



НАШ ОПРОС

А кто управляет Вашими пенсионными накоплениями?



Сергей Фомичев, начальник Департамента организации и контроля инвестиционных процессов Пенсионного фонда Российской Федерации:

Сейчас – государственная управляющая компания. Но на рынке много интересных предложений от НПФ и частных УК. Присматриваюсь...



Татьяна Малютина, управляющий Отделением ПФР по Магаданской области:

До недавнего времени единственную возможность увеличить свою пенсию я видела в участии в Программе государственного софинансирования. Для меня появление «расширенного» инвестиционного портфеля государственной управляющей компании – это просто находка. Ведь это позволит не только сохранить вложения в мою пенсию, но и преумножить их. Ну а то, что гарантом выступает государство, – для меня лично основной аргумент.



Владимир Комаров, управляющий Отделением ПФР по Вологодской области:

Я был когда-то «молчуном», а четыре года назад доверил свои пенсионные накопления одному из НПФ – весьма популярному на Вологодчине. Не буду делать ему рекламу, но это очень серьезный финансовый институт. По крайней мере, «письма счастья» меня даже в кризис не огорчают.



Татьяна Федосова, начальник отдела социальных выплат Отделения ПФР по Воронежской области:

Я – «молчун». Не смогла выбрать управляющего средствами пенсионных накоплений. Я консервативный человек, и меня устраивает государственная управляющая компания.

У меня в запасе еще два месяца, чтобы выбрать инвестиционный портфель для своих пенсионных накоплений.



Андрей Миронов, начальник отдела информационных технологий Отделения ПФР по Забайкальскому краю:

Уже три года, как не «молчу». Я доверился одному из негосударственных пенсионных фондов. Уже два года я не отслеживал его доходности. Возможно, в скором будущем я пересмотрю свой выбор, ведь расширенный портфель государственной управляющей компании теперь может оказаться доходнее.



Аскер Курбанов, главный специалист – эксперт отдела назначения, перерасчета и выплаты пенсии Отделения ПФР по Чеченской Республике:

По характеру я люблю экспериментировать и считаю интересной возможность инвестировать накопления в государственной

управляющей компании на равных с частными УК. Поэтому я выбираю «расширенный» инвестиционный портфель ВЭБ.



Марина Соколова, главный специалист – эксперт отдела назначения и перерасчета пенсий Отделения ПФР по Кировской области:

Я считаю себя «молчуном». Однако я рада поправкам в пенсионном законодательстве по поводу инвестиционного портфеля ВЭБ. Так я смогу приумножить свои накопительные сбережения. Конечно, есть определенные сомнения, но... риск – благородное дело!



ДАТА

Антон Дроздов: Главное – начать. И сделать!

Недавно исполнился год, как Антон Дроздов занял пост Председателя Правления Пенсионного фонда Российской Федерации. Редакция газеты «Я работаю в ПФР» обратилась к нему с закономерным вопросом:

«Как вы оцениваете свой первый год в Пенсионном фонде?»

– В целом оцениваю позитивно, потому что было сделано немало из того перечня задач, которые поставили Президент и Правительство России. Во-первых, от Пенсионного фонда требовали развернуть масштабную разъяснительную работу. Информационный вакуум – это было многолетнее слабое место ПФР. Мы эту ситуацию фактически переломили. Был создан сильный Департамент общественных связей, в кратчайшие сроки выстроена региональная сеть – в каждом Отделении ПФР действует специальная группа по взаимодействию со СМИ. Пенсионный фонд стал заметным в публичном пространстве. И, что для меня крайне важно, не только на федеральном, но и на региональном уровне. Это особенно актуально сейчас, когда нововведения в пенсионном законодательстве затрагивают практически все слои населения, а в стране активно идет формирование современной пенсионной культуры.

Для меня, как и для многих из вас, этот год прошел под знаком подготовки законов, совершенствующих пенсионное законодательство. Отмечу с большим удовлетворением, что коллектив Пенсионного фонда, и в Москве, и в регионах, взялся за покорение новых высот с энтузиазмом. Специалисты ПФР активно участвовали в разработке законопроектов, сделали сложнейшие актуарные расчеты, экспертно оценивали готовящиеся нововведения. Учитывая масштаб изменений, а также то, что вся реализация законов ложится на плечи Пенсионного фонда, мы заблаговременно начали подготовку к работе в новых условиях.

Нам удалось существенно продвинуться в повышении качества взаимодействия с

Продолжение на стр. 3

Продолжение на стр. 2

НАШЕ ВСЕ

Психология – для клиентской службы

Быть или не быть?

С открытием первых современных клиентских служб Пенсионного фонда появились реальные условия для более быстрого и качественного обслуживания посетителей. Электронные очереди, мобильные клиентские службы, консультационные пункты. С одной стороны, все делается для клиентов, с другой стороны, созданы

условия для нормальной работы сотрудников клиентских служб. Деятельность специалиста службы подразумевает близкий контакт с людьми. С эмоциональной точки зрения, чего уж таить, иногда очень трудно поддерживать бодрость духа. Психологи считают, что для того, чтобы в течение всего рабочего дня, так сказать, быть в тонусе, нужно развивать

психологическую культуру сотрудников клиентских служб.

Еще в 2005 году был проведен эксперимент по отработке форм и методов психологического обеспечения деятельности работников ПФР, в котором участвовали отделения Пенсионного фонда из 8 субъектов Федерации. По итогам в Фонде пришли к однозначному мнению – психологам в нашей системе быть! В числе участников эксперимента было и Отделение ПФР по Хабаровскому краю, которое уделяет много внимания психологической составляющей работы специалистов.

Эксперимент

Эксперимент в Управлении ПФР в г. Хабаровске и Хабаровском районе проводился в течение нескольких месяцев. Его результативность измерялась, в первую очередь, производственными показателями, которые трудно напрямую связать с развитием психологических качеств. Одними из показателей были выбраны процент назначенных пенсионных дел в срок до 10 дней, число клиентов, принятых участниками эксперимента за день, и возврат пенсионных дел из группы назначения и перерасчета

ТРЕНИНГИ ПО РАЗВИТИЮ КОММУНИКАТИВНЫХ НАВЫКОВ И СТРЕССОУСТОЙЧИВОСТИ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ КЛИЕНТСКОЙ СЛУЖБЫ ПОЗВОЛЯЮТ НА 24,3% ПОВЫСИТЬ ПРОДУКТИВНОСТЬ РАБОТЫ.



СХЕМАТИЧНО

СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ПЕНСИОННОГО ФОНДА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



ДАТА

Антон Дроздов:
Главное – начать.
И сделать!

Продолжение. Начало на стр. 1

нашими партнерами: региональными администрациями, Федеральной службой судебных приставов, Федеральной архивной службой, Сбербанком России и др. Отношения стали более комфортными, рабочими. Это очень облегчит нам работу в будущем году, когда функции Пенсионного фонда будут расширены, а вместе с ними возрастет и ответственность.

Резких изменений во внутренней структуре ПФР за этот год не произошло, но это не значит, что это направление осталось без внимания. Идет кадровое укрепление Фонда, уже сегодня произошло перераспределение функций и зон ответственности между моими замами и исполнительными директорами. Внутри Фонда зародилось немало полезных, важных начинаний, связанных с назначением и выплатой пенсий, электронным взаимодействием с работодателями, системой персонифицированного учета. Этот опыт систематизирован и ложится в основу Стратегии Пенсионного фонда, которая определит ключевые направления нашего дальнейшего движения. Также итогом этой аналитической работы должен стать и новый закон о статусе Пенсионного фонда, который, я уверен, будет внесен в Правительство осенью.

Год для меня прошел быстро, интересно, но главное, что впереди еще много задач, которые надо решить.

НАЗНАЧЕНИЕ

Борис Гукайло назначен заместителем Председателя Правления Пенсионного фонда.

Гукайло Борис Витальевич родился 11 апреля 1966 года в г. Красногорске Московской области. В 1989 году окончил Московский институт радиотехники, электроники и автоматики по специальности «инженер конструктор-технолог ЭВА».

С 1999 по 2006 год работал генеральным директором ЗАО «Спецпроектмонтаж». С 2006 по 2009 год – заместителем генерального директора, генеральным директором ОАО «ГипродорНИИ». С марта 2009 года до назначения заместителем Председателя Правления Пенсионного фонда работал в должности заместителя генерального директора ЗАО «Институт «Стройпроект».

НАШЕ ВСЕ

Психология – для клиентской службы

Продолжение. Начало на стр. 1

в КС на доработку (в %). После оценки этих показателей с сотрудниками ОПФР – участниками эксперимента – были проведены четырнадцатилетних двухчасовых тренинговых занятий по развитию коммуникативных навыков и стрессоустойчивости, по особенностям восприятия информации. На входе и выходе была проведена психологическая диагностика. Анализ производственных показателей в сочетании с результатами психологических исследований позволил говорить о качественных и количественных положительных изменениях в группе участников. Результаты были поразительными. Увеличилась работоспособность участников тренинга – выросло количество переработанной информации на 19,8%, число ошибок снизилось на 15%. Эти два показателя естественным образом повысили показатель продуктивности на 24,3%. Подрос и

показатель скорости обработки информации.

Психологическое просвещение

Проведя анализ деятельности специалистов клиентских служб, в ОПФР по Хабаровскому краю отметили, что для психологов в нашей системе найдется немало работы. Это и учет особенностей личности при отборе кандидатов на работу, и формирование у действующих работников таких профессиональных качеств, как стрессоустойчивость, эмоциональная стабильность, внимательность. Это и формирование навыков грамотного построения диалога с любым клиентом. В Отделении был создан, так называемый, банк психогрмм по направлениям работы. Психогрмм включают в себя требования к профессионально важным качествам и медицинские противопоказания. Из диаграмм видно, что самым важным качеством работника

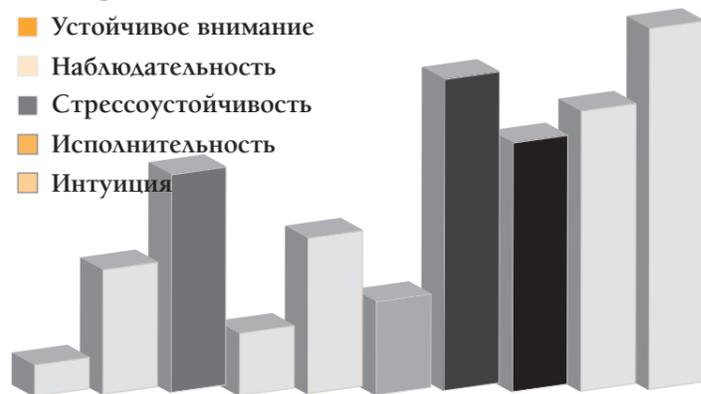
клиентской службы считается умение слушать людей. Вторым по значимости качеством является терпимость к многочисленным контактам. Далее следуют эмоционально-волевая устойчивость, высокая работоспособность, стрессоустойчивость, внимание, исполнительность. Еще дальше – оперативная память, наблюдательность, и завершает список интуиция.

Затылок улыбается

Работа в «психологическом» направлении продолжается в Отделении ПФР по Хабаровскому краю и сейчас. Для специалистов клиентских служб проводятся семинары и лекции, издаются тематические пособия и памятки. В прошлом году была введена практика «диагностики вопроса до очередного семинара». Суть его в том, что за две недели до семинара на электронную почту его каждого участника присылается тест для определения ведущего типа реагирования в

Рейтинг профессионально важных качеств работника клиентской службы

- Умение слушать людей
- Эмоционально-волевая устойчивость
- Высокая работоспособность
- Терпимость к многочисленным контактам
- Оперативная память
- Устойчивое внимание
- Наблюдательность
- Стрессоустойчивость
- Исполнительность
- Интуиция



конфликте. Результаты теста направляются психологу. К началу семинара все тестовые материалы уже обработаны и для каждого участника готовы результаты с индивидуальными рекомендациями. А на практических занятиях разрабатываются рабочие тетради с упражнениями, тестами, схемами и таблицами по освещаемой теме. Кроме того, на тренингах и семинарах уделяется внимание программе «Приемы эффективного взаимодействия с «трудным» клиентом» и рекомендациям по психологической настройке организма. Ведь после некоторых клиентов работник какое-то время просто не способен вести прием дальше. Необходима передышка или настрой на следующего клиента. На такой случай психологи делятся с участниками тренингов некоторыми приемами. В частности, «Затылок улыбается».

Это прием самовнушения, в результате которого повышается настроение, может исчезнуть головная боль.

Также в управлениях и отделах ПФР в городах Хабаровского края действуют Правила служебного этикета, в которых определены нормы служебного общения, деловые и нравственные характеристики сотрудника КС. В этом же документе рассказывается, как начать беседу, как обращаться к клиенту, как вести телефонный разговор, деловую переписку, каким должен быть внешний вид работника и многое другое.

То, что когда-то начиналось как эксперимент, через несколько лет стало привычной практикой не только в ОПФР по Хабаровскому краю, но и во многих других регионах.

Алена ГВОЗДИЦКАЯ

ОПЫТ КОЛЛЕГ

Разгрузят по полной...



Сотрудникам Отделения ПФР по Тамбовской области снять усталость и напряжение помогает комната психологической разгрузки

В Отделении ПФР по Тамбовской области несколько месяцев назад была создана комната психологи-

ческой разгрузки. Под руководством штатного психолога в кабинете площадью 40 квадратных метров одно-

временно могут проходить сеансы релаксации до 10 человек.

В «разгрузочной» комнате установлена мягкая мебель, водно-пузырьковая панель, ионизатор воздуха, массажеры для спины и плеч, а также специальные кресла и оборудование для сеансов ароматерапии, приобретенные за счет средств профсоюзной организации.

Шум водопада, дождя или пение птиц в сочетании с подобранным видеорядом благоприятно воздействуют на зрение и слух, они расслабляют, гасят негативные эмоции, успокаивают.

Занятия в комнате проводятся по разработанному графику во время специально выделенных перерывов для отдыха сотрудников. Длительность занятия – 30 минут. Каждый день, как правило, проводятся по 2 сеанса релаксации. Кроме того, для сотрудников проводятся сеансы аутогенной тренировки, проходит обучение способам снятия психоэмоционального напряжения, оказывается практическая помощь в организации и проведении релаксации в домашних условиях.

Павел ПЕРЕЛЫГИН

В ФОКУСЕ: КОМСОМОЛЬСК-НА-АМУРЕ

Босс видит все

Любопытная программа для руководителей клиентских служб запущена в Управлении ПФР по г. Комсомольску-на-Амуре Комсомольскому району Хабаровского края.

Эта программа устанавливается в системе «электронных очередей» и называется «Босс видит все». Она позволяет оптимальным образом манипулировать рабочими местами и персоналом. В Управлении ПФР все преимущества данной программы уже оценили, особенно руководители клиентской службы. Ведь в реальном времени они получают оперативную информацию о текущей работе каждого специалиста, что позволяет оценить про-

изводительность труда своих сотрудников. Выдавая информацию о количестве посетителей, о получаемых ими услугах и затрачиваемом на это времени, программа позволяет эффективно планировать работу. В режиме он-лайн статистика выдает время ожидания клиентов в очереди к каждому специалисту, время обслуживания клиентов каждым специалистом, количество обслуженных клиентов и общее количество обращений клиентов по категориям за определенный период времени. Таким образом, у руководителя есть возможность проследить нагрузку каждого специалиста и скорректировать их деятельность.

КОММЕНТАРИЙ

Специалист клиентской службы Управления ПФР в г. Тамбове Жанна Борзых:

Коллеги, которые непосредственно осуществляют прием граждан, прекрасно знают, как сильно устаешь при этом. Ведь мы практически принимаем на себя весь поток проблем и забот, с которыми приходит человек. Поэтому хочется снять напряжение, побыть в тишине, одним словом, отдохнуть. А комната психологической разгрузки, как ничто иное, подходит для этого.

ДЕЛАЕМ ИСТОРИЮ

Пенсии по «особым положениям»

Не всякий знает, что история пенсий в России началась с императора Петра Великого. Именно он учредил в 1720 году «...пенсион от-

сионного обеспечения, с уже тогда существовавшими эмеритальными (накопительными) кассами, просуществовала без особых изменений

почти 50 лет и считалась образцом для подражания в государствах Старого и Нового Света.

Пенсионное дело по всем правилам архивной науки хранится 75 лет со дня смерти его владельца, а затем сжи-

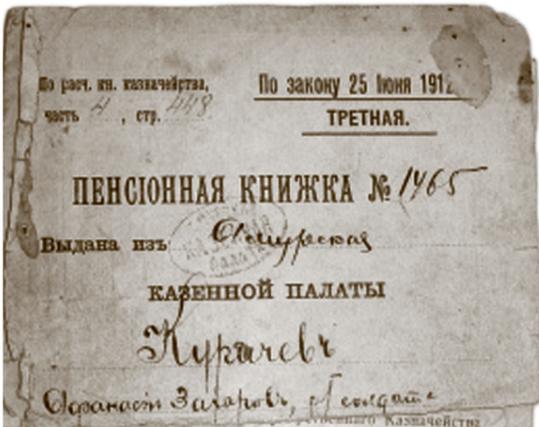
гается. Но сотрудники Отделения ПФР по Еврейской автономной области решили сохранить историю. Второй год в Отделении работает уникальный Музей истории пенсий России.

Пенсионная книжка Афанасия Курачева, отставного солдата и Георгиевского кавалера, которому Царь-батюшка по Закону 1912 года только на знак отличия положил 325 % надбавки к пенсии, – раритет, удостоилась выставки одного экспоната, которая весной этого года от-

крылась в Музее истории пенсий. В экспозиции музея также есть договор колхозников с пастухом, в оплату труда которого помимо денег входило и пенсионное обеспечение «два ведра картошки и две вилы капусты по осени с каждого двора...». Еще есть предметы офисной техники прошлого века: монитор первого компьютера, конторские счета из вишневых косточек, материалы о советских и сегодняшних пенсиях. Можно историю изучать.

И изучают! Школьники, студенты, пенсионеры, заезжие гости (из Голландии, например) и просто прохожие с улицы. За год существования музея – около 2000 посетителей! Создатели музея не останавливаются на достигнутом: музейные ценности не покрываются пылью. Новые идеи воплощаются в новые выставки. Сейчас готовятся стенды, посвященные советскому пенсионному законодательству, с полным раскладом сумм пенсионных выплат, ценами на основные товары того времени. Также будет представлена история развития пенсионной системы Чили, Китая, Германии.

Татьяна МОШКИНА



Пенсионная книжка начала XX века

ставным морским чинам или членам семей в случае смерти кормильца» и узаконил его в Морском уставе. Императрица Анна Иоанновна положила содержание не только военным, но и рабочим оружейных заводов. Пенсии «по особым положениям» стали выплачивать при императоре Николае I. Тогда в список «льготников» вошли преподаватели и воспитатели военно-учебных заведений, военное духовенство, медики, военные художники. Выстроенная в царской России система пен-

ВЫСТАВКА В ФОЙЕ

Разархивировали...

В Управлении ПФР в г. Вологде сотрудники представили выставку «Сим удостоверяю...»

Уникальные документы из архива Пенсионного фонда, некоторым из которых больше 100 лет, были выставлены в фойе первого этажа УПФР. Экспозиция насчитывала около сотни экспонатов, среди которых – заявления с просьбой о назначении пенсии, «Трудовые списки» (предтеча нынешних трудовых книжек), фотографии, случайно оказавшиеся в пенсионных делах. Название экспозиции дала справка, написанная в 1911 году Тотемским купцом Матвеем Беловым: «Сим удостоверяю, что Иван Дмитриев Данилов со-

стоял на службе с 1903 года. Служил честно, ни в чем замечен не был». Самый старый документ относится к 1878 году.

Это первая выставка документов из пенсионного архивохранилища. Материалы для выставки собирались в течение двух лет. Всего же в архиве Пенсионного фонда Вологды на площади около 180 квадратных метров содержится свыше 200 тысяч пенсионных дел вологжан, датированных еще 30-40-ми годами прошлого века.

Елена ВОЛКОВА



ПОДНИМЕМ АРХИВЫ...

Билет из прошлого

Отделение ПФР по Псковской области решило создать экспозицию архивных документов

Сегодня централизованный архив Отделения располагает документами трех видов: архивными пенсионными делами (их в архиве около 250 тысяч), более 4 млн. листов индивидуальных сведений и около тысячи документов постоянного срока хранения и по личному составу Отделения. При этом по истечении 20 лет пенсионные дела должны уни-

чтожаться. Однако, учитывая историческую ценность пенсионных дел, в 2004 году Отделением совместно с Государственным архивным управлением Псковской области были выработаны критерии отбора на постоянное хранение.

По итогам экспертизы ценности всех хранящихся в архиве пенсионных дел (а таких более 15 тысяч), в

2005 – 2006 годах они были переданы в государственные и муниципальные архивы. Сейчас готовится еще 6,5 тысяч пенсионных дел. Старые документы, которые сейчас хранятся в централизованном архиве Отделения, отражают не только историю Псковского края, но и всей страны. Один из старейших документов датируется 1906 годом. Это написанный каллиграфическим почерком аттестат приказчика Турцова, выданный ему псковским купцом Иваном Мошаровым, держателем складов хлебной торговли. У купца был фирменный бланк, изготовленный типографским способом, на котором он удостоверял стаж работы своего подчиненного. Среди других наиболее ценных архивных документов – подлинное пенсионное удостоверение, профсоюзные

билеты, трудовые книжки 1930-х годов. Целый пласт архивных документов относится к периоду Великой Отечественной войны. Это справки о ранениях, похоронки, солдатские почтовые письма-треугольники, удостоверения к медалям, комсомольские билеты военной поры.

До конца этого года в помещении клиентской службы Псковского Отделения ПФР планируется открыть выставку архивных документов, а также открыть музей наиболее ценных пенсионных дел и прочих документов из централизованного архива. Сейчас рассматривается возможность открытия этого музея на базе железнодорожного музея в Пскове, поскольку площадей в самом отделении ПФР для этих целей недостаточно.

Наталья ЖАРКО

НАС БЛАГОДАРЯТ

Большое человеческое спасибо сотрудникам Управления ПФР в городе Лыбытинги Ямало-Ненецкого автономного округа, которые работали над оформлением моей пенсии, а именно:

– начальнику отдела назначения, перерасчета и выплаты пенсий Павлович Лидии Владимировне;
– главному специалисту – эксперту отдела персонализированного учета и взаимодействия со страхователями и застрахованными лицами Видову Евгению Владимировичу;
– ведущему специалисту – эксперту группы оценки пенсионных прав застрахованных лиц Помельниковой Ольге Афанасьевне.

А также руководителю группы оценки пенсионных прав застрахованных лиц Отделения ПФР по Ямало-Ненецкому автономному округу – Ольге Викторовне Красковой.

Полевик-геолог
Калашникова Л.А.



Прусский паспорт, выданный во время оккупации в 1943 году жительнице Псковской области Екатерине Подгорской. Вместо привычной для нас подписи владельца – отпечаток пальца

Главный редактор Татьяна Милыева
Адрес редакции: 119991, Москва,
ул. Шаболовка, д.4 e-mail:
egvozdzkaya@100.pfr.ru
Тираж: 11 000 экз.
Газета выходит ежемесячно.

Распространяется по всей территории
Российской Федерации.
При использовании материалов
ссылка на газету «Я работаю в ПФР»
обязательна.

Газета зарегистрирована в
Министерстве РФ по делам печати,
телерадиовещания и средств
коммуникаций. Регистрационное
свидетельство ПИ № ФС77-36427