

В ПФР по ЕАО стартовала акция, посвященная Международному дню клиента

Цель акции «Клиентоориентированный сервис» - ещё один повод выразить признательность своим посетителям, а также определить лучших специалистов клиентской службы.

19 марта во многих странах мира отмечают Международный день клиента. Этот праздник впервые появился в календаре в 2010 году. Его инициаторами стали российские и литовские предприниматели. Бизнесмены этих стран первыми решили таким образом выразить особую благодарность, уважение и признательность своим клиентам.

Международному дню клиента и посвятили акцию под названием «Клиентоориентированный сервис». Проводят её в Управлении Пенсионного фонда в г. Биробиджане Еврейской автономной области (межрайонное) впервые. Она пройдёт в столице автономии с 19 по 22 марта.

В рамках акции специалисты ПФР выражают признательность посетителям и ещё раз напоминают им о преимуществах получения государственных услуг в электронном виде. Ведь сегодня большинство услуг ПФР можно получать, не выходя из дома – через Интернет. Достаточно зарегистрироваться на портале госуслуг. Электронные сервисы ПФР также доступны через бесплатное мобильное приложение.

В этот день посетители клиентской службы ПФР получили тематические буклеты и листовки, а также смогли ответить удовлетворены ли приёмом у конкретных специалистов ПФР, и оценить качество обслуживания.

«Меня лично качество обслуживания здесь устраивает. Всё доступно. Специалисты всегда расскажут, проконсультируют. В общем, не приходилось сидеть в очереди, любой специалист может принять и дать консультацию по интересующему вопросу» - поделилась впечатлениями после приёма пенсионерка - Нина Анатольевна Когирова.

Одна из приоритетных задач Пенсионного фонда – это повышение качества предоставления государственных услуг и обслуживания клиентов. А это, в первую очередь, ответственность, квалификация и профессионализм каждого специалиста «пенсионного ведомства».

На сегодняшний день в каждом Управлении Пенсионного фонда в ЕАО организованы клиентские службы, где осуществляется ежедневный прием, а так же, мобильные клиентские службы, выезжающие по графику в населенные пункты для приема граждан, застрахованных лиц и страхователей.

Специалисты ПФР используют разные формы работы с клиентами, которые позволяют своевременно реагировать на поступающие замечания и предложения от клиентов по улучшению качества обслуживания.

«Нам очень важно узнать мнение наших клиентов о качестве приёма. Среди показателей эффективности деятельности конкретного специалиста важное место

занимают: вежливость, профессионализм, скорость решения вопроса, доброжелательность и другие. Желание сотрудника помочь клиенту, должно идти изнутри. Поэтому все усилия направлены на поддержание высокой клиентоориентированности наших сотрудников, ведь именно они являются визитной карточкой всей организации - отметила Людмила Антонова, главный специалист-эксперт группы по кадрам (психолог) ОПФР по ЕАО.

В клиентской службе межрайонного Управления ПФР в г.Биробиджане трудятся 10 специалистов. Ежедневно на приём в клиентскую службу обращается свыше 200 человек. Это пенсионеры, люди с ограниченными возможностями здоровья, страхователи, семьи с детьми. Для комфортного общения с посетителями клиентские службы оборудованы специализированными кабинками, для получения актуальной информации организованы информационные стенды с буклетами и брошюрами. В Управлении ПФР в г.Биробиджане и Биробиджанском районе уже не первый год работает система «Электронная очередь». Она значительно сокращает время ожидания клиентов. А для тех, кто зарегистрирован на едином портале госуслуг, предоставлен гостевой компьютер.

Акция будет проводиться до конца этой недели. 22 марта будут подведены итоги акции и определены лучшие клиентоориентированные специалисты клиентской службы.

В планах организаторов - сделать акцию традиционной и расширить географию участников, а именно организовать такую акцию во всех территориальных органах ПФР региона.

Пресс-служба ОПФР по ЕАО