

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный гуманитарный университет»  
Гуманитарный колледж

Специальность 40.02.01 Право и организация социального обеспечения

## Отчет по учебной практике

Выполнил: студент 3 курса 303 группы  
Кузьминов Константин Иванович

Руководитель от организации  
Эфендиева Аида Фазильевна

---

(подпись)

Руководитель от колледжа  
Уварова Галина Викторовна

---

(подпись)

Москва 2022 г.

## Содержание

Введение	3
Раздел 1. Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения	6
Раздел 2. Организационное обеспечение деятельности органов Пенсионного фонда Российской Федерации	22
Раздел 3. Социально-правовая защита граждан	26
Заключение	30
Список источников и литературы:	31
Приложение	34

## Введение

Я, Кузьминов Константин Иванович, студент 3 курса Гуманитарного колледжа РГГУ, специальности 40.02.01 Право и организация социального обеспечения, проходил учебную практику в ГУ - Главном управлении Пенсионного фонда РФ №10 по Москве и Московской области с 10 января по 06 февраля 2022 года. Руководителем практики от организации была назначена Эфендиева Аида Фазильевна.

Учебная практика направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках модулей ПМ. 01 Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты, ПМ. 02 Организационное обеспечение деятельности учреждений социальной защиты населения и органов Пенсионного фонда Российской Федерации, ПМ. 04 Социально-правовая защита граждан.

Задачи практики:

- характеристика объекта практики ГУ - Главного управления Пенсионного фонда РФ №10 по Москве и Московской области;
- изучение деятельности организации;
- сбор фактического и нормативного материала;
- анализ, систематизация и обобщение собранной информации;
- закрепление и использование специальных знаний, полученных в рамках профессиональных модулей;
- преобразование приобретенных теоретических знаний в систему профессиональных умений;
- приобретение опыта практической работы в соответствии с требованиями, установленными ФГОС СПО по специальности – 40.02.01 Право и организация социального обеспечения.

Прохождение практики предполагает освоение следующих профессиональных компетенций по ПМ. 01 Обеспечение реализации прав граждан

в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты, ПМ. 02 Организационное обеспечение деятельности учреждений социальной защиты населения и органов Пенсионного фонда Российской Федерации, ПМ. 04 Социально-правовая защита граждан:

ПМ. 01 Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты

ПК 1.1. Осуществлять профессиональное толкование нормативных правовых актов для реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения и социальной защиты.

ПК 1.2. Осуществлять прием граждан по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

ПК 1.3. Рассматривать пакет документов для назначения пенсий, пособий, компенсаций, других выплат, а также мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающимся в социальной защите.

ПК 1.4. Осуществлять установление (назначение, перерасчет, перевод), индексацию и корректировку пенсий, назначение пособий, компенсаций и других социальных выплат, используя информационно-компьютерные технологии.

ПК 1.5. Осуществлять формирование и хранение дел получателей пенсий, пособий и других социальных выплат.

ПК 1.6. Консультировать граждан и представителей юридических лиц по вопросам пенсионного обеспечения и социальной защиты.

ПМ. 02 Организационное обеспечение деятельности учреждений социальной защиты населения и органов Пенсионного фонда Российской Федерации

ПК 2.1. Поддерживать базы данных получателей пенсий, пособий, компенсаций и других социальных выплат, а также услуг и льгот в актуальном состоянии.

ПК 2.2. Выявлять лиц, нуждающихся в социальной защите и осуществлять их учет, используя информационно-компьютерные технологии.

ПК 2.3. Организовывать и координировать социальную работу с отдельными лицами, категориями граждан и семьями, нуждающимися в социальной поддержке и защите.

ПМ. 04 Социально-правовая защита граждан

ПК 4.1. Планировать работу по социальной защите населения, определять ее содержание, формы и методы.

ПК 4.2. Оказывать правовую, социальную помощь и предоставлять услуги отдельным лицам, категориям граждан и семьям, нуждающимся в социальной защите.

ПК 4.3. Проводить мониторинг и анализ социальных процессов (условия, причины, мотивы проявления) в муниципальном образовании.

ПК 4.4. Исследовать и анализировать деятельность по состоянию социально-правовой защиты отдельных категорий граждан.

ПК 4.5. Содействовать интеграции деятельности различных государственных и общественных организаций и учреждений с целью обеспечения социальной защищенности населения.

В первый день пребывания на практике с нами был проведен инструктаж в организации по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка, режимом работы организации.

## Раздел 1. Обеспечение реализации прав граждан в сфере пенсионного обеспечения

Пенсионный фонд Российской Федерации образован 22 декабря 1990 года постановлением Верховного Совета РСФСР № 442-1 «Об организации Пенсионного фонда РСФСР» для государственного управления финансами пенсионного обеспечения России. Его создание позволило внедрить принципиально новый процесс финансирования и выплаты пенсий и пособий. Средства были выведены в самостоятельный бюджетный механизм и стали формироваться за счёт поступления обязательных страховых взносов. Положением о Пенсионном фонде России, утверждённом 27 декабря 1991 года, был определён целевой характер денежных средств Пенсионного фонда, и закреплён запрет на их изъятие из бюджета ПФР на другие цели.

ГУ - Главное управление Пенсионного фонда РФ №10 по Москве и Московской области располагается по адресу гор. Москва, Тверской бул., 18, стр. 1 было создано для качественной реализации социальных услуг, управления деньгами, а также выплаты пенсий и социальных пособий жителям РФ. К деятельности ГУ ПФР №10 относятся:

1. Становление граждан на пенсионный учет.
2. Установление и выплата страховых пенсий по старости, по инвалидности, по потере кормильца, а также пенсии по государственному пенсионному обеспечению, социальные пенсии и пенсии госслужащим.
3. Доплата разницы между социальной пенсией и прожиточным минимумом, установленным в регионе проживания пенсионера.
4. Выплата пенсионных накоплений — накопительную часть пенсии.
5. Выплата ряда детских пособий, например, 10 000 Р семьям с детьми от 3 до 16 лет в период пандемии коронавируса.
6. Установление и выплата ежемесячных денежных выплат ветеранам боевых действий и ветеранам труда.
7. Выдача сертификатов на материнский капитал и т. д.

Относится к организационно-правовой форме «Федеральные государственные казенные учреждения».

Обслуживает Центральный административный округ г. Москвы.

Телефон «горячей линии»: 8-495-987-88-65.

Адрес для приема граждан начальником и заместителями начальника Главного управления: 125009 г. Москва, Тверской бульвар 18 стр. 1.

График работы телефона для записи на прием к начальнику и заместителю начальника Главного управления: Понедельник-четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 16:45.

Адрес Отдела по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц и страхователей: 125009 г. Москва, Тверской бульвар 18 стр. 1

График работы телефона Отдела по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц и страхователей: понедельник-четверг с 09:00 до 18:00, пятница с 09:00 до 16:45.

#### НПА, регулирующие деятельность ПФР

1. Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «О страховых пенсиях». Данный закон включает в себя условия назначения страховых пенсий, данные о стаже, виды страховых пенсий и источники их финансирования.

2. Федеральный закон от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации». Устанавливает организационные, правовые и финансовые основы обязательного пенсионного страхования в Российской Федерации.

3. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ (ред. от 02.07.2021) «О персональных данных». Содержит информацию о том, что из себя представляют персональные данные.

4. Федеральный закон от 06.12.2021 № 391-ФЗ «О бюджете Пенсионного фонда Российской Федерации на 2022 год и на плановый период 2023 и 2024 годов». В данном законе указана информация по бюджету ПФР: главные администраторы доходов бюджета фонда, источники его финансирования.

5. Федеральный закон от 16.07.1999 года № 165-ФЗ «Об основах обязательного социального страхования». Регулирует отношения в системе обязательного социального страхования, определяет правовое положение субъектов обязательного социального страхования, основания возникновения и порядок осуществления их прав и обязанностей, ответственность субъектов обязательного социального страхования, а также устанавливает основы государственного регулирования обязательного социального страхования.

6. Федеральный закон от 01.04.1996 № 27-ФЗ (ред. от 24.02.2021) «Об индивидуальном (персонифицированном) учете в системе обязательного пенсионного страхования». Устанавливает правовую основу и принципы организации индивидуального (персонифицированного) учета сведений о гражданах РФ, постоянно или временно проживающих (пребывающих) на территории Российской Федерации иностранных гражданах и т. Д.

7. Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «Об электронной подписи». Данный закон вводит и конкретизирует понятие «электронная подпись», регулирует отношения в области использования электронных подписей при совершении гражданско-правовых сделок, оказании государственных и муниципальных услуг и при совершении иных юридически значимых действий.

8. Федеральный закон от 28.12.2013 № 424-ФЗ (ред. от 08.12.2020) «О накопительной пенсии». В данном ФЗ содержится информация о накопительной пенсии в РФ (размер, условия назначения и др.).

9. Федеральный закон от 29.11.2010 № 326-ФЗ (ред. от 24.02.2021) «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации». Регулирует отношения, возникающие в связи с осуществлением обязательного медицинского страхования, в том числе определяет правовое положение субъектов обязательного медицинского страхования и участников обязательного медицинского страхования, основания возникновения их прав и обязанностей, гарантии их реализации, отношения и ответственность, связанные с уплатой страховых взносов на обязательное медицинское страхование неработающего населения.

10. Указ Президента Российской Федерации от 27.09.2000 № 1709 «О мерах по совершенствованию управления государственным пенсионным обеспечением в Российской Федерации». Данный подзаконный акт содержит указы государственным органам, данные с целью совершенствовать управление ГПО в РФ.

11. Постановление Правления ПФ РФ от 15.10.2019 № 520п «Об утверждении Положения о порядке проведения аттестации работников системы Пенсионного фонда Российской Федерации». В этом подзаконном акте говорится о том, как происходит проведение аттестации работников ПФР.

12. Постановление Правления ПФ РФ от 20.08.2013 № 189п (ред. от 13.07.2017) «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работника системы Пенсионного фонда Российской Федерации». Данный подзаконный акт содержит в себе информацию о том, как должны вести себя работники ПФР при исполнении.

13. Иные локальные нормативные акты.

#### Консультирование и приём граждан

Консультирование и приём граждан регулировался в ПФР начиная с 30 марта 2020 года, в связи с коронавирусной инфекцией правилом, устанавливающим, что приём в клиентских службах и управлениях Пенсионного фонда России будет вестись только по предварительной записи и только по тем услугам, которые нельзя получить дистанционно через личный кабинет на сайте ПФР или портале госуслуг.

Для регистрации нужно выбрать на сайте ПФР сервис предварительной записи, либо же по телефонам отделений ПФР, указанным на сайте в разделе «Контакты региона».

Клиентская служба ГУ №10 «Пресненский» располагается по адресу: 115184, Москва, ул. Малая Ордынка, д.35, стр.3

Основные дни приёма клиентской службы ПФР это понедельник, вторник и четверг с 08:00 до 20:00. В эти дни служба предоставляет все услуги ПФР. Приём также осуществляется по средам и пятницам, но уже в другом режиме и с другим

графиком работы: среда – с 9.00 до 18.00, пятница – с 9.00 до 16.45. В эти дни консультация в отделении проходит исключительно по вопросам, касающимся жизненно важных ситуаций, к примеру:

1. Выплата пособия на погребение;
2. Заблаговременная работа с лицами, выходящими на пенсию;
3. Выдача свидетельства пенсионера;
4. Меры социальной защиты и поддержки гражданам, подвергшимся радиационному воздействию, военнослужащим и семьям военнослужащих, реабилитированным жертвам политических репрессий;
5. Компенсация инвалидам (детям-инвалидам) уплаченной ими страховой премии по договору ОСАГО;
6. Отдельные меры социальной поддержки гражданам, имеющим детей.

Ведёт приём граждан непосредственно сам управляющий, а при его отсутствии, приём осуществляют должностные лица, которые исполняют его обязанности.

Непосредственно сам приём ведётся в соответствии с Постановлением Минтруда РФ и ПФР от 27 февраля 2002 г. № 17/19пб «Об утверждении Правил обращения за пенсией, назначения пенсии и перерасчета размера пенсии, перехода с одной пенсии на другую в соответствии с федеральным законом «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации»

Так, в отделение ПФР обратился пенсионер Ильиченко И. В. с целью оформления страховой пенсии по старости. Во время его приёма, сотрудник ПФР сказал, что в случае гражданина Ильиченко требуется предоставить следующие документы: заявление установленного образца о назначении пенсии, удостоверение личности (паспорт), страховое свидетельство, трудовую книжку (копию и подлинник), справку о заработке, свидетельства о рождении детей (копии и подлинник), справка об учебе установленного образца (поскольку у заявителя есть иждивенцы в возрасте 18-23 лет, обучающиеся по очной форме в образовательных учреждениях), справка о составе семьи заявителя и страховое свидетельство ребенка (так как у гражданина есть дети старше 18 лет), документы,

подтверждающие факт нахождения на иждивении, архивные справки о стаже и заработке.

После проверки всех документов заявление было зарегистрировано в журнале регистрации заявлений и представлений на назначение пособий местного органа пенсионного обеспечения. Журнал включает следующие данные: порядковый номер документа; дату его поступления; фамилию, имя, отчество; вид пособия; дату ее назначения; номер протокола; все виды стажа; сумму заработка; размер пособия. Часть данных была внесена уже при приеме заявления, а остальные будут внесены после назначения пособия.

На вопрос гражданина о том, может ли он лично предоставить заявление на страховую пенсию по старости, сотрудник ответил, что может, так как заявление и документы принимаются от заявителя, представителя страхователя по месту работы заявителя или представителя заявителя, имеющего нотариально заверенную доверенность.

В результате консультации, пенсия по старости гражданину Ильиченко И. В. была оформлена и начала выплачиваться **в этот же день** соответственно.

Регулируется выплата страховой пенсии по старости Федеральным законом «О страховых пенсиях» от 28.12.2013 № 400-ФЗ.

Информирование граждан и должностных лиц об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения регулируется статьёй 5.2. «Информирование граждан о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах, иных социальных гарантиях и выплатах» Федерального закона от 17.07.1999 № 178-ФЗ (ред. от 01.07.2021) «О государственной социальной помощи», граждане могут получить информацию об изменениях в области пенсионного обеспечения и социальной защиты населения при помощи:

1. Использования единого портала государственных и муниципальных услуг посредством направления ему уведомлений (с его согласия);
2. Использования выделенного телефонного номера (бесплатно) при обязательной идентификации гражданина в соответствии с установленными

законодательством Российской Федерации требованиями в случае предоставления персонализированной информации;

3. А также при личном посещении органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, предоставляющих меры социальной защиты (поддержки), социальные услуги в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иные социальные гарантии и выплаты, установленные законодательством Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными нормативными правовыми актами, а также федеральных учреждений медико-социальной экспертизы и многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

В отделе ПФР данная деятельность регулируется статьёй 24 166-ФЗ от 15.12.2001 № (ред. от 28.01.2022) «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации»: назначение, перерасчет размера, выплата и организация доставки пенсии по государственному пенсионному обеспечению производятся органом, определяемым Правительством Российской Федерации, по месту жительства лица, обратившегося за пенсией. При смене пенсионером места жительства выплата и доставка пенсии осуществляются по его новому месту жительства или месту пребывания на основании пенсионного дела и документов о регистрации, выданных в установленном порядке органами регистрационного учета.

Граждане могут обращаться с заявлениями об установлении, о выплате и доставке пенсии непосредственно в орган, осуществляющий пенсионное обеспечение, или в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг по месту жительства в случае, если между органом, осуществляющим пенсионное обеспечение, и многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг заключено соглашение о взаимодействии и подача указанных заявлений предусмотрена перечнем государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в многофункциональном центре.

Работа в отделении ПФР происходила в соответствии с пунктом 2 статьи 24 166-ФЗ от 15.12.2001 № (ред. от 28.01.2022) «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации», который уточняет, что перечень документов, необходимых для установления пенсии, правила обращения за пенсией, в том числе работодателей, установления пенсии, проведения проверок документов, необходимых для установления пенсии, правила выплаты пенсии, осуществления контроля за ее выплатой, проведения проверок документов, необходимых для выплаты пенсии, правила ведения пенсионной документации, а также сроки хранения выплатных дел и документов о выплате и доставке пенсии, в том числе в электронной форме, устанавливаются в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

Схема подачи заявления в ПФР и его последующее оформление выглядит следующим образом:

Подается обращение в клиентскую службу Пенсионного фонда по месту жительства либо в многофункциональный центр, принимающий такое заявление. Отправлять заявление в клиентскую службу Пенсионного фонда можно по почте, тогда приложенные копии документов будут заверяться нотариально. Свидетельство о рождении ребенка.

Перечень документов при подаче заявления в таком случае будет выглядеть следующим образом:

- Если родители несовершеннолетние – Свидетельство о рождении родителей или свидетельство о смерти, а также свидетельство об установлении материнства или отцовства – если несовершеннолетние родители не состоят в браке.
- Свидетельство о расторжении брака – при наличии.
- Свидетельство об усыновлении ребенка.
- Судебное решение о признании родителя (или другого законного представителя ребенка) безвестно отсутствующим, умершим, либо сведения, подтверждающие нахождение родителей ребенка под стражей или отбывание ими наказания в виде лишения свободы (выдает ФСИН), либо документы,

подтверждающие невозможность матери ухаживать за ребенком по состоянию здоровья – для опекунов и родственников, фактически осуществляющих уход за ребенком.

- Справка об обучении по очной форме, а также о ранее выплаченном студентке пособии по беременности и родам – для студентов.
- Заверенная выписка из трудовой книжки, военного билета о последнем месте работы, службы, сведения о среднем заработке.
- Справка с работы второго родителя о том, что он (она) не использует отпуск по уходу за ребенком и не получает пособия.
- Справка о государственной регистрации прекращения деятельности в качестве ИП, нотариуса, адвоката.
- Справка о размере ранее выплаченного пособия по беременности и родам, по уходу за ребенком (для лиц, уволенных в период отпуска по уходу за ребенком).
- Справка о неполучении пособия по безработице.
- Сведения о неполучении пособия за счет ФСС.
- Документ о совместном проживании родителя и ребенка (если брак между родителями расторгнут).

Заявление регистрируется, после чего дается 10 рабочих дней со дня подачи заявления и поступления в Пенсионный фонд необходимых сведений организаций и документов заявителя на решение о назначении пособия на вынесение решения. Если по выплате вынесен отказ, уведомление об этом направляется в течение 3 рабочих дней.

Рассчитывается выплата следующим образом: в формулу расчета берется пособие за полный календарный месяц отпуска по уходу за ребенком до 1,5 лет, делится на общее количество календарных дней в месяце, за который выплачивается пособие, и умножается на количество календарных дней в этом месяце, приходящееся на отпуск по уходу за ребенком до 1,5 лет

Срок принятия решения по заявлению продлевается на 20 рабочих дней, если в Пенсионный фонд не поступили сведения из организаций или документы от заявителя, подтверждающие право на выплату.

Средства выплачиваются в течение 5 рабочих дней после принятия решения о назначении выплаты. В дальнейшем пособие перечисляется по стандартному выплатам графику с 3-го по 25-е число каждого месяца.

Подготовка пенсионного дела в органе ПФР начинается с приема документов. Если гражданин работает, то представляет документы через ответственных представителей организаций, если не работает, то лично.

При приеме документов работник местного органа пенсионного обеспечения последовательно (по этапам) осуществляет соответствующую проверку представляемых документов:

1) Выявляет принадлежность документов заявителя; проверяет соответствие фамилии, имени, отчества заявителя, вписанные во все документы, с данными паспорта, трудовой книжки, документами о зарплате и др.; несоответствие принадлежности документов данному лицу устанавливается в судебном порядке;

2) Сверяет данные паспорта заявителя с данными в его заявлении на пенсию; проверяет, не получает ли заявитель пенсию по другому основанию или от другого министерства или ведомства (в трудовой книжке имеется отметка пенсионного органа о назначении вида пенсии); 3) Проверяет наличие в документах всех необходимых реквизитов — номеров документов, дат, наименований организаций фамилии (И.О.), оснований выдачи документов, подписей, печатей и прочего;

4) Если документы сдаются представителем организации, то проверяет своевременность представления к назначению пенсии.

После проверки всех документов заявление регистрируется в журнале регистрации заявлений и представлений на назначение пенсии местного органа пенсионного обеспечения. Журнал включает следующие данные: порядковый номер документа; дату его поступления; фамилию, имя, отчество; вид пенсии; дату ее назначения; номер протокола; все виды стажа; сумму заработка; размер пенсии.

Часть данных вносится при приеме заявления, а остальные — после назначения пенсии.

После регистрации заявителю или представителю организации возвращаются подлинники документов и выдается расписка о приеме документов. В этой расписке указываются фамилия, имя, отчество заявителя, дата приема документов, делается отметка о недостающих документах и сроке их представления. Если при приеме обнаруживаются документы, вызывающие сомнения, они подлежат замене или проверке с выходом на место выдачи документов. Если организация, выдавшая тот или иной документ, находится в другом районе, направляется запрос о проверке документов в пенсионный орган по месту нахождения этой организации. В последнее время практикуется рассмотрение документов, вызывающих сомнение, на комиссии по назначению пенсий. Она принимает решение, о возможности принятия документов для назначения пенсий.

Часто проверяются справки, уточняющие характер работы, дающей право на пенсию на льготных основаниях, страховой стаж и справки о зарплате. При подчистках, подделке текста документы могут быть направлены на судебную экспертизу, чтобы установить факт изменения первоначального текста. На экспертизу можно направить также документы в целях восстановления слабо видимых записей, смытых, выцветших, залитых чем-нибудь. Письменное заключение экспертизы подшивается в пенсионное дело.

???

## Раздел 2. Организационное обеспечение деятельности органов Пенсионного фонда Российской Федерации

На данный момент, база существует в электронном виде. Получаемые из этой базы данных сведения нужны для формирования доходной части бюджета, прогнозирования и анализа поступлений в ПФР. Каждый день в отделе по сбору страховых взносов ПФР в автоматизированном режиме готовится сводка почти по тысяче показателей о работе каждого управления, и каждый день эти сведения доводятся до управляющего. В каждом управлении Пенсионного фонда есть все названные базы по обслуживаемой территории. Созданы также объединенные базы данных по пенсионерам, работодателям и застрахованным. Разрабатывает все эти базы данных сам Пенсионный фонд.

В настоящее время, когда в работу органов социальной защиты населения внедрены компьютеры, на рабочих местах сотрудников должна быть внедрена информационно-поисковая система с обеспечением доступа к правовой базе и возможностей выбора нужного нормативного акта, необходимого в данный момент специалисту для выполнения своих функций, принятия решений.

Социальный работник, должен знать психологические особенности граждан, нуждающимися в социальной помощи. Это поможет ему правильно построить свою работу, найти общий язык, объективно оценить ситуацию, причины психологического дискомфорта клиента, а также реальные пути решения проблемы.

Специалисту при общении с клиентами важно:

1. Знать особенности их психологии;
2. Владеть коммуникативными навыками и этикетом общения с клиентами «третьего возраста»;
3. Иметь личные качества и компетентность, способствующие формированию устойчивой, оптимистической, жизнеутверждающей позиции пожилого человека по отношению к себе, своему возрасту, окружающему миру.

Учёт и рассмотрение обращений граждан

Оформление заявлений граждан происходит в несколько этапов: регистрация, ответ, отправка ответа заявителю. Каждым из этих этапов заведуют люди разных должностей, принадлежащие к отделу по работе с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей. Для того, чтобы заниматься данными видами работ, используются приложения для работы с таблицами (к прим.- excel) и специальные сайты. Компьютеры в ГУ ПФР присоединены к сети PFR.RU), поэтому выйти с них в интернет с браузера не представляется возможным.

Порядок рассмотрения обращений граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей

Регулируется работа с обращениями граждан, застрахованных лиц, организаций и страхователей такими законами, как конституция Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Письменное обращение должно быть зарегистрировано за три дня после того, как оно поступит в орган ПФРФ.

Если письменное обращение содержит вопросы вне компетенции данного органа, то оно направляется в требуемый орган в течение недели (семи дней) со дня регистрации. Гражданина, подавшего обращение, уведомляют о его переадресации.

Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за

исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Ответ на обращение не даётся, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, то обращение направляется в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

На рассмотрение письменного обращения, поступившего в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, даётся 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Работа с письменными обращениями граждан в отделениях ПФР осуществляется в соответствии с действующим законодательством, соответствующими распорядительными и инструктивными документами. Порядок этой работы регламентирован достаточно подробно внутриведомственными документами. Главное в этой работе – четкость, исполнительность, аккуратность, компетентность и соблюдение установленных сроков

Следует отметить, что справочно-кодификационная работа имеет очень важное значение. Невозможно удержать в памяти многочисленные нормативные акты, издаваемые по различным вопросам социального обеспечения. Поэтому для правильного применения действующего законодательства необходимо обеспечить надлежащий учет, систематизацию и хранение нормативных материалов.

Систематизацию законодательства необходимо вести так, чтобы в ходе работы можно было быстро найти конкретную норму закона и дать правильный исчерпывающий ответ на любой вопрос. В отделах ведутся следующие формы систематизации: подшивки; контрольные экземпляры нормативных актов; хронологические журналы регистрации.

Касаемо регистрации, оформления, распределения и отправления входящей и исходящей корреспонденции в отделениях ПФР: начинается всё с прихода корреспонденции в отдел обращений. В первую очередь она регистрируется через специальное приложение, после чего её распределяют по отделам, ведущих свою деятельность на тему определённых вопросов, в зависимости от их компетенции. После того, как на заявление оформляется ответ, он отправляется клиенту через электронную почту, а в том случае, если она не указана, отправляется на адрес, указанный клиентом

### Раздел 3. Социально-правовая защита граждан

На месте базы практики, в соответствии с другими отделами ПФР схема работы не отличается: обязанности специалистов социальной работы клиентской службы обеспечивают:

1. Ежедневный прием граждан, пенсионеров, застрахованных лиц и страхователей по разъяснению вопросов:

- Назначения, перерасчета и выплаты пенсий.
- Назначения, перерасчета и выплаты ежемесячной денежной выплаты и иных выплат, отнесенных к компетенции управления.

2. Консультации застрахованных лиц, страхователей, пенсионеров, организаций по всем вопросам, относящимся к компетенции ПФР, а также консультации пенсионеров по отдельным правовым вопросам;

3. Прием заявлений и документов, представленных в целях осуществления пенсионного обеспечения для:

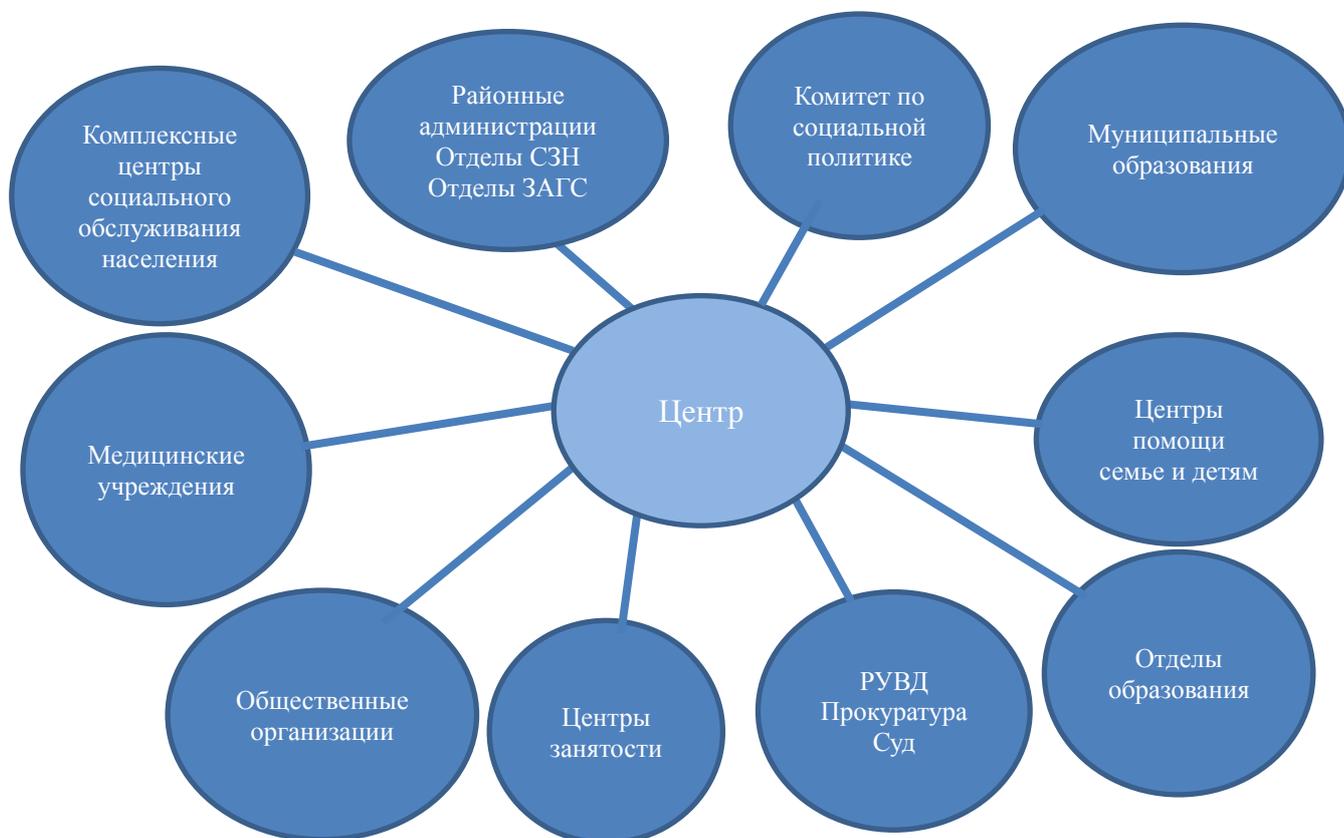
- назначения трудовых и государственных пенсий, в том числе и гражданам, выехавшим на постоянное жительство за пределы Российской Федерации;
- Перевода с одного вида пенсии на другой;
- Перерасчета размера трудовой пенсии и пенсии по государственному пенсионному обеспечению;
- Прекращения выплаты пенсии;
- Восстановления и возобновления выплаты пенсии;
- Выплаты социального пособия на погребение;
- Выплаты пенсии лицу, выезжающему на постоянное место жительство за пределы Российской Федерации;
- Запроса пенсионных дел и др.

Проверяется оформление представленных документов и производится их оценка.

Просматривается состояние индивидуального лицевого счета и иной информации обратившегося гражданина. Сверяются сведения, указанные в

заявлении с паспортными данными и страховым свидетельством, а также с данными, содержащимися в базе персонифицированного учета.

Особенности взаимодействия социальной помощи клиенту с различными государственными, общественными и благотворительными организациями



Переходя к вопросу планирования работы учреждения стоит отметить следующее:

В районных (городских) органах социального обеспечения составляются графики и планы работы. ГУ ПФР №10 также входит в эту систему. Графики работы утверждаются администрацией города (района) или руководителем органа социального страхового фонда. График работы предполагает обязательное указание рабочих и выходных дней, начала и окончания работы, перерыва в работе. Приемные дни указываются отдельно, с указанием времени приема. В органах социального обеспечения используются разные системы (способы) приема: участковая система или функциональная. При участковой системе в органе социального обеспечения обычно бывает два-три приемных дня. Если орган

применяет функциональную специализацию, то, как правило, все рабочие дни считаются приемными.

Каждый специалист органа социального обеспечения (в дальнейшем — работник) имеет свой график работы. На двери его рабочего кабинета указываются фамилия, имя, отчество, занимаемая должность, дни и время приема.

Приемные дни должны совпадать у всех работников органа социального обеспечения. Это необходимо для того, чтобы гражданам в определенных случаях можно было обратиться к руководителю или заместителю руководителя учреждения.

Некоторые органы социального обеспечения имеют консультационные пункты, расположенные на территории района или города. В таких случаях обязательно должен быть график работы этих пунктов с указанием их адреса.

Если в структуре учреждения социального обеспечения имеются структурные подразделения, например, учреждения медико-социальной экспертизы, то в обязательном порядке вывешивается график их работы. Кроме того, на видном месте помещается график работы вышестоящего органа социального обеспечения.

Годовой план основных мероприятий утверждается администрацией района (города) или руководителем социального страхового фонда. В этот план обязательно включаются следующие разделы:

1. Обеспечение граждан пенсиями;
2. Обеспечение граждан социальными пособиями;
3. Социальное обслуживание пожилых и инвалидов;
4. Обеспечение трудового устройства и профессионального обучения инвалидов;
5. Материально-бытовое обслуживание пенсионеров;
6. Повышение квалификации работников органа;
7. Методическая работа;
8. Научная организация труда;
9. Работа с общественностью;

#### 10. Просветительская работа — пропаганда правовых знаний.

К рабочим планам предъявляются соответствующие требования. Они должны быть конкретными, реально выполнимыми, содержать дату исполнения и исполнителя.

Все планы и графики, составляемые в учреждении социального обеспечения, подписываются его руководителем.

Кроме графиков в учреждении социального обеспечения составляются годовой перспективный план и текущий план работы.

## Заключение

По результатам прохождения практики прихожу к следующим выводам:

Учебная практика является одним из основных условий закрепления полученных в колледже теоретических знаний, а также выявления пробелов в знаниях теории. Практика дает возможность получить практическую подготовку, оценить свои возможности. Считаю, что программу практики выполнил в полном объеме, получив необходимые практические навыки и закрепив полученные теоретические знания. база прохождения практики ГУ ПФР №10 — это элемент системы ПФР Российской Федерации. Через неё проходят обращения граждан с разных частей страны, и оно предоставляет гражданам услуги, связанные с оформлением, назначением, получением пенсий, пособий и иных выплат. Под каждый из видов услуг сделан свой отдел, некоторые из отделов существуют для поддержания работы пенсионного фонда, в том числе хранения и реализации разного рода социальных услуг. Клиентские службы ПФР по определённым дням принимают граждан и дают им ответ на любой интересующий их вопрос в сфере социальных услуг. Поддерживаются и качественно защищают свои данные интернет-архивы, хранящие все пенсионные дела клиентов. Пенсионный фонд России – это один из важнейших элементов социального обеспечения РФ, замены которому нет.

Цель практики считаю достигнутой:

Я изучил краткую характеристику предприятия, структуру ГУ ПФР №10, основные положения его деятельности, порядок оформления документации для назначения пенсий, порядок получения выписки из индивидуального лицевого счёта, изучил отдел назначения, перерасчета и выплата пенсий, а также работу с заявлениями и жалобами граждан.

## Список источников и литературы

## Нормативные и правовые документы

1) Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 с изменениями, одобренными в ходе общероссийского голосования 01.07.2020) // Официальный интернет-портал правовой информации <http://www.pravo.gov.ru>, 04.07.2020.

2) Федеральный закон от 15.12.2001 № 167-ФЗ (ред. от 21.12.2021) «Об обязательном пенсионном страховании в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 17.12.2001, № 51, ст. 4832.

3) Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ (ред. от 01.07.2021) «О государственной социальной помощи» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2022) // «Собрание законодательства РФ», 19.07.1999, № 29, ст. 3699.

4) Федеральный закон от 15.12.2001 № 166-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 17.12.2001, № 51, ст. 4831.

5) Федеральный закон от 24.07.2002 № 111-ФЗ (ред. от 11.06.2021) «Об инвестировании средств для финансирования накопительной пенсии в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 29.07.2002, № 30, ст. 3028.

6) Федеральный закон от 30.04.2008 № 56-ФЗ (ред. от 30.12.2021) «О дополнительных страховых взносах на накопительную пенсию и государственной поддержке формирования пенсионных накоплений» // «Собрание законодательства РФ», 05.05.2008, № 18, ст. 1943.

7) Федеральный закон от 30.11.2011 № 360-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «О порядке финансирования выплат за счет средств пенсионных накоплений» // «Собрание законодательства РФ», 05.12.2011, № 49 (ч. 1), ст. 7038.

8) Федеральный закон от 04.12.2013 № 351-ФЗ (ред. от 21.12.2021) «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам обязательного пенсионного страхования в части права выбора

застрахованными лицами варианта пенсионного обеспечения» // «Собрание законодательства РФ», 09.12.2013, № 49 (часть VII), ст. 6352.

9) Федеральный закон от 28.12.2013 № 422-ФЗ (ред. от 20.04.2021) «О гарантировании прав застрахованных лиц в системе обязательного пенсионного страхования Российской Федерации при формировании и инвестировании средств пенсионных накоплений, установлении и осуществлении выплат за счет средств пенсионных накоплений» // «Собрание законодательства РФ», 30.12.2013, № 52 (часть I), ст. 6987.

10) Федеральный закон от 28.12.2013 № 424-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «О накопительной пенсии» // «Собрание законодательства РФ», 30.12.2013, № 52 (часть I), ст. 6989.

11) Федеральный закон от 28.12.2013 № 400-ФЗ (ред. от 26.05.2021) «О страховых пенсиях» // «Собрание законодательства РФ», 30.12.2013, № 52 (часть I), ст. 6965.

12) Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред. от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060.

13) Федеральный закон от 28.12.2013 № 410-ФЗ (ред. от 07.03.2018) «О внесении изменений в Федеральный закон «О негосударственных пенсионных фондах» и отдельные законодательные акты Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 30.12.2013, № 52 (часть I), ст. 6975.

14) Федеральный закон от 21.11.2011 № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» // «Собрание законодательства РФ», 28.11.2011, № 48, ст. 6727.

15) Федеральный закон от 01.12.2014 № 410-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам формирования пенсионных накоплений» // «Собрание законодательства РФ», 08.12.2014, № 49 (часть VI), ст. 6919.

16) Локальные нормативные акты ГУ - Главного управления Пенсионного фонда РФ № 10 по г. Москве и Московской области: Должностные инструкции,

Внутренний трудовой распорядок ГУ – ГУПФР № 10 по г. Москве и Московской области.

#### Интернет-ресурсы

17) Сайт «Пенсионный фонд РФ» [Интернет-портал] / «Официальный сайт Пенсионного Фонда РФ» – Электрон. дан. – М., 2022. – Режим доступа: <https://pfr.gov.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

18) Сайт «Госуслуги» [Интернет-портал] / «Портал государственных услуг Российской Федерации» – Электрон. дан. – М., 2022. – Режим доступа: <https://www.gosuslugi.ru/>, свободный. – Загл. с экрана

