

Аннотации модулей программы повышения квалификации
**«Организация предоставления государственных услуг работниками
Социального фонда России в условиях цифровой экономики»**
(72 часа)

Рабочая программа модуля 1
**«Правовое регулирование пенсионного обеспечения и социального
страхования, организация предоставления государственных услуг
работниками СФР»**

Цель освоения модуля – обновление знаний о правовом регулировании пенсионного обеспечения и социального страхования, организации предоставления государственных услуг работниками СФР; совершенствование умений и навыков, связанных с квалификационными требованиями и трудовыми функциями работников СФР, занятых в учёте пенсионных прав граждан, назначении и выплате пенсий, установлении выплат социального характера.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения модуля :

- способность взаимодействовать с заявителями по вопросам установления выплат социального характера и обеспечивать реализацию права на данные выплаты;
- способность оказывать государственную услугу по установлению и выплате пенсий и иных выплат.

Тема 1.1. Правовое регулирование пенсионного обеспечения и социального страхования в Российской Федерации

Законодательство в области пенсионного обеспечения и социального страхования населения, регулирующее индивидуальный (персонифицированный) учет в системе обязательного пенсионного страхования, предоставление пенсий, иных социальных выплат, а также мер социальной поддержки.

**Тема 1.2. Государственные услуги, предоставляемые СФР.
Мониторинг и оценка качества**

Организация предоставления государственных услуг: основные принципы, требования к предоставлению, обжалование заявителем решений и действий (бездействия) органа или лица, предоставляющего государственную услугу, административные регламенты, использование информационно-телекоммуникационных технологий при предоставлении СФР государственных услуг.

Качество услуги и ее основные характеристики. Оценка качества предоставления СФР государственных услуг в общей системе оценки гражданами качества государственных и муниципальных услуг, предоставляемых федеральными органами исполнительной власти, органами государственных внебюджетных фондов и многофункциональными центрами. Перечень государственных услуг, предоставляемых СФР и оценка их качества. Методики оценка качества госуслуг.

Тема 1.3. Квалификационные требования и трудовые функции работников СФР, занятых в учёте пенсионных прав граждан, назначении и выплате пенсий, установлении выплат социального характера

Действующие регламенты профессиональной квалификации специалистов СФР в соответствии с учетом актуальных требований и нынешним состоянием рынка труда и образования. Требования к образованию, обучению и опыту практической работы для претендента на замещение вакантной должности в СФР.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональные стандарты (функциональная карта вида профессиональной деятельности).

Взаимодействие с заявителями по вопросам установления выплат социального характера.

Организация работы подведомственных структурных подразделений по установлению выплат социального характера.

Обеспечение единообразного применения нормативных правовых и методологических актов в части учёта пенсионных прав граждан, назначения и выплат пенсий, установления выплат социального характера. Работа с жалобами граждан по вопросам установления и выплаты пенсии и иных социальных выплат.

Тема 1.4. Правила исчисления размеров и индексации пенсий, иных социальных выплат, порядок их установления, выплаты и доставки

Социальные пенсии как необходимое условие реализации конституционного принципа всеобщности пенсионного обеспечения.

Пенсионный процесс на современном этапе и перспективы его развития.

Правила и порядок назначения, перерасчета размера, выплаты и организации доставки пенсий и иных социальных выплат. Порядок оформления обращения на установление, выплату и доставку пенсии в форме электронного документа. Порядок индексации. Меры социальной поддержки федерального и регионального уровней, предоставляемые гражданам органами социальной защиты населения и СФР.

Актуальные вопросы исчисления страхового стажа и размера страховых пенсий в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 № 400-ФЗ «О страховых пенсиях».

Исчисление размера накопительной пенсии, срочной пенсионной выплаты и единовременной выплаты за счет средств пенсионных накоплений.

Тема 1.5. Пособия, компенсационные выплаты и иные социальные выплаты в системе социального обеспечения

Государственная социальная помощь и социальное обслуживание. Пособия, компенсационные выплаты и иные социальные выплаты в системе социального обеспечения.

Возмещение ущерба в порядке обязательного социального страхования от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний.

Условия назначения страховой пенсии по старости, по инвалидности, по случаю потери кормильца. Переходные положения. Виды пособий. Компенсационные выплаты. Понятие социальной пенсии. Круг лиц, имеющих право на социальную пенсию. Развитие института социальных пенсий. Выплата социальных пенсий.

Рабочая программа модуля 2 «Цифровизация социальной поддержки населения страны и правила взаимодействия работников клиентских служб с разными категориями граждан»

Цель освоения модуля – обновление знаний о цифровизации социальной поддержки населения страны и правилах взаимодействия работников клиентских служб с разными категориями граждан; совершенствование умений и навыков, связанных с электронными сервисами СФР.

Компетенции, совершенствуемые и приобретаемые слушателями в процессе освоения модуля:

- способность оказывать государственную услугу по установлению и выплате пенсий и иных выплат;
- способность работать с электронными документами с использованием системы межведомственного электронного взаимодействия;
- способность ведения индивидуального (персонифицированного) учета сведений о застрахованных лицах.

Тема 2.1. Концепция цифровизации государственных органов (учреждений) и цифровизация государственных услуг

Стратегия цифровизации государственного сектора: цели и задачи. Переход к цифро-вому управлению в органах власти. Основные принципы (прозрачность, доступность, эффективность). Создание цифровой экосистемы для государственных услуг. Единый портал государственных услуг. Автоматизация процессов и их оптимизация. Электронное взаимодействие с гражданами. Безопасность и защита данных. Цифровые стандарты и нормативно-правовая база. Мониторинг и оценка эффективности цифровизации.

Тема 2.2. Электронные сервисы СФР и содержание услуг, получаемых через Единый портал госуслуг

Электронные сервисы Социального фонда России и портал Госуслуг. Цифровизация пенсионных услуг. Электронные услуги для льготных категорий граждан. Социальные выплаты и пособия онлайн. Электронные сервисы для медицинского страхования. Личный кабинет получателя социальных услуг. Взаимодействие с работодателями. Электронные справки и документы. Подача жалоб и обращений.

Тема 2.3. Межведомственное взаимодействие в социальной сфере при оказании государственных услуг

Принципы казначейского обслуживания бюджета. Функционирование казначейских и лицевых счетов. Выплата средств на банковские счета. Выплата средств на банковские карты Мир. Взыскание средств. Прием платежей в бюджетную систему. Особенности перевода средств, требования к реквизитному составу платежа. Основы организации межведомственного электронного взаимодействия. Использование Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах. Система быстрых платежей, цифровой рубль и иные перспективные способы оплаты. Электронные сертификаты как инструмент предоставления мер социальной поддержки.

Тема 2.4. Современные подходы к формированию и развитию клиентского обслуживания с соблюдением принципов клиентоцентричности

Клиентоориентированность: ключевые принципы. Государственные стандарты в области клиентоцентричности. Анализ потребностей клиентов, ключевые компоненты клиентоориентированности. Клиентоцентричность как фундамент организационной культуры клиентской службы. Клиентоориентированность как способность организации и ее сотрудников

своевременно определять потребности клиентов и предоставлять релевантные решения. Профессиональные и психологические факторы, составляющие клиентоориентированность сотрудника.

Система клиентского сервиса: современные тенденции, подходы и инструменты управления клиентской службой. Выстраивание процессов в клиентской службе.

Тема 2.5. Эффективное деловое общение в деятельности специалистов клиентской службы СФР и специалистов дистанционного (телефонного) обслуживания страхователей

Приемы и средства коммуникации в деловом общении специалистов СФР. Модель коммуникативного процесса. Процесс передачи и восприятия информации. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в работе специалиста СФР.

Эффективное деловое общение в деятельности специалистов клиентской службы СФР. Эмоциональный интеллект как фактор профилактики профессионального выгорания.

Коммуникативные барьеры и приемы их преодоления. Особенности коммуникации в условиях критики.

Цифровая трансформация социальной сферы с использованием искусственного интеллекта.

Директор Института
Финансового Менеджмента



В.Б.Павловская