

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 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.

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