

врио Председателя Правления ПФР  
Сергей Александрович ЧИРКОВ



О Приоритетных  
Задачах ПФР на  
Пенсионно-  
социальном  
направлении

8 ноября 2022, Москва



# Расходы бюджета СФР на 2023 год

(млрд.  
руб.)

**РАСХОДЫ всего,**

**13 541,3**

В том числе

**На Обязательное пенсионное**

**9 060,7**

**из них на выплату страховых пенсий**

**8 906,4 65,8%**

**на исполнение переданных**

**3 451,1 26,6%**

**полномочий, из них**

**на выплату ежемесячной денежной**

**492,9**

**выплаты (едв)**

**на выплату материнского (семейного)**

**550,7**

**капитала (мск)**

**на выплату по государственному пенсионному**

**777,2**

**обеспечению и доплат к пенсии**

**на обеспечение инвалидов техническими средствами реабилитации, включая**

**42,3**

**изготовление и ремонт протезно-ортопедических изделий**

**на оплату медицинской помощи женщинам в период беременности, родов и в**

**15,2**

**послеродовом периоде, а также профилактического медицинского осмотра ребенка в**

**течение первого года жизни**

**на обязательное социальное страхование**

**967,9**

**Прочие расходы**

**61,6**

**92,4%**

**7,1%**

**0,5%**

**Обеспечить исполнение бюджета**



# Увеличение размера пенсий в 2023 году

## Индексация размера пенсий

Страховая пенсия **4,8%** январь



Численность по состоянию на 01.10.2022

≈ 30,3 млн неработающих пенсионеров

Среднегодовой размер

= 20 978

рублей

= 13 165

рублей

Пенсии по государственному пенсионному обеспечению **3,3%** апрель



≈ 4,0 млн. человек

## Иные мероприятия по увеличению размера

Доплата к единовременной выплате снп июль



≈ 220 тыс. человек

Перерасчет страховой пенсии август



≈ 9,8 млн. человек

Корректировка накопительной пенсии и срочной пенсионной выплаты август



Накопительная пенсия  
Срочная пенсионная выплата

≈ 96 тыс. человек

≈ 38 тыс. человек

Ежегодная денежная выплата ко дню победы

≈ 42 тыс. человек

= 10 000

рублей



Обеспечить своевременное увеличение пенсий и формирование выплатных документов  
Мероприятия по индексации страховой пенсии завершить в декабре 2022 года

# Индексация размера иных социальных выплат в 2023 году

В связи с увеличением прожиточного минимума

году

Средний размер

Выплата для граждан, имеющих детей в возрасте от 8 до 17 лет

1

ЯНВАРЯ

≈ 5 млн. детей

= 13 177,10

Пособие женщинам, вставшим на учет в ранние сроки беременности

1

ЯНВАРЯ

≈ 0,3 млн. человек

7 883,05

Исходя из индекса роста потребительских цен за предыдущий

год - 12,4%

РУБ.

Ежемесячная денежная выплата

1

ФЕВР

≈ 14,1 млн.

Мсп военнослужащим и членам их семей

1

ФЕВР  
АЛЯ

человек  
≈ 249 тыс.

Мсп для граждан, подвергшихся воздействию радиации

1

ФЕВР  
АЛЯ

человек  
≈ 700 тыс.

Пособия семьям с детьми

1

ФЕВР  
АЛЯ

человек  
≈ 1,4 млн.



Обеспечить своевременную индексацию иных социальных выплат и формирование выплатаных документов



# ИНДЕКСАЦИЯ МАТЕРИНСКОГО (СЕМЕЙНОГО)

## КАПИТАЛА в 2023 году

Выдано сертификатов на материнский (семейный) капитал

≈ 12,7 млн. человек

С 1 февраля 2023 г.

По уровню фактической инфляции

На первого ребенка

+ 65 тыс. рублей

= 589,5 тыс.

рублей

На второго ребенка

+ 85,9 тыс. рублей

= 779 тыс.

рублей

Если капитал на первого ребенка уже был оформлен, то сумма выплаты на второго ребенка + 20,9 тыс. рублей = 189,5 тыс. рублей

Всего в 2023 году на выплату маткапитала планируется направить более 550 млрд. рублей

Обеспечить индексацию материнского (семейного) капитала

# Предоставление единого пособия с 1 января 2023 года

- 1 Ежемесячное пособие женщине, вставшей на учет в медицинскую организацию в ранние сроки беременности
- 2 пособие по уходу за ребенком гражданам, не подлежащим обязательному социальному страхованию на случай временной нетрудоспособности и в связи с материнством
- 3 ежемесячная выплата в связи с рождением (усыновлением) первого и второго ребенка до достижения ими возраста 3 лет
- 4 ежемесячная денежная выплата при рождении третьего ребенка или последующих детей до достижения ими возраста 3 лет
- 5 ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от 3 до 7 лет
- 6 ежемесячная денежная выплата на ребенка в возрасте от 8 до 17 лет

единое пособие

Единое заявление

Формат  
социального  
казначейства

Размер пособия  
50%, 75%, 100% ПМ

КОМПЛЕКСНОЙ  
оценки  
нуждаемости

ОЖИДАЕТСЯ >10 МЛН детей

Обеспечить назначение и выплату пособия в установленные сроки

# Ежемесячная выплата в связи с рождением первого ребенка

изменения в федеральный закон от 28 декабря 2017 г. №418-ФЗ  
«о ежемесячных выплатах семьям, имеющим детей»

С 1 января 2023 года

Территориальные органы сфр

Назначают  
ежемесячную выплату  
в связи с рождением  
первого ребенка

Продолжают  
предоставление  
ежемесячной выплаты,  
назначенной органами  
социальной защиты

Миграция ≈ 1 млн выплат

Заявление на  
епгу

Формат  
социального  
казначейства

Размер  
пособия  
100% ПМ  
ребенка

С учетом дохода  
семьи

право выбора  
Ежемесячная  
выплата или  
универсальное  
пособие

Принять  полномочия и обеспечить осуществление ежемесячной выплаты

## отдельных мер

# социальной поддержки семьям с детьми и назначению единого

пособия с 01.01.2023

- Подготовка проектов нормативных правовых актов
- заключение соглашений о передаче полномочий с органами исполнительной власти субъектов рф
- Реализация заявлений на епгу
- Заключение соглашений с МФЦ
- Прием полномочий по осуществлению ежемесячной денежной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка
- Миграция данных по ежемесячной денежной выплаты в связи с рождением (усыновлением) первого ребенка
- Прием заявлений и назначение пособий (январь)
- ВЫПЛАТА ПОСОБИЙ

Обеспечить реализацию мероприятий



**«О внесении изменений в отдельные законодательные акты  
российской федерации»**

- 1** Предоставление права на пенсию по инвалидности добровольцам и по случаю потери кормильца членам их семьи
- 2** Расширение перечня «нестраховых» периодов
- 3** Исчисление стажа в двойном размере в период участия в специальной военной операции
- 4** Включение военной службы по призыву и периода участия в специальной военной операции в расчет длительного стажа



**Обеспечить реализацию изменений в федеральный закон**



**Организовать пересмотр решения об отказе в назначении  
пенсии за длительный стаж**

# ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ОТНОШЕНИИ РАБОТНИКОВ ПРИЗВАННЫХ НА ВОЕННУЮ СЛУЖБУ ПО МОБИЛИЗАЦИИ

ИЗМЕНЕНИЯ В ТРУДОВОЙ  
КОДЕКС РФ

действие трудового договора приостанавливается в случае призыва работника на военную службу по мобилизации, и возобновляется в день выхода на работу

ИЗМЕНЕНИЯ В ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН  
№ 27-ФЗ

сведения о приостановлении и возобновлении действия трудового договора представляются на следующий день после издания соответствующих приказов

постановление Правления ПФР от 13 октября 2022 г. № 217п «О внесении изменений в постановление Правления Пенсионного фонда Российской Федерации от 25 декабря 2019 г. № 730п», вступившее в силу 8 ноября 2022 года

**!** Данные периоды включаются в стаж для назначения пенсий, иных социальных выплат, включая выплаты по обязательному социальному страхованию

**Организовать прием отчетности, в том числе за прошлое время**

# ВЕДЕНИЕ единой формы отчетности

## СВЕДЕНИЯ, ВХОДЯЩИЕ В ЕДИНУЮ ФОРМУ

### СВЕДЕНИЯ О ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

не позднее 1 рабочего дня за днем издания приказа - прием, увольнение; ежемесячно до 25 числа перевод



### СВЕДЕНИЯ О ЗАКЛЮЧЕНИИ/РАСТОРЖЕНИИ ДОГОВОРА ГПХ

не позднее 1 рабочего дня за днем



заключения/расторжения договора

### РАСЧЕТ ПО СТРАХОВЫМ ВЗНОСАМ



[4-ФСС] ежеквартально до 25 числа месяца

следующего за отчетным периодом

## Единая ежемесячная форма

### СВЕДЕНИЯ О СТАЖЕ

ежегодно (по окончании календарного года)



до 25 января

### СВЕДЕНИЯ О ЗАРАБОТНОЙ ПЛАТЕ РАБОТНИКОВ БЮДЖЕТНОЙ СФЕРЫ

ежемесячно до 25



числа СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СТРАХОВЫХ Взносах ежеквартально до 25 числа месяца,

следующего за

отчетным периодом

Пфр и фсс в целях подготовки к переходу на единую отчетность

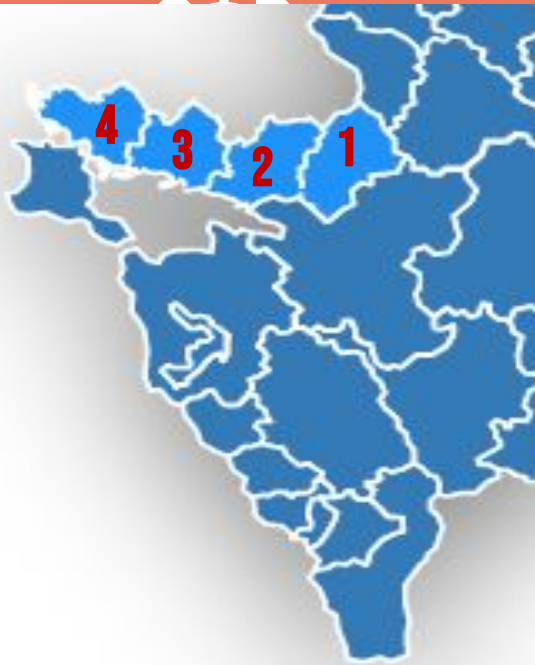
Обеспечить взаимодействие в части получения, обработки и учета

сведений, предоставляемых страхователями



# Интеграция новых Регионов

## Новые отделения



1. лнр
2. днр
3. Запорожская обл.
4. Херсонская обл.

## Утвержден ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ («ДОРОЖНАЯ КАРТА»)

«Организация деятельности отделений Социального фонда России в Донецкой Народной Республике, Луганской Народной Республике, Запорожской и Херсонской областях»

### Созданы 4 отделения 20.10.2022

Распоряжения правления пфр № 674р, 675р, 676р, 677р

- Отделение сфр по луганско
- Отделение сфр по донецко
- Отделение сфр по запорожской
- Отделение сфр по херсонско

### Реализация пенсионных и социальных прав

- Перерасчет пенсии и ежемесячных выплат, назначенных по законодательству днр, лнр, запорожской и херсонской областей, по законодательству рф
- ВЫПЛАТА Лицам, не имеющим права на пенсию по законодательству рф, В соответствии с региональным законодательством с учетом переходного периода
- При необходимости Установление доплаты к пенсии в целях сохранения прежнего уровня пенсионного обеспечения
- Учет стажа и заработка
- Создание комиссий по стажу
- Установление дополнительного социального обеспечения летчикам и угольщикам
- Генерация страховых взносов по законодательству рф
- Сохранение всех социальных прав

Обеспечить реализацию пенсионных и социальных прав граждан

Оказание практической помощи новым отделениям

# Основные тенденции в организации процесса пенсионного и социального обеспечения

Порождены окружающей действительностью и связаны с внедрением и повсеместным распространением цифровых технологий и автоматизацией процессов

Будут определять подходы и практику работы на пенсионно-социальном направлении в ближайшей и среднесрочной перспективе

Предполагают создание и функционирование информационных систем, в которых содержатся все необходимые сведения для предоставления потребителю нужной ему услуги

1. Повсеместное и широкое использование гражданами электронных средств коммуникации с органами, оказывающими государственные услуги
2. Совершенствование Личного обслуживания граждан, которым это необходимо, СФР как социальный поверенный отдельных категорий граждан
3. Увеличение количества лиц, получающих выплаты на счет в кредитной организации
4. Проактивное информирование граждан о полагающихся им выплатах, мерах социальной поддержки при возникновении у них соответствующих социально значимых обстоятельств (жизненных ситуаций)

# Основные тенденции в организации процесса пенсионного и социального обеспечения

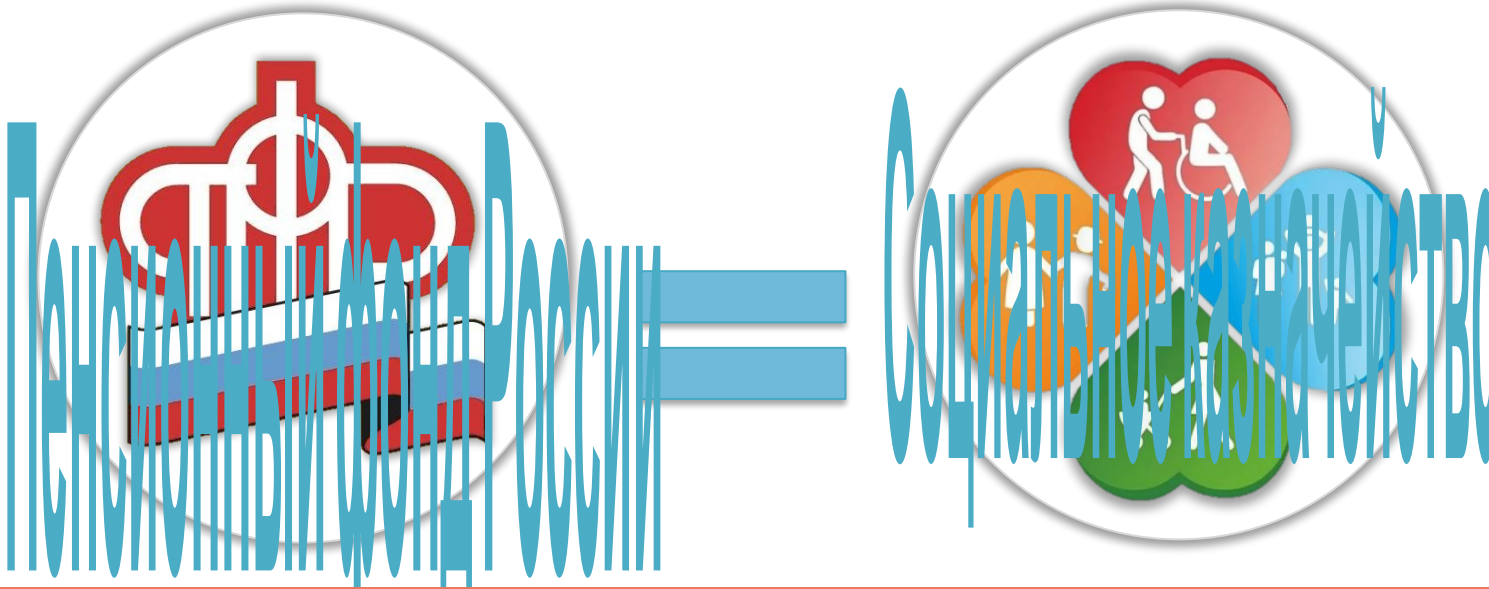
Порождены окружающей действительностью и связаны с внедрением и повсеместным распространением цифровых технологий и автоматизацией процессов

Будут определять подходы и практику работы на пенсионно-социальном направлении в ближайшей и среднесрочной перспективе

Предполагают создание и функционирование информационных систем, в которых содержатся все необходимые сведения для предоставления потребителю нужной ему услуги

7. Минимизация обязанностей одного субъекта пенсионных [социально-обеспечительских] правоотношений - человека с одновременным увеличением обязанностей другого - СФР
8. Влияние Информационно-технологических возможностей и цифровой действительности на правовые основания предоставления мер социальной поддержки в части создания для граждан удобных условий реализации своих прав на пенсионное и социальное обеспечение
9. Распространение беззаявительных процедур в пенсионном и социально-обеспечительском процессе в целях предоставления правомочным гражданам пенсий и различных социальных выплат
10. Появление возможности вынесения решений о назначении

# Принцип Социального Казначейства



это система создаваемых государством мер, целью которых является автоматическое совершение процедур по осуществлению социальных выплат на основании больших данных

В настоящее время:

- 1 Беззаявительное назначение ежемесячной денежной выплаты
- 2 Беззаявительное назначение пенсии по инвалидности
- 3 Автоматическое назначение СТРАХОВОЙ пенсии по старости
- 4 Информирование о предполагаемом размере страховой пенсии ПО СТАРОСТИ ЗАСТРАХОВАННЫХ ЛИЦ, ДОСТИГШИХ пенсионного возраста
- 5 Беззаявительный сертификат на материнский (семейный) капитал
- 6 Беззаявительное назначение федеральной социальной доплаты к пенсии
- 7 Проактивное назначение выплат отдельным категориям граждан

# Внедрение ЕЦП в социальной сфере



**СОЗДАНИЕ ЕДИНОГО ИНФОРМАЦИОННОГО ПРОСТРАНСТВА ДАННЫХ О СОЦИАЛЬНЫХ ПРАВАХ И ОБЯЗАТЕЛЬСТВАХ:**

Отсутствие необходимости множественной перегрузки (дублирования) данных между информационными системами



**Внедрение единого за гражданами юридически значимых статусов, используемых на протяжении всей жизни**

Отсутствие необходимости многократного подтверждения одного статуса при оказании



**Формирование РАЗНООБРАЗНЫХ СОРТИРОВOK (ВЫБОРОК) ДАННЫХ О ГРАЖДАНАХ В ЦЕЛЯХ ПРОАКТИВНОГО ИНФОРМИРОВАНИЯ, БЕЗЗАЯВИТЕЛЬНОГО НАЗНАЧЕНИЯ МЕР СОЦИАЛЬНОЙ ПОДДЕРЖКИ, ВЫЯВЛЕНИЯ ГРАЖДАН, НУЖДАЮЩИХСЯ В ПОДДЕРЖКЕ**



**СОКРАЩЕНИЕ ВРЕМЕНИ НА ОКАЗАНИЕ ГОСУСЛУГИ**



**Выполнение большинства операций автоматическим способом (без участия человека)**



**Исключение идентичных доработок в разных системах**



# АРХИТЕКТУРА ЕДИНОЙ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ СФЕРЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ

ИС клиентского обслуживания



Цифровые сервисы для граждан на Единой витрине



ИС ЕКЦ



Единая витрина для страхователей (юридических лиц)



ЕИС Фронт-офиса

ИС хранения, обработки и анализа данных



Подсистема аналитики и прогнозирования

Процессные информационные системы

Единые базовые реестры



Реестр получателей услуг



Единая информационная система автоматизации процессов социального



Реестр страхователей



Информационная система проведения МСЭ и учета мероприятий реабилитации



Единая НСИ



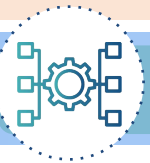
Единая информационная система учета обязательств страхователей

Хранилище данных сферы социального обеспечения



Внутренняя интеграция

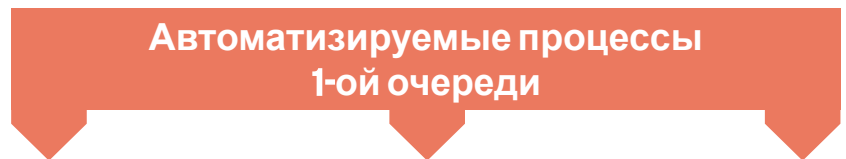
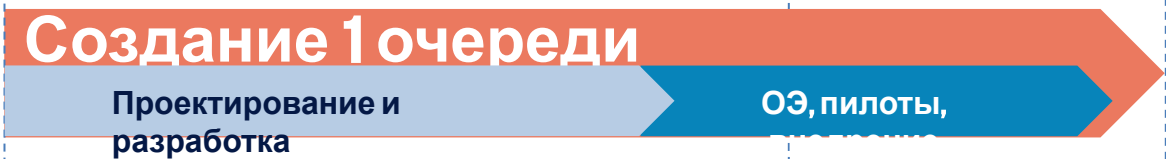
Интеграционная ИС



Внешняя интеграция

# ДОРОЖНАЯ КАРТА СОЗДАНИЯ ЕДИНОЙ ЦИФРОВОЙ ПЛАТФОРМЫ

2 кв. 3 кв. 01.2022 1 кв. 2 кв. 3 кв. 01.2023 1 кв. 2 кв. 3 кв. 01.2024 1 кв. 2 кв. 3 кв. 01.2025 1 кв. 2 кв. 3 кв. 01.2026



<p><b>Регистрация в системе персонифицированного учета</b></p> <p>Ведение перс. учета и прием отчетности по перс. учету</p> <p>Назначение и выплата пенсий</p>	<p><b>Назначение и выплаты льготным категориям граждан (ЕДВ и НСУ, уход)</b></p> <p>Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов</p>	<p><b>Автоматизированное проведение МСЭ</b></p> <p>Назначение и учет проводимых реабилитационных мероприятий</p>
--	--	--

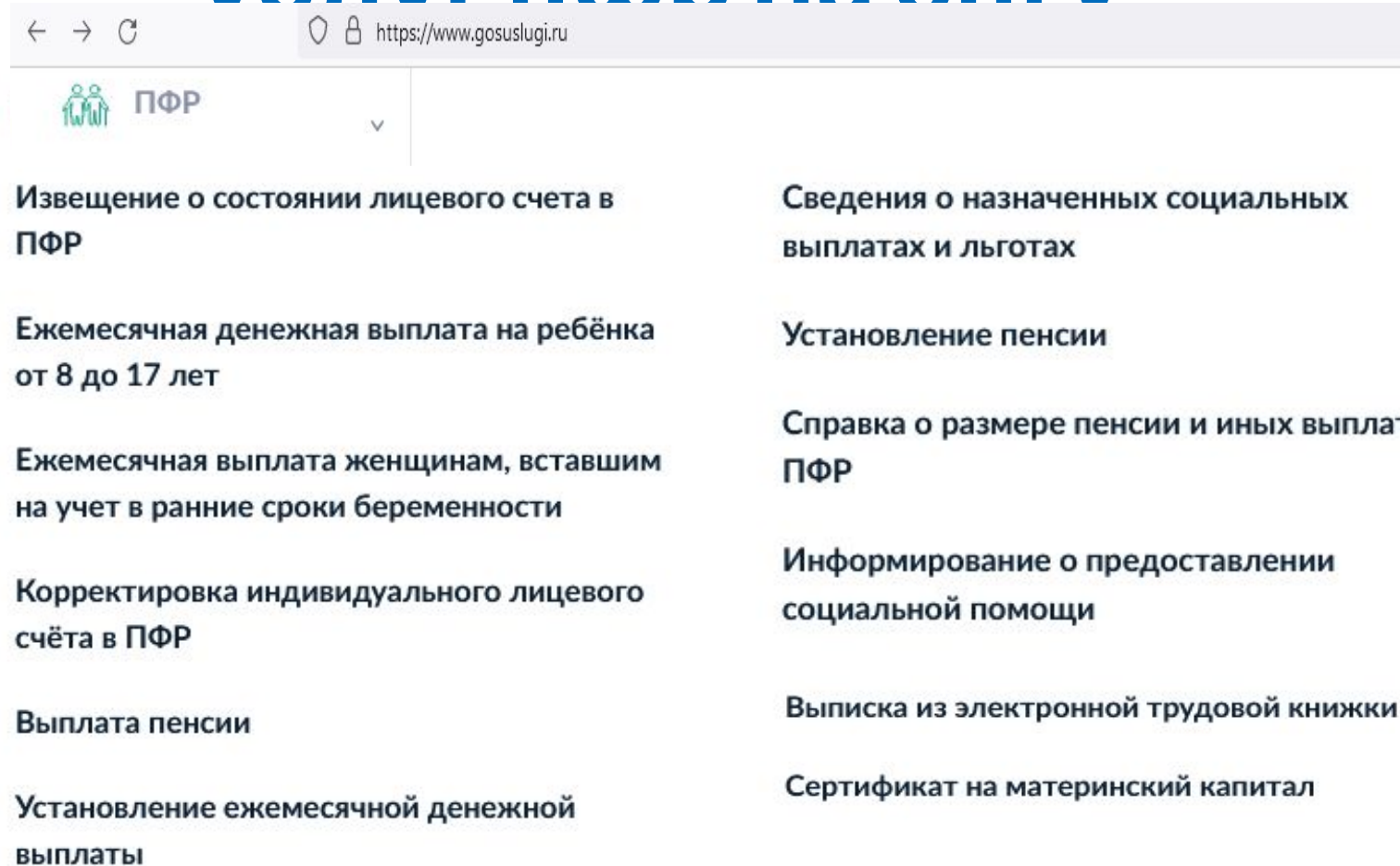
# РАЗВИТИЕ ЕКЦ в 2023 году



Отделения могут подключаться в качестве операторов первой линии

# РЕАЛИЗАЦИЯ государственных услуг ПФР на епгу

Постановление Правительства № 1555 от 3 сентября 2022 г. регламентирует разработку услуг для ЕПГУ



53

Услуги (заявления, сервиса) реализовано ПФР на

70

Услуг (заявлений, сервисов) реализовано в лкзл

# ВЫВОД ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ ПФР НА ЕПГУ С ПОМОЩЬЮ ВКУ

Постановление Правительства № 155 от 3 сентября 2022 г. регламентирует разработку услуг для ЕПГУ

**ВИЗУАЛЬНЫЙ  
КОНСТРУКТОР УСЛУГ (ВКУ)**

автоматизированная система, состоящая из набора сервисов, отвечающих за разработку, наполнение и публикацию новых услуг на ЕПГУ

**54**

**Услуги (заявления, сервиса) разрабатывается отделениями ПФР с**

**УЧАСТНИКИ**

**помощью ВКУ**

Тульская область, Ульяновская область, Санкт-Петербург и ЛЕНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ, Республика Татарстан, Красноярский край, Республика Бурятия, Томская область, Краснодарский край,

**ЭТАПЫ РЕАЛИЗАЦИИ ФОРМ С ПОМОЩЬЮ ВКУ**

Иркутская область, Калининградская область, Самарская область,

Подготовительный этап

**100%**

Блок-схема, Схема расположения экранов-ОПФ

**100%**

Создание интерактивной формы заявления

- Визуальная реализация-ОПФ
- Текстовое наполнение-редактирование-ОПФ

**100%**

тестирование XML-файла

- Создание VM-шаблона-ОПФ
- Тестирование XML-Файла заявления на ошибки

**97%**

и вывод на ЕПГУ

- Тестирование формы услуги совместно с Минцифры России
- Заявка в Минцифры России о выводе услуги

**90%**

% прохождения отделениями-участниками этапов реализации форм заявлений с помощью ВКУ

**Сроки вывода услуг**

**1**

выведена на ЕПГУ 31 октября 2022 года

**13**

до 1 декабря 2022 года

**29**

до 1 января 2023 года

**11**

до 1 апреля 2023 года

# перспективы развития беззаявительных процедур

## 1 ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЗАКОН от 11 июня 2022 г. № 182-ФЗ

1.1. ИЗМЕНЕНИЯ В ЧАСТИ ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПЕРИОДОВ, ЗАСЧИТЫВАЕМЫХ В СТАЖ РАБОТЫ Летчикам И УГОЛЬЩИКАМ, ДЛЯ НАЗНАЧЕНИЯ И ВЫПЛАТЫ дополнительного социального обеспечения

Периоды работы До 1 марта  
2023 года



Периоды работы после 1 марта  
2023 года

Сведения представляются страхователем ежегодно не позднее 1 марта года, следующего за отчетным годом

1.2. АРХИВЫ ПРЕДОСТАВЛЯЮТ СВЕДЕНИЯ ДЛЯ ПЕНСИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ по ЗАПРОСУ ПФР [СФР]

## 2 Принят в первом чтении Законопроект О БЕЗЗАЯВИТЕЛЬНОМ НАЗНАЧЕНИИ (ПЕРЕРАСЧЕТЕ) социальных и страховых пенсий по случаю потери кормильца

До 1 января 2024 года

- Необходимость представления заявления, дополнительных документов
- Необходимость поиска других иждивенцев с участием заявителя
- Принятие решения о назначении страховой пенсии по СПК в 10 рабочих дней со дня приема заявления
- Фактическое принятие решений о назначении пенсий
- с учетом необходимости предоставления дополнительных документов может осуществляться в 3 месячный срок
- Уведомление о принятом решении не



- Решение принимается без заявления
- Решение принимается на основании сведений индивидуального лицевого счета по данным, имеющимся в распоряжении СФР
- Поиск других иждивенцев через родственные связи в ЕГРН
- Решение о назначении пенсии по спк принимается в срок не более 5 дней
- Сведения о назначении пенсии автоматически направляются в личный кабинет гражданина на ЕПГУ
- Унификация сроков назначения социальной и

после 1 января 2024 года

# Назначение пенсии: новый цифровой процесс



## Сведения из ЕРН:

- о смерти
- об иждивенцах через родственные связи



**Беззаявительное назначение пенсии по СПК на основании сведений, имеющихся в распоряжении СФР**



**Возраст: Дети до 18 лет, потерявшие родителя**



**Направление уведомления о назначении пенсии и порядке выплаты пенсии, либо об отсутствии условий о назначении пенсии**



**Выплата пенсии на счет из РПУ**

# Развитие беззаявительных процедур

Выплаты ПФР + выплаты ФСС

СФР

Беззаявительны  
о  
Без



документов



Назначение на  
основании  
в течение 5  
свидетельств



Пенсия  
по  
инвалидност  
и



Ежемесячная  
денежная  
выплата



Установление  
инвалидности

Заявле  
ние



докуме  
нты



Назначение на  
основании  
заявления и  
документов

ежемесячные выплаты по  
страхованию  
от несчастных случаев на  
производстве  
и профессиональных  
заболеваний



Социальный фонд России





# Синхронизация графиков выплаты



## СПОСОБЫ ВЫПЛАТЫ

- **через банки:** Перечисление на счет
- **через почту:** Доставка на дому приоритетна



## СПОСОБЫ ВЫПЛАТЫ

- **через банки:** Перечисление на счет  
Перечисление на карту МИР (НСПК)
- **через почту:** ТОЛЬКО ПОЧТОВЫМИ переводами

# 1

по желанию граждан МОЖЕТ  
получать деньги в кассе  
Почтовые переводы для доставки за  
пределы региона

## Выплаты семьям с детьми



Через банки - 3 число месяца

Через почту - по графику с 3 до 25 числа

## ежемесячное пособие по уходу за ребенком

переводами  
доставка на дом только для отдельных категорий

Единая дата выплаты не определена

Установить единую дату выплаты через банки - 3 число месяца

# 2

## Пенсии по инвалидности и ЕДВ



Через банки - по графику

Через почту - по графику с 3 по 25 число

ежемесячные выплаты по страхованию от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний

Единая дата выплаты не определена

Граждан, одновременно получающих пенсию и страховую выплату, перевести на один способ выплаты и установить одну дату

**ПРИНЯТЬ МЕРЫ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ СИНХРОНИЗАЦИИ СРОКОВ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ВЫПЛАТ**



# ПРОВЕДЕНИЕ ПИЛОТНОГО ПРОЕКТА ПО СОЗДАНИЮ центров общения старшего поколения

Распоряжение №594р от 26 сентября 2022 г. «о проведении пилотного проекта по созданию центра общения старшего поколения»

**ПРОВЕДЕНИЕ**  
**3 октября - 31 декабря**  
**2022**  
**ЦЕЛЬ**

- Использование свободных помещений для изучения возможности выполнения ТОТФР функций по организации досуга и общения пожилых людей посредством создания Центра общения старшего поколения для установления дружеских контактов граждан пожилого возраста, пробуждения у них новых интересов, создания условий для их комфортного общения
- интереса населения старшего поколения к проведению досуга и общению в клиентских службах ПФР
- по результатам пилотного проекта оценить возможность нормативного закрепления новой функции ПФР



## УЧАСТНИКИ

1. Владимирская область,
2. Пензенская область,
3. Псковская область,
4. Республика Мордовия

**Задача:** тиражирование пилотного проекта в других отделениях ПФР



# принцип клиентоцентричности

Распоряжение Правительства РФ от 6 октября 2021 г. № 2816-р

КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТЬ  
В РФ

предоставление государственных услуг, максимально адаптированных под каждого клиента



Эмпатия - Профессионализм -

Честность

РЕАЛИЗАЦИЯ ПЛАНА МЕРОПРИЯТИЙ ПО ВНЕДРЕНИЮ СТАНДАРТОВ КЛИЕНТОЦЕНТРИЧНОСТИ

- 1 • Декларация клиентоцентричности
- 2 • Стандарт «Государство для людей»
- 3 • Стандарт «Государство для бизнеса»
- 4 • Стандарт для внутреннего клиента

# Разработка и принятие

- 1 миссии  
СФР
- 2 Декларации  
клиентоцентричности
- 3 Манифеста



**Делать ВСЁ ВОЗМОЖНОЕ ДЛЯ БЛАГОПОЛУЧИЯ КАЖДОГО ЧЕЛОВЕКА, КАЖДОЙ  
РОССИЙСКОЙ СЕМЬИ.**

**ПРЕДВИДЕТЬ ПОТРЕБНОСТИ И ДЕЙСТВОВАТЬ инициативно, ПОМОГАЯ ЛЮДЯМ В  
МНОГООБРАЗИИ ЖИЗНЕННЫХ СИТУАЦИЙ.**