Альберт ХИЗРИЕВ

Государственные услуги Пенсионного фонда: перспективы повышения качества

Повышение качества государственных и муниципальных услуг – одно из направлений развития государственного управления в целом. Создание единой системы доступности, регламента и стандартизации государственных и муниципальных услуг заявлено основной целью проводимой в России административной реформы. Концепцией долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года [Об утверждении Концепции..., 2008] для решения данной задачи предусмотрены меры, направленные на четкую регламентацию порядка предоставления государственных и муниципальных услуг, а также создание сети многофункциональных центров обслуживания населения [Тимченко, 2010. С. 19–24]. С принятием Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и во взаимосвязи с Федеральной целевой программой «Электронная Россия (2002–2010 годы) началась реализация комплексного предоставления государственных и муниципальных услуг на базе многофункциональных центров. Их деятельность осуществляется в режиме «одного окна».

Режим «одного окна» предусматривает порядок организации работы с получателями государственных и муниципальных услуг путем создания единого места приема, регистрации и выдачи необходимых документов гражданам и юридическим лицам на базе многофункционального центра. При этом для получения той или иной услуги заявителю достаточно обратиться в центр по месту проживания с установленным административным регламентом списком документов. Сотрудники центра осуществляют запрос необходимых документов и информации с использованием электронных форм обмена данными. Далее ответственный исполнитель направляет комплект документов на вынесение итогового решения заинтересованному органу, извещает и выдает документы заявителю по результату предоставления услуги. По установленным правилам государственные и муниципальные услуги оказываются бесплатно за исключением тех, которые, согласно определенным нормативно-правовым актам, оплачиваются государственной пошлиной или осуществляются за счет средств заявителя.

С 1 июля 2012 г. вступила в силу норма Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 227-ФЗ [О внесении изменений в отдельные законодательные акты..., 2010], запрещающая пенсионным органам требовать от заявителя предоставление документов и информации, которые находятся в распоряжении других органов, предоставляющих государственные, муниципальные и иные услуги, а также требовать действий, необходимых для оказания таких услуг.

Многофункциональные центры призваны решать комплекс задач. Речь идет об организации доступа физических и юридических лиц к получению государственных и муниципальных услуг от территориальных органов федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, территориальных органов государственных внебюджетных фондов Российской Федерации и иных организаций, определенных нормативно-правовыми актами; упрощении получения физическими и юридическими лицами услуг, а также сокращении сроков предоставления услуг; сокращении количества обращений заявителей в органы власти за счет организации межведомственного информационного и документационного взаимодействия между органами власти и многофункциональными центрами; информировании заявителей по вопросам предоставляемых государственных и муниципальных услуг; противодействии коррупции, ликвидации рынка посреднических и иных не регламентированных платных услуг при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

В соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных

Альберт Хизриев, аспирант кафедры труда и социальной политики РАНХиГС (119606, г. Москва, проспект Вернадского, д. 82)
E-mail: albert.34@mail.ru
Аннотация: Выявляются причины несовершенства предоставляемых Пенсионным фондом Российской Федерации государственных услуг. Автором выдвинут ряд предложений по улучшению деятельности многофункциональных центров в части предоставления пенсионных услуг.
Ключевые слова: Пенсионный фонд; многофункциональный центр; государственные услуги; административный регламент.

регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» [О разработке и утверждении административных регламентов..., 2011], приказом Минздравсоцразвития России от 12 декабря 2011 г. №1521н утвержден Административный регламент предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги по приему и регистрации заявлений граждан об установлении им пенсий в соответствии с федеральными законами от 17 декабря 2001 г. № 173-ФЗ «О трудовых пенсиях в Российской Федерации» и от 15 декабря 2001 г. № 166 «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации».

Регламент разработан в целях повышения качества предоставления Пенсионным фондом Российской Федерации государственной услуги, доступности результатов ее исполнения и создания комфортных условий для граждан при обращении по вопросу подачи заявлений об установлении пенсии. Однако в содержании данного документа не регламентирован главный принцип комфортного и качественного предоставления государственной услуги, принцип «одного окна». Вместо этого в тексте встречаются такие формулировки, как «собственная инициатива гражданина» и «гражданин вправе предоставить».

Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 сентября 2011 г. № 797 [О взаимодействии между многофункциональными центрами..., 2011] утвержден перечень государственных услуг, предоставление которых организуется в многофункциональных центрах предоставления государственных (муниципальных) услуг федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов. На основе этого документа территориальные органы Пенсионного фонда Российской Федерации заключают соглашение о взаимодействии с многофункциональными центрами по предоставлению государственных услуг.

Перечень определяет следующие виды услуг, оказываемых Пенсионным фондом через многофункциональные центры:

• информирование застрахованных лиц о состоянии их индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования;

• информирование о предоставлении федеральным льготникам государственной социальной помощи в виде набора социальных услуг;

• предоставление застрахованным лицам информации (справок) о видах и размерах получаемых пенсий и иных выплат;

• предоставление застрахованным лицам информации о порядке обращения за установлением пенсий и перечне необходимых для этого документов.

Перечень услуг носит сугубо информационно-разъяснительный характер. В качестве исполнителей выступают как специалисты Пенсионного фонда, так и прошедшие необходимую подготовку сотрудники многофункциональных центров при сопровождении регулярно обновляемых баз данных Пенсионного фонда Российской Федерации. Очевидно, что рамками данного перечня не могут быть удовлетворены потребности граждан, связанных с пенсионной системой.

Для оптимизации своих функций, создания комфортных условий и широкого охвата категорий заявителей в отдельных регионах клиентские службы территориальных органов Пенсионного фонда Российской Федерации размещаются непосредственно на территории многофункционального центра. Это позволяет вести прием населения практически по всему перечню оказываемых Пенсионным фондом России услуг:

– прием и регистрация заявлений граждан о назначении пенсий, ежемесячных денежных выплат, компенсационной выплаты за уход;

– выдача пенсионных книжек заявителям;

– прием заявлений и выдача сертификата на материнский (семейный) капитал;

– прием от застрахованных лиц заявлений о выборе инвестиционного портфеля (управляющей компании), переходе в негосударственный пенсионный фонд или обратно в Пенсионный фонд России;

– прием от страхователей (работодателей) отчетности для ведения индивидуального (персонифицированного) учета застрахованных лиц;

– прием анкет для регистрации в системе обязательного пенсионного страхования и заявлений о добровольном вступлении в правоотношения по программе софинансирования пенсий;

– прием от страхователей (работодателей) реестров застрахованных лиц о перечислении дополнительных страховых взносов на накопительную часть трудовой пенсии.

Очевидные преимущества такого обслуживания заключаются в том, что обратившийся в многофункциональный центр гражданин в рамках одного учреждения может самостоятельно, с наименьшими временными и физическими затратами, сформировать комплект документов для подачи в «пенсионное окно» центра. Присутствие организаций, взаимодействующих или расположенных в многофункциональном центре, в которые необходимо обращаться гражданам за справками для предоставления в «пенсионное окно», составляет порядка 65–70%. Просьбы заявителей о содействии в получении необходимых справок с организаций, не расположенных в многофункциональном центре, сотрудники, как правило, отклоняют, оставляя донесение необходимых справок за самими заявителями. Со слов сотрудников, этому мешает невозможность держать пакет недоукомплектованных документов в режиме ожидания «единого окна» центра до поступления ответа на запрос. Специалисты привычно ссылаются

на существенное увеличение сроков поступления ответов на запросы при традиционных формах документооборота.

Качественное и полноценное исполнение всего блока нормативно-правовых актов, регулирующее порядок взаимодействия граждан с Пенсионным фондом Российской Федерации через многофункциональные центры, требует осуществления комплекса взаимосвязанных и практических мероприятий.

Постановлением Правительства Российской Федерации от 8 сентября 2010 г. № 697 утверждено Положение о единой системе межведомственного электронного взаимодействия [О единой системе межведомственного электронного взаимодействия..., 2010], призванное решить следующие актуальные задачи:

– обеспечение исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме;

– обеспечение предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в том числе с использованием универсальной электронной карты и федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг»;

– обеспечение информационного взаимодействия в электронной форме при предоставлении государственных и муниципальных услуг.

Несмотря на это, до настоящего времени не реализованы правила и порядок информационно-технологического взаимодействия, технические стандарты и требования к технологической совместимости информационных систем, стандарты и протоколы электронного обмена данными. Различные по методике технологические разработки и решения, используемые на федеральном, региональном и муниципальном уровнях власти, не позволяют обеспечить информационное взаимодействие при оказании государственных и муниципальных услуг.

Сформулируем ряд рекомендаций, позволяющих улучшить качество предоставления государственных услуг «пенсионными окнами» многофункциональных центров.

1. Расширение уровня внутриведомственного электронного взаимодействиия между территориальными органами (клиентскими службами) Пенсионного фонда, размещенными в многофункциональных центрах.

2. Развитие системы межведомственного электронного взаимодействия между исполнительными органами государственной власти, органами местного самоуправления, пенсионными органами.

3. Организация удаленного доступа сотрудников многофункциональных центров к региональной базе данных системы персонифицированного учета застрахованных лиц с использованием выделенных каналов связи;

4. Повышение уровня подготовленности сотрудников для работы с современными информационно-коммуникационными технологиями.

5. Обеспечение «обратной связи» с получателями государственных услуг, использование, помимо личного приема, многоканальных средств связи и Интернета.

6. Контроль за соблюдением требований, установленных нормативно-правовыми актами, исполнителями по оказанию государственных и муниципальных услуг.

Литература

«Об утверждении Концепции долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации до 2020 года». Распоряжение Правительства Рос. Федерации от 17 ноября 2008 г. № 1662-р // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2008. 24 ноября. № 47. ст. 5489.

О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 227. URL: http://base.garant.ru/12177581.

«О федеральной целевой программе «Электронная Россия (2002–2010 годы)». Постановление Правительства Российской Федерации от 28 января 2002 г. № 65. http://base.garant.ru/184120.

«О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг». Постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373. URL: http://www.rg.ru/2011/05/31/gosuslugi-site-dok.html.

«О взаимодействии между многофункциональными центрами предоставления государственных (муниципальных) услуг и федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов, органами государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления». Постановление Правительства Российской Федерации от 27.09.2011 г. № 797. Российская газета. Вып. 5598. 5 октября 2011 г.

«О единой системе межведомственного электронного взаимодействия». Постановление Правительства Российской Федерации от 08 сентября 2010 г. № 697. URL: http://base.garant.ru/199319

Тимченко В.С. Совершенствование системы оказания государственных и муниципальных услуг. Местное право. 2010. № 6. С. 19–24.

Дополнительная литература

Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210. // Российская газета. 2010. 30 июля.

Озеров Г.М. Применение принципов процессного подхода к организации МФЦ предоставления государственных услуг ЦАО г. Москвы // Контроллинг. 2011. № 5.

Акулич М., Батырева М. О качестве услуг, предоставляемых населению // Государственная служба. 2012 г. №4.

THE PROSPECTS FOR IMPROVEMENTS IN THE DELIVERY OF PUBLIC SERVICE PENSION FUND THROUGH THE MULTIFUNCTION CENTERS

Albert Hizriev, post graduate of the labour and social policy chair of RANEPA (119606), Moscow, Vernadsky pr., 82). E-mail: albert.34@mail.ru

Summary: The reasons behind the imperfectiveness of the state services granted by the Pension Fund of the Russian Federation. The author puts forward a number of proposals to improve the activity of multifunctional centers in part of granting the services for the retired.
Keywords: Pension fund, multifunctional center, state services, administrative time limit.

References

Ob utverzhdenii Koncepcii dolgosrochnogo social'no-jekonomicheskogo razvitija Rossijskoj Federacii do 2020 goda [About the approval of the Concept of long-term social and economic development of the Russian Federation till 2020. Rasporjazhenie Pravitel'stva Ros. Federacii ot 17 nojabrja 2008 g. no. 1662-r // Sobr. zakonodatel'stva Ros. Federacii. 2008. 24 nojabrja. no. 47, p. 5489 [Order of collection of the legislation of RF 2008 . November 24. no. 47, p. 5489.]

O edinoj sisteme mezhvedomstvennogo jelektronnogo vzaimodejstvija: postanovlenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 08 sentjabrja 2010 g. № 697. [About uniform system of interdepartmental electronic interaction: the resolution of the government of the Russian Federation of September 08, 2010 no. 697]. URL: http://base.garant.ru/199319

O federal'noj celevoj programme «Jelektronnaja Rossija (2002 – 2010 gody): postanovlenie Pravitel'stva Ros. Federacii ot 28 janvarja 2002 g. no. 65. [About the federal target program «Electronic Russia (2002 - 2010): resolution of the government of Russian Federation of January 28, 2002. no. 65] http://base.garant.ru/184120

O vnesenii izmenenij v otdel'nye zakonodatel'nye akty Rossijskoj Federacii v svjazi s prinjatiem Federal'nogo zakona «Ob organizacii predostavlenija gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug»: Federal'nyj zakon ot 27 ijulja 2010 g. no. 227. [About modification of separate acts of the Russian Federation in connection with adoption of the Federal law «About the organization of providing the state and municipal services»: The federal law of July 27, 2010. no. 227] URL: http://base.garant.ru/12177581

O razrabotke i utverzhdenii administrativnyh reglamentov ispolnenija gosudarstvennyh funkcij i administrativnyh reglamentov predostavlenija gosudarstvennyh uslug: postanovlenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 16 maja 2011 g. no. 373[About development and the approval of administrative regulations of execution of the state functions and administrative regulations of providing the state services: the resolution of the government of the Russian Federation of May 16, 2011. no. 373] URL: http://www.rg.ru/2011/05/31/gosuslugi-site-dok.html.

O vzaimodejstvii mezhdu mnogofunkcional'nymi centrami predostavlenija gosudarstvennyh (municipal'nyh) uslug i federal'nymi organami ispolnitel'noj vlasti, organami gosudarstvennyh vnebjudzhetnyh fondov, organami gosudarstvennoj vlasti sube'ktov Rossijskoj Federacii, organami mestnogo samoupravlenija: postanovlenie Pravitel'stva Rossijskoj Federacii ot 27.09.2011 g. no. 797 [About interaction between the multipurpose centers of providing the state (municipal) services and federal executive authorities, bodies of the state off-budget funds, public authorities of subjects of the Russian Federation, local governments: resolution of the government of the Russian Federation of 27.09.2011. no. 797] Rossijskaja gazeta. Vyp. 5598. 5 oktjabrja 2011 [Russian newspaper. Release 5598. October 5, 2011.]

Timchenko V.S. Sovershenstvovanie sistemy okazanija gosudarstvennyh i municipal'nyh uslug [Improvement of system of rendering the state and municipal services]. *Mestnoe pravo*. 2010. no. 6. p. 19 – 24.

Методы управления. Что читать

Маслова Т.А. Ваша пенсия в ваших руках/ Т.А. Маслова. Изд. 2-е, перераб. и доп. М.: Б-чка «Российской газ.», 2013. 191 с.ил., портр., табл.

По сравнению с предыдущим изданием, книга переработана и дополнена материалами, отражающими изменение действующего пенсионного законодательства, и положениями, связанными с модернизацией пенсионной системы. Рассказано о новых размерах индексации пенсий и поправках, связанных с повышением уровня пенсий наиболее социально не защищенных категорий населения, каковыми являются дети-инвалиды и инвалиды с детства. Отдельно затронута тема реформирования правил, регулирующих накопительную составляющую пенсионной системы.

Шестакова Е.В. Отчетность в Пенсионный фонд России: [практическое руководство] / Е.В. Шестакова. Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. 328 с.ил., табл. (Серия «Библиотека бухгалтера»).

В связи с принятием Федерального закона от 24.07.2009 № 212-ФЗ (ред. от 03.12.2011) «О страховых взносах в Пенсионный фонд Российской Федерации, Фонд социального страхования Российской Федерации, Федеральный фонд обязательного медицинского страхования» единый социальный налог был заменен страховыми взносами. Вместе с тем правовая природа взносов осталась прежней, они уплачиваются с целью пенсионного и медицинского обеспечения населения. Однако администратор денежных средств сменился, если ранее администратором средств являлась налоговая служба, то теперь в качестве администратора выступает Пенсионный фонд РФ и ФСС РФ, увеличились ставки взносов. Изменились и формы документов персонифицированного учета и формы отчетности. Книга представляет собой практическое руководство для составления большинства видов отчетности и будет полезна бухгалтерам и специалистам кадрового дела.