

## Декларация ценностей клиентоцентричности Пенсионного фонда Российской Федерации

Пенсионный фонд Российской Федерации,  
признавая человека, его права и свободы высшей ценностью, а обеспечение достойной жизни людей – одной из главных обязанностей государства;

осознавая свои задачи и функции по содействию в получении социально-значимых государственных услуг и защите интересов граждан, свой вклад в поддержку людей в многообразных жизненных ситуациях с рождения и на протяжении всего жизненного пути; свое участие в формировании среды взаимного уважения, доверия и прозрачности в пенсионной и социальной сфере;

понимая значимость цифровизации для совершенствования государственных услуг в интересах человека;

принимая во внимание актуальность и важность внутренних преобразований, развития подходов к работе с людьми, для повышения качества оказания государственных услуг и исполнения функций, возложенных на Фонд;

в целях обеспечения комфортного, эффективного, проактивного получения услуг и использования сервисов Фонда человеком, трансформации Фонда на благо общества,

– провозглашает важнейшим приоритетом **развитие клиентоцентричности Фонда.**

### 1. Общие положения

Правовую основу настоящей Декларации составляют положения Конституции Российской Федерации, Указ Президента Российской Федерации от 21 июля 2020 г. № 474 «О национальных целях развития Российской Федерации на период до 2030 года», распоряжение Правительства Российской Федерации от 06 октября 2021 г. № 2816-р «Об утверждении перечня инициатив социально-экономического развития Российской Федерации до 2030 года» и распоряжение

Правительства Российской Федерации от 01 октября 2021 г. № 2765-р «Об утверждении Единого плана по достижению национальных целей развития Российской Федерации на период до 2024 года и на плановый период до 2030 года», Декларация ценностей клиентоцентричности Российской Федерации.

**Клиентоцентричность** – организация всей работы, предоставления услуг и сервисов Фонда удобным для человека образом, их совершенствование, стремление эффективно удовлетворять интересы и потребности человека. Исполнение Фондом государственных функций и оказание государственных услуг ориентировано на обеспечение достойной жизни людей, на социальную поддержку граждан и решение конкретных жизненных ситуаций. Все предоставляемые Фондом услуги, сервисы должны быть понятными и удобными для людей, процессы — простыми и прозрачными, информация — доступной и открытой.

Фонд заинтересован в установлении доверительных отношений с гражданами и организациями, открыт для получения обратной связи в целях совершенствования своей работы, снижения временных и иных издержек, развития социальной сферы государства.

Развитие клиентоцентричности в ключевом социальном институте страны происходит благодаря добросовестной деятельности, эмпатии и честности каждого сотрудника — профессионалов своего дела, внимательных к потребностям каждого человека, готовых к выстраиванию диалога, к самосовершенствованию, заинтересованных в повышении доверия и удовлетворенности клиентов Фонда.

## **2. Принципы**

Деятельность клиентоцентричного Фонда базируется на следующих системообразующих принципах:

**приоритет человека и адресность** – проявление внимания и уважения к личности, ценностям, индивидуальным особенностям и потребностям каждого человека, его семьи;

**эффективность и удобство** – решение задачи конкретного человека наиболее эффективным и простым, удобным для него способом, при возможности, беззаявительно, автоматически; стремление к сокращению общих издержек;

**диалог и прозрачность** – стремление к построению простых и понятных коммуникаций, сбор обратной связи для понимания потребностей человека, предоставление актуальной информации и доступное объяснение принимаемых решений;

**объективность и ответственность** – построение предсказуемой и справедливой среды, принятие решений на основании объективной информации;

**доверие и безопасность** – защита и предоставление гарантии сохранности персональных данных и конфиденциальной информации;

**развитие и проактивность** – постоянное повышение качества работы на основании данных о клиентском опыте и внутренних отчетов, развитие межведомственного взаимодействия, проактивное внедрение новых технологий, инноваций для лучшего удовлетворения ожиданий и потребностей человека.

### **3. Механизмы реализации**

В целях развития клиентоцентричности Фонд внедряет стандарты «Государство для людей», «Государство для бизнеса» и «Стандарт для внутреннего клиента» и проводит поэтапную трансформацию по всем направлениям деятельности. В том числе:

совершенствуется организационная среда и выстраивается система развития кадрового потенциала;

для лучшего удовлетворения потребностей регулярно проверяется и обновляется перечень жизненных ситуаций в социальной сфере, в которых Фонд оказывает помощь и поддержку людям;

внедряется порядок пользовательского тестирования услуг и сервисов Фонда;

развиваются системы выявления потребностей клиентов, мониторинга и обратной связи как инструменты оперативной оптимизации и непрерывного совершенствования деятельности Фонда.