**Заместитель управляющего Отделением Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по г. Москве и Московской области Алексей Путин: «Клиентоцентричность - наш приоритет»**

Филиал № 7 Отделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по г. Москве и Московской области сообщает, что об «клиентоцентричность – наш прироритет» поговорим сегодня с заместителем управляющего Отделением Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по г. Москве и Московской области.

– **Алексей Андреевич, добрый день. Уже второй год действует Социальный фонд России. Какая цель объединения двух структур?**

Здравствуйте. Целью объединения Пенсионного и Социального фондов является оптимизация и упрощение процедуры получения выплат. Теперь граждане могут быстрее и удобнее воспользоваться сразу несколькими мерами поддержки. Обратиться за ними можно как в электронном виде – через сайт Социального фонда, портал госуслуг, так и лично – в клиентской службе или МФЦ.

**– Сколько сегодня открыто офисов?**

В Московском регионе на сегодняшний день в рамках «одного окна» функционируют 144 клиентские службы Социального фонда: в столице – 84, в области – 60. Курс на функциональность и клиентоцентричность.

**– На чем основывается деятельность клиентоцентричного фонда?**

Она базируется на принципах приоритета каждого человека и адресности мер поддержки, эффективности и удобства в решении проблем, диалога и прозрачности в коммуникации, объективности и ответственности в принятии решений, доверия и безопасности при хранении данных, развития и проактивности для лучшего удовлетворения потребностей гражданина.

**– Расскажите, пожалуйста, о механизмах реализации данного проекта?**

**–** Все предоставляемые нами услуги, сервисы должны быть понятными и удобными для людей, процессы – простыми и прозрачными, а информация – доступной и открытой. Для оперативной оптимизации деятельности Отделения ведется планомерная работа поэтапной трансформации всех направлений деятельности, на постоянной основе проводится выявление потребностей клиентов, совершенствуется организационная среда.

***–***– **Алексей Андреевич*, какие основные принципы работы территориальных органов Вашего Отделения?***

**–** Единый подход к предоставлению услуг как раз основан на внедрении принципов клиентоцентричности. Все клиентские службы Социального фонда России принимают граждан по усовершенствованному стандарту обслуживания. Офисы фонда оснащены зонами ожидания, приема, информирования, а также цифровой зоной с терминалом самообслуживания. Посетители могут воспользоваться им, пока ждут приема к специалисту, либо самостоятельно получить услугу, за которой обратились. Администратор зала при необходимости помогает в этом.

***– Гражданин может обратиться в любую клиентскую службу или только по месту жительства?***

– Большинство государственных услуг СФР предоставляются в экстерриториальном формате, то есть без привязки к месту жительства. Посетитель может комплексно оформить сразу все меры поддержки, на которые он имеет право в зависимости от жизненной ситуации, а не только выплаты, за которыми он обратился. Для маломобильных граждан в клиентских службах обеспечивается доступная среда. Специалисты всегда готовы помочь гражданину с ограниченными возможностями здоровья пройти к окну приема и другим функциональным зонам, а затем сопроводить его к выходу после завершения обслуживания.

***– Что еще Вы можете рассказать о едином стандарте обслуживания?***

– Единый стандарт обслуживания включает в себя и принцип проактивности. Мы постоянно расширяем количество беззаявительных услуг, а также электронные сервисы для лучшего удовлетворения потребностей граждан.

***– Алексей Андреевич, с 1 января 2022 года по всей России была запущена система прямых выплат. Что это такое?***

Это схема перечисления пособий работникам напрямую из Социального фонда. То есть работодатель становится посредником: он передает информацию к нам в Отделение для назначения и расчета пособий, а организация на основе этих данных переводит денежные средства работникам. До этого страхователь сам выплачивал деньги сотруднику, а потом ждал возмещения.

***– В чем основные преимущества?***

Можно выделить следующие плюсы:

1. Защита граждан от недобросовестных работодателей, которые не спешили осуществлять выплаты или вообще в них отказывали.

2. Упрощение процесса – автоматизация действий.

3. Работодателю не нужно расходовать собственные средства, а потом ждать возмещения.

– ***Какие пособия напрямую перечисляет Ваше Отделение?***

Мы осуществляем ряд выплат. Это:

- больничные;

- пособие по беременности и родам;

- единовременное пособие при рождении ребенка;

- ежемесячное пособие по уходу за ребенком.

***– Получается, работодатель ничего не компенсирует?***

Работодатель несет ответственность за некоторые виды выплат. Например, это оплата первых трех дней больничного, оплата выходных дней для ухода за ребенком-инвалидом, пособие на погребение. Суммы последних пособий мы впоследствии возмещаем.

## *– Алексей Андреевич, а как работают прямые выплаты на примере больничного?*

Сегодня для выплат пособий по временной нетрудоспособности никаких заявлений работнику подавать не нужно. Мы перечисляем средства на основе данных электронного больничного листа и сведений, полученных от работодателя. Такая выплата несет проактивный характер.

Для обмена информацией используется система электронного документооборота (СЭДО). Практически все листки нетрудоспособности оформляются в электронном виде. Исключение предусмотрено для лиц, сведения о которых составляют государственную и иную охраняемую законом тайну, а также граждан, в отношении которых реализуются меры государственной защиты.

Сама схема работает следующим образом:

После приема у врача гражданин получает электронный листок нетрудоспособности (ЭЛН). Он автоматически отправляется к нам в Отделение. Социальным Фондом определяется место работы застрахованного лица. После этого мы сообщаем работодателю через СЭДО об открытии, продлении, закрытии больничного либо направлении сотрудника на медицинскую экспертизу. Вместе с сообщением о закрытии ЭЛН работодатель получает запрос сведений для выплаты пособия. Компания оплачивает три дня больничного, а мы – остальные дни.

***– Это касается всех видов больничного?***

Нет, порядок действует только при временной нетрудоспособности самого работника. Если же больничный связан, например, с болезнью родственника, то оплату пособия с первого дня мы берем на себя.

***– Алексей Андреевич, сколько электронных больничных выдано в Москве и Московской области с начала года?***

По нашим данным, в этом году уже оплачено более 5 млн 900 тыс. электронных листков нетрудоспособности 2,9 млн работающим жителям Московского региона.

*Подготовлено*

*Филиалом № 7 ОСФР по г. Москве и Московской области*