|  |  |
| --- | --- |
| Пенсионный фонд информирует |  |

**Важнейший приоритет ПФР – развитие ценностей клиентоцентричности**

Пенсионный фонд Российской Федерации утвердил к реализации Декларацию ценностей клиентоцентричности.

Деятельность клиентоцентричного фонда базируется на принципах приоритета каждого человека и адресности мер поддержки, эффективности и удобства в решении проблем, диалога и прозрачности в коммуникации, объективности и ответственности в принятии решений, доверия и безопасности при хранении данных, развития и проактивности для лучшего удовлетворения потребностей гражданина.

Для оперативной оптимизации и непрерывного совершенствования деятельности фонда предусмотрены и механизмы реализации этих принципов. Запланирована планомерная работа поэтапной трансформации всех направлений деятельности. На постоянной основе будет проводиться выявление потребностей клиентов. Будет усовершенствована организационная среда, внедрен порядок тестирования услуг и сервисов фонда, актуализирован перечень жизненных ситуаций в социальной сфере, когда необходима поддержка граждан.

Как отметил управляющий Отделением ПФР по Приморскому краю Александр Масловец, приоритетной задачей Пенсионного фонда РФ на сегодняшнем этапе является работа по совершенствованию и доступности государственных услуг ПФР. «Достигнуть поставленных целей мы можем через внедрение эффективных практик и проектов клиентского обслуживания, анализируя и принимая предложения от партнеров, общественных движений, которые выражают мнения и потребности определенных категорий населения», - добавил Александр Иванович.

С целью совершенствованию качества предоставления государственных услуг и клиентского обслуживания в Отделении создана Комиссия, в которую вошли представители

государственных, общественных организаций, заключены соглашения о сотрудничестве.

Все предоставляемые фондом услуги, сервисы должны быть понятными и удобными для людей, процессы – простыми и прозрачными, информация – доступной и открытой.

[Декларация ценностей клиентоцентричности Пенсионного фонда Российской Федерации](https://pfr.gov.ru/files/id/press_center/news/2022/Deklaratsiya_klientotsentrichnosti_Pensionnogo_fonda_Rossii.pdf) (PDF, 220 КБ)

Лидия Смыченко,

начальник отдела по взаимодействию со СМИ

Отделения ПФР по Приморскому краю

e-mail: [2901@035.pfr.gov.ru](mailto:2901@035.pfr.gov.ru)