

Калинин С.А.

студент магистратуры

1 курс, Институт менеджмента,

кафедра государственного и муниципального управления

Оренбургский государственный университет

Россия, г. Оренбург

Научный руководитель: Троянская М.А., доцент, д.э.н

Оренбургский государственный университет

Россия, г. Оренбург

**К ВОПРОСУ О РАЗВИТИИ СИСТЕМЫ
ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ ПРИ ОКАЗАНИИ
ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПЕНСИОННЫМ ФОНДОМ
РОССИИ**

Аннотация: Рост качества и доступности государственных услуг, их открытость являются приоритетами государственной политики в Российской Федерации. В статье говорится о перспективах развития цифровых технологий в пенсионном процессе Пенсионного фонда России в условиях трансформации качества предоставления услуг, отвечающих запросам современного общества, о ведущих аспектах подготовки информационной системы ПФР к работе в условиях цифровой экономики, а так же приводятся некоторые аспекты развития системы оказания государственных услуг: взаимодействие структурных подразделений и социальных партнеров ПФР; развитие принципа доступности и адресности оказания услуг; деятельность учреждения по увеличению числа заявителей обратившихся через электронные сервисы ПФР.

Ключевые слова: цифровые сервисы; государственные услуги; цифровизация; Пенсионный фонд; оказание социальных услуг.

Kalinin S.A.
master's degree student
1 course, Institute of management,
department of State and Municipal Administration
Orenburg State University
Russia, Orenburg
Supervisor: Troyanskaya M.A., Doctor of Economics
Orenburg State University
Russia, Orenburg

**ON THE ISSUE OF THE DEVELOPMENT OF THE
INFORMATION TECHNOLOGY SYSTEM IN THE PROVISION OF
PUBLIC SERVICES BY THE PENSION FUND OF RUSSIA**

***Abstract:** The growth of the quality and accessibility of public services, their openness are the priorities of state policy in the Russian Federation. The article talks about the prospects for the development of digital technologies in the pension process of the Pension Fund of Russia in the context of the transformation of the quality of services that meet the needs of modern society, about the leading aspects of preparing the information system of the FIU to work in the digital economy, as well as some aspects of the development of the system of public services: interaction of structural divisions and social partners of the FIU; development of the principle of accessibility and targeting of services; the activity of the institution to increase the number of applicants who applied through the electronic services of the FIU.*

***Keywords:** digital services; public services; digitalization; Pension fund; provision of social services.*

В современных условиях оказания социального блага, развитие системы оказания социальных услуг гражданам, а именно – постоянное повышение уровня и качества оказания государственных услуг, является главным преимуществом любого государства. Одним из факторов устойчивого экономического роста является постоянное повышение уровня удовлетворенности заявителей и граждан в целом.

Еще в докладе Председателя Правления ПФР поставлена задача технологического прорыва для дальнейшего развития Пенсионного фонда России в условиях цифровой экономики. Результатом создания подсистем в АИС ПФР-3 на базе искусственного интеллекта, широкое внедрение роботизации в технологический процесс будет выход на новый, современный уровень обслуживания граждан, трансформация качества предоставления услуг, отвечающих запросам современного общества [1].

В настоящее время активно и достаточно успешно реализуются процессы цифровой трансформации коммерческого сектора, предполагающие принципиальное изменение бизнес-моделей за счет использования новых цифровых инструментов и технологий (искусственного интеллекта, интернета вещей, больших данных, биометрии и др.).

Движение в этом направлении уже началось в результате чего с начала 2018 года в ПФР проводятся пилотные проекты «Совершенствование процессов оказания госуслуг с использованием цифровых технологий» [2].

Ситуация с пандемией коронавируса привела к ускорению перехода на цифровые технологии и онлайн-сервисы и соответствующему изменению моделей оказания услуг и потребительских моделей поведения.

Данные информационных систем Пенсионного фонда Российской Федерации, в первую очередь подсистемы индивидуального (персонифицированного) учета, стали наиболее востребованы в условиях распространения новой коронавирусной инфекции. Сведения из

автоматизированной информационной системы Пенсионного фонда Российской Федерации являлись важной частью при оказании услуг Фонда социального страхования Российской Федерации, Федеральной службы по труду и занятости, а также позволили максимально оперативно организовать взаимодействие с другими информационными системами с целью реализации поручений Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, направленных на обеспечение социальной защиты граждан, в частности, своевременно осуществить выплаты, предусмотренные Указом Президента Российской Федерации от 7 апреля 2020 г. № 249 «О дополнительных мерах социальной поддержки семей, имеющих детей».

Одновременно в Российской Федерации назрела необходимость адаптации сферы социального обеспечения к новым цифровым реалиям с учетом возможностей новых цифровых технологий, лучших мировых и отечественных практик государственного управления и растущих ожиданий и требований граждан к получению государственных и муниципальных услуг, в том числе:

- удаленно, посредством единого портала без необходимости посещения организаций;
- в автоматическом режиме без участия должностных лиц государственных органов;
- проактивно и комплексно исходя из возникающих жизненных ситуаций;
- омниканально и экстерриториально;
- персонифицированно (с учетом их фактической нуждаемости) [3].

Цифровизация социальной сферы предполагает изменение процессов, организационной структуры, осуществляемых функций, принципов принятия решений и взаимодействия организаций с гражданами и юридическими лицами, повышение качества предоставляемых услуг, снижение издержек на их предоставление за счет создания единой централизованной цифровой

платформы в социальной сфере (далее - единая цифровая платформа), автоматизирующей деятельность Пенсионного фонда Российской Федерации, расширения состава цифровых сервисов для граждан и организаций, обеспечения надежной и безопасной, современной информационно-технической инфраструктурой.

Создание единой цифровой платформы для ее использования Пенсионным фондом Российской Федерации, а также переход к предоставлению региональных и муниципальных мер социальной поддержки, оказанию государственных услуг и осуществлению функций в формате «Социального казначейства» позволят повысить адресность и эффективность предоставления мер социальной поддержки за счет:

а) наличия информации при принятии решений о введении мер социальной поддержки, позволяющей органам государственной власти и муниципальным образованиям посредством принятия нормативных актов устанавливать меры, которые направлены на предоставление мер социальной поддержки нуждающимся гражданам;

б) обеспечения получения мер социальной поддержки гражданами, которые в настоящее время по тем или иным причинам не могут получать государственную социальную помощь в силу ограничений по здоровью, необходимости посещения множества организаций и их территориальной отдаленности;

в) реализации единого стандарта предоставления мер социальной поддержки независимо от места проживания гражданина, а также внедрения на уровне субъектов Российской Федерации и муниципальных образований типовых регламентов предоставления государственных и муниципальных массовых социально значимых услуг в электронном формате, в том числе с использованием инфраструктуры единого портала;

г) реализации оценки степени влияния получаемых гражданином мер социальной поддержки на изменение ситуации у гражданина для

совершенствования государственной социальной помощи в Российской Федерации [4].

В Управлении ПФР в Новосергиевском районе масштаб сферы государственной социальной помощи характеризуется следующими основными факторами:

- общая численность пенсионеров, состоящих на учете в Управлении Пенсионного фонда Российской Федерации в Новосергиевском районе и получающих пенсии в соответствии с федеральными законами «О страховых пенсиях» и «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», на конец 2020 года составила более 39,4 тыс. человек (в 2020 году направлено на выплату пенсий 987 млн руб.);

- поступательно сокращается доля личных обращений граждан о предоставлении услуг в Пенсионный фонд Российской Федерации (в среднем на 5 – 10 % в год) при росте доли обратившихся посредством многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг и электронных каналов (единый портал, личные кабинеты на сайтах ведомств, мобильные приложения);

- часть услуг Пенсионного фонда Российской Федерации, доступны для получения в электронном виде, при этом отдельные услуги предоставляются проактивно (регистрация граждан в системе обязательного пенсионного страхования, в том числе в беззаявительном порядке на основании сведений о рождении ребенка, поступивших из единого государственного реестра записей актов гражданского состояния, и проактивного информирования законных представителей о присвоении детям страхового номера индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования, регистрация страхователей в Пенсионном фонде Российской Федерации, установление федеральной социальной доплаты (при переезде), выдача государственного сертификата на материнский (семейный) капитал, в отдельных случаях - перевод с одной пенсии на другую и перерасчет размера пенсии);

- на федеральном уровне активно осуществляется переход на цифровые сервисы в социальной сфере, включая ведение электронного кадрового документооборота и сведений о трудовой деятельности в электронном виде, использование электронного листка нетрудоспособности, электронного сертификата на материнский (семейный) капитал, безбумажного страхового номера индивидуального лицевого счета в системе обязательного пенсионного страхования, электронных проездных талонов.

Основными эффектами от создания единой цифровой платформы являются:

а) сокращение сроков оказания услуг, перевода части услуг в режим онлайн за счет автоматизированной обработки данных, а также совместного обладания полной, актуальной и непротиворечивой информацией о получателе услуг и отсутствия необходимости в межведомственных запросах, разборе и ручном сопоставлении полученных сведений;

б) сокращение трудозатрат специалистов на оказание услуг, полное исключение для части услуг трудозатрат за счет возможности автоматического принятия решений на основе полной и непротиворечивой информации о получателях услуг и их обеспечении, отсутствия необходимости межведомственных запросов сведений, разбора и сопоставления сведений, ухода от документарного подхода к автоматизации процессов;

в) минимизация влияния человеческого фактора и коррупционных рисков за счет минимизации участия человека в процессе оказания услуг.

Использованные источники:

1 Чижик Л.И. Пенсионный процесс // Пенсия. – 2018. – № 5 – С. 24-25.

2 Социальная работа в современном мире: взаимодействие науки, образования и практики: материалы юбилейной X Международ. науч.-практ. конф. (27-28 ноября 2018года, г. Белгород) / Под общ. ред. К.Ю. Королевой. – Белгород: ООО «Эпицентр», 2018. –348с.

3 Распоряжение Правительства Российской Федерации от 20.02.2021 г. № 431-р. // ПБД «Консультант Плюс 3000».

4 Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года» // ПБД «Консультант Плюс 3000».