портал госуслуг. Уже выдано более 2 млн сертификатов в проактивном режиме.

По выплатам, которые пока работают заявительно, Пенсионный фонд тоже старается делать все самостоятельно. Например, по выплате на детей от 8 до 17 лет подается только заявление через портал госуслуг, дальше все процессы запускаются автоматически. Для оценки имущества семьи ПФР запрашивает в Федеральной налоговой службе (ФНС) доходы на родителей и детей, потом узнает у Росреестра, какое есть имущество. МВД подсказывает фонду, есть ли автомобиль, МЧС — есть ли, например, лодки, и т.д. Комплексная оценка проводится довольно эффективно, за счет этого 99% выплат наши отделения назначают в пределах десяти рабочих дней.

Поэтому основные принципы развития — это беззаявительность и удобство для людей. Мы уже готовим предложения по дальнейшему развитию такого подхода. Правительство, в частности, внесло в Думу законопроект, по которому фонд планирует беззаявительно назначать детям пенсии в случае потери кормильца, чтобы исключить подачу документов в этой трудной жизненной ситуации. В аналогичном автоматическом формате рассчитываем назначать пенсию детям-сиротам и повышать пенсии за работу на Севере и в сельском хозяйстве — чтобы надбавка к пенсии устанавливалась сразу после того, как у пенсионера появился соответствующий стаж, без обращения.

— Объединение направлено в том числе и на оптимизацию: работники обоих фондов сохранят свои рабочие места, но можно ли говорить о высвобождении зданий и сокращении расходов? Насколько?

— Объединение фондов происходит не простым сложением двух существующих структур, а путем оптимизации, что предусматривает высвобождение ресурсов и экономию. Это касается практически всех аспектов, включая территориальную инфраструктуру.

Уже со следующего года планируется экономить средства, например, на аренде помещений и зданий. Мы оцениваем, что в связи с оптимизацией высвободится более 500 арендуемых помещений. Это даст экономию порядка 200 млн рублей в год, а со временем даже больше.

— А как изменятся и будут ли переоборудованы клиентские центры? Когда люди смогут в них обращаться?

— Мы уже начали работу по переводу клиентских центров ПФР и ФСС в формат "одного окна". В нескольких регионах прошли пилотные проекты, когда специалисты двух фондов совместно оказывали услуги. С июня практически во всех офисах ПФР и ФСС можно получить четыре общие услуги двух фондов. Оформить технические средства реабилитации для инвалидов, оформить путевку в санаторий, выбрать или изменить способ получения пенсии, а также заказать справку о праве на предпенсионные льготы. За прошедшие несколько месяцев по этим услугам принято 15 тыс. обращений.

Если говорить про клиентские офисы Пенсионного фонда, в ходе личного приема граждан они оказывают до 10 млн услуг в год. Офисы оснащены всем необходимым для обслуживания, включая функциональные зоны ожидания, приема, информирования, а также цифровую зону с терминалом самообслуживания. Посетители могут воспользоваться им, пока ждут приема к специалисту, а иногда даже самостоятельно получить услугу, за которой обратились. Администратор зала при необходимости помогает в этом.

Все лучшие практики обслуживания, наработанные годами, сохранятся в будущих единых службах, равно как и география их присутствия. Граждане смогут обращаться по привычным адресам. Плюс к этому мы постепенно обновляем стандарт клиентского сервиса с учетом цифровой трансформации социальной сферы.

— Одним из достижений Пенсионного фонда в последнее время стало избавление от очередей в клиентских службах. Как удалось этого достичь и нет ли риска, что в объединенном фонде вновь появятся очереди?

— Достигали мы такого результата обычными для современного мира методами, в основном за счет онлайн-обслуживания. В период пандемии, например, действовал специальный порядок, и мы даже по телефону принимали обращения. Идентифицировали человека по кодовому слову, после чего операторы могли зарегистрировать заявление на выплаты.

В целом мы достаточно давно развиваем дистанционное обслуживание и электронные сервисы. В результате практически за всеми основными выплатами фонда можно обратиться удаленно. В то же время мы не ограничиваем личные обращения. Будущий объединенный фонд — социально ориентированная организация, для нас честь принимать каждого клиента. Кому удобно — пользуется электронными сервисами, кто хочет прийти — приходит лично. И мы стараемся сделать такой визит максимально быстрым и комфортным.

Прежде всего проводим предварительную работу, которая начинается с записи на прием через сайт или по телефону. Сервисом пользуются 70% посетителей, которые обращаются в фонд. В ходе предварительной записи специалисты уточняют причину обращения и предлагают альтернативное решение вопроса, если это возможно. Пошагово подсказывают, как получить услугу без визита. Аналогичная работа ведется непосредственно в точке приема. Если человек

пришел не по записи, администратор клиентской службы консультирует посетителя, ожидающего прием, помогает воспользоваться электронным терминалом, если это необходимо.

Также стоит помнить, что мы предоставляем большинство услуг в экстерриториальном формате, без привязки к месту жительства человека. И стараемся оказывать услуги комплексно, предлагая получить сразу все выплаты, на которые человек имеет право по своему статусу — пенсионера, инвалида, родителя, — а не только выплаты, за которыми он обратился. Весь этот наработанный опыт поможет нам организовывать обслуживание и после объединения фондов.

— Недавно президент подписал указ, согласно которому маткапиталом теперь можно оплачивать детские сады, зарегистрированные на ИП. Насколько, по вашим оценкам, будет востребована эта мера? Как часто россияне направляют средства на образование?

— Обучение детей — второе по востребованности направление материнского капитала после улучшения жилья. В этом есть очевидная логика: сначала семьи решают вопросы обустройства, а затем, по мере взросления детей, задумываются об их обучении. Но если по улучшению жилья из года в год сохраняется относительно равномерная динамика обращений, то по обучению мы постоянно фиксируем рост числа семей, которые хотят использовать средства на садик или школу. Поэтому в качестве встречного движения на такой запрос родителей мы стараемся развивать данное направление.

Еще два года назад Пенсионный фонд упростил распоряжение материнским капиталом на обучение. С сентября 2020 года отделения ПФР по всей стране начали заключать соглашения с вузами, колледжами и дошкольными учреждениями, чтобы запрашивать у них данные по договорам на обучение. В итоге большинству родителей не пришлось самим представлять эти документы в Пенсионный фонд. Сейчас 27 тыс. учебных заведений, а также региональных и муниципальных учреждений передают в ПФР данные об учащихся.

К этому учебному году мы расширили возможности материнского капитала за счет оплаты услуг индивидуальных предпринимателей. Родители теперь могут спокойно использовать средства, чтобы оплатить частные детские сады и кружки, организованные индивидуальными предпринимателями. Или оплатить обучение у репетитора и воспользоваться услугами агентств, осуществляющих присмотр и уход за детьми. Главное условие во всех перечисленных случаях — наличие у ИП лицензии Рособнадзора на образовательную деятельность. Эту информацию специалисты Пенсионного фонда проверяют самостоятельно, так же как и регистрацию предпринимателя в ФНС. Поэтому для родителей распоряжение средствами довольно простое — надо только подать заявление и приложить к нему договор на оказание платных услуг.

— Сколько семей получили маткапитал за время действия программы и на что его в основном используют?

— Пенсионный фонд выдал уже 12,5 млн сертификатов на материнский капитал, в том числе 1,1 млн сертификатов на первого ребенка. Проактивно наши территориальные отделения оформили свыше 2 млн сертификатов. При этом за все время к нам поступило 11,2 млн заявлений родителей о распоряжении средствами по основным направлениям материнского капитала. Полностью израсходовали средства уже 7 млн семей, это больше половины всех, кто получил материнский капитал.

Чаще всего родители используют материнский капитал на покупку и строительство жилья. С момента старта программы мы приняли 8,7 млн таких заявлений, это 78% всех распоряжений. Далее идет обучение детей — здесь уже больше 1,5 млн заявлений за все время, и ежемесячная выплата на второго ребенка. Сейчас мы платим ее на 247 тыс. детей, а всего за ней обратились почти 1 млн родителей.

— С 2022 года ПФР проактивно информирует граждан 40 и 45 лет о состоянии пенсионного счета и накопленного стажа. Сколько граждан уже получили такие уведомления?

— В этом году мы действительно начали проактивно информировать россиян о размере сформированной пенсии и условиях, при которых она назначается. На данный момент уведомление уже получили больше 8 млн граждан — мужчин от 45 лет и женщин от 40 лет. Информация приходит в личный кабинет на портале госуслуг. По ней можно увидеть накопленные на текущий момент пенсионные права, включая стаж и коэффициенты, и, самое главное, размер пенсии, рассчитанный по этим параметрам. Это помогает гражданам в том числе планировать дальнейший трудовой путь.

— В этом году появилась новая мера поддержки для малообеспеченных семей — выплата на детей от 8 до 17 лет. Сколько семей уже получили такие выплаты? Какова общая сумма перечисленных средств?

— Прием заявлений на ежемесячное пособие родителям детей от 8 до 17 лет начался с мая через портал госуслуг и территориальные офисы Пенсионного фонда, а также МФЦ. К настоящему времени пособие назначено на почти 5 млн детей, семьям перечислено более 315 млрд рублей.

— Предложенным премьер-министром нововведением с 2023 года стало универсальное пособие нуждающимся семьям с детьми. Как оно будет назначаться? Каких семей коснется, сколько детей охватит и сколько средств на его выплату потребуется?

— Новое универсальное пособие вводится с 1 января для нуждающихся семей с детьми и беременных женщин. Эта мера поддержки объединит существующие виды выплат нуждающимся семьям и расширит их на новые категории получателей. Таким образом выстраивается целостная система поддержки семей, которая начинается с момента беременности и длится до момента, когда ребенок достигает 17 лет.

У нас практически все готово для реализации новой выплаты, поскольку ее оформление будет идти по знакомому специалистам фонда алгоритму. По прогнозам, на выплату универсального пособия смогут претендовать порядка 10 млн получателей. Необходимые средства уже заложены. В общей сложности на охрану семьи и детства в бюджете фонда на 2023 год предусмотрено 1,9 трлн рублей.