

Клиентоориентированный сервис

В областном Отделении Пенсионного фонда России и его подведомственных территориальных органах подведены итоги «Клиентоориентированный сервис», приуроченной к Международному дню клиента.

Акция «Клиентоориентированный сервис» проходила с 19 по 26 марта, ее целью было проведение анкетного опроса по изучению качества обслуживания граждан. В анкете содержались вопросы, позволяющие изучить удовлетворенность посетителей работой специалистов, осуществляющих прием граждан, а также предоставлена возможность высказать свои замечания и предложения.

Специалистам клиентской службы доверен самый ответственный и самый важный участок работы. Они напрямую общаются с гражданами, и от их уровня профессионализма, клиентоориентированности зависит качество предоставления государственных услуг. От того, как работает клиентская служба, насколько оперативно и грамотно осуществляется прием посетителей, зависит общее впечатление человека о деятельности Пенсионного фонда в целом. Граждане могут быть уверены, что их просьбы и обращения будут рассмотрены квалифицированно и с необходимым вниманием.

Как показывает анализ анкет, нарушения 15-минутного режима ожидания гражданами на прием к специалисту в целом не было, 97% указали, что потратили на ожидание приема к специалисту не более 15 минут, до 30 минут — 3%. Все клиенты отметили приветливость и доброжелательность специалистов, осуществляющих прием.

98% опрошенных сообщили, что специалисты ответили на их вопросы в полном объеме, а 21% - что приходилось уточнять у специалиста полученную информацию, не все было сразу понятно, использовалась профессиональная терминология. Анализ анкет позволит руководству планировать дальнейшую работу со специалистами по повышению качества ведения приема, умению задавать уточняющие вопросы и умению слушать и слышать своего клиента.

Отзывы клиентов показали доброжелательность, готовность сотрудничать со специалистами, понимание важности, благодарность за разъяснение и готовность решать их вопросы. Клиентам важно понимать, что специалист работает в правовом поле и не может нарушать пенсионное законодательство.

Кроме того, в рамках акции 19 марта был проведен День открытых дверей. Клиентов в межрайонном Управлении Пенсионного фонда в г. Биробиджане проконсультировали представители социальных партнеров фонда: «Союз пенсионеров России» и ОГКУ «Центр занятости населения г. Биробиджан». Гражданам рассказали об организации профессионального образования лиц в возрасте 50-ти лет и старше, а также лиц предпенсионного возраста. Были даны разъяснения о предоставлении социальных льгот в соответствии с федеральными, региональными и муниципальными нормативными документами.

Также в этот день по телефонам «горячей линии» специалисты областного Отделения Пенсионного фонда отвечали на вопросы жителей автономии о материнском (семейном) капитале, назначении пенсий по данным индивидуального (персонифицированного) учета и предоставлении сведений о трудовой деятельности работников в электронном виде.

По итогам проведенного опроса среди граждан Пенсионного фонда были выявлены лучшие клиентоориентированные специалисты:

- **Григорьева Алла Олеговна**, специалист-эксперт клиентской службы УПФР в г. Биробиджане Еврейской автономной области (межрайонного);
- **Петрухина Екатерина Владимировна**, ведущий специалист-эксперт клиентской службы УПФР в г. Биробиджане Еврейской автономной области (межрайонного);
- **Бредихина Наталья Анатольевна**, главный специалист-эксперт клиентской службы в Сидовичском районе УПФР в г. Биробиджане Еврейской автономной области (межрайонного);
- **Бондарева Марина Сергеевна**, ведущий специалист-эксперт клиентской службы УПФР в Облученском муниципальном районе Еврейской автономной области;
- **Паздникова Алена Юрьевна**, главный специалист-эксперт клиентской службы УПФР в Ленинском муниципальном районе Еврейской автономной области (межрайонного);
- **Федотов Алексей Валентинович**, ведущий специалист-эксперт клиентской службы в Октябрьском районе УПФР в Ленинском муниципальном районе Еврейской автономной области (межрайонного).

Сертификаты специалистам клиентских служб будут вручены в торжественной обстановке.

Пресс-служба ОПФР по ЕАО